

Azienda USL Latina
Corso di formazione OSS 2011
Psicologia

HEI, OSS! A CHE TI SERVE LA PSICOLOGIA?

- Per allargare i tuoi orizzonti culturali ?
NO! (anche se non fa male)
- Per comprendere i problemi psicologici dell'utente? **NOO!**
- Per guarire i pazienti psichiatrici? **NOOOOOO!**

Il corso di Psicologia mira a

*ottimizzare le prestazioni dell'OSS
nella relazione con l'utente.*

Per arrivare a questo scopo
è necessario che il candidato abbia una idea generale
del funzionamento psicologico delle persone e della
relazione.



le “basi” psicologiche che l'OSS avrà acquisito serviranno a...

- facilitare l'ascolto di sé e dell'altro nella relazione con l'utente.
- Individuare i propri punti forti (risorse) e punti deboli (limiti) permettendogli di gestirli utilmente.
- Trovare le strategie più utili a stabilire una relazione efficace con l'utente.
- Prendersi maggiormente cura dei propri bisogni in modo da evitare stress e burn-out.

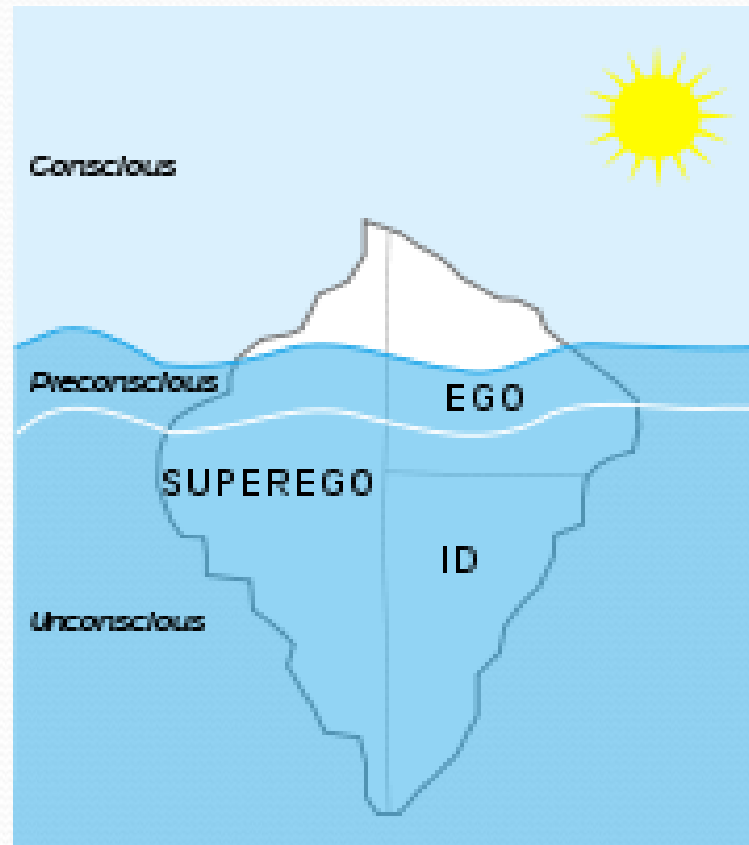
Punti essenziali del programma

- Come “funzioniamo”:
la psicotdinamica ovvero il dialogo interno;
- La comunicazione:
solo in piccola parte scambio di informazioni;
- La relazione di aiuto:
aiutare può dare grandi soddisfazioni, ma proprio per questo è un terreno minato.

PSICODINAMICA

- Un concetto fondamentale per comprendere il modo di funzionare delle persone è quello di “inconscio”.
- Reso evidente dalle precedenti esperienze e studi sull'ipnosi, il concetto di inconscio ha trovato la definitiva consacrazione nel mondo scientifico grazie a **S. Freud**.
- Nel suo **modello funzionale** ha definito e distinto i concetti di CONSCIO, PRECONSCIO E INCONSCIO.
- Nel suo **modello strutturale** ha definito e distinto i concetti di IO, SUPER-IO E ID (o ES).

I due modelli



inconscio

- ID : L'animale e il corpo – il linguaggio primario
- SUPER IO: L'eredità – i modelli – il solco in cui siamo cresciuti
- IO: i meccanismi di difesa: trucchi per evitare dolore e contraddizioni: scissione, negazione, spostamento, rimozione, sublimazione, ecc..

conscio

- Io : La parola (Linguaggio secondario). La realtà condivisa. Percezione. Intelligenze, attenzione, memorie.>>>
- “Se”(40 anni dopo: Winnicott): Bisogni, soddisfazione, volere, rifiuto, desiderio. Emozioni. Colpa. Vergogna.
- Super-Io: valori. Doveri. Giusto/ingiusto. Rispetto. Critica . Potenza. Responsabilità.

Il nostro interesse

- Quello che ci interessa trattenere per i nostri fini formativi è che gran parte di quello che siamo è INCONSCIO e incide grandemente in quello che PENSIAMO – SENTIAMO – FACCIAMO senza che la nostra parte cosciente lo sappia.



ESEMPI QUOTIDIANI DI COME L'INCONSCIO E' ATTIVO NELLA NOSTRA VITA QUOTIDIANA

- ANSIA – ANGOSCIA – DIMENTICANZE –
“INSPIEGABILI” CAMBIAMENTI DI UMORE O DI
COMPORTAMENTO O DI PENSIERO
- TUTTO QUESTO PERCHE' SIAMO “DINAMICI”
OVVERO SIAMO RELAZIONE

Ansia e Tensione

- Quando sentiamo **ansia** è nascosto (inconscio) il motivo scatenante della nostra paura;
- Quando sentiamo **tensione** c'è un conflitto in atto.

E il nostro corpo interpreta i pericoli fantasmatici come reali preparandosi alla lotta o alla fuga.

I sistemi “simpatico” e “parasimpatico”

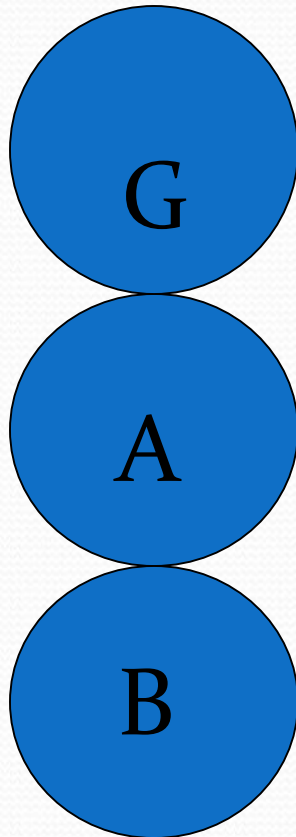
Il sistema nervoso simpatico prepara il corpo ad affrontare le situazioni d'emergenza. Tanto che è anche chiamato sistema nervoso del combatti o fuggi.

Quando percepiamo una minaccia dall'ambiente, tutti i sistemi subiscono un'accelerazione, il battito cardiaco, la pressione del sangue, il tasso respiratorio aumentano, e viene rilasciata l'adrenalina per una risposta immediata. Contemporaneamente, tutta l'energia del corpo è distolta dal tratto digerente. Il corpo cambia dal punto di vista elettrochimico per poter sopravvivere.



L'attività del sistema nervoso parasimpatico consiste nel conservare e ripristinare l'energia del corpo. La funzione del sistema parasimpatico è proprio l'opposto della funzione del sistema simpatico : rallenta il battito cardiaco, aumenta l'energia nel tratto digerente, rilassa il corpo e allontana il flusso sanguigno dai muscoli periferici.

G – A – B



- *Esteropsiche* o “Stato dell’IO Genitore”
(attivo dagli 8/12 anni)
- *Neopsiche* o “Stato dell’IO Adulto”
(inizia a circa 3 anni)
- *Archeopsiche* o “Stato dell’IO Bambino”
(completo a circa 3 anni)



Lo stato dell' Io "Genitore" è il posto che dentro di noi abbiamo fatto per gli altri. Fin da piccoli "registriamo" e "introiettiamo" le persone per noi importanti, autorevoli, che si prendono cura di noi: Genitori, nonni, insegnanti, religiosi, fratelli maggiori, ecc. Diventano punti di riferimento nel nostro agire quotidiano. In ogni istante ci troviamo di fronte a mille "scelte", dalle più piccole alle più grandi, dal come camminare, a che tono di voce usare, a come è giusto comportarsi. Se non avessimo il punto di riferimento del nostro "Genitore" interno saremmo bloccati. C'è il grande vantaggio che ogni generazione parte da quella precedente e non deve ricominciare da capo. C'è lo svantaggio che alcuni "modelli" non ci piacciono o sono dannosi per noi.

•



- **Stiamo “funzionando” nello stato dell’IO GENITORE quando siamo:**
- Nel “dovere” >>> “devo farlo”; “non devo farlo”; “devi farlo”; “non devi farlo”; “è giusto”; “non è giusto”;
- Nella “appropriatezza” >>> “si fa così”; “non va bene”; “non è decoroso”;
- Nel “prendersi cura – senso di protezione” >>> “che tenerezza questo gattino”; “stai male?”.

A

Lo stato dell' Io "Adulto" è la parte che può guardare obiettivamente alla realtà e a noi stessi. Esprime la nostra capacità di considerare le cose fuori di noi e dentro di noi da un punto di vista "nuovo", indipendente dagli automatismi della "tradizione" che ci portiamo dentro ("Genitore") e dalle passioni e bisogni della nostra parte più vitale ("Bambino").

E' il "buon senso", la ragionevolezza, la moderazione con cui valutare costi e guadagni nel rispetto di sé e degli altri. Questa è la parte che ha (o dovrebbe avere) il "**governo**" di noi stessi. Da qui "consideriamo" senza biasimo. E' questa la parte che deve farsi carico dei propri bisogni e rappresentarli nella relazione con gli altri. Metacognizione: pensare i pensieri (pag. 414).



Stiamo funzionando nello stato dell'IO ADULTO quando :

- Consideriamo l'utilità o inutilità di una certa azione;
- Valutiamo le conseguenze di un comportamento;
- Prendiamo atto di un certo bisogno;
- Ragioniamo su un conflitto o una contraddizione senza pregiudizi;
- Scambiamo informazioni con gli altri;
- Rappresentiamo ad un altro il nostro punto di vista senza criticare.
- Siamo nello stato dell'Io (A) quando prevale la pacatezza del buon senso, il realismo, l'ascolto interessato e attento; quando sono assenti biasimo, critica negativa, pregiudizio.

B

Lo stato dell' Io “Bambino”, il più antico, più intimamente nostro, depositario dei bisogni fondamentali. In esso viviamo impulsi ed emozioni come la gioia, la tristezza, la rabbia, la paura. In questo “stato” possiamo sentire soddisfazione, piacere, dolore, desideri, curiosità. Sede dell'energia vitale. Da senso alla nostra vita. Motiva i nostri comportamenti. E' lo stato psicologico più vicino al concetto di “anima”.

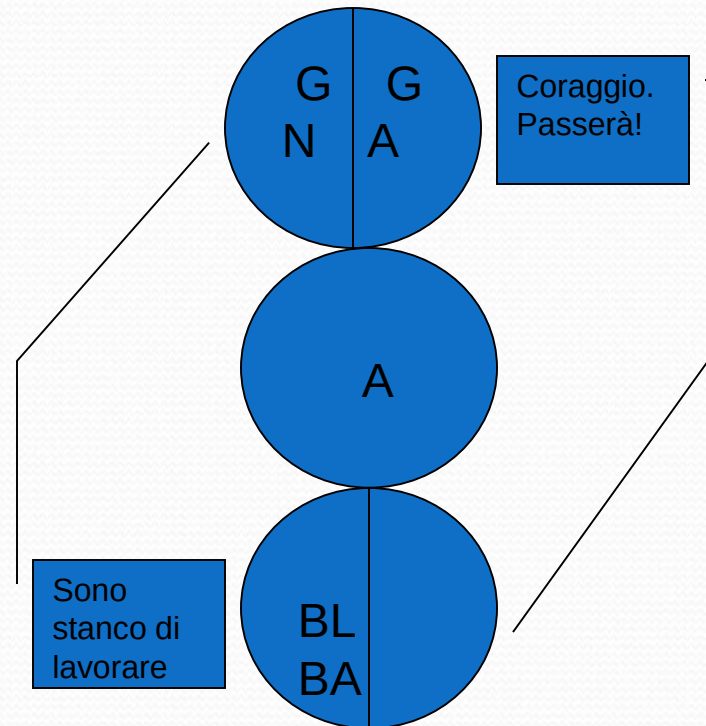
B

Siamo nello stato dell'IO BAMBINO quando:

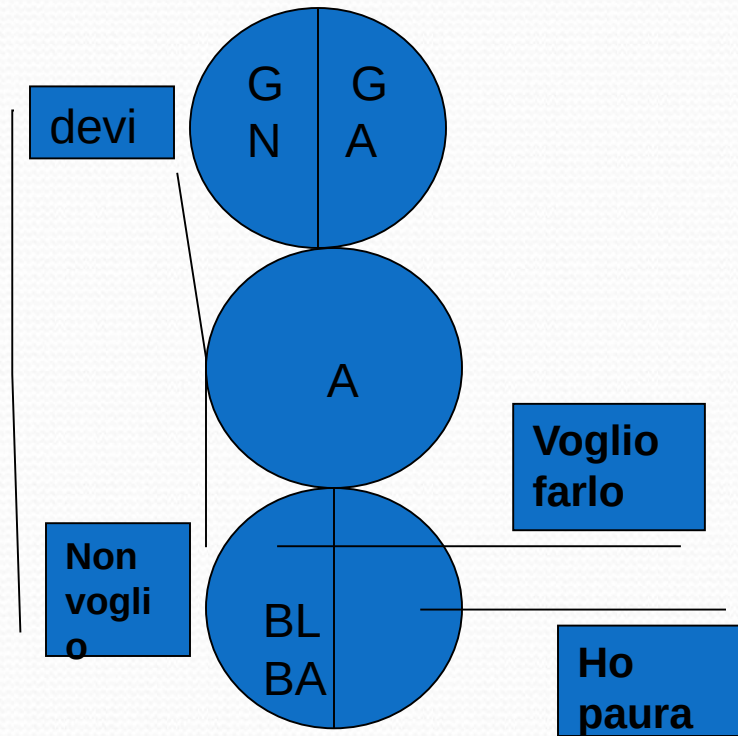
- Stiamo giocando
- Desideriamo
- Vogliamo
- Non vogliamo (rifiuto)
- Sentiamo piacere o dispiacere
- Sentiamo bisogno
- Sentiamo soddisfazione

Il “dialogo” interno

Quando nella nostra mente ragioniamo, pensiamo, facciamo fantasie, ricordiamo o anticipiamo quello che sta per avvenire, ci rivolgiamo a “qualcuno”, dentro noi stessi.



Conflitti



?!?! comunicare ?!?!?



Scambio di dati ?

- Trasmettere - Ricevere
- Codificare - Decodificare
- Mezzi e canali di comunicazione

CHI? COSA? COME? DOVE? QUANDO?

ok, MA...

P E R C H E': per quale motivo o a quale scopo?

Chi trasmette

Con la psicodinamica abbiamo visto quante realtà esistenziali - in relazione tra loro - abbiamo dentro di noi. **Quanti “IO” . Quando “comunichiamo”, queste parti trasmettono tutte, sia quelle consce che quelle inconsce.** Ognuna trasmette la propria realtà cosicchè spesso comunichiamo insieme cose contraddittorie: INCONGRUENZA.

Quando **riceviamo** succede la stessa cosa .

Percepiamo le trasmissioni dei diversi livelli e ogni nostro “IO” ha le sue vibrazioni.

Cosa trasmettiamo e riceviamo?

- **Si**, alla fine possiamo anche dire che si tratti **solo** di dati – **informazioni, ma quante e quali**:
- Cosa vogliamo – cosa rifiutiamo – di cosa abbiamo bisogno – cosa ci piace e cosa ci disgusta – la paura, la rabbia, la tristezza, la gioia: (B)
- Cosa ci sembra giusto – sbagliato – cosa si deve: (G)
- Cosa è opportuno, ragionevole, utile, migliore, adeguato : (A)

Tutto questo sia sul **CONTENUTO** della conversazione che sulla **RELAZIONE** stessa tra i comunicanti.

Come trasmettiamo

Modi

Analogico: metafore – “come se” – figurativo – espressivo
esempi – similitudini - ecc.

Digitale: dati – informazioni – nozioni – ecc.

Canali

VERBALE : attraverso le parole/toni/volume/ritmi
della voce.

NONVERBALE: mimica – gesti – distanza – postura –
espressioni – ecc.

Come comunichiamo 2

Prima uno e poi l'altro? Nooo

Causa ed effetto? Noooo

LA COMUNICAZIONE “SIGNIFICATIVA” E’:

INTERATTIVA – CIRCOLARE – SIMULTANEA –
SISTEMICA

TU “INIZI”, MA STAI Già RISPONDENDO.

TU RISPONDI MA INIZI QUALCOSA.

Come è possibile????????????

Dove e Quando comunichiamo ?

IL CONTESTO

La dimensione orizzontale – spazio

Il contesto sociale, la situazione definiscono la relazione e le regole del gioco.

La dimensione verticale - tempo

Il contesto storico, la storia della relazione fa sì che non ci siano causa ed effetti, ma interazione, RAPPORTO.

Perché comunichiamo?

Ma **perché** comunichiamo? Cosa ci **muove**?

Ci muovono i nostri **bisogni primari**, la fame inesauribile che abbiamo di RAPPORTO.

LA COMUNICAZIONE NON E' SOLO "MEZZO", MA SOPRATTUTTO "FINE": CIBO PSICOLOGICO.

Ripensate ai motivi che voi avete portato in aula.

Conclusioni pratiche che interessano l' **OSS** 1

- **Non si può non comunicare :**

Con tutto il chiacchericcio conscio e inconscio che abbiamo dentro , espresso in tanti modi + il contesto che comunque dà senso alla relazione, comunichiamo necessariamente.

- **Mentre comunichiamo contenuti definiamo anche la relazione:**

Di solito definiamo la relazione con comunicazioni non verbali. Quando invece parliamo della relazione esplicitamente facciamo “metacomunicazione”.

Conclusioni pratiche che interessano l' **OSS** 2

- Mandiamo una infinità di **messaggi paralleli** – consci inconsci (modi **analogico e digitale** - canali **verbale e non verbale**) .

Congruenza: Più questa massa di messaggi è coerente, va nella stessa direzione, più la comunicazione è efficace e potente.

Incongruenza : quando diversi aspetti di noi, in contraddizione, in conflitto, si esprimono attraverso diversi canali e modi comunicativi, la comunicazione risulta inefficace, poco “credibile”.

quindi>>>>>

Cosa fare?

- ASCOLTO DI SE'

Prendere atto, senza giudizio critico, la propria realtà interna: con lo stato dell'IO ADULTO consideriamo gli stati dell'IO GENITORE E BAMBINO

- AZIONE SU SE'

Per quello che è possibile “SILENZIARE”
(prendendosene cura – dialogo interno) gli elementi che possono interferire nella relazione con l'utente.

Cosa fare? 2

- AZIONI SULLA RELAZIONE

Metacomunicare : “se oggi mi vedi nervoso sappi che non è per te” - “ho l’impressione che ultimamente non ci capiamo”.

Verificare:

Considerando la quantità di materiale inconscio, sia nostro che dell’utente, succede facilmente che uno dei paramessaggi venga interpretato in modo sbagliato.

“sei rimasto male per quello che ho detto?” – “mi stai rimproverando?”

Cosa fare? 3

- ESSERE ASSERTIVI

L'*assertività* è la capacità di esprimere i propri bisogni e i propri diritti, le proprie sensazioni positive o negative, senza violare i diritti ed i limiti altrui.

Si parla di sé, non dell'altro.

Si rimane nella sfera che è sotto la propria responsabilità, senza entrare in giudizi o commenti che riguardano le responsabilità, scelte, modi di essere dell'altro.

“Questo è il mio mondo: quello che sento, penso, faccio. Non entro nel merito di quello che tu senti, pensi o fai nel tuo mondo”.

MA NON E' COSI' FACILE . PERCHE' ? >>>>>>>>>

ASSERTIVITA' VERA

Non basta DIRE cose assertive a livello di **CONTENUTO**.

Bisogna essere ASSERTIVI DENTRO, altrimenti manderemo inevitabilmente tutta una serie di paramessaggi sulla **RELAZIONE** che dicono il contrario.

Se “assertivamente” dico all’utente : “preferisco/ho bisogno che tu ti faccia trovare pronto quando arrivo”, ma contemporaneamente propongo comunicazioni non verbali di biasimo per la sua condotta, non sarò stato veramente assertivo e lui reagirà alla “verità” che ho dentro.

Come fare? Il metodo è sempre quello.

- **Per essere assertivi dentro e quindi mandare messaggi congrui dobbiamo veramente rispettare il confine** che c'è tra noi e gli altri e non mettersi in posizioni di giudizio.

Questo significa **riconoscere** le nostre reazioni/emozioni / sensibilità **B** o giudizi, costumi, credenze **G** e **silenziarle** (che non vuol dire disconoscerle) con la ragionevolezza che ci porta ad accettare la diversità degli altri **A** .

Vi dico qual è **la strada maestra**, semplice, ma
difficilissima **per vivere psicologicamente bene.**

[illegible]

Sono ok? Sei ok?

io vado bene

tu non vai bene

scuoto la testa – amarezza o disprezzo o delusione o rabbia o paura

tu vai bene

io non vado bene

scuoto la testa – amarezza o disprezzo o delusione o rabbia o paura

io non vado bene

scuoto la testa – amarezza o disprezzo o delusione o rabbia o paura

tu non vai bene

scuoto la testa – amarezza o disprezzo o delusione o rabbia o paura

io vado bene

che non significa che non ho difetti e non posso stare male.

tu vai bene

che non significa che mi piaci o vado d'accordo con te



esercitazioni

+ + La relazione di aiuto + +



L'essenza

Perché una **relazione** sia “**di aiuto**” è necessario che uno dei partecipanti sia in una condizione di bisogno che non può soddisfare da solo: **dipende** da un altro per soddisfarlo.

Ognuno di noi nella vita di tutti i giorni si trova in entrambe le posizioni.

INVECE

Nella **relazione di aiuto professionale** una persona **dipende** da una specifica competenza e l'altra svolge un ruolo sociale per cui riceve un **compenso**.

Doveri e doveri

Doveri “minimo sindacale”

Per qualsiasi professionista operi in questo campo (dal primario famosissimo allo sconosciuto portantino) al soggetto in stato di bisogno non è solo **DOVUTA la onesta applicazione della specificà competenza** professionale, ma è anche **DOVUTO il rispetto personale, le informazioni corrette ed esaustive, il rapporto paritario** che si danno ad un “cliente”.

Una **specificà competenza dell'OSS** riguarda il “sostegno” = RICONOSCIMENTI = “CIBO”

Valori ulteriori

Oltre il “minimo sindacale”

Sulla base di valori e sensibilità personali “si può dare di più” nella relazione di aiuto.

Questo può essere una **gran fortuna** per l'utente e dare **ulteriori soddisfazioni** all'operatore

MA ANCHE

fonte di **problemi e confusioni** sia per l'uno che per l'altro

**Ricordiamoci di quanto c'è di inconscio e quante
“fami” dentro di noi >>>>>>>>>>>>>>>>**

La Relazione di aiuto ipnotizza

La RdA evoca “forme” – “schemi” – passioni basilari ancora attive dentro di noi. Veniamo tutti dall’esperienza di essere accuditi e tutti abbiamo “introiettato” gli “accuditori” (siamo diventati loro).

Le nostre contraddizioni e conflitti sono nati proprio nel contesto di una relazione di accudimento, di dipendenza. Possiamo quindi capire come sia invitante per il nostro inconscio “transferire”, rivivere, quelle vecchie cose, magari irrisolte, nella RdA.

Vediamo i rischi più frequenti >>>>>>>>>>>>>>

Dove c'è una VITTIMA si rischia di SALVARE o PERSEGUIRE

CHI SALVA NON AIUTA

Salvare significa farsi prendere dalla pena, non voler sentirsi cattivi, e fare le cose al posto dell'altro, sostituendosi, e quindi non aiutando a esercitare autonomia. Stato dell'IO (G) AFFETTIVO NEGATIVO

CHI PERSEGUITA NON INSEGNA

Perseguire spesso è una risposta al vissuto di un ricatto o ad una aspettativa tradita e si nasconde dietro alla falsa intenzione di “dare una lezione”. C'è biasimo.

Stato dell'IO (G) CRITICO NEGATIVO



COSA FARE?

Chi risponde?

La RdAP: dove?

Il contesto

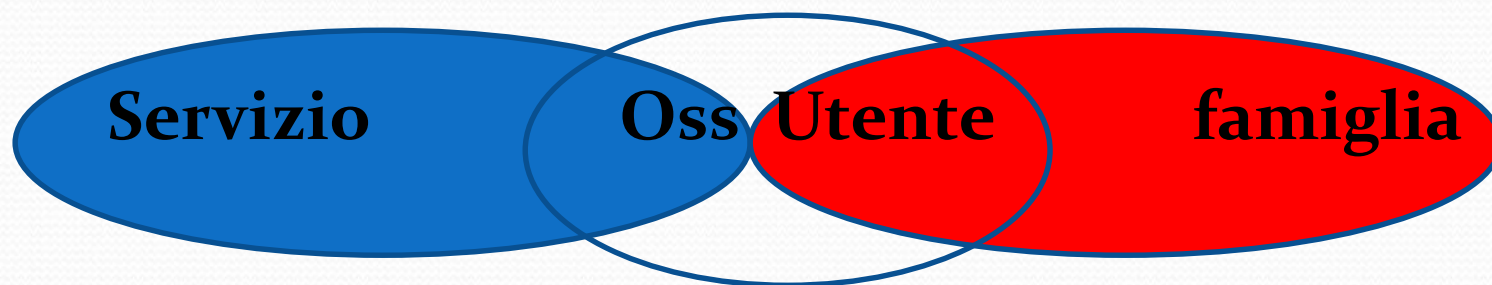
Attenzione a dove siete. Ricordate che il contesto incide molto nel dare significati alla comunicazione e quindi ai vissuti, vostri e degli utenti.

Ospedale – casa – scuola – chi è presente – ecc. ecc.

Chi interagisce nella RdAP?

Due persone: L'OSS e l'Utente? Nooooooo .

Due sistemi



Ciao e

in bocca al lupo.

Non per la verifica della settimana prossima, ma per
la vostra vita professionale.