

PERCORSO  
*Clinico di relazione*

---





*Per il paziente*

# Indice



01

*Sezione*

02

*Sezione*

Abstract 17

Introduzione 19

Processo di accoglienza 21

Strutturare il colloquio 30

Concetti dal mondo Nunchi 35

Bibliografia/sitografia 37

03

*Sezione*

04

*Sezione*

05

*Sezione*

06

*Sezione*

## CAPITOLO 2

### Abstract

#### *Accoglienza e supporto psicologico*

Analisi approfondita della strategia di sinergia aziendale volta all'integrazione tra accoglienza e risorse evolutive del paziente.

Esame della struttura del colloquio, sia dal punto di vista dell'operatore esperto nell'ascolto empatico, che del paziente, considerato come soggetto attivo.

Studio minuzioso delle fasi di supporto psicologico, mirato alla definizione del problema e l'individuazione di obiettivi concreti, realizzabili e condivisi.

## Processi di accoglienza

### *Cura verso il paziente*

In un peculiare momento storico caratterizzato da una sostanziale e rapida evoluzione dei linguaggi, dei modelli e dei paradigmi sociali, culturali ed economici, come già espresso dai più recenti orientamenti dall'Unione Europea e dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, la società Poliortopedia S.r.l. propone all'interno del proprio sistema di produzione, una nuova mission, che la vede sempre più orientata verso l'individuo, soggetto e portatore di specifiche richieste di accoglienza e cura. Un nuovo modello di accoglienza che pone al centro la persona, e si fonda necessariamente sul principio della tendenza attualizzante, sulla fiducia nel processo e nelle potenzialità evolutive della persona (empowerment).

Accoglienza e soddisfazione del paziente/cliente sono per Poliortopedia due principi basilari per indicare il valore e la qualità dell'assistenza che la stessa fornisce, è per tale ragione che la società si è voluta arricchire dell'attivazione e strutturazione di specifiche procedure e protocolli di accoglienza, metodi questi, che consentiranno al paziente/cliente l'attivazione di un nuovo stile e percorso di vita, promuovendo per quanto possibile, tutte le sue comfort zone.



Approccio

Accoglienza

Cura

Potenzialità  
evolutive

Soddisfazione

Qualità  
dell'assistenza

Nuovo  
percorso

Comfort zone

L'accoglienza - modello e processo complesso - è per sua natura influenzata dai rapporti interpersonali, dalla comunicazione, dalle informazioni fornite ed apprese, dall'ambiente e dall'organizzazione lavorativa.

Tutti gli operatori sanitari e non che sono a contatto con gli individui che hanno un particolare bisogno di assistenza, devono essere prima di tutto in grado di sviluppare con gli stessi una relazione improntata sulla qualità umana e professionale, che consenta all'individuo di esprimersi liberamente, senza il timore di essere giudicato o rifiutato.

La relazione di aiuto che si viene a definire, dev'essere intesa come una "relazione in cui uno dei due protagonisti ha lo scopo di promuovere nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità ed il raggiungimento di un modo di agire più adeguato ed integrato".

Per tale ragione, ogni relazione umana, a prescindere dai ruoli degli interlocutori (es: paziente/operatore, azienda/cliente), sarà sempre caratterizzata da uno scambio comunicativo che, indipendentemente dall'ambito dove questa avrà luogo (un ricovero ospedaliero, l'acquisto di un supporto ortopedico, ecc.), si prefigurerà come una situazione impari, dove la richiesta di aiuto, anche se non esplicitamente espressa, sarà in ogni modo presente, contaminando o vincolando il vissuto di dipendenza del paziente.

La patologia che accompagnerà l'individuo nel suo percorso di cura e di guarigione o in molti casi di accettazione e convivenza con il problema, tenderà in ogni modo a interferire pesantemente con le abitudini quotidiane o nei casi più complessi, a interrompere bruscamente i naturali ritmi di vita. In definitiva, problematiche psicologiche legate alla malattia,

difficoltà relazionali con il personale sanitario, interferenze con i vissuti quotidiani, bassi livelli di comfort, rendono spesso tale processo traumatico e causa di notevoli disagi. Per queste e altre ragioni Poliortopedia ha deciso di ridefinire all'interno della propria mission aziendale il processo di accoglienza. Sapere tecnologico e arte dell'ascolto verranno sviluppati e coniugati verso la creazione di una visione più ampia, articolata e armonica del paziente. Lo scopo è la promozione di un nuovo approccio di cura che favorisca una migliore qualità di vita, perfezioni le condizioni di "benessere psicofisico" e di conseguenza promuova lo sviluppo delle potenzialità della persona. Ciò è possibile quando si permette all'individuo di non percepirsi come cliente/paziente passivo vincolato a un percorso di cura che rischia di non avere sbocchi e/o riferimenti futuri, ma al contrario, come soggetto

attivo, consapevole e responsabile, che già dai primi momenti sarà in grado di:

Qualità umana  
professionale

Relazione di  
aiuto

Crescita

Azioni adeguate  
integrate

Percorso

Accettazione

Sapere  
tecnologico

Benessere  
psicofisico





### 01 SVILUPPARE

Sviluppare risorse proprie in grado di prevenire lo stato di malessere che deriva da un percorso di cura spesso articolato e difficoltoso;

### 02 PROMUOVERE

Promuovere il benessere psico-fisico, attraverso la ricerca di soluzioni e trovare risposte a tutte quelle domande che nella quotidianità divengono portatrici di diritti, doveri e regole;

### 03 MOTIVARE

Promuovere atteggiamenti più idonei ad una crescita consapevole, all'auto-efficacia, alla motivazione, all'agevolazione del rapporto con il caregiver e verso tutti i soggetti che direttamente o indirettamente si prendono cura del paziente;

### 04 MIGLIORARE

Migliorare la capacità di gestire le relazioni interpersonali (in diversi contesti: famiglia, scuola, lavoro, tempo libero, eccetera);

### 05 RISORSE

Promuovere lo sviluppo delle risorse corporee, cognitive, emotive, relazionali, affettive e spirituali della persona;

### 06 CONSAPEVOLEZZA

Dare maggiore consapevolezza e comprensione a se stessi;

### 07 CONOSCENZA

Sviluppare una maggiore conoscenza della propria personalità;

### 08 VALORI

Riconoscere il proprio valore.

Questi e altri ancora sono i punti che Poliortopedia vuole sviluppare nel paziente/cliente, attraverso una sinergia aziendale volta all'integrazione, tra accoglienza e risorse evolutive del paziente (skill e microskill: empatia, accoglienza incondizionata, incontro, ascolto, dialogo, autenticità, fiducia, lealtà, rispetto, riconoscimento del valore dell'altro, flessibilità, capacità di autosservazione, monitoraggio e padronanza di sé, competenze di relazione e di vita, abilità di problem solving, l'intelligenza emotiva, la padronanza di sé, la flessibilità di pensiero, la capacità di confrontarsi, di gestire tensioni e conflitti, le abilità di coping).



Gestione di tensioni e conflitti  
Accoglienza incondizionata  
Ascolto  
Autenticità  
Rispetto  
Autosservazione  
Flessibilità di pensiero  
Empatia  
Problem solving  
Fiducia  
Dialogo  
Competenze di relazione  
Abilità di coping  
Padronanza di sé  
Intelligenza emotiva  
Riconoscimento del valore dell'altro  
Incontro  
Confronto  
Lealtà



Esaminiamo ora nel dettaglio le più importanti ed indicative skills e microskills necessarie per un buon operatore:

### 01 IMPEGNO PER L'ACCURATEZZA

Gli operatori che danno spazio alla precisione, all'attenzione e alla professionalità dedicano tempo affinché il loro lavoro risulti soddisfacente ed adeguato al cliente/paziente. Impegnarsi all'accuratezza richiede che regole e modelli vengano continuamente rispettati e rivisti, in modo tale che tutto il processo di accoglienza e accompagnamento del cliente/paziente sia per quest'ultimo pienamente soddisfacente. Da tenere sempre presente che: esattezza, precisione, accuratezza, correttezza, lealtà e fedeltà sono i cardini per un buon prodotto finale.

### 02 PERSISTENZA

Si parla di operatori efficaci quando vi è la capacità di analizzare un problema, sviluppare una struttura ed una strategia per affrontarlo. Gli operatori adeguatamente formati, dispongono di un variegato repertorio di strategie alternative e funzionali per risolvere i problemi (problem solving). Il supporto tecnologico e la formazione continua consentono agli stessi di raccogliere informazioni, confrontarle con i dati esistenti così da dimostrare se le strategie utilizzate risultano adeguate o non. In caso contrario - qui emerge il concetto di persistenza - sapranno come tornare indietro e tentare l'elaborazione di un'altra soluzione.

### 03 ASCOLTO ATTIVO

Operatori efficaci dedicano molto tempo ed energia all'ascolto. Saper parafrasare i pensieri che il cliente/paziente esprime attraverso i suoi stati emotivi, il linguaggio (verbale, paraverbale, non verbale), fa sì che l'operatore mostri un atteggiamento di attenzione, ascolto empatico,

attivo e presente con il fine di accogliere la persona che ha davanti in tutte le sue forme. Gli operatori con questa formazione/attitudine sono in grado di vedere le differenti prospettive per cercare di gestire più richieste possibili.

### 04 PENSARE IN MODO FLESSIBILE

Gli operatori che pensano in modo flessibile sviluppano una grande capacità di controllo. Riescono a cambiare il loro pensiero ogni qual volta che ricevono informazioni ed input. Si applicano contemporaneamente in molteplici obiettivi e attività e recuperano dal loro repertorio strategie e soluzioni ai diversi problemi. Praticano anche una flessibilità del pensiero divergente nel momento in cui passano dal generale al particolare e viceversa.

### 05 GESTIRE L'IMPULSIVITÀ

È fondamentale che l'operatore prima di agire, costruisca intenzionalmente una visione unitaria del prodotto, sviluppi un adeguato piano d'azione,

con obiettivi e finalità definiti. Riducendo dove possibile gli errori, ed attraverso una modalità riflessiva si dia del tempo per riflettere, assicurandosi di comprendere le direzioni, e ascoltando punti di vista alternativi.

### 06 RIMANERE APERTI ALLA FORMAZIONE PERMANENTE

Curiosità e fiducia consentono all'operatore di ricercare assiduamente nuovi e migliori modi per crescere. Gli operatori con questa predisposizione, si impegnano per perfezionarsi, per apprendere e migliorare se stessi. Riescono ancor meglio a cogliere i problemi dove questi si presentano, a leggere situazioni e tensioni da parte del paziente/cliente nella direzione di accrescere le opportunità di apprendimento.



## 07 COMUNICARE CON CHIAREZZA E PRECISIONE

L'alternanza di un linguaggio tecnico e semplice svolge un ruolo fondamentale per una comunicazione efficace. L'operatore è formato ad utilizzare una comunicazione chiara, precisa, credibile, persuasiva ed efficace con il cliente/paziente. Strategie e tecniche comunicative efficaci consentiranno ad entrambi gli interlocutori di raggiungere gli obiettivi attesi e l'effetto desiderato.

In sintesi accogliere significa operare un intervento delicato e complesso, che presuppone un alto grado di competenza e professionalità in ciascuno degli operatori che, pur in compiti e con modalità diverse, ne prendono parte.

Presuppone inoltre un buon livello di coordinamento e collaborazione tra le diverse aree di pertinenza e la capacità di operare con un'ottica allargata che tenga in considerazione contemporaneamente aspetti

tecnologici, fisici, psicologici, relazionali del cliente/paziente prima e dopo l'evento traumatico.

## *Come strutturare il primo Colloquio?*

Inizialmente bisogna considerare che nella fase di accoglienza il primo compito è quello di raccogliere maggiori informazioni possibili, attraverso l'uso di sistemi comunicativi che permettano di facilitare e di creare già dalle prime fasi un rapporto di empatia e di relazione autentica con il paziente/cliente.

È importante come abbiamo visto, che il personale sviluppi diverse capacità di ascolto ed osservazione, utilizzando una comunicazione efficace e coinvolgendo la reciproca espressione dei sentimenti e manifestazione della creatività.

La comunicazione non verbale prevarrà già dalle prime fasi rispetto a quella verbale: è necessario quindi, saper interpretare in maniera adeguata ogni aspetto comunicativo. È importante che l'operatore non sottovaluti nessuna delle fasi, soprattutto se nel processo comunicativo si inserisce anche la figura del caregiver.

La creazione del rapporto con il cliente è un momento molto importante da cui dipende la prosecuzione delle fasi successive. Le micro competenze dell'ascolto attivo e di osservazione del cliente sono fondamentali per instaurare un clima di accoglienza e comprensione, ovvero le basi per la fiducia.

In questa fase è importante che l'operatore sappia:

- A-* Individuare le risorse positive del cliente;
- B-* Fornire le informazioni sulla strutturazione e le finalità del colloquio;
- C-* Ancorare alla realtà le aspettative del cliente

Un buon colloquio si strutturerà delle seguenti 6 fasi, che nella loro evidenza e successione hanno il ruolo di accettare e recepire ogni necessità del cliente/paziente.



## 01- Raccogliere informazioni

Le prime informazioni da raccogliere sulla richiesta del cliente/paziente sono:

*A-* Raccogliere informazioni sul cliente e la sua storia (esempio: “Perché è venuto?” “Qual è il problema/richiesta che porta?” ecc.);

*B-* Dare attenzione ai punti di forza del cliente che emergono dal suo racconto;

*C-* Usare il passato per comprendere il presente.

L'uso della domanda e degli interventi dell'ascolto attivo permetteranno di chiarire la definizione del problema per come è vissuto dal cliente/paziente in termini di esperienze, pensieri, sentimenti e comportamenti.

## 02- Determinare gli obiettivi

In questa fase è importante individuare obiettivi concreti, realizzabili e condivisi, in modo che l'operatore ed il cliente/paziente vadano nella stessa direzione.

*A-* Dove vuole “andare” il cliente/paziente;

*B-* Che cosa si aspetta di ottenere o di raggiungere dal servizio offerto;

*C-* Quale soluzione immagina per sé;

*D-* Stimolare nel cliente/paziente la riflessione di possibili obiettivi;

*E-* Scegliere obiettivi che possano lenire la sofferenza;

*F-* Scegliere tra una serie di alternative/obiettivi da al cliente/paziente il senso di libertà e non di costrizione.

## 03- Progettare

Lo scopo di questo stadio del colloquio è individuare possibili alternative che allevino il disagio del cliente/paziente.

L'operatore assisterà il cliente/paziente ad esplorare e contestualmente progettare nuove modalità di agire.

Le alternative trovate è importante che non siano utopistiche, in quanto andrebbero ad inficiare e compromettere il percorso che il cliente/paziente deve intraprendere, ma che siano realizzabili nel suo contesto di vita.

## 04- Analisi sistematica dei risultati previsti

Lo scopo di questa fase è di valutare preventivamente insieme i vantaggi e svantaggi delle possibili scelte.

È importante che il cliente/paziente si chieda sempre:

*A-* Se adottato questo prodotto quale saranno i vantaggi e svantaggi? Per me, per la mia quotidianità, per le mie attività ludiche ecc.

*B-* Ma questi vantaggi e svantaggi sono accettabili o no?

Se sì, perché?

Se no, perché?



## 05- Chiusura

Consiste nella definizione del percorso da intraprendere tra il cliente/paziente con l'operatore, evidenziando che, in ogni fase del progetto, ciò che conta sarà sempre la soddisfazione del cliente/paziente da verificare al momento della restituzione.

## 06- Restituzione

Compilazione del format per una restituzione dell'esperienza intrapresa con Poliortopedia S.r.l.



눈치

“Nunchi”

- coreano

« Pocchio e la misura »  
Osservare per comprendere le emozioni  
e i pensieri del proprio interlocutore.

## Significato

*Nunchi* è un concetto filosofico di origine coreana che indica la capacità di ascoltare, osservare e valutare gli stati d'animo altrui. Nella cultura occidentale *Nunchi* potrebbe tradursi con “intelligenza emotiva” o “empatia”.

In Corea rappresenta una vera e propria arte, tra l'altro molto antica: le sue origini sembrerebbero risalire a oltre 5000 anni fa. Ha il significato di “potere dello sguardo” o “misura dell'occhio” e indica il talento di chi, a colpo d'occhio, è in grado di cogliere tutti i piccoli segnali che permettono di interpretare la condizione emotiva e la predisposizione del proprio interlocutore, al fine di costruire con esso un legame basato sull'armonia e sulla fiducia.

Il potere del *Nunchi* assume grande importanza quando si parla di relazioni interpersonali, in quanto permette di entrare in connessione con la persona a cui ci si rivolge e intraprendere una comunicazione efficace.

In Corea non è solo un sostantivo, ma è considerato un vero e proprio modo di vivere, nonché la chiave del successo personale e professionale.

## Letture consigliata

<b>Titolo</b>	Il potere del Nunchi
<b>Autore</b>	Euny Hong
<b>Editore</b>	Newton Compton Editori
<b>Anno</b>	2019



# Bibliografia/Sitografia

## Capitolo 2

*Il corpo che parla. Comunicazione ed espressività nel movimento umano*  
Francesco Casolo e Stefania Melica - Editore Vita e Pensiero, 2005

*Insegnamento e apprendimento dal punto di vista psicologico*  
Thomas E. Clayton - Aldo Martello Editore, 1967

*Disabilità, obiettivo libertà*  
Luigi D'Alonzo - Editore La Scuola, 2014

*Pedagogia dello sport ed educazione della persona*  
Giovanna Farinelli - Morlacchi Editore, 2005

*Identità, persona, ambiente. Percorsi didattici per il biennio della scuola superiore*  
Maria T. Finetto, Sandro Fraternali, Cristina Zucal -  
Franco Angeli Editore, 1998

*Lo sport, tra cultura e agonismo*  
Daniele Masala - Società Editrice Universo, 2017

*Antropologia medica. Saperi, pratiche e politiche del corpo*  
Giovanni Pizza - Carocci Editore, 2005

*Il culto del Calcio*  
Elio Ria - Lettere Animate Editore, 2016

*So quel che fai. Il cervello che agisce e i neuroni specchio*  
Giacomo Rizzolatti, Corrado Sinigaglia - Cortina Raffaello, 2006

*Il gioco psicomotorio. Psicomotricità psicomotricità*  
Mauro Vecchiato - Armando Editore, 2007

*Trends in Reconstructive Neurosurgery:  
Neuro, rehabilitation, Restoration and Reconstruction*  
Massimiliano Visocchi, Yoichi Katayama, Klaus von Wild,  
H. Maximilian Mehdorn - Springer, 2017

*Pragmatica della Comunicazione umana.  
Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*  
Paul Watzlawick, J. H. Beavin, D. D. Jackson -  
Casa Editrice Astrolabio, 1971

*Non formal learning: mapping the conceptual terrain. A consultation Report*  
Colley, Helen, Hodgkinson, Phil and Malcolm, Janice -  
University of Leeds, 2002

*Sociologia e processi formativi*  
Luisa Ribolzi - La Scuola Editrice, 1993

*Informal Learning: Genealogy, concepts, antagonism and questions*  
Straka, Gerald A. - Istitut Technik und Bildung, 2004

*Apprendere dall'esperienza*  
Wilfred R. Bion - Armando Editore, 1990

*L'educazione interiore. Introduzione alla pedagogia introspettiva*  
Duccio Demetrio - La Nuova Italia, 2000