

EMPATIA E CONSIDERAZIONE POSITIVA NELLA VISITA AL MALATO



*Si vede chiaramente
solo con il cuore.
L'essenziale
è invisibile
agli occhi.*

Centro Camilliano di Formazione

Cos'è l'empatia?



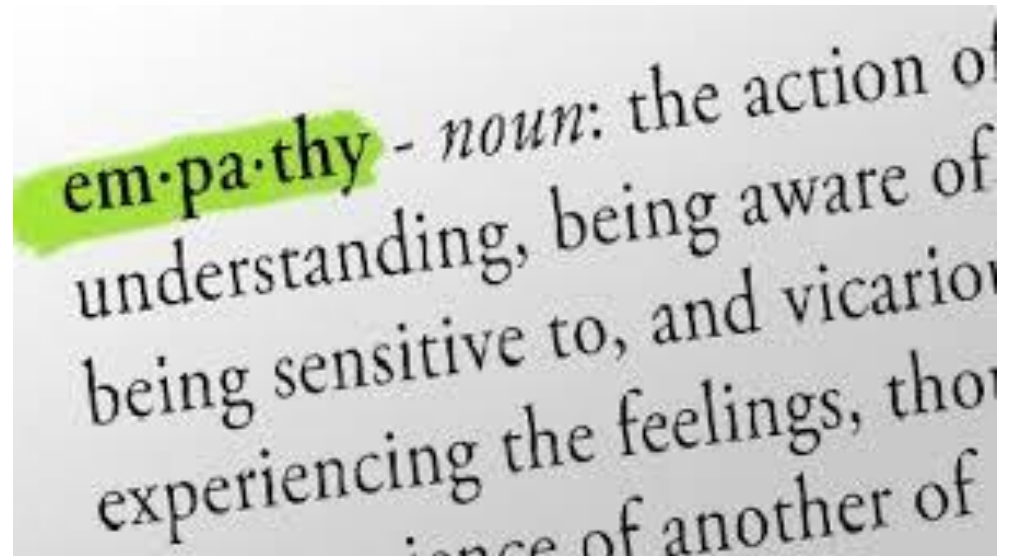
Etimologia

Empatia deriva dalla parola greca *empateia* che significa **SOFFRIRE DENTRO**, sperimentare attivamente il modo in cui una persona vive un'esperienza, un vissuto piacevole o meno...



Empatia è

- Capacità di capire, sentire, condividere in modo vicario il vissuto emotivo di un altro
- Scintilla che fa scaturire la preoccupazione umana per gli altri, la colla che rende possibile la vita sociale



Le due componenti dell'empatia

Componente cognitiva

Risiede nel **perspective taking** (assunzione di prospettiva) ossia la tendenza ad adottare spontaneamente il punto di vista altrui

METTERSI NEI PANNI DI

Componente affettiva

Percepire in modo vicario l'emozione e il sentimento provati dall'altro come se li stessi sperimentando in prima persona

Empatia



Risposta affettiva, orientata verso l'altro, che comporta un vissuto vicario della stessa emozione provata dall'altro.

SENTIRE COME....

vs

Simpatia



In questo caso non si condividono soltanto le emozioni, ma anche i valori, gli obiettivi, gli ideali dell'altro...

SENTIRE PER...

Comporta un carico emotivo a volte insopportabile

L'empatia è una caratteristica stabile della personalità?

Lo sviluppo dell'empatia va di pari passo alla maturazione della personalità.



Empatia e fiducia reciproca



Fiducia

Essere in grado di entrare in empatia con il nostro interlocutore significa costruire relazioni autentiche, fondate sulla fiducia reciproca...



Come si entra in empatia?

È necessario partire dal presupposto che siamo tutti diversi, ma è possibile trovare un punto di incontro → *lettura dell'altro*



Come si entra in empatia?

Per empatizzare è necessario **rispettare** e **rispettarsi**, ossia creare i presupposti di una relazione collaborativa.



Respect

Il processo empatico

1) Esposizione all'emozione altrui



2) Riconoscimento dell'emozione altrui



3) Intenzione a condividere



4) EMPATIA: manifestazione di un vissuto emotivo consonante



5) **Risposta empatica: far sentire l'altro compreso**

Il processo empatico...

Risonanza empatica

(esperienza interiore riconosciuta di uno stato emotivo analogo a quello presentato dall'altro)

Valutazione empatica

Comunicazione empatica espressa

(abilità comportamentale che consiste nell'atto di **comunicare** il messaggio empatico)

La riformulazione

È la tecnica attraverso cui possiamo comunicare verbalmente l'empatia.

Riformulazione sia dei contenuti
che dei sentimenti della comunicazione...



Espressioni utili per introdurre la comunicazione empatica potrebbero essere:

Vediamo se ho compreso bene ...

Mi corregga se sbaglio, ma mi sembra di aver capito che ...

E' possibile che ...

Potrebbe essere che lei ...

Da quanto mi ha detto finora, mi pare di aver colto che...

Un Esempio

Se Carla mi dice:

“È tanto tempo che non vado d'accordo con mio marito. Adesso ci stiamo separando. Finora non ho lavorato, il suo era l'unico stipendio. Ora non so proprio come fare ... non posso più dipendere da lui ...”

La tua risposta non sarebbe empatica se si esprimesse in questi termini:

“Suvvia signora non si abbatta,
mi dispiace per la sua situazione!
Vedrà che le cose si aggiusteranno...”.

Più appropriato sarebbe:

«Da quanto mi dice Carla, mi sembra di capire
che oltre al dolore per la separazione,
si presentano problemi di ordine economico...
ha voglia di spiegami meglio?»

Esempio 2

«Mi sento sola. Mi si dice di riposare.

Nessuno mi guarda.

Quindici mesi che sono qui dentro.

Mio marito è partito e mio figlio non viene più...

sono degli ipocriti...

mio figlio non viene a trovarmi...»

Risposta valutativa

«Non è piangendo sulla sua sorte
che le cose si aggiusteranno!»

*Tale risposta esprime un giudizio morale,
positivo o negativo, sulla persona
e su quanto affermato...*

Risposta interpretativa

«È evidente che 15 mesi di ospedale
l'hanno separata dalle persone care.
Capita spesso... fa parte della vita....»

Tale risposta tende a dare una spiegazione
che aiuti l'interlocutore ciò che gli accade
partendo però dal nostro punto di vista.

Risposta consolatoria

«Suvvia signora, non bisogna lasciarsi andare in questo modo. Vedrà che tutto si aggiusterà...»

Tale risposta offre un incoraggiamento, una consolazione al fine di rassicurare l'interlocutore e di abbassarne il livello di ansia.

Risposta investigativa

«È già da diverso tempo che è in ospedale?
Per favore, vorrei saperne di più...»

Tende a raccogliere ulteriori informazioni
per poter considerare la situazione
da altri punti di vista.

Risposta di soluzione immediata

«Lei dovrebbe stare di più
insieme agli altri ammalati.

Perché non va a fare visita alle altre signore?»

Tale risposta denuncia la fretta
e indica la tendenza a voler risolvere
i problemi degli altri senza lasciare ad essi
la responsabilità di trovare la soluzione più idonea.

Risposta empatica

«Soffre tanto perché si sente lasciata sola...
soprattutto da coloro a cui vuole più bene...
non è vero?»



Esempio 3

«Ho l'impressione che la mia vita non abbia più senso... Piangerei sempre...»

«Si chiede cosa le stia accadendo; si sente confusa e questo la fa stare male...»

Esempio 4

“Il primario dice una cosa, l’aiuto un’altra.
Le infermiere vanno per la loro strada
ed io mi sento al centro di un crocevia!”

“La maniera in cui è trattata
le dà l’impressione di essere trascurata...
non è vero?”

Naturalmente la risposta empatica
non è l'unica possibile...

Ma è da privilegiare soprattutto
nel contesto della «relazione di aiuto»
poiché invita l'interlocutore
a **RACCONTARSI**,
a *buttare fuori* ciò che lo opprime...

È bene precisare che...

Coltivare l'atteggiamento empatico
e mantenerlo esige impegno,
pratica e disciplina.

Come potresti essere sensibile
agli atteggiamenti e sentimenti dell'aiutato
se rimani impermeabile ai tuoi?

Effetti positivi dell'empatia

Praticata accuratamente l'empatia ha delle ricadute **positive** sul mio interlocutore, contribuendo a rendere più efficace il processo di aiuto.



Permette di creare relazioni caratterizzate da partecipazione, calore e vicinanza che sono di grande sostegno all'aiutato e a quanti gli stanno accanto.

Favorisce il raccontarsi dell'aiutato, promuove la condivisione di forti emozioni, costituisce una sorta di catarsi costruttiva.

Entro nel mondo emotivo del mio interlocutore,
vedo le cose dal suo punto di vista
e posso valorizzare le sue risorse.



LA CONSIDERAZIONE POSITIVA

È un atteggiamento
che deve essere parte di te
durante l'accompagnamento
e che racchiude aspetti come il **RISPETTO**,
l'ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA,
la **FIDUCIA** e il **CALORE UMANO**.

Bisogno di stima

“Il sentirsi considerati dagli altri
come un individuo **degno di valore**
è un bisogno fondamentale
per ogni persona umana.

Tale bisogno è avvertito in forma più acuta
da quelle persone che si trovano
in situazioni di crisi, conflitto, crescita”.



Dialogo tra un operatore e una malata in fase terminale

(M=malata; O=operatore)

M. (*agitata*) Non posso veramente stare tranquilla dopo aver visto due donne morire nella mia stanza. Ho come la sensazione di essere stata forzata a guardare qualcosa cui non sono preparata. Sa, io sono cosciente che sto per morire e non ho paura della morte – di fatto la desidero – ma è stato terribile vedere quelle due donne morire (*occhi che guardano nel vuoto*)

O. *(prendendo la mano della paziente)*

La sento tremare e avverto la sua paura ... quello che ho capito è che lei non ha paura della morte, ma vi è qualcosa riguardo al morire che la spaventa

M. *(Silenzio, il tremore cresce)*

È il processo del morire *(singhiozzi involontari)*

È così privo di dignità *(stringe con forza la mano dell'operatore)*

O. (*Silenzio*) Percepisco nella sua voce l'orrore che lei sente... Mantenere la propria dignità è di estrema importanza per lei...

M. (*Sembra rilassarsi un po' e ritira la mano*)

È il pensiero di perdere il controllo delle funzioni corporali ..

Non lo sopporto (*ricomincia a tremare*)

O. Il pensiero che altri la puliscano in quelle circostanze le sembra cosa impossibile da accettare?

M. (*Guardando direttamente l'operatore*)

Oh, non potrei accettare simile cosa!

O. È come se fosse terribilmente difficile per lei accettare che qualcuno si avvicini e si prenda cura di lei fisicamente

M. (*Abbassa gli occhi*) È vero, sarei così imbarazzata e piena di vergogna...

Riflessioni sul dialogo

La malata sente il bisogno di esser considerata «persona»

Prova sentimenti di vergogna, paura ...

La malattia minaccia tutta la «persona»

Si sente impotente e in balia di forza che non controlla

Si sente vulnerabile

L'operatore non esprime giudizi, ascolta, rispetta

Bisogno di essere considerati come persone

«In ospedale il malato si lascia alle spalle
ruoli sociali meritevoli di un certo prestigio
(famiglia, lavoro, vita sociale)
per indossare, assieme al pigiama,
il ruolo di malato, non degno».

La guarigione del lebbroso: tu vali comunque!



«Signore se vuoi puoi sanarmi» Gesù stese la mano, **lo toccò** dicendo:
«Lo voglio sii risanato». E subito la lebbra scomparve da lui.

L'ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA

Accettare incondizionatamente
la persona, facendole spazio,
in qualche modo, nella propria vita.



FIDUCIA

Dare FIDUCIA, credere nelle persona e nelle sue risorse.



La fiducia RENDE VULNERABILI ed espone la persona al rischio di sentirsi frustrata o tradita.

EVITARE I GIUDIZI

Non far coincidere la persona
con il suo comportamento.



CALORE UMANO E INTERESSE

Mostrare calore umano e interesse
per la novità della sua persona.

Ogni persona incontrata è portatrice
di un universo personale,
di una storia irripetibile,

di speranze-attese-valori e prospettive uniche:
si tratta di accostarsi a lei
con grande rispetto per il suo mistero.

La donna adultera: accettazione oltre ogni giudizio



«Donna, dove sono? Nessuno ti ha condannata?»

Rispose: «Nessuno, Signore.»

Le disse Gesù: «**Neppure io ti condanno**, va e non peccare più»

L'AUTENTICITA'

Diversi vocaboli
vengono utilizzati
per indicare
l'autenticità:

Congruenza, genuinità,
accordo interiore,
trasparenza



Essere **coerenti** tra ciò che si pensa,
sente, vive e ciò che si esprime,
verbalmente
o non verbalmente.



Primo passo

Inizia ad essere autentico
con te stesso!



Per essere autentici con se stessi



Giusto distacco da sé e vigilanza
«Quale vantaggio avrà l'uomo
se guadagnerà il mondo intero
e poi prederà la propria anima?»

Come essere autentici?

L'autenticità **non** va confusa
con un'assoluta franchezza!



Congruenza

Deve esserci un accordo
tra parole e sentimenti



Per procedere correttamente è necessario tenere conto di diversi fattori:



- la capacità di ricezione dell'interlocutore;
- il momento opportuno;
- la valutazione di vantaggi e svantaggi che potrebbero derivare alla relazione.

L'atteggiamento autentico

Dovrebbe portare dei frutti
alla persona incontrata...



I FRUTTI DELL'AUTENTICITÀ

- * L'essere autentico ti consente di utilizzare **tutta la tua persona** nell'accompagnamento di chi aiuti.
- * Favorisce la **comunicazione**.
- * Se il tuo interlocutore riesce a conoscere **dove ti situi nei suoi confronti** potrà più facilmente sviluppare **sentimenti di fiducia** e, nello stesso tempo, **apprendere ad essere autentico**.

