

Relazione terapeutica

C'è un ampio accordo in letteratura e tra i clinici nel postulare che la relazione sia un elemento essenziale del processo terapeutico.

Il comportamento del cliente nel rapporto con il terapeuta è fonte di informazioni aggiuntive e/o di supporto alle informazioni verbali del paziente (funzione diagnostica). Inoltre, la relazione è il luogo e il canale in cui e attraverso cui viene veicolato l'intervento di cambiamento.

Horvath e Symonds (1991): l'alleanza terapeutica è un predittore dell'esito, indipendente dall'orientamento terapeutico.

Considerata un'ampia gamma di approcci terapeutici, ciò che fa la differenza sono le caratteristiche personali del terapeuta. Dopo 6 mesi, 2/3 della varianza dell'esito di un programma per l'alcolismo sono spiegati dall'empatia del terapeuta (Rogers, 1959; Miller et al., 2004).

L'esame clinico

Esiste una catena logica che connette alcuni aspetti osservabili ad aspetti non osservabili.

Per formulare una valutazione clinica è quindi sufficiente individuare pochi elementi, cioè segni o sintomi esterni della presenza di altri elementi che non osserviamo, e ancorare ad essi il giudizio finale o **diagnosi**.

Le **diagnosi cliniche** e i giudizi ottenuti con **test psicometrici** non pretendono certamente di essere esatti (si tratta pur sempre di deduzioni e di predizioni su ciò che non si conosce, basate su quel poco che si riesce a conoscere), ma lo sono **probabilisticamente**, in quanto oggettivi e fondati su dei criteri formali.

Il colloquio clinico

Il metodo clinico nasce per superare l'inadeguatezza nell'affrontare i problemi della comprensione globale delle persone da parte del metodo sperimentale, anche se, anche gli sperimentalisti riconoscono il valore dell'osservazione clinica come metodo per la formulazione di ipotesi di lavoro.

Il **colloquio clinico** è una tecnica di osservazione e di studio del funzionamento psichico umano: gli scopi sono quelli di raccogliere informazioni (**colloquio diagnostico**) e di motivare e indirizzare (**colloquio terapeutico e di orientamento**).

Questa tecnica ha molteplici applicazioni in altri settori, come, ad esempio, in campo giudiziario, per raccogliere testimonianze, e in medicina, dove, oltre agli esami di laboratorio e ai segni direttamente rilevabili, per formulare la diagnosi ci si serve anche del racconto e della sintomatologia soggettiva del paziente.

Gli elementi in comune con il colloquio clinico attuato dallo psicologo, dallo psichiatra, dal medico, dall'operatore sanitario, ... si basano sulla situazione di conversazione, anche se gli scopi e lo svolgimento variano nei diversi casi.

Il colloquio clinico

Fattori da tener presente nell'incontro con il paziente

- i confini tra “sano” e “patologico” sono talvolta sfumati
- non esistono “malattie” ma individui “ammalati”
- non esistono “malattie di singoli organi” ma “organismi ammalati”
- ogni malato vive “la sua malattia”
- è necessario conoscere “quel malato”
- la malattia è un evento biologico-psicologico-sociale

Il colloquio clinico: aspettative

Fattori da tener presente nell'incontro con il paziente

Il paziente ha delle aspettative, tra cui:

- essere ascoltato e compreso
- essere considerato come persona
- competenza del clinico
- essere informato con risposte comprensibili
- essere assistito
- a volte, ha aspettative magiche, pretese, rivendicazioni

Il colloquio clinico

Il colloquio clinico è innanzitutto una forma di comunicazione, ovvero l'invio di informazione che ha un significato, e che richiede:

- una sorgente
- un messaggio
- un ricevente

Si tratta di un'interazione tra almeno due agenti, mediata da segni condivisi e dallo stesso repertorio di regole.

Il repertorio di segni e regole può essere:

- esplicito (gli agenti sono consapevoli del significato che esprimono)
- implicito (i segni influenzano gli agenti, ma l'inviante non è sempre consapevole dei segnali che invia e di come questi possano essere decodificati dal ricevente)

Qualunque comportamento può implicare un messaggio, non necessariamente intenzionale, ma dotato di significato da parte di un ricevente.

Una comunicazione efficace promuove l'interazione e non solo un passaggio di informazioni.

Il colloquio clinico

Il colloquio clinico dunque non è una procedura passiva di ascolto, ma un processo di ricerca attiva per dare un senso a quanto il cliente/paziente propone.

Va al di là del semplice livello dell'ascolto empatico e rappresenta un'attività tecnica che si avvale di una competenza professionale specialistica.

Ha come finalità l'esame del problema che porta il paziente a rivolgersi al clinico e serve a collocare il problema all'interno della storia personale del soggetto, delle sue caratteristiche personologiche e della rete di relazioni familiari e sociali.

Il colloquio clinico utilizza:

- materiale cognitivo-verbale: ciò che il paziente pensa e ciò che il paziente dice di sé
- osservazione del comportamento del paziente
- Relazione: interazione tra paziente e clinico

Il colloquio clinico

Nei rapporti interpersonali della vita quotidiana si tende, partendo da un aspetto limitato del comportamento, a ipergeneralizzare, semplificando quindi in maniera arbitraria la valutazione della personalità.

Ciò non deve accadere nel colloquio clinico.

A tale scopo, l'esaminatore deve formulare sempre le proprie ipotesi con riserva, proponendosi di assumere ulteriori informazioni prima di accettare la prima impressione riportata.

Si deve, pertanto, assumere un atteggiamento sperimentale e critico, analizzando prudentemente le informazioni per rintracciarne la logica interna.

Gli strumenti del colloquio

- **Ascolto sistematico e attento**
- **Linguaggio**
- **Posizione empatica, non giudicante**
- **Costruzione di uno spazio relazionale e in cui è possibile aprirsi**
- **Raccolta materiale clinico, anamnestico, ma anche esperienza soggettiva e vissuto individuale**
- **Costruzione di ipotesi mentali**

Il primo colloquio: Scopi

- Comprendere la specifica condizione del paziente
- Creare una diagnosi
- Proporre un intervento terapeutico

Il primo colloquio: Scopi

Più nello specifico:

- stabilire e delimitare una relazione interpersonale
- raccogliere informazioni circa l'esperienza e/o la vita del paziente (indagine anamnestica)
- offrire informazioni circa le modalità e le caratteristiche dell'incontro e circa le sue finalità
- stabilire un'alleanza di lavoro, sostenendo la motivazione del paziente al cambiamento
- identificare la problematica espressa dal paziente e il suo contesto di riferimento
- definire le modalità caratteristiche che il paziente utilizza per far fronte a tale problematica
- focalizzare le principali resistenze del paziente all'incontro con il clinico e al lavoro da svolgere con lui
- elaborare l'atteggiamento e le fantasie del paziente relative al clinico, all'incontro e al contesto in cui si svolge, preesistenti all'incontro medesimo

Il setting

Il clinico istituisce uno spazio in cui porre la relazione di consulenza, che tendenzialmente non cambia ed è stabilmente uguale a se stesso, nonché un tempo finito che scandisce e contiene lo svolgersi del processo relazionale.

La definizione di tali confini è di estrema importanza: l'istituzione di uno spazio-tempo finito si configura come delimitazione di un "territorio" che segna i limiti dell'interazione, contiene la relazione e quindi le conferisce un'identità.

Il primo colloquio: Fasi

- Fase dei preliminari (Predisposizione di un ambiente funzionale, elaborazione personale degli obiettivi del colloquio)
- Fase di accoglienza (Saluti e presentazione, motivo dell'incontro)
- Fase di apertura (“di quali problemi parliamo?” Si raccolgono informazioni sulle motivazioni consapevoli per cui cerca la valutazione, sull'eventuale sintomatologia, sulle problematiche prevalenti, ... (“La ascolto...” - “In cosa posso esserle utile?” - “Quale è il motivo che l'ha portata qui?” ...).

Il primo colloquio: Fasi

- Specificazione del problema
- Analisi delle variabili funzionali correlate
- Storia del problema
- Storia personale (fase del profilo complessivo: nella fase centrale si approfondiscono le informazioni che sembrano più rilevanti e si inizia la raccolta della storia di vita del soggetto; si fa una prima valutazione su come il soggetto risponde agli interventi del clinico)
- Analisi delle aspettative
- Restituzione e chiusura (Sintesi degli aspetti più significativi emersi, delle strategie concordate e del modo di verificarne l'efficacia. La fase finale è introdotta da una domanda del tipo "C'è qualcosa di importante su di sé che vorrebbe dirmi e che non le ho chiesto?". Breve restituzione ed indicazioni sul tipo di lavoro successivo. Si può domandare come il paziente ha vissuto il colloquio di valutazione. Saluti e congedo, eventuali domande)

Il colloquio: elementi di base

- **Anamnesi:** storia clinica del paziente, da racconti dello stesso o tramite ciò che viene riportato indirettamente dai familiari; raccoglie informazioni relative a:
 - **La storia individuale:** lo sviluppo del paziente.
 - **La storia familiare:** familiarità o transgenerazionalità di un sintomo.
 - **La storia del sintomo:** da quando è manifesto; con che frequenza si presenta; se ci sono episodi precedenti; se ci sono state altre manifestazioni significative associate; se è stabile o ingravescente
- **Le aree di vita funzionali:** lavoro, relazioni sentimentali, interpersonali, impegni sociali
- **La semiotica:** segni e sintomi
- **L'esperienza soggettiva e lo stato mentale:** come si sente il paziente; se ne è consapevole o meno; lo stato di sofferenza vissuto dal paziente (vissuti emotivi), ...
- **Stato esteriore:** curato, non curato, eccentrico, posato, controllato, ...
- **Informazioni paraverbali:** come si esprime (linguaggio forbito, semplice, ..); tono della voce; come si comporta, movimenti, sguardo, manierismi, tic, ...

Il colloquio: elementi di base

Spesso nel primo colloquio ci si concentra sugli aspetti negativi e disfunzionali (sintomi, deficit, ...).

È infatti importante identificare:

- durata
- frequenza
- intensità
- gravità
- contesti in cui si presentano
- situazioni antecedenti/conseguenti
- ricorrenza
- come la malattia modifica le reazioni e la vita sociale del paziente e i suoi conseguenti vissuti emotivi

Attenzione però che è importante anche sottolineare aspetti positivi e funzionali.

Lo scopo è:

- Valutare la gravità del problema (frequenza, gravità, recidività, ...)
- Identificare i possibili punti di forza che possono facilitare il lavoro di terapia
- Costruirsi un'idea completa del paziente

Il colloquio: elementi di base

In seguito:

- Si valutano tutti i sintomi attuali
- Si valuta come possano integrarsi in un quadro sindromico
- Si producono diverse proposte diagnostiche

Poi si pone il problema della scelta dell'intervento:

- Quale intervento è più idoneo al trattamento del paziente?
- Quali sono gli aspetti particolarmente rilevanti da trattare? Aspetti soggettivi? Familiari? Emotivi? Comportamentali?
- Come è strutturato il nostro paziente? È in grado di svolgere un certo tipo di lavoro terapeutico?

Infine, nella scelta della terapia bisogna considerare:

- Il sintomo con maggiore urgenza di trattamento
- La condizione generale del paziente;
- La possibilità di intervento e a più livelli: individuale, familiare, sociale

Il colloquio clinico

Va notato che il colloquio è una situazione psicosociale, dinamica, in cui si rivelano le personalità sia del paziente, sia del clinico, che con i suoi atteggiamenti e le sue ipotesi interpretative, condiziona e modella il rapporto, influenzando sui risultati.

Pertanto il clinico deve essere consapevole di influire sugli atteggiamenti del soggetto, anche quando il suo ruolo è, almeno in apparenza, neutro.

I problemi comuni alle diverse varianti di colloquio sono:

- l'eventuale suggestione indotta dalla formulazione delle domande
- l'intervento della personalità e del ruolo sociale del clinico, con le conseguenti reazioni emotive e motivazionali suscitate nel paziente
- la fedeltà e la completezza della testimonianza del paziente
- il contenimento della distorsione interpretativa da parte del clinico

Cause di distorsione del colloquio

Il concetto di **RUOLO** è centrale nell'interazione interpersonale che caratterizza il colloquio.

Coesistono in ciascuno di noi molti ruoli diversi.

Il grado di identificazione con il ruolo è variabile: l'individuo può conformarsi a un certo numero di ruoli solo superficialmente e rimanere legato affettivamente solo ad alcuni di essi.

L'adulto che non abbia acquisito sufficiente sicurezza ed autonomia, assume spesso un ruolo conforme alle aspettative degli altri.

Cause di distorsione del colloquio

Prendiamo, ad esempio, il colloquio tra un clinico e un paziente.

Il clinico può essere considerato un'autorità che detiene il potere e che può decidere della salute del paziente. Altre volte può essere visto come un esperto giusto, in grado di risolvere qualsiasi problema. In entrambi i casi, la situazione può essere vissuta come una prova angosciosa, perché costituisce una minaccia potenziale all'autostima.

Se il clinico sembra voler stabilire un rapporto umano e personale, il paziente potrà essere indotto a considerarlo come un protettore. In questa situazione, il paziente potrà provare, in alcuni casi, un imbarazzo paralizzante, oppure manifestare concitazione, irrequietezza ansiosa, che possono dare al clinico l'impressione di una personalità priva di autocontrollo, disordinata ed incoerente.

Cause di distorsione del colloquio

In altri casi, il paziente mirerà a ingraziarsi il clinico e assumerà un atteggiamento rispettoso e devoto, mostrando un desiderio zelante di cooperazione.

In altri casi ancora, il paziente avrà un atteggiamento risentito, duro, scontroso, chiuso nella diffidenza o apertamente sarcastico.

È chiaro quindi che **gli atteggiamenti osservati durante il colloquio non devono essere generalizzati.** Essi possono essere solo occasionali, dettati cioè dalle condizioni, dagli scopi e dalle conseguenze di quel particolare colloquio.

Quello che bisogna fare in questi casi è di evitare controreazioni emotive.

Cause di distorsione del colloquio

Il clinico, oltre che autorità scientifica, è considerato anche, frequentemente, come un'autorità sociale, a cui il soggetto tormentato da scrupoli e da sensi di colpa può chiedere di essere giudicato, e quindi assolto o condannato.

In conclusione, è frequente che durante il colloquio il soggetto rivolga, più o meno apertamente, un appello pressante e ansioso:

-ai poteri terapeutici del clinico ("mi deve guarire, mi deve aiutare!")

-alla superiore esperienza e sicurezza ("mi dica cosa devo fare, mi consigli")

-alla sua autorità morale ("mi dica se ho fatto bene, cosa avrei dovuto fare")

-alle sue conoscenze specifiche ("mi spieghi perché mi succede questo, perché avverto questo sintomo")

-alle sue facoltà prognostiche, intese come profetiche ("cosa mi succederà, come finirà?")

Cause di distorsione del colloquio

Il clinico scarsamente consapevole di questi meccanismi di rapporto interpersonale rischia di assumere uno dei ruoli suggeritigli dall'atteggiamento del paziente. In altri casi delude le attese, in quanto interpreta sempre lo stesso ruolo, indipendentemente dalle esigenze del paziente.

È necessario quindi prendere coscienza delle proprie disposizioni, tenendo anche conto dei pericoli di distorsione del colloquio e utilizzando delle strategie per adattarsi alla situazione.

Contenuti del colloquio

Ci sono tre categorie: contenuto, contesto ed espressioni non verbali.

Il canale **non verbale** offre una serie di informazioni che il contenuto verbale non è in grado di fornire.

L'importanza di queste informazioni si evidenzia soprattutto nei casi in cui il paziente trova difficoltà ad esprimere pensieri e sensazioni o non riesce a formulare adeguate richieste nei confronti dell'esaminatore o, infine, non è in grado di verbalizzare stati emotivi di cui egli stesso non è pienamente cosciente.

COMUNICAZIONE VERBALE E NON-VERBALE

La comunicazione è verbale (**COSA** diciamo) (10%) e non verbale (es. linguaggio del corpo) (**COME** lo diciamo) (90%).

- Apparenza fisica
- Postura
- Gesti
- Posizione del corpo
- Tocco
- Espressioni facciali
- Caratteristiche della voce

Comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale partecipa in modo attivo e autonomo, assieme al sistema linguistico, a generare e produrre il significato di ogni atto comunicativo.

Presenta un grado limitato di convenzionalizzazione: in nessuna cultura si osserva un insegnamento sistematico dei sistemi non verbali di significazione e segnalazione, il cui apprendimento è latente e implicito, attraverso il flusso delle interazioni quotidiane.

La comunicazione non verbale struttura la componente relazionale (non il cosa, ma il come è comunicato) della comunicazione.

Serve a manifestare le emozioni, a gestire l'intimità, e a comunicare le relazioni di potere e persuasione.

Comunicazione non verbale

Il silenzio costituisce un modo strategico di comunicazione il cui significato varia con le situazioni, le relazioni e la cultura di riferimento.

In generale il valore comunicativo del silenzio è da attribuire alla sua ambiguità; può essere l'indizio di un rapporto e una comunicazione intensi o di un rapporto e una comunicazione deteriorati.

È governato da un insieme complesso di standard sociali che regolano dove, quando, come e perché usare il silenzio, e vanno imparate al pari del linguaggio e degli altri sistemi di segnalazione.

Il silenzio in genere è associato a situazioni sociali in cui la relazione tra i partecipanti è incerta, poco conosciuta, vaga o ambigua.

Il silenzio presenta importanti variazioni culturali. In genere, nelle culture occidentali (individualistiche), si osserva una rapida successione dei turni di parola, le pause sono ridotte e il silenzio è considerato mancanza di cooperazione nella gestione della conversazione, mentre nelle culture orientali (collettivistiche) i partecipanti prendono lunghe pause di silenzio tra gli interventi, come segnale di riflessione e ponderatezza, e indica fiducia, confidenza, armonia e intesa.

Comunicazione non verbale

I diversi segnali inerenti il **comportamento spaziale** costituiscono nel loro insieme un'importante fonte di informazione. La **vicinanza fisica**, per esempio, è in genere in relazione al grado di intimità e alla dominanza. L'**orientazione** (angolo secondo cui le persone si situano nello spazio, in piedi o sedute, l'una rispetto all'altra) costituisce un elemento di informazione circa gli atteggiamenti interpersonali; sembra che questo segnale, i cui tipi fondamentali sono quello faccia a faccia e fianco a fianco, indichi i rapporti di collaborazione, intimità, gerarchia e le differenze di status.

Anche la **postura** è un segnale in larga misura involontario, che partecipa al processo interattivo e comunicativo. Fornisce quindi informazioni riguardo ai rapporti interpersonali, lo stato sociale, gli stati emotivi, in particolare lungo la dimensione tensione/rilassamento. Se è relativamente facile recitare una mimica, lo è molto meno recitare una postura.

Comunicazione non verbale

Nella gamma dei comportamenti non verbali, il **comportamento motorio** ha una sua espressività complessiva, tra cui, in particolare, i gesti delle mani e i cenni del capo.

Alcuni di questi, in assenza di comportamento verbali, sono intenzionali (ad esempio, saluto, congedo, indicazione, etc.) e vengono chiamati segnali emblematici.

I gesti illustratori, sempre intenzionali, sono rappresentati da sottolineature o completamenti del messaggio verbale.

Altri segnali non verbali sono indicatori dello stato emotivo della persona che li emette; un gesto tipico, ad esempio, è rappresentato dall'atto di scuotere un pugno in segno di rabbia.

Comunicazione non verbale

Esistono dei segnali regolatori, prodotti da chi parla e da chi ascolta, allo scopo di regolare la sincronizzazione degli interventi nell'ambito del dialogo. Indicano a chi parla se l'interlocutore è interessato, se desidera parlare, se desidera interrompere la comunicazione, etc.

Oltre ad alcuni tipici gesti delle mani, possono servire a questo scopo anche cenni del capo, l'inarcamento delle sopracciglia, i mutamenti nella posizione, etc.

Lo **sguardo** è altamente espressivo; un aspetto interessante è costituito dalle motivazioni che stanno alla base della ricerca dello sguardo e della fuga da esso, e dell'esperienza del venire guardati.

Anche tutti gli elementi che costituiscono **l'aspetto esteriore** sono fonti di informazione: il volto, la conformazione fisica, l'abbigliamento, il trucco, l'acconciatura, etc.

FALLIMENTI COMUNICATIVI

Si parla di fallimenti comunicativi quando il parlante è incapace di produrre gli effetti attesi dall'emissione di una qualche espressione oppure quando il ricevente non riesce a comprendere ciò che il parlante gli vuole comunicare.

Comunicazione problematica: un complesso di processi comunicativi che intervengono quotidianamente all'interno delle relazioni interpersonali.

Possono dipendere da:

- inadeguatezza comunicativa dei partecipanti;
- differenze culturali;
- sottostima delle ambiguità espressive.

FALLIMENTI COMUNICATIVI

Nel corso del processo di codifica l'emittente deve tradurre i propri pensieri in qualcosa di obiettivo, attraverso qualche tipo di linguaggio.

I principali fallimenti possono insorgere nel momento in cui l'emittente non tiene conto del proprio interlocutore e del contesto in cui avviene lo scambio comunicativo.

Da parte sua, il destinatario del messaggio è impegnato in un processo di decodifica, cioè in un'interpretazione attiva del messaggio.

FALLIMENTI COMUNICATIVI

I messaggi vengono trasmessi attraverso un canale di comunicazione.

In questo caso i fallimenti consistono nel non adattare il tipo di linguaggio all'obiettivo della comunicazione.

Per quanto riguarda il messaggio trasmesso, le distorsioni comunicative sono facilmente identificabili nel momento in cui il messaggio è contraddittorio.

FALLIMENTI COMUNICATIVI

L'emittente modula il suo messaggio in funzione del contesto in cui si trova, per allontanare l'ambiguità di certi messaggi.

Si fa riferimento al contesto linguistico, cioè segni verbali quali fonemi, parole, frasi, discorsi.

Contesto esplicito: formato dal contesto linguistico affiancato al contesto formato da tutti i segni che provengono dal linguaggio non verbale.

Contesto implicito: consiste in tutto ciò che gli interlocutori sanno l'uno dell'altro, che non viene verbalizzato nell'atto comunicativo, ma che naturalmente influisce sulla comunicazione.

FALLIMENTI COMUNICATIVI

Il **feedback** è molto importante in un processo comunicativo efficace.

Il **feedback** è l'informazione di ritorno che l'emittente riceve dal destinatario in merito alla propria comunicazione e consente al modello di acquistare una dimensione di circolarità: il ricevente diventa, a sua volta, emittente.

Un utilizzo non sapiente del **feedback** può essere fonte di fraintendimenti imputabili sia all'emittente, poco attento ai segnali provenienti dall'interlocutore, che al destinatario, povero di segnali di **feedback**.

ASPETTI RELAZIONALI NELLE DISTORSIONI COMUNICATIVE

Watzlawick e colleghi (1967) mettono in risalto come ogni comunicazione abbia un aspetto:

- di contenuto
- di relazione

La relazione si evidenzia nel modo in cui il contenuto del messaggio viene trasmesso.

Es:

- è importante togliere la frizione gradatamente e dolcemente
- togli di colpo la frizione e rovinerai la frizione in un momento

Sono evidenti aspetti relazionali diversi.

CONOSCENZE PASSATE E LINGUAGGIO FIGURATO

Dimensione pragmatica della comunicazione, cioè la capacità che permette di rispondere in modo appropriato e di mettere in atto comportamenti adeguati al contesto.

Per esempio:

“Potresti passarmi il sale?”

La risposta più adeguata non è “Sì”, ma è l’attuazione del comportamento.

Entrambi gli attori sono chiamati a mostrare tale competenza pragmatica.

CONOSCENZE PASSATE E LINGUAGGIO FIGURATO

Il linguaggio figurato è costituito da diversi tipi di espressioni, come proverbi, le metafore etc.

La comprensione di tale linguaggio richiede necessariamente conoscenze più generali di quelle contenute nel lessico e la discrepanza del significato che emerge dal linguaggio figurato e il significato letterale può essere fonte di equivoci.

Metacomunicazione: tale capacità è il frutto di un'azione di riflessione sul linguaggio utilizzato.

Rendere la comunicazione verbale più efficace

Come abbiamo visto, paziente/cliente comunica:

- In modo esplicito, esprimendo il proprio disagio/preoccupazione
- In modo non esplicito, manifestando segnali verbali/non verbali di insoddisfazione, incoerenza, disagio:
 - Introducendo spontaneamente aspettative, idee, sensazioni, preoccupazioni
 - Utilizzando un linguaggio colorito o metaforico
 - Introducendo espressioni che apparentemente non hanno relazione con quanto riferito fino a quel momento
 - Introducendo spontaneamente precisazioni e tentativi di spiegazione personale
 - Esprimendo disagio o parlando di emozioni mentre vengono descritti sintomi o disturbi organici
 - Descrivendo una situazione difficile senza apparente partecipazione emotiva
 - Eccedendo nell'espressività verbale o non verbale

Rendere la comunicazione verbale più efficace

- Essere diretti
- Parlare in prima persona
- Essere completi e specifici
- Essere chiari e consapevoli
- Chiarire le proprie emozioni e bisogni
- Separare i fatti dalle opinioni
- Focalizzarsi su una cosa alla volta
- Essere supportivi
- Essere consapevoli del non-verbale
- Rinforzare con la ripetizione
- Adattare la comunicazione al ricevente
- Cercare di ricevere feedback sulla propria comunicazione

Rendere la comunicazione verbale più efficace

Alcune metodiche:

- **Facilitazione:** Incoraggiare il paziente a dire di più o a continuare la sua storia
 - “Continui pure....” - “Sì....., mi dica” - “Mmmh...”
- **Domande aperte non direttive:** Usate per aprire il colloquio o per introdurre un'ulteriore area d'indagine. Segnalano la disponibilità all'ascolto. Da usare tutte le volte che il paziente introduce un nuovo argomento.
 - **Espressioni per iniziare il colloquio:** “Come mai è qui?”- “che esame deve fare?” - “Quale è il motivo della sua visita?”
 - **Espressioni che non impongono un contenuto specifico alla risposta:** “Come mai?” - “Cosa è successo?” - “Perché?” - “E poi?”
 - **Espressioni che hanno lo scopo di ottenere maggiori informazioni:** “Mi dica di più a proposito di...” - “Mi spieghi meglio” - “cos'altro vorrebbe aggiungere”

Rendere la comunicazione verbale più efficace

Alcune metodiche:

- **Domande aperte direttive:** Usate per indagare aree specifiche. Consentono la chiarificazione di dettagli e scoraggiano una divagazione irrilevante da parte del paziente
 - “Come va il dolore in questo momento?” - “Come si sente rispetto a questa situazione?”
- **Commento riflessivo:** si ripete o riformula parte di ciò che il paziente ha detto o si completa una sua frase aiutandolo a continuare il discorso in quella direzione; oppure evidenzia un segnale non verbale inviato dal paziente
 - Paziente:.....scusi sa ma mi sento...
 - Operatore: ... un po' imbarazzato...

 - Paziente: non dice nulla, ma ha un volto sofferente
 - Operatore: mi sembra che non si senta molto bene

Rendere la comunicazione verbale più efficace

Alcune metodiche:

- **Chiarificazione:** quando il paziente ha scelto una parola con significato ambiguo, confuso o vago. Si usa anche per conoscere il significato che il paziente attribuisce all'espressione scelta
 - “Mi può spiegare meglio cosa intende per ...?” – “In che senso dice che ...?”
- **Verifica:** Per controllare l'accuratezza dell'informazione ottenuta. Da usare quando si è confusi od incerti. Rassicura il paziente, che percepisce interesse nei suoi confronti. Consente al paziente di correggere eventuali errori di comprensione
 - “Se ho capito bene ha già fatto quest'esame altre volte...”

Rendere la comunicazione verbale più efficace

Alcune metodiche:

- **Sintesi:** Per riepilogare quanto detto dal paziente, sottolineando tutti gli aspetti emersi. Trasmette un'impressione di ascolto attento e comprensione. È utile per strutturare il colloquio e verificare la completezza delle informazioni raccolte, stabilendo anche le priorità dell'interlocutore. Consente di correggere eventuali errori di comprensione
 - “Allora, lei mi ha detto che soffre di ... da una settimana, e in più ha questo dolore a ... e negli ultimi giorni fa fatica anche a prendere sonno”
- **Transizione:** Per indicare un momento di passaggio all'interno del colloquio. Orienta il paziente rispetto a ciò che si intende fare
 - “Vorrei farle alcune domande per capire meglio la sua situazione attuale”

Rendere la comunicazione verbale più efficace

Per far sentire il paziente sostenuto e compreso è utile:

- Conoscere e saper riconoscere le sue emozioni (es. paura, imbarazzo, ansia, ...)
- Dare un nome alle emozioni
- Incoraggiarne l'elaborazione, facilitando il paziente a esprimere le emozioni (es. "come si sente?", "come va?", "tutto bene?")
- L'ascolto attivo
- Comprenderle, applicando le tecniche di base per la gestione delle emozioni (legittimazione, commento empatico, rassicurazione, contatto fisico, commenti di rispetto su comportamenti ed emozioni)
- Evitare rassicurazioni premature