



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TRIESTE



«METODOLOGIA DELLA RELAZIONE ASSISTENZIALE»

1° ANNO

4° LEZ 13/11/2025

A.A. 2025-2026

Corso di Laurea in Infermieristica
UNITS

Moro Roberta



Visione guidata «Cuerdas»

Durante la visione del cortometraggio, si invita ad osservare:

- ❖ Il linguaggio verbale della protagonista (parole, tono, ritmo);
- ❖ Il linguaggio non verbale dei due protagonisti (postura, sguardo, vicinanza-distanza...);
- ❖ L'immaginazione come un ponte comunicativo.

RELAZIONE DI AIUTO E COMUNICAZIONE EFFICACE

«Cuerdas»

La Fiesta S.A.

Animazione
Cortometraggio
Spagna

2014





RELAZIONE DI AIUTO E COMUNICAZIONE EFFICACE

«Cuerdas»

La Fiesta S.A.

Animazione
Cortometraggio
Spagna

2014



https://www.youtube.com/watch?v=4INwx_tmTKw

Moro Roberta

Cdl in Infermieristica UNITS



*“Grazie a mia figlia Alejandra per avermi ispirato.
A mio figlio Nicolas che vorrei non mi avesse ispirato”.*



Pedro Solís





RELAZIONE DI AIUTO E COMUNICAZIONE EFFICACE

«Cuerdas»

La Fiesta S.A.

Animazione Cortometraggio Spagna

2014

Domande di riflessione «Cuerdas»

- ❖ Come i protagonisti riescono a comunicare senza usare le parole?
- ❖ Quale ruolo giocano l'empatia e l'ascolto nella loro relazione?
- ❖ Cosa ci insegna questo video sul valore della comunicazione non verbale?

TEMI: Amicizia, inclusione e accettazione, superamento dei pregiudizi, creatività e resilienza.





Gli elementi della Comunicazione Efficace:

- ❖ *Ascolto e Silenzio;*
- ❖ *Assertività;*
- ❖ *Coping;*
- ❖ *Advocacy.*



L'ASCOLTO (1)

Non c'è dialogo se non ci ascolta.

*Per ascolto non intendiamo il semplice tacere
per permettere all'altro di parlare.*

Non si ascolta con le orecchie, ma con la mente.



L'ASCOLTO (2)

Fredriksson (1999) afferma che si è in capaci di ascoltare attentamente colui che parla quando c'è il silenzio.

È necessario, quando si ascolta, far tacere sia la bocca che la mente, concentrandosi su ciò che la persona dice.

L'ascolto autentico esige accettazione, coinvolgimento, partecipazione e riconoscimento, ed avviene in due fondamentali modalità:
l'ascolto critico e l'ascolto empatico.



L'ASCOLTO (3)

L'ascolto critico è centrato sulla decodifica del messaggio e sul costrutto logico di ciò che l'altro ci dice per individuare e valutare la razionalità e la coerenza del suo discorso.

L'ascolto empatico, invece vuole comprendere le sue motivazioni e intenzioni sottese. Ci si "mette nei panni dell'altro", ci si pone dal suo punto di vista della realtà, per cogliere in modo intuitivo ed immediato, la totalità e l'essenzialità del suo esserci.



L'ASCOLTO (4)

L'ascolto empatico

L'ascolto empatico, lascia colui che parla, essere se stesso, e colui che ascolta non prepara le risposte contemporaneamente e non interrompe. Eventualmente le domande poste, hanno servono da feedback di avere compreso correttamente.

Esso è fondamentale in tutte le relazioni quotidiane in quanto promuove una comunicazione autentica e profonda che favorisce la comprensione reciproca e la crescita emotiva.



L'ASCOLTO (5)

L'ascolto empatico

Le tecniche che facilitano l'ascolto empatico sono le seguenti:

- ❖ Attenzione totale: l'ascoltatore è pienamente presente nel momento, senza distrazioni. Ciò implica mantenere il contatto visivo e prestare attenzione ai segnali non verbali, come la postura e il linguaggio del corpo;
- ❖ Accettazione e assenza di giudizio/pregiudizio: l'ascoltatore non esprime giudizi o critiche, ma accoglie i punti di vista altrui con apertura;



L'ASCOLTO (6)

L'ascolto empatico

- ❖ Riflessione: Dopo aver ascoltato, l'ascoltatore riflette sul contenuto verbale ed emotivo manifestati, per assicurarsi di aver compreso integralmente il messaggio;
- ❖ Empatia emotiva: l'ascoltatore prova a comprendere i sentimenti dell'altra persona e a «mettersi nei suoi panni», riconoscendo e validando le sue emozioni;



L'ASCOLTO (7)

L'ascolto empatico

- ❖ Risposta attiva: l'ascoltatore reagisce in modo partecipativo, con eventuali commenti che incoraggiano l'altra persona ad esplorare i propri sentimenti. Questo è un passaggio molto delicato. Non interrompere la persona per chiedere chiarimenti fino a quando non abbia completato il suo discorso è un principio che sostiene l'ascolto attivo.



L'ASCOLTO (7)

L'ascolto empatico

- ❖ Tuttavia, se la persona parla in modo logorroico e dispersivo, o con numerose digressioni, l'ascoltatore può intervenire riconducendo il colloquio, formulando domande più specifiche. Utilizzare tecniche di incoraggiamento con frasi brevi e un tono di voce che invita la persona a continuare. Es: «Come ti sei sentito/a in quella situazione?», «Cosa conta di più per te in questo momento?», «Ho capito quindi che...», «E poi...»; «OK..».



L'ASCOLTO (8)

- ❖ Sospensione del giudizio: l'ascoltatore mette da parte le proprie convinzioni ed opinioni per concentrarsi sull'esperienza dell'altro;
- ❖ Condivisione e sintesi: l'ascoltatore esprime un feedback alla persona, riassumendo e parafrasando per assicurarsi di avere compreso correttamente il messaggio dimostrando un interesse autentico. Es: «Se ho capito bene, stai dicendo che...», «Mi stai dicendo che ti sei sentito/a... è corretto?», «Quindi quello che ti ha colpito di più è stato...».



L'ASCOLTO (9)

I 3 livelli della Capacità di Ascolto:

- 1° Livello: «Ascolto Empatico»;
- 2° Livello: «Sentire le parole, ma senza ascoltare veramente»;
- 3° Livello: «Ascoltare a tratti».





L'ASCOLTO (8)

1° Livello «Ascolto Empatico»: Astenersi dal giudizio, comprensione, disponibilità, empatia.

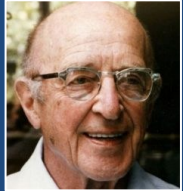
Comportamenti:

- Essere attenti e presenti;
- Riconoscere e rispondere;



L'ASCOLTO (9)

- Non lasciarsi distrarre;
- Fare attenzione all'intera comunicazione di chi parla, anche del non-verbale;
- Dimostrare in modo verbale e non verbale che si sta ascoltando.



L'Ascolto Empatico

"Quando qualcuno ti ascolta davvero senza giudicarti, senza cercare di prendersi la responsabilità per te, senza cercare di plasmarti, ti senti tremendamente bene. Quando sei stato ascoltato ed udito, sei in grado di percepire il tuo mondo in modo nuovo ed andare avanti".

CARL ROGERS

L'ASCOLTO (10)

"Crediamo di ascoltare, ma molto raramente ascoltiamo con vera comprensione, vera empatia. Eppure, l'ascolto di questo tipo, molto speciale, è una delle forze di cambiamento più potenti che io conosca."
- Carl Rogers



Contributi all'Ascolto Empatico

Asc (11)



Carl Rogers: ha enfatizzato l'importanza di un ambiente empatico senza giudizi per favorire la crescita personale e il cambiamento in una visione della «non direttività»



Daniel Goleman: sostiene che l'ascolto empatico è una competenza chiave per migliorare la comunicazione e le relazioni interpersonali



Stephen Covey: esplora l'ascolto attivo come tecnica cruciale per costruire relazioni efficaci, affermando che «prima cerca di capire, poi di essere capito»



Marshall Rosenberg: concepisce l'ascolto empatico come un principio centrale per creare connessioni autentiche e risolvere conflitti



Visione guidata «Inside Out»

Durante la visione della clip animata, si invita ad osservare/ascoltare:

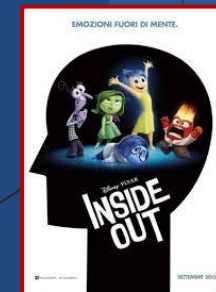
- ❖ Il tono della voce dei personaggi;
- ❖ Cambiamento delle espressioni del volto e la gestualità dei personaggi;
- ❖ Si richiede di annotare una parola o una frase che vi colpisce durante la visione.

1° LIVELLO ASCOLTO EMPATICO

«Inside out»

Walt Disney

Animazione
(Clip)
USA
2015



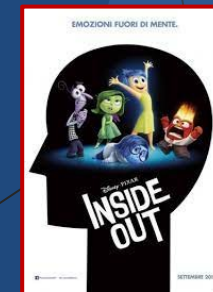


**1° LIVELLO
ASCOLTO
EMPATICO**

«**Inside out**»

Walt Disney

Animazione
(Clip)
USA
2015



<https://www.youtube.com/watch?v=RR5HVMzcvhM>



Domande di riflessione «Inside Out»

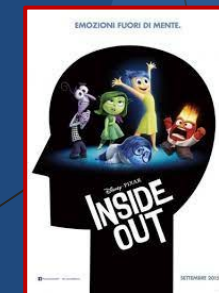
- ❖ Come Gioia e Tristezza interagiscono con Bing Bong durante l'episodio dell'ascolto attivo?
- ❖ Quali comportamenti dei personaggi evidenziano l'ascolto attivo?
- ❖ Hai mai vissuto una situazione in cui qualcuno ha ascoltato davvero ciò che provavi? Come ti sei sentito?

1° LIVELLO ASCOLTO EMPATICO

«Inside out»

Walt Disney

Animazione
(Clip)
USA
2015



TEMI: Empatia, ascolto attivo, silenzio, educazione emotiva.

Moro Roberta

23

CdL in Infermieristica UNITS



L'ASCOLTO (11)

2° Livello Ascolto «sentire le parole ma senza ascoltarle veramente»:
ascolto superficiale, scarsa concentrazione

Comportamenti:

- Le persone ascoltano logicamente, interessandosi più al contenuto che ai sentimenti, rimanendo emotivamente staccati dalla conversazione facendo pochi sforzi per capire ciò che intende veramente.



Visione guidata «Il medico di campagna»

Durante la visione della clip, si invita ad osservare:

- ❖ La comunicazione dei 3 protagonisti con le parole, i gesti, gli sguardi e le posture;
- ❖ La comunicazione tra i 2 colleghi;
- ❖ Annotare una parola o una frase paradigmatica.

**2° LIVELLO
SENTIRE LE
PAROLE SENZA
ASCOLTARLE
VERAMENTE**

**«Il medico
di campagna»**

Film (clip)
Francia
2016

*«Una buona
diagnosi»*





**2° LIVELLO
SENTIRE LE
PAROLE SENZA
ASCOLTARLE
VERAMENTE**

**«Il medico
di campagna»**

Film (clip)
Francia
2016
«Il segreto di
una buona diagnosi»



<https://www.youtube.com/watch?v=89w0vuJ5OI8>



L'ASCOLTO: «IL MEDICO DI CAMPAGNA» (2016) Commento (12)

Comunicazione verbale

«Non si accorge che insieme alle domande dà anche le risposte?»

«Che cosa volevi dire alla dottoressa quando ti ha interrotto la prima volta?»

*«Perché tu hai detto: i dolori sono cominciati due settimane fa..
non ricordo più come, ma mi ricordo che la sera prima... avevo...»*





2° LIVELLO
SENTIRE LE
PAROLE SENZA
ASCOLTARLE
VERAMENTE

«Il medico
di campagna»

Film (clip)
Francia
2016

«Una buona
diagnosi»

<https://www.youtube.com/watch?v=89w0vuJ5O18>

Moro Roberta CdL in Infermieristica UNITS

2° LIVELLO SENTIRE LE PAROLE SENZA ASCOLTARLE VERAMENTE

«Il medico di campagna»

Film (clip)
Francia
2016

«Una buona diagnosi»



Domande di riflessione «Il medico di campagna»

- ❖ Quali elementi (es: gesti, sguardi, posture, ritmo, tono e ritmo voce...) avete notato nella comunicazione tra i tre protagonisti?
- ❖ Come si manifesta la relazione professionale tra colleghi nel video?
- ❖ Come cambia il comportamento del medico durante la scena? E cosa ci fa capire questo cambiamento su come vive il suo lavoro?"

TEMI: Relazione medico-paziente, fiducia, umanizzazione delle cure

Moro Roberta

CdL in Infermieristica UNITS



L'ASCOLTO (13)

3° Livello «Ascoltare a tratti»: Distrarsi, prestare attenzione principalmente a se stessi, passività, giudizio.

Comportamenti:

- silenzioso, passivo, senza reazione;
- Simula l'attenzione mentre pensa ad altro, da giudizio, formula mentalmente obiezioni e consigli.



Visione guidata «Patch Adams»

Durante la visione della clip, si invita ad osservare:

- ❖ La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale dei 2 protagonisti;
- ❖ Il significato delle parole;
- ❖ La dinamica relazionale: chi parla e chi ascolta.

**3° LIVELLO
ASCOLTARE
A TRATTI**

«Patch Adams»

Film (clip)
USA
1998

«Colloquio
con
lo psichiatra»



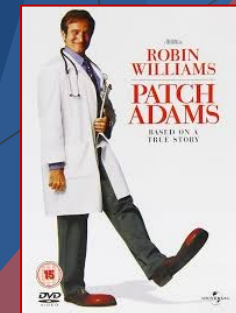


**3° LIVELLO
ASCOLTARE
A TRATTI**

«Patch Adams»

Film (clip)
USA
1998

«Colloquio
con
lo psichiatra»



<https://www.youtube.com/watch?v=-QlwEhBckU0>



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

3° LIVELLO
ASCOLTARE
A TRATTI

«Patch Adams»

Film (clip)
USA
1998

«Colloquio
con
lo psichiatra»

<https://www.youtube.com/watch?v=-QlwEhBcKU0>

Moro Roberta | CdL in Infermieristica UNITS

3° LIVELLO
ASCOLTARE
A TRATTI

«Patch Adams»

Film (clip)
USA
1998

«Colloquio
con
lo psichiatra»

Domande di riflessione «Patch Adams»

- ❖ Come lo psichiatra ascolta Patch durante il colloquio?
- ❖ Chi ascolta davvero Patch?
- ❖ Come cambia il modo di ascoltare quando si vuole davvero capire una persona?

TEMI: Ascolto, empatia, umanizzazione della cura,

Moro Roberta





L'ASCOLTO E L'ACRONIMO «SOLER» (14)

- **S** (Sit or stand): sedere o stare in piedi di fronte alla persona per esprimere interesse per ciò che sta dicendo;
- **O** (Open posture): mantenere una postura aperta, non incrociare le braccia;
- **L** (lean forward): protendersi in avanti, verso la persona;
- **E** (eye contact): stabilire e mantenere il contatto visivo;
- **R** (relax): rilassarsi per esprimere alla persona un senso di vicinanza, di prossimità.



IL SILENZIO (1)

La parola **Silenzio** deriva dal latino «*Silentium*».

Nell'immaginario collettivo della Relazione Interpersonale,
esso è l'incapacità e/o la mancata volontà di comunicazione,
con la privazione della parola.

Si pensa che silenzio sia la risposta di chi non vuole rispondere...
ma non è sempre così...perché in un mondo pieno di rumore,
il potere del silenzio è straordinario.



IL SILENZIO (2)

Nell'Ascolto Attivo abbiamo il Silenzio Attivo, che permette una riflessione introspettiva e la comprensione di chi sta innanzi.

Non c'è ascolto senza il silenzio

Rientra nella Comunicazione Paraverbale.

La Comunicazione Silenziosa è «assordante» più di qualsiasi rumore, più profonda di qualsiasi frase, più intima di ogni contatto.



IL SILENZIO (3)

Il silenzio nella comunicazione è un elemento fondamentale, che può assumere diversi significati a seconda del contesto in cui viene utilizzato.

Non è solo l'assenza di parole, ma una forma di espressione che può arricchire, completare o addirittura modificare il messaggio.

Nell'ambito assistenziale infermieristico, il **Silenzio** assume connotazioni diverse.



IL SILENZIO (4)

Come Infermieri, ci si può trovare impreparati a fornire risposte all'assistito, come di tipo generico o con il silenzio, per non turbarlo ed anche perché ci si trova in difficoltà.

Ciò provoca nell'altro un senso di mancata accettazione e di comprensione. Questo può provocare sfiducia e ostilità nei confronti di chi assiste, e senso di inadeguatezza e sconfitta in chi assiste.



IL SILENZIO (5)

Alcuni esempi di silenzio...

Silenzio terapeutico

- ❖ Spazio di ascolto autentico: permette alla persona di riflettere e contattare emozioni profonde senza pressioni verbali;
- ❖ Strumento di contenimento: l'infermiere usa il silenzio per accogliere il vissuto della persona, con discrezione;
- ❖ Facilitatore dell'elaborazione: crea un tempo sospeso in cui emergono pensieri e memorie.



IL SILENZIO (6)

Silenzio del dolore

- ❖ Silenzio paralizzante: esprime la sofferenza che non trova parole, come nel trauma o nella malattia;
- ❖ Silenzio educativo: l'educatore o il caregiver si avvicina con rispetto alla vulnerabilità dell'altro, senza forzare la comunicazione.



IL SILENZIO (7)

Silenzio come resistenza

- ❖ Difesa del Sé: in psicologia individuale, il silenzio può essere una forma di resistenza, per proteggere lo stile di vita e la sicurezza personale.
- ❖ Comunicazione non verbale: anche quando è oppositivo, il silenzio trasmette emozioni, bisogni e desideri che vanno interpretati con sensibilità.



IL SILENZIO (8)

Silenzio riflessivo e relazionale

- ❖ Momento di introspezione: l'infermiere o l'assistito si ritira nel silenzio per elaborare pensieri complessi;
- ❖ Silenzio condiviso: può creare una connessione profonda tra infermiere e persona, dove la presenza è più eloquente delle parole.



Fine della quarta lezione