



Mortelli Virio

Dinamiche di relazione.

Report e toolkit del corso per
Operatori Socio Sanitari

Il corso si è articolato in tre sessioni:

Chi sono? (la nostra percezione delle cose).

Come mi relaziono? (il mio ruolo nelle relazioni con gli altri)

Come gestisco i problemi? (attitudini di fronte ai problemi).

Ognuna delle quali si è sviluppata per rispondere ad una macro area d'investigazione per comprendere un fenomeno che ci riguarda, ci circonda e ci condiziona nella vita.

-session 1 CHI SONO?

La prima sessione si è orientata a capire attraverso degli esercizi ed analisi il lato concreto del come ognuno di noi si rappresenta di fronte agli altri e come reagisce ai problemi in generale ed in particolare sul luogo di lavoro.

Attraverso esercizi di comunicazione visuale manipolata, i discenti hanno potuto riflettere su come la percezione personale sia per natura umana distorta e limitata.

Da qui hanno definito una loro idea di comunicazione e si sono confrontati sul tema con i loro pari, alla fine del confronto sono state date loro due definizioni di paragone:

- *La comunicazione è un processo d'influenzamento reciproco capace di modificare atteggiamenti, opinioni, comportamenti...*
- *Un processo all'interno di un sistema dinamico formato da variabili (fra le quali ci siamo anche noi) che s'influenzano reciprocamente*
- *Oppure: la comunicazione è essa stessa un sistema dinamico formato da variabili che sono in interazione o correlate fra loro e che si influenzano reciprocamente.*

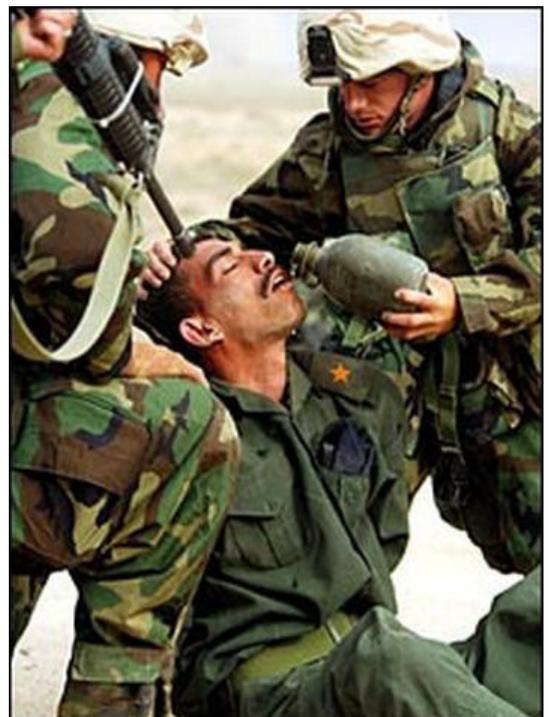
Da questo è emerso come la definizione di comunicazione non sia univoca e di come la sua natura sia complessa e multidimensionale.

A quel punto abbiamo estrapolato dal sistema comunicazione l'elemento: Ascolto

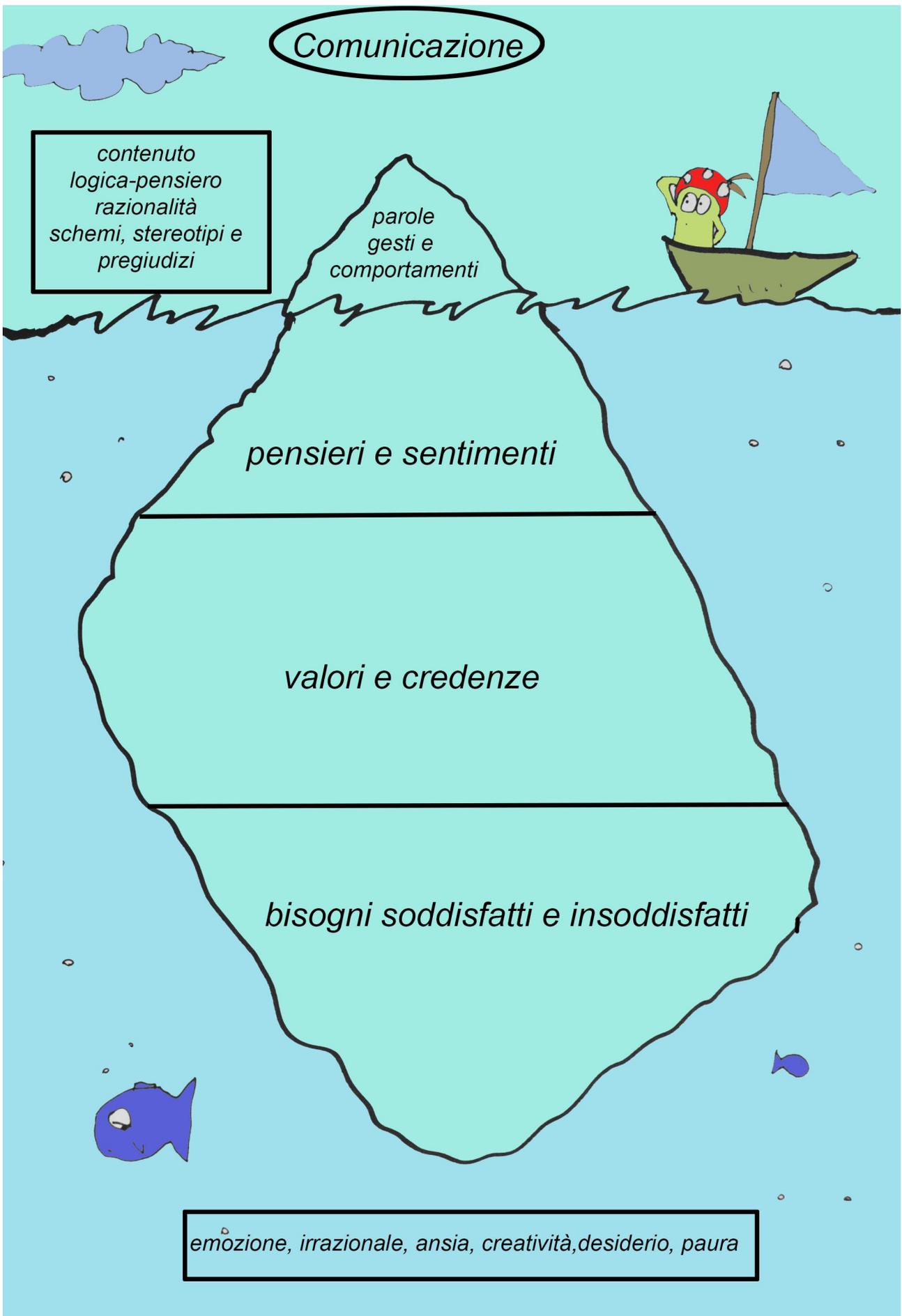
Sul quale abbiamo fatto un esercizio di attenzione e osservazione, grazie al quale i discenti hanno potuto comprendere come Ascoltare sia un'educazione su noi stessi e che non è un processo automatico.



Esempio di esercizio visivo sulla percezione ed emozione .



Definito il nostro ruolo nella comunicazione abbiamo attraverso il modello "Iceberg" (Edward Twitchell



La nostra capacità limitata di osservare i fenomeni della realtà.

Attraverso degli esercizi di role play i discenti si sono confrontati con la nozione di stereotipo, al termine della sessione di analisi è stata data loro una definizione di confronto:

- *Lo stereotipo è una caratteristica soggettiva semplificata e persistente applicata ad un luogo, un oggetto, un avvenimento o ad un gruppo riconoscibile di persone accomunate da certe caratteristiche o qualità.*

Tradotto i discenti sono stati portati a riflettere che ognuno di noi percepisce chiaramente solo una piccola parte di realtà, mentre il resto è costituito da macro categorie semplificate dal nostro sistema neuronale e cognitivo.

Approfondendo l'argomento della percezione c'è stato un secondo momento dedicato a ciò che l'essere umano sente e prova di fronte ai fenomeni.

Attraverso un esercizio d'impatto emotivo, i discenti si sono confrontati con l'analisi delle loro emozioni e sulla possibilità di controllare la parte razionale e sull'impossibilità di avere un pieno controllo su quella emozionale.

Scavando ancora sono state portate alla luce paure e timori riguardo il futuro ruolo OSS, attraverso un confronto guidato i discenti hanno condiviso (quindi comunicato) parti di loro relative ad un aspetto profondo della personalità.

A chiusura della sessione è stato mostrato il modello "Finestra di JOHARI" (è uno strumento della comunicazione messo a punto nel 1955 da Joseph Luft e Harry Ingham) sulla percezione della realtà e della complessità del percepire umano.



-session 2 COME MI RELAZIONO?

Nella seconda parte del corso abbiamo approfondito l'investigazione allargando la prospettiva da "io" a "l'altro".

Attraverso vari esercizi di role play e simili, i discenti si sono confrontati direttamente con la nozione di Pre-giudizio:

Un pregiudizio è generalmente basato su una predilezione immotivata per un particolare punto di vista o una particolare ideologia

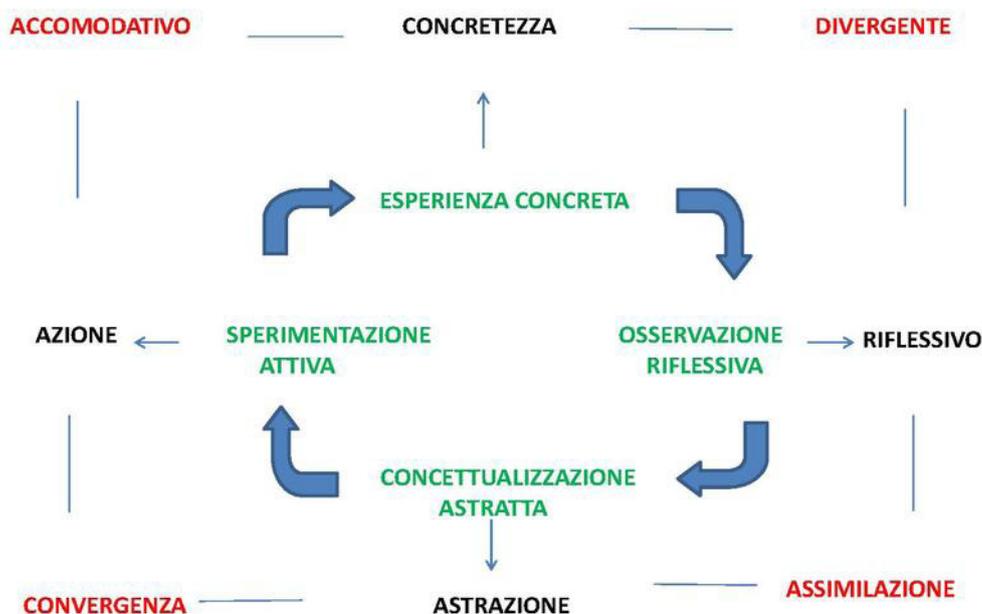
Con l'euristica della disponibilità Tversky e Kahneman (1970).

L'Euristica della disponibilità è una scorciatoia mentale che si basa su esempi immediati che arrivano alla mente di una determinata persona quando valuta un argomento, un concetto, un metodo o una decisione specifici

Seguendo il modello Iceberg i discenti sono stati accompagnati ad analizzare una dimensione multipla della relazione ed i tranelli nei quali ognuno può cadere.

A questo modello ne è seguito uno basato sul Ciclo di Kolb (1984) riferito all'esperienza concreta e all'osservazione riflessiva il ruolo centrale nel processo di apprendimento.

Per definire le 4 fasi del nostro sistema di rielaborazione delle esperienze vissute e poter agire in situazioni di disagio o problematiche in maniera più efficace.



La chiusura del secondo modulo è stata un'analisi sugli obiettivi e motivazioni personali, attraverso uno strumento di analisi, IKIGAI:

è l'equivalente giapponese di espressioni italiane quali "ragione di vita", "ragion d'essere". La parola si riferisce ad avere uno scopo nella propria vita, ciò che rende la vita degna di essere vissuta.

Lo strumento quindi attraverso 3 fasi ha portato ogni partecipante a riflettere ed analizzare la sua visione del mondo ed in particolare a quello sanitario e lavorativo.



-session 3 Come gestisco i problemi?

La terza ed ultima parte del corso si è rivolta all'analisi e sviluppo di capacità personali nella risoluzione dei conflitti in ambito lavorativo.

Siamo partiti da come ci si sente in determinate situazioni estreme attraverso un esercizio interattivo, per poi analizzare tutti gli attori che giocano un ruolo fondamentale nell'esercizio della professione OSS inserite nel Principio di responsabilità, ovvero, i partecipanti sono stati guidati in una riflessione personale per poi condividere come in precedenza le proprie impressioni alle quali è seguito un confronto con:

Il principio responsabilità, 1979, Hans Jonas approda alla necessità di applicare il principio di responsabilità ad ogni gesto dell'uomo che "deve" prendere in considerazione le conseguenze future delle sue scelte e dei suoi atti.

E:

Loss al pari dell'infermiere è da ritenersi persona incaricata di pubblico servizio in virtù del suo ruolo assistenziale nei confronti del malato (Schirru Elementi di nozioni giuridiche)

A questo è seguito un approfondimento delle differenti responsabilità; morale, professionale, civile e penale, disciplinare e le normative attinenti.

Nell'ultima parte sono state analizzate sia attraverso esercizi pratici e nozioni giuridiche Le tre macroaree di relazione dell'OSS sono state individuate in:

Personale e azienda;

la relazione dovuta al ruolo ed alla struttura, le responsabilità dell'operatore in quanto membro attivo del gruppo e con chiare responsabilità non solo giuridiche ma anche di relazione, attraverso un esercizio si è chiarita l'importanza dell'Ascolto attivo, come buona pratica.

Della struttura in quanto responsabile primo della sicurezza e trasparenza del suo agire.

Loss non è passivo ma lavora attivamente a fianco di un altro operatore in rapporto dinamico con esso.

Trattamento dei dati paziente/azienda

Legge Gelli- responsabilità e sicurezza delle cure. è una legge difensiva sia a livello civile sia penale. Copertura del dipendente obbligo dell'Azienda. Estesa nel 2017

-difensore civico gratuito

-centro e osservatori rischio sanitario

-obbligo trasparenza dati

Paziente,

Dopo un esercizio di analisi sulla situazione del "paziente", dove sono stati evidenziate le problematiche e la vulnerabilità della persona bisognosa ed il ruolo dell'OSS, a seguire sono stati trattati;

Dolo-colpa

Normativa sul Ruolo dell'OSS (assunzione farmaci, medicinali, indicazioni e responsabilità).

Famigliari,

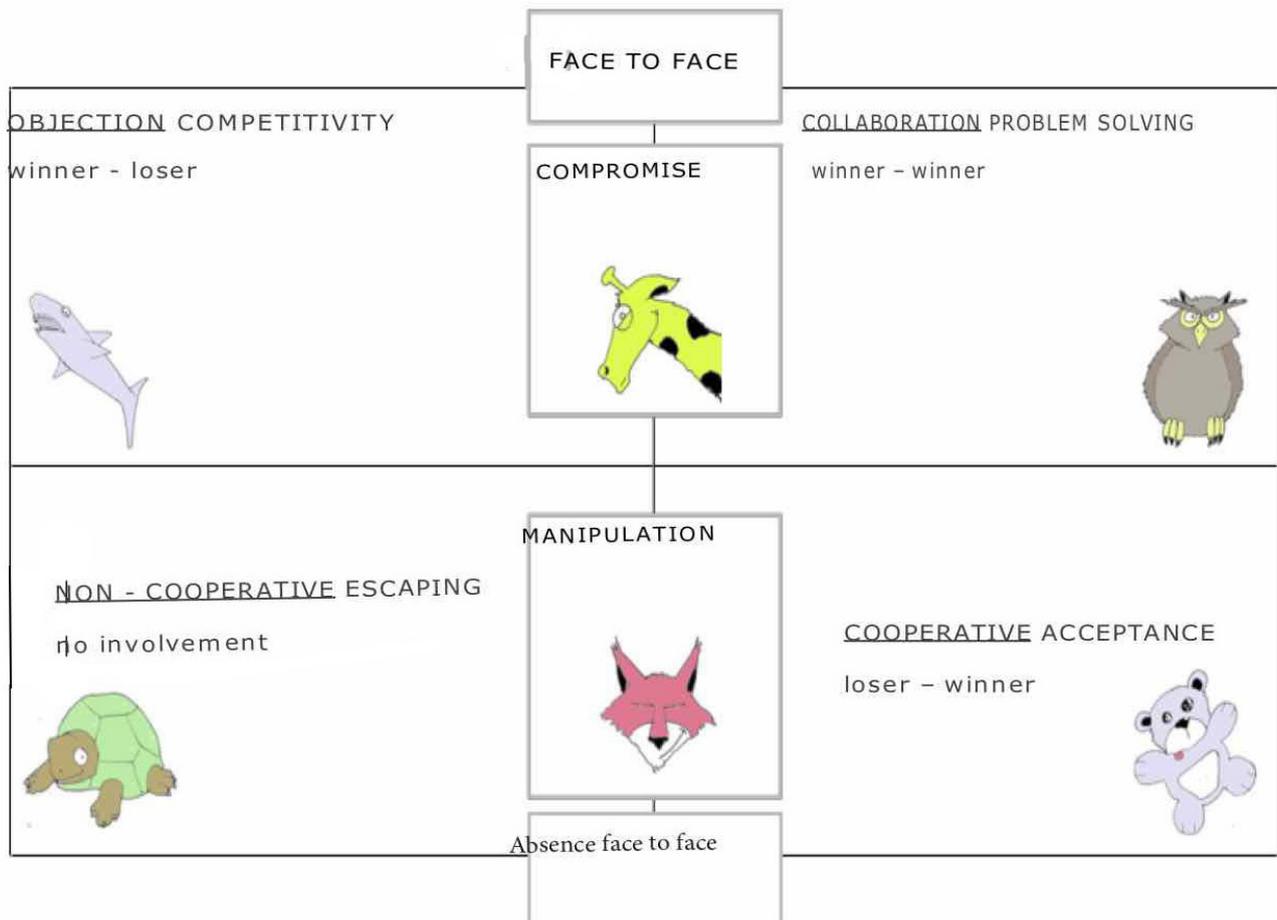
Attraverso un veloce esercizio di role play i partecipanti hanno potuto riflettere sul senso di disagio e disorientamento subito dai famigliari di un paziente e di come molte volte diventa causa scatenanti per reazioni emotive eccessive.

Chiusa la sessione relazioni il corso conclude il suo percorso con la Reintroduzione dell'Interpretazione, come elemento obbligato insito nella natura umana incapace di vedere il tutto.

Come Sherlock Holmes si può riuscire ad abbassarne il livello d'influenza cercando i dettagli attraverso un'attenta osservazione ed ascolto.

Il modello di riferimento scelto è l'inventario di stili di conflitto Kraybill (1980)

Strumento per definire l'atteggiamento personale di fronte ai problemi in particolar modo a quelli del campo lavorativo, in particolar modo quello sanitario.



L'Errore è stato l'ultimo elemento del corso attraverso una sua definizione da parte dei partecipanti, confrontata con la natura stessa dell'errore come sottointeso nel sistema stesso, determinato da innumerevoli variabili all'interno dei fattori umani e dei fattori di sistema, mai del tutto prevedibili e contrastabili.

Quindi i partecipanti si sono confrontati con l'errore in campo medico e delle soglie oltre le quali non esiste la sicurezza (5% del campo medico Lancet Infectious Diseases 2019).

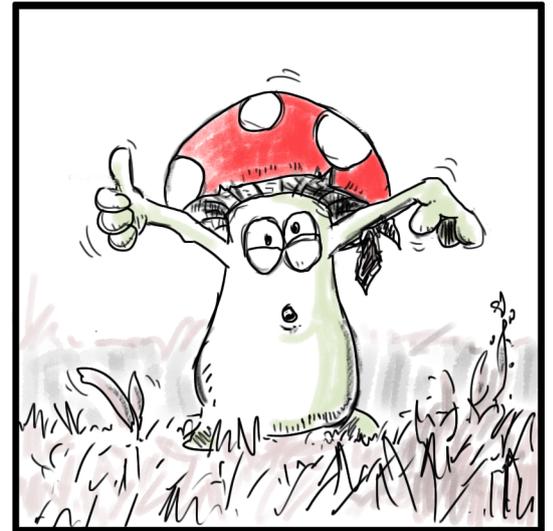
Closing

Questo corso così come da me impostato, non avrebbe alcuna possibilità di riuscita senza la passione e la pazienza di chi vi partecipa.

E' la *conditio sine qua non* vi potrebbe essere un percorso efficace non solo sul livello dell'orientamento generale e nozionistico, ma soprattutto sull'accrescimento della propria conoscenza personale e sull'accettazione cosciente del ruolo che ognuno di noi sceglie di interpretare nel palcoscenico della vita.

Ringrazio quindi le/i partecipanti per il loro spirito di condivisione.

Et bien sure; anche le strutture come Aris nella figura di Valentina Cardinali.



Copyleft rules:

Come in tutti i Common, ogni cosa qui presentata può essere riprodotta e utilizzata liberamente, cercando di ricordare da dove viene l'informazione.

Virio Mortelli

Docente formatore, tra le prime generazioni cresciute a pane ed Erasmus, mi sono spostato in lungo ed in largo per il mondo facendo questo mestere che ancora oggi mi stupisce. Me la sono cavata in varie lingue sviluppandomi appieno quando ho conosciuto la graphic Facilitation, chi mi ha seguito sa di cosa parlo. Ad oggi le avventure internazionali si sono trasformate in quelle più approfondite delle relazioni, della comunicazione, del lavoro di gruppo e delle fiducia, come lementi per una vita migliore per noi ma soprattutto per gli altri.

"longo lo cammino ma grande la meta!!"

Zenone da "L'armata Brancaleone" M.Monicelli 1966