

LA COMUNICAZIONE IN PET THERAPY E IL LAVORO IN TEAM

La comunicazione efficace, l'ascolto attivo e l'alleanza, sono i fondamentali strumenti per impostare un corretto approccio sia con l'utenza che con gli operatori.

1. La comunicazione efficace

La capacità di comunicare è senza dubbio l'aspetto più importante all'interno di una relazione e questo a mio avviso mette in rilievo anche l'importanza dell'etologia all'interno dell'interazione tra uomo e cane. Comunicare nel suo significato originale latino significa “mettere in comune”, quindi condividere con gli altri opinioni, pensieri, esperienze, sensazioni e sentimenti. La comunicazione con il cane quindi nella Pet Therapy non è semplicemente uno sterile scambio di informazioni ma piuttosto un rapporto di condivisione che produce i suoi effetti sia sul piano affettivo che relazionale.

Una corretta comunicazione fra uomo/cane dà forza e valore imprescindibile ad un trattamento sia esso di Attività che Terapie Assistite con l'animale. Per poter raggiungere una comunicazione efficace diventa quindi indispensabile migliorare le capacità comunicative mediante un utilizzo consapevole del linguaggio non verbale se si tratta della relazione con il cane e verbale se trattasi della relazione fra persone. La comunicazione “senza parole” offre infatti una notevole ricchezza di segni sul piano emozionale e costituisce certamente il principale canale per esprimere e comunicare emozioni. Ma non si può prescindere dal considerare quanto una corretta ed efficace comunicazione sia un prerequisito nella relazione fra l'operatore e le varie figure coinvolte nonché con la persona alla quale si fa il trattamento.

Affinchè si possa parlare di comunicazione efficace, bisogna tenere presente i tipi di comunicazione che entrano in gioco in una relazione tra due persone, favorendone o inibendone il processo:

- comunicazione verbale (cosa si dice)
- comunicazione non verbale (come si dice)

Uno studio ha mostrato che ciò che viene percepito in un messaggio vocale può essere così suddiviso:

- Movimenti del corpo (soprattutto espressioni facciali) 55%
- Aspetto vocale (Volume, tono, ritmo) 38%
- Aspetto verbale (parole) 7%

L'efficacia di un messaggio dipende quindi solamente in minima parte dal significato letterale di ciò che viene detto, e il modo in cui questo messaggio viene percepito è influenzato pesantemente dai fattori di comunicazione non verbale. A tal proposito è fondamentale che l'operatore sia consapevole del proprio non verbale, così come è importante osservare il modo di comunicare dell'interlocutore. Parlando di comunicazione non verbale, che nella relazione occupa uno spazio primario, bisogna tenere presente che questo tipo di comunicazione coinvolge quattro componenti:

- il sistema paralinguistico: detto anche *Sistema vocale non verbale*, indica l'insieme dei suoni emessi nella comunicazione verbale, indipendentemente dal significato delle parole. Il sistema paralinguistico è caratterizzato da diversi aspetti (tono, frequenza, ritmo)
- il sistema cinestesico: il sistema cinestesico comprende tutti gli atti comunicativi espressi dai movimenti del corpo (sguardo, mimica, gesti, postura);
- Prosemico: l'aspetto prosemico della comunicazione analizza i messaggi inviati con l'occupazione dello spazio. Il modo nel quale le persone tendono a disporsi in una determinata situazione, apparentemente casuale, è in realtà codificato da regole ben precise. Ognuno di noi tende a suddividere lo spazio che ci circonda in quattro zone principali:
 - Zona intima (da 0 a 50 centimetri)
 - Zona personale (da 50 cm ad 1 metro)
 - Zona sociale (da 1 m a 3 o 4 m)
 - Zona pubblica (oltre i 4 m)
- Aptico: l'aptico è costituita dai messaggi comunicativi espressi tramite contatto fisico. Anche in questo caso si passa da forme comunicative codificate (la stretta di mano, il bacio sulle guance come saluto ad amici e parenti), ad altre di natura più spontanea (un abbraccio, una pacca sulla spalla).

E' importante specificare che la comunicazione verbale e non verbale può essere di due tipi:

- congruente: ciò che viene detto corrisponde a come viene detto (ad esempio, se si dice ad una persona che sta facendo bene qualcosa, e si dice con un sorriso il tono di voce adeguato);
- incongruente: ciò che viene detto non trova riscontro a come viene detto (ad esempio, se si dice ad una persona che sta facendo bene qualcosa, e si dice con una espressione non verbale seria, un tono di voce duro).

Affinchè si parli di comunicazione efficace, è necessario che i due livelli (verbale e non verbale) di comunicazione siano congruenti.

1.1 Buone norme per una comunicazione efficace in Pet Therapy

Autenticità

Essere amichevole, cortese e sensibile ai bisogni delle altre persone. Potrebbe essere necessario parlare meno e ascoltare di più. Il ruolo dell'operatore è quello di essere un amico che dia sostegno non-di un esperto o di un'autorità.

Non sminuire le persone

Trattare ogni persona come vorrebbe essere trattata. Le persone si offendono quando si parla loro in modo infantile. Trattare ognuno con rispetto.

Affidabilità

Le persone istituzionalizzate hanno poche distrazioni, è essenziale che possano contare sulla visita dell'operatore. Mai promettere più di quanto si può dare. La visita potrebbe essere l'unico evento che il paziente aspetta con piacere.

Ascoltare

Ricordare sempre che il compito dell'operatore è di andare incontro ai bisogni delle persone, per quanto possibile. Ciò può significare ascoltare senza giudicare le stesse storie ogni volta, gli scoppi d'ira, le frustrazioni e i risentimenti. E' necessario essere un ascoltatore paziente.

Riservatezza

Le informazioni relative ad un individuo e alla sua famiglia sono riservate. La fiducia è di vitale importanza. Comunque, mai promettere che non si diranno tali informazioni a nessuno. Fornire con discrezione le informazioni necessarie al personale della struttura.

Contatto fisico

Alcune persone amano toccare o essere toccate. Attenzione al benessere proprio, del cane e del cliente. Il proprio stato di benessere o disagio può essere percepito dal cliente, perciò è importante essere se stessi.

Mettersi nei panni di ogni persona. Non dare consigli non richiesti anche se si è fortemente contrari al modo in cui la struttura o la famiglia gestisce il paziente. L'operatore deve garantire una visita di supporto e piacevole

Iniziative

Le persone cercheranno di stabilire delle relazioni con gli operatori. E necessario essere aperti, onesti, sensibili e interessati alla vita delle persone che si incontrano.

1.2 Piccole cose molto importanti

La cura personale, il modo di presentarsi dell'operatore e il solo fatto di essere lì in quel momento, sono cose molto importanti per il paziente.

Trarre piacere dalle visite. Sentirsi bene con se stessi e fare il proprio lavoro con piacere influenza l'andamento delle visite. L'entusiasmo è contagioso.

2. L'ascolto attivo

L'ascolto può essere definito, in generale, come un **insieme di atti percettivi** attraverso i quali entriamo spontaneamente o involontariamente **in contatto** con una **fonte comunicativa**. L'ascolto **non costituisce solo silenzio o vuoto comunicativo**, bensì presenza, apertura al dialogo, "essere con l'altro" nella relazione.

Saper ascoltare significa:

- attenzione verso l'altro;
- sapersi sintonizzare con l'altro;
- attenzione alla narrazione (ciò che dice) e alle emozioni (come lo dice);
- attenzione alla comunicazione non verbale;
- Considerazione delle difese, ovvero tenere presente il livello di resistenze che ha l'interlocutore;
- Comportamento verbale ed efficacia delle risposte.

Le modalità efficaci di risposta dell'operatore sono centrate sulla **comprensione e sulla condivisione** e consistono nel cogliere gli stati d'animo dell'altro, analizzandoli di volta in volta per verificare di averli adeguatamente interpretati.

Come praticare l'ascolto attivo:

- **porsi in relazione con l'altro con empatia**, autenticità, congruenza, rispetto, sincerità, apertura, immediatezza;
- saper **recepire** ed **elaborare i messaggi** comunicativi, ma anche saper effettuare una corretta **restituzione** che consenta all'altro di ampliare il suo campo di consapevolezza e di analisi.

La recezione del messaggio:

- **La dimensione del contenuto:** *“Di cosa l'altro sta parlando?”* quali sono le informazioni oggettive circa il tema di cui l'altro sta parlando?
- **La dimensione dell'autopresentazione:** *“Come si presenta?”* *“Che cosa dice di sé?”*
- **La dimensione dell'appello:** Che cosa l'altro vuole raggiungere con la sua comunicazione?; *“Che cosa chiede?”*
- **La dimensione relazionale** *“In che modo l'altro percepisce me e la nostra relazione?”*.

2.1 Caratteristiche di un buon ascoltatore in Pet Therapy

Vicinanza

E' importante essere ad una breve distanza dalla persona.

Contatto visivo

Guardare la persona negli occhi. Posizionarsi in modo che la persona possa guardare l'operatore' facilmente.

Linguaggio del corpo

Inclinarsi verso il cliente, protendersi e mantenere un atteggiamento calmo e rilassato,, mostrando interesse. Se ci si muove nervosamente, si guarda intorno e si incrociano le braccia, si lanciano segni di tensione e preoccupazione.

Espressioni facciali

Appropriate espressioni facciali in risposte a ciò che è stato detto aiutano ad avere una buona comunicazione.

Risposte appropriate ;

Sorridere o ridere quando la persona fa delle battute, non sorridere quando la persona descrive un evento sfortunato anche se è strano e comico.

3. L'alleanza:

Si parla di alleanza quando si riesce a stabilire una relazione costruttiva e collaborativa fra due persone. Negli interventi assistiti con gli animali, gli interlocutori con i quali ci si deve relazionare sono diversi: operatori, clienti, famiglie. Se non si crea una buona alleanza il rischio di non collaborazione è molto alto.

Ecco cosa bisogna mettere in atto per creare l'alleanza:

- **Comprensione empatica:** ovvero saper comprendere i sentimenti dell'altro e restituire risposte adeguate al suo stato d'animo. **Dirigere il processo:** saper coinvolgere l'attenzione dell'altro, saper dare le giuste indicazioni sull'azione, come ad esempio, centrarsi sulle cose ben riuscite, dare indicazioni chiare e graduali, ampliare la sua consapevolezza attraverso il dialogo, l'esplorazione ed il confronto.
- **Presenza esperienziale:** silenzio, qualità della voce, comunicazione verbale appropriata. Ovvero, saper rispettare il tempo dell'altro sia nell'azione che nella comprensione nelle varie fasi del trattamento.
- **Saper usare il tono di voce e la comunicazione verbale** per correggere, intervenire con fermezza quando necessario, motivare o ri-motivare il cliente alla partecipazione attiva.

4. L'importanza dell'uso del linguaggio in un contesto di pet therapy

L'uso delle parole in generale nella comunicazione interpersonale ha la sua importanza e può determinarne una comunicazione fluida o interrotta. Ma assume ancor più significato quando l'interlocutore è una persona con difficoltà. L'uso della terminologia appropriata diventa quindi prioritario soprattutto per evitare di toccare sensibilità delicate proprie della persona. Spesso le reazioni emotive in situazioni di disabilità dove il vissuto è di tipo conflittuale variano da persona a persona. Da ricordarsi che anche nella comunicazione non c'è una regola universale ma la relazione va contestualizzata all'interlocutore che si ha di fronte.

Si suggerisce quindi di usare una terminologia dove si enfatizza più la persona e non la sua condizione.

TERMINI APPROPRIATI	TERMINI IN APPROPRIATI
Persona con una disabilità	Disabile
Persona con disabilità mentali o fisiche	Vittima disabile, vittima sfortunata, anormale, deforme, invalido
Persona che ha problemi motori; persona che usa la sedia a rotelle	Obbligato alla sedia a rotelle, costretto alla sedia a rotelle o vittima della sedia a rotelle
Persona con una tetraplegia, paraplegia, persona paralizzata o. persona che usa una sedia a rotelle	Tetraplegico, paraplegica.
Persona che usa le: stampelle o il hostone	Zoppo, storpio
Persona che ha, persona provata, persona con	Vittima di, sofferente, di, afflitto da, colpito da'
Persona che ha una disabilità risultante da; o causata da	invalido, vittima, afflitto da
Persona che ha avuto un ictus	Vittima di un ictus, sofferente di un ictus
Persona con una disabilità congenita	Affetto dalla nascita
Persona con una malattia mentale o una disabilità, disabilità psichiatrica	Deviato mentale, pazzo, mentalmente degenerato, insano, pazzoide, ex paziente psichiatrico, strano
Persona con una lesione mentale	Malato mentale
Persona con una lesione cerebrale da trauma	Vittima di un trauma cerebrale
Persona con artrite	Artritico
Persona affetta da epilessia	Epilettica
Persona affetta da sordità, udito deteriorato, con difficoltà uditive, con parziale perdita d'udito	Sordomuto, sordo e muto
Persona con dislessia, persona con linguaggio assente	Muto
Persona di bassa statura	Nano, basso
Persona affetta da cecità, non vedente, vista deteriorata, visibilità parziale	Cieco

In sostanza è opportuno quindi non identificare la persona con la sua condizione di salute.

5. Lavorare in team

Nell'ambito della Pet Therapy siano esse interventi di AA o di TAA il lavoro deve essere necessariamente svolto in Team. Pertanto è molto importante essere consapevoli del proprio ruolo, responsabilità e confini. In un lavoro di gruppo è importante tenere presente che le dinamiche del gruppo variano da Istituzione ad Istituzione, sarà necessario pertanto contestualizzare il tipo di comunicazione, il modo di relazionarsi, definire il proprio ruolo ed acquisire le informazioni

necessarie per effettuare al meglio la propria prestazione e concorrere ad apportare un contributo costruttivo all'intervento. Generalmente il lavoro del team è ben strutturato e ciascuno dei membri dà il contributo per ciò che riguarda la propria professione sia per raccogliere le informazioni necessarie che per pianificare gli obiettivi da raggiungere.

Ma quali sono i requisiti per lavorare efficacemente in team?

- ascolto attivo
- non giudicare le idee quando nascono per consentire tutte le alternative di esprimersi
- creare un clima di sostegno
- rispettare tempi di intervento
- evitare atteggiamenti pregiudiziali
- uscire dal proprio quadro di riferimento
- saper rinunciare alle proprie opinioni se ne emergono di migliori

Requisiti per lavorare efficacemente con gli altri e sentirsi adeguati:

- non aver paura di sentirsi inadeguato, un atteggiamento di inferiorità può essere tanto dannoso al gruppo quanto quello di superiorità
- prepararsi prima degli incontri di gruppo
- collaborare con il gruppo per raggiungere scopi di utilità comune
- porre domande quando non si ha chiaro qualcosa
- stabilire relazioni cooperative non competitive

Gestire il conflitto:

- sviluppo della logica negoziale, evitare quindi atteggiamenti di chiusura
- ragionare sui fatti parlare con dati
- cogliere sintomi e disagi
- capacità di comunicare mettendo in luce le differenze
- continua ricerca di punti di contatto
- mettere le ipotesi emergenti in relazione con obiettivi e compiti anziché in concorrenza fra loro

Per un operatore di Pet Therapy oltre a saper far parte di un gruppo di lavoro può essere importante che si confronti con operatori della stessa disciplina ed arricchire così le proprie conoscenze ed esperienze favorendo uno scambio interpersonale aperto e reciprocamente arricchito.

Dott.ssa Carmina Martire