



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE



«METODOLOGIA DELLA RELAZIONE ASSISTENZIALE»

1° ANNO

3° LEZ 06/11/2025

A.A. 2025 – 2026

Corso di Laurea in Infermieristica
UNITS

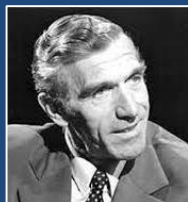
Moro Roberta



WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON (1)

Pragmatica della comunicazione umana (1971)

In questa teoria della comunicazione, nata dal modello sistemico, ogni forma di interazione conscia e/o inconscia, tra almeno due persone, viene considerata una comunicazione.



- 1 È impossibile non comunicare.
- 2 Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione.
- 3 La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione.
- 4 Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico.
- 5 Gli scambi della comunicazione sono simmetrici o complementari.

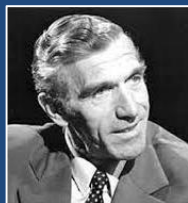


WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON (2)

Pragmatica della comunicazione umana (1971)



I ricercatori hanno identificato i seguenti 5 assiomi della Comunicazione Umana:



- ❖ 1. L'impossibilità a non comunicare: è impossibile non avere un comportamento (es: il passeggero in aereo con gli occhi chiusi vuole essere lasciato in pace);



Comunicare come respirare è un'azione compiuta inconsciamente.

*Per qualche secondo, volontariamente si può non respirare,
ma non si smette mai di comunicare.*

*Si comunica sempre, quando si parla o si sta in silenzio, quando ci si muove o si è immobili,
quando sorridiamo o siamo tristi.*

Anche quando siamo impassibili comunichiamo.

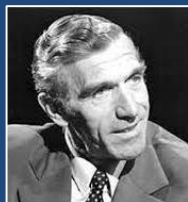


WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON (3)

Pragmatica della comunicazione umana (1971)



- ❖ 2. Livelli comunicativi di contenuto e di relazione: la relazione classifica il contenuto, diventando «metacomunicazione». Questa è una comunicazione sul senso, sul valore e sul significato della comunicazione stessa. La metacomunicazione avviene quando detto un messaggio, spiego ciò che volevo realmente ottenere con quel particolare messaggio.

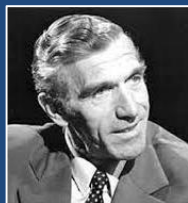


Quello che dico è come lo dico.



WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON (4)

Pragmatica della comunicazione umana (1971)



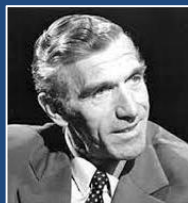
- ❖ 3. La punteggiatura della sequenza degli eventi: la natura di una relazione dipende dalla connessione logico-temporale tra i comunicanti, attraverso la sequenza di scambi tra gli attori (es. nel rapporto di coppia: a. lui brontola e lei si chiude in sé stessa; b. lei si chiude perché lui brontola). Ciascuno interpreta la comunicazione dell'altro, ed organizza il suo comportamento (riverberazione);



WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON (5)

Pragmatica della comunicazione umana (1971)

- ❖ 4. Comunicazione numerica e analogica: esistono i linguaggi numerico ed analogico:
 - a. il linguaggio numerico/digitale esprime al meglio il contenuto (comunicazione verbale);
 - b. il linguaggio analogico, il più antico, si esprime nella relazione (comunicazione non verbale);

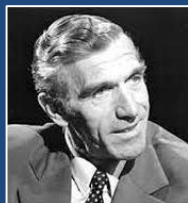


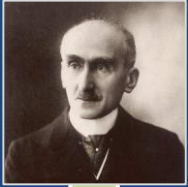


WATZLAWICK, BEAVIN e JACKSON (6)

Pragmatica della comunicazione umana (1971)

- ❖ 5. Interazione complementare e simmetrica: tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici e complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza (es: quando abbiamo 2 persone sullo stesso piano – studenti dello stesso CdL) o sulla differenza (es: madre-figlio, insegnante-studente).





*«La Comunicazione avviene quando,
oltre al messaggio,
passa anche un supplemento di anima».*

*Henry Bergson
(Premio Nobel per la Letteratura, 1927)*



*I Principi
della
«Relazione di Aiuto»:
❖ Carl Rogers (1942)*



Carl Rogers (1902 -1987)

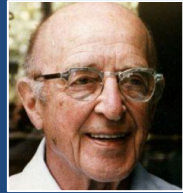
*può essere considerato l' «architetto»
della Relazione Terapeutica.*

Ha infranto le barriere tradizionali,

ha oltrepassato una frontiera,

sostenendo l'autodeterminazione e l'autorealizzazione

come chiavi della crescita di ciascuna persona.

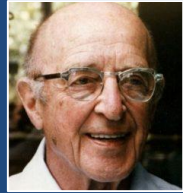


ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (1)

Negli anni '40, lo psicologo statunitense Carl Rogers, contribuì a rivoluzionare l'approccio terapeutico e la comprensione dell'essere umano, grazie alla sua visione innovativa e umanistica, caratterizzato dell' «approccio centrato sulla persona», noto anche come «non direttivo», nell' opera la «Terapia centrata sul cliente» (1942).



E' stato candidato al Premio Nobel per la Pace nel 1984.

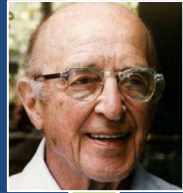


ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (2)

Perché Rogers sceglie il termine «cliente»?

- ❖ Secondo Rogers, il termine «cliente» esprime il riconoscimento ed il rispetto dell'autonomia e dell'autorealizzazione della persona. Con il medesimo si può indicare anche gruppi di persone, organizzazioni, nazioni, ecc. ecc.;
- ❖ Al contrario, il termine «paziente» implica un ruolo più passivo nel momento in cui la persona richiede aiuto ad un esperto.





ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (3)

Rogers definisce la «Relazione di Aiuto» come:

«Una relazione in cui almeno 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 e integrato. L'altro può essere un individuo o un gruppo. In altre parole, una relazione di aiuto potrebbe essere definita come una situazione in cui uno dei partecipanti cerca di favorire in una o ambedue le parti, una valorizzazione maggiore delle risorse personali del soggetto ed una maggior possibilità di espressione». (Rogers, 1942).





ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (4)

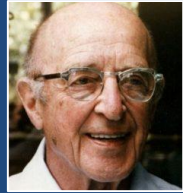
La Relazione d' Aiuto diventa efficace
quando raggiunge il suo obiettivo principale:

Favorire un processo di consapevolezza, di crescita e maturazione della persona che chiede l'aiuto e quello di facilitare lo sviluppo di una maggiore autonomia della persona stessa, intesa come la capacità di prendere da sola decisioni razionali e positive, relativamente a problemi o difficoltà che la riguardano personalmente, e la conseguente capacità di assumersi la responsabilità delle proprie scelte.



ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (5)

Essa si definisce come l'incontro tra due o più persone, di cui una si trova in una condizione di sofferenza, confusione, conflitto, rispetto ad una determinata situazione che si trova a dover affrontare, e l'altra, invece, si trova in una condizione di abilità e competenza, rispetto alla situazione stessa. La persona nella condizione di difficoltà è colui che chiede l'aiuto, mentre la persona con la condizione di competenza è il professionista che esercita il suo ruolo.



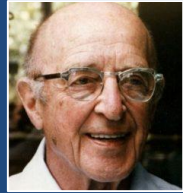
ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (6)

Secondo Rogers sono 3 le tre condizioni fondamentali perché la **Relazione d' Aiuto** abbia successo e si crei il clima di fiducia indispensabile alla persona per la chiarificazione e l' accettazione dei propri vissuti emotivi e della sua esperienza.

Queste condizioni sono:

- Empatia;
- Autenticità;
- Accettazione incondizionata.





ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (7)

Empatia

- Empatia: è la capacità di sintonizzarsi e comprendere gli stati emotivi e cognitivi dell'altra persona. Devono esserci attenzione e sensibilità nell'accogliere i vissuti dell'interlocutore, anche quando questi possono divergere dai nostri. E' la capacità di sentire il mondo dell'altro e accettarlo come unico e irripetibile. Essa è strettamente connessa alla sospensione del giudizio e di ogni forma di interpretazione.

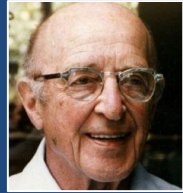


RdA (8)

*Quando qualcuno capisce come mi sento e come penso di essere,
senza volermi analizzare o giudicare,
allora sento in una tale atmosfera
di poter aprirmi e crescere.*

Sono certo di non essere solo in quel sentimento»

Carl Rogers



ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (9)

Empatia

Comunicare l'empatia è molto importante per Rogers, perché favorisce un clima di fiducia con l'assistito, a comprendere i suoi bisogni, a favorire l'aderenza alla terapia, a sviluppare un atteggiamento di self care, e a favorire il cambiamento. Essa genera quel particolare senso di riconoscimento della propria esperienza, che fa sentire l'altro alleviato dalla solitudine esistenziale. L'altro può cogliere la dimensione della condivisione dell'esperienza, ciò è di per sé una esperienza nutriente sia sul livello cognitivo che emotivo.



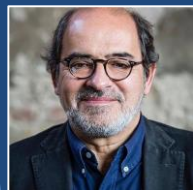
Approfondimento ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (10)



Empatia

Dalle neuroscienze la scoperta dei «neuroni specchio» nel 1992 di Rizzolatti e Gallese, ha rivoluzionato la nostra comprensione del cervello umano e del comportamento sociale.

Sono risultati influenti nell'empatia.



Essi si attivano quando eseguiamo un'azione ma anche quando osserviamo qualcun altro compierla.

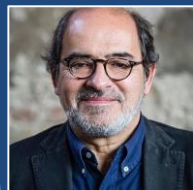


Approfondimento ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (11)

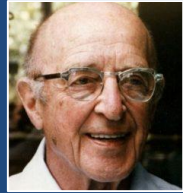


Empatia

Essi ci consentono di leggere gli stati mentali altrui comprendendo le loro motivazioni e i desideri.



Significa «entrare nei panni degli altri» perché il nostro cervello si sintonizza con quello di chi ci sta attorno. Ma non necessariamente con tutti, con quello di tutti coloro che ci stanno attorno.



RdA (12)

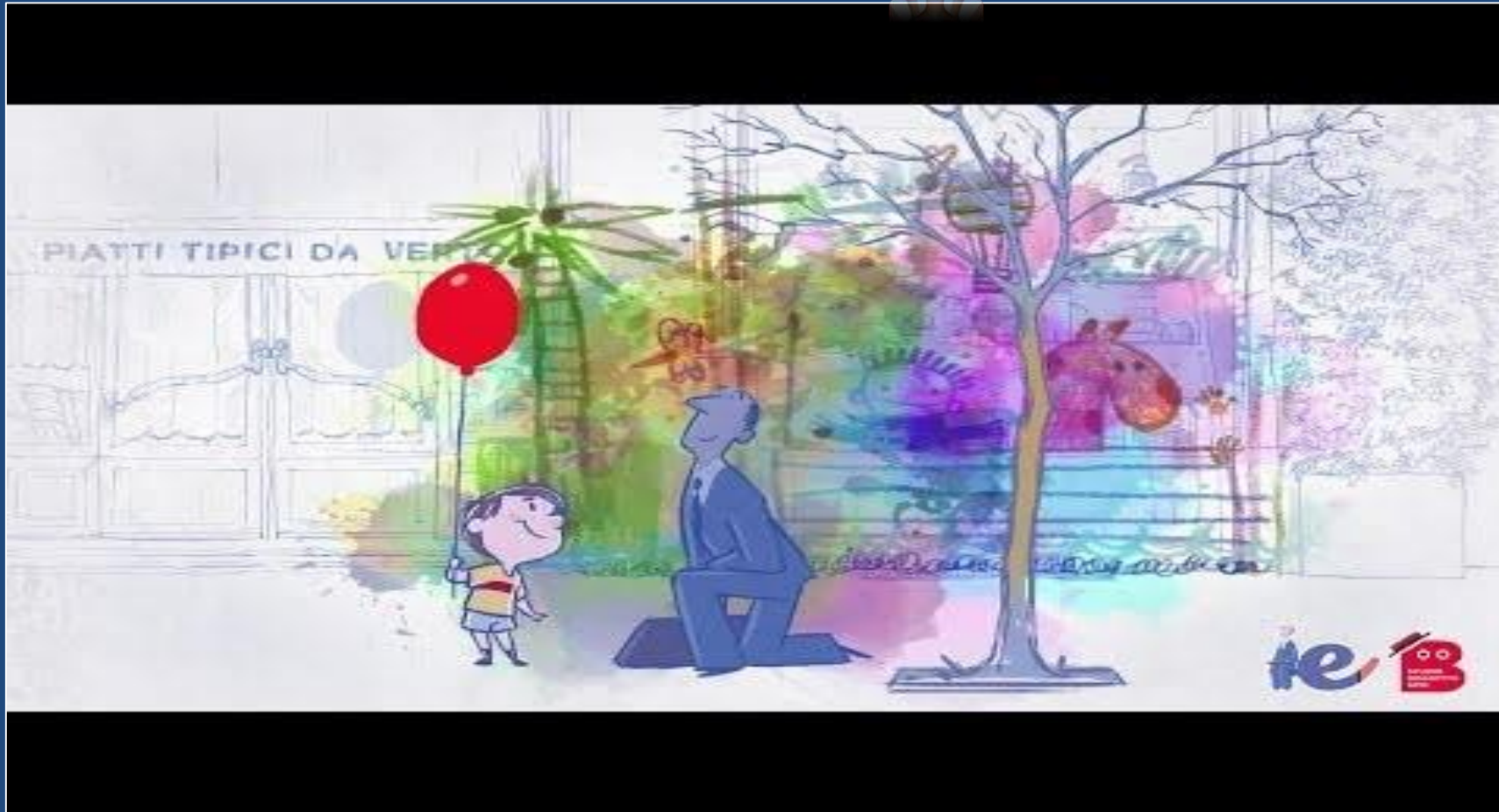
"L'empatia aiuta il nostro interlocutore a diventare più consapevole delle proprie emozioni"

←→

Carl Rogers

PSICOLOGA
RISERCHIA BIBLIOTECA

Empatia secondo Rogers



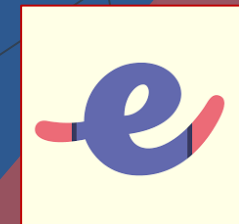
EMPATIA NON VERBALE

«Mr. Empathy»

Premio Nicklodeon

Studio Bozzetto
&
CO

Cortometraggio
Italia
2021



https://www.youtube.com/results?search_query=mr+empathy

24



EMPATIA NON VERBALE

«Mr. Empathy»

Premio Nicklodeon

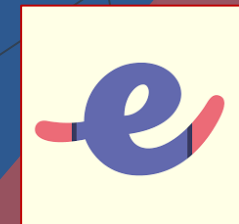
Studio Bozzetto
&
CO

Cortometraggio
Italia
2021

Domande di riflessione «Mr. Empathy»

- ❖ Cosa sente Mr. Empathy quando «tocca» le altre persone?
- ❖ Come si comporta Mr. Empathy quando incontra qualcuno triste o arrabbiato?
- ❖ Ti è mai capitato di capire come si sente una persona senza che parlasse?

TEMA: empatia.





Visione guidata «La forza della mente»

Durante la comunicazione della diagnosi, si invita ad osservare:

- ❖ Il linguaggio verbale del medico (parole, tono, ritmo);
- ❖ Il linguaggio non verbale del medico (postura, sguardo, distanza);
- ❖ Le reazioni emotive della protagonista.

ASSENZA DI EMPATIA

«La forza
della mente»

Film
USA
2001

«Comunicazione
medico-paziente»





ASSENZA DI EMPATIA

«La forza della mente»

Film
USA
2001

«Comunicazione medico-paziente»



<https://www.youtube.com/watch?v=YhOKOBWr-so>



ASSENZA DI EMPATIA

«La forza della mente»

Film
USA
2001

«Comunicazione
medico-paziente»

Domande di riflessione «La forza della mente»

- ❖ Il medico comunica la diagnosi in modo diretto. Secondo te, come si sente la protagonista?
- ❖ Il medico usa parole difficili. È facile per Vivian capire cosa sta succedendo?
- ❖ Vivian riceve una notizia molto grave. Cosa avrebbe potuto fare il medico per essere più vicino a lei?



TEMA: Comunicazione clinica, ascolto emotivo, umanizzazione delle cure.



ASSENZA DI EMPATIA

«La forza della mente»

Film
USA
2001

«Comunicazione
medico-paziente»

Esempi di Comunicazione Empatica «La forza della mente»

(1)

- ❖ Preparare il terreno: «Quello che sto per dirle è importante, e voglio che sappia che può prendersi tutto il tempo di cui ha bisogno»;
- ❖ Comunicare la diagnosi con delicatezza: «Dalle analisi è emerso qualcosa che dobbiamo affrontare con attenzione: si tratta di una forma di tumore»;





ASSENZA DI EMPATIA

«La forza della mente»

Film
USA
2001

«Comunicazione
medico-paziente»

Esempi di Comunicazione Empatica «La forza della mente»

(2)

- ❖ Accogliere le emozioni: «È normale sentirsi sopraffatti. Se vuole, possiamo fermarci un momento»;
- ❖ Offrire supporto e prospettiva: «Il nostro obiettivo è prenderci cura di lei nel modo migliore possibile, non solo dal punto di vista medico, ma anche umano»;





ASSENZA DI EMPATIA

«La forza della mente»

Film
USA
2001

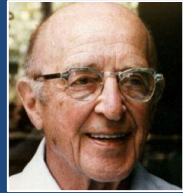
«Comunicazione
medico-paziente»

Esempi di Comunicazione Empatica «La forza della mente»

(3)

- ❖ Rassicurare sulla continuità della cura: «Non sarà un percorso facile, ma non lo affronterò da sola. Ci prenderemo cura di lei ed ogni decisione sarà condivisa».

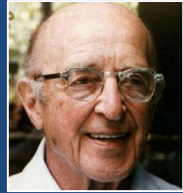




ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (13)

Autenticità

- Autenticità: essa riguarda la capacità di essere spontanei e trasparenti nelle relazioni. Mostrare ciò che realmente c'è, senza nascondersi dietro il ruolo che in quel momento stiamo ricoprendo. Essere autentici vuol dire esprimere solo ciò che realmente corrisponde al proprio sentire, evitando frasi stereotipate e restando in contatto empatico con il nostro interlocutore.



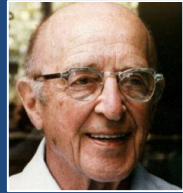
ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (14)

Autenticità

L'autenticità è la capacità di esprimere lo stato di trasparenza interiore, che si raggiunge con la congruità, cioè di essere reale, costante e profondo con i propri pensieri, vissuti ed emozioni avendone lucida consapevolezza.

La trasparenza è la capacità di comunicare ciò che è soggetto-assistito suscita in noi. Sempre a condizione che ciò sia reso dall'interesse di quest'ultimo.

Quindi la congruenza si attua soprattutto nel rapporto con sé stessi, mentre autenticità nel rapporto con gli altri.

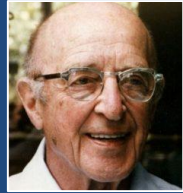


RdA (15)

"È nel momento in cui
mi accetto così come sono
che io divengo
capace di cambiare"

(Carl Rogers)

Autenticità secondo Rogers



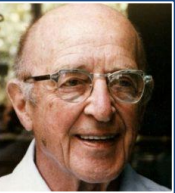
ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (16)

Accettazione incondizionata

È la capacità di accogliere l'altro nella sua individualità di persona, astenendosi da ogni forma di interpretazione e/o giudizio-pregiudizio, anche se manifesta valori ed esperienze estremamente diversi dalle proprie. Ciò non significa condivisione o approvazione incondizionata. Non viene chiesto di accettare senza riserve il comportamento altrui ma di riservare in ogni condizione l'interesse, l'attenzione ed il rispetto che le è dovuto.

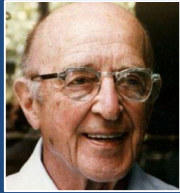


RdA (17)



Accettazione Incondizionata secondo Rogers

Moro Roberta



ROGERS: LA RELAZIONE DI AIUTO (18)

Esempi di frasi nella Relazione di Aiuto tra Infermiere e Persona

- ❖ Empatia: «Mi sembra che questa situazione le stia causando molta preoccupazione. Se vuole, possiamo parlarne insieme»;
- ❖ Autenticità: «Non ho tutte le risposte, ma sono qui con lei, con sincerità e disponibilità, per affrontare insieme ciò che verrà»;
- ❖ Accettazione incondizionata: «Qualunque cosa lei senta in questo momento, va bene così. Non c'è giusto o sbagliato, c'è solo ciò che prova».



**INTERVISTA
A
CARL ROGERS
E
LA RELAZIONE DI
AIUTO**

«Carl Rogers
on
Person-Centered
Therapy»

<https://www.youtube.com/watch?v=o0neRQzudzw>



INTERVISTA A CARL ROGERS E LA RELAZIONE DI AIUTO

Domande di riflessione «Intervista a Carl Rogers»

- ❖ Come ha ascoltato il cliente Carl Rogers? Ti è sembrato un ascolto diverso dal solito?
- ❖ Quale atteggiamento ti è sembrato più importante: l'empatia, la sincerità o il rispetto? Perché?
- ❖ Personalmente, ritieni di saper comunicare in modo simile a Rogers?

TEMI: Empatia, autenticità, accettazione incondizionata.

«Carl Rogers
on
Person-Centered
Therapy»



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE



Fine della terza lezione