

PSICOLOGIA CLINICA



**La Relazione
terapeutica**

La relazione terapeutica

- comunicazione verbale e non verbale
- le parole e il linguaggio del corpo
- empatia
- Prosemica
- comunicazione efficace

La comunicazione

- “La **COMUNICAZIONE** è quel procedimento attraverso il quale si emettono e si ricevono dei segnali con simboli, parole, segni, gesti o altre azioni”. E’ un’attività complessa della quale non siamo mai consapevoli in tempo reale.



Unità minima di analisi

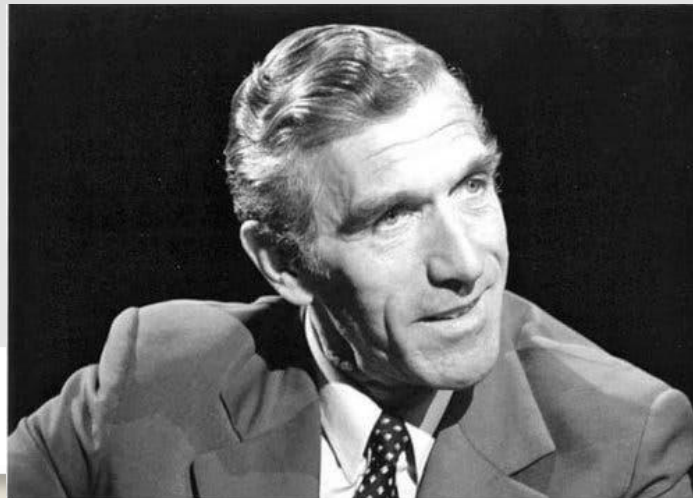
Gli elementi della comunicazione si possono identificare in:

- Un *emittente* e un *ricevente*
- Un *canale* attraverso il quale il messaggio transita (vocale, visivo, uditivo, tattile, olfattivo)
- Un *Codice* (regole conosciute e condivise)
- I *contenuti* che identificano il messaggio
- Il *contesto* in cui la comunicazione avviene (ambiente fisico e situazione socioculturale)
- Il *feedback* ossia ciò che in risposta ritorna dal ricevente all'emittente



Assiomi della Comunicazione

- Impossibile non comunicare
- Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione
- La natura della relazione dipende dalla connessione logico-temporale delle sequenze comunicative
- Gli esseri umani comunicano a livello verbale e non
- Gli scambi comunicativi sono complementari (differenza) o simmetrici (uguaglianza)



Watzlawick, Beavin, Jackson 1971

Fattori determinanti

- **Fattori ambientali**
(spazio, contesto, tempo, familiarità ecc.)
- **Fattori interpersonali**
(stadi sviluppo psicologico, concetto di sé, potere decisionale)
- **Aspetto fisico** (sesso, razza, età, odore ecc)
- **Segni non verbali** (espressione facciale, movimento occhi, postura ecc.)

Modalità espressive

- **Espressione del volto** (riflette il pensiero, trasmette pensieri e sentimenti, esprime emozioni quali la felicità, la collera ecc.)
- **Sguardo** (riceve e trasmette segnali non verbali)
- **Postura** (rappresenta la posizione del corpo e definisce la relazione con il contesto e con l'altro)



La comunicazione non verbale

- Modalità antica e istintiva
- Uso della gestualità, della mimica, della postura e del contatto corporeo
- I messaggi inviati spesso sono privi di consapevolezza



La comunicazione non verbale



Il linguaggio del corpo

immagine corporea

(emozioni, sentimenti, vissuti e aspirazioni)

corpo relazionale

(crea rapporto con l'altro)

corpo anatomico

(rappresenta il bagaglio biologico)

corpo umano

(veicolo storia e identità)



Prosssemica



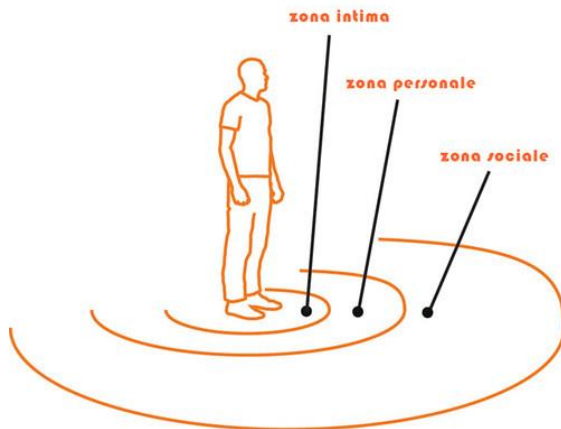
L'uso dello spazio fisico come elemento di comunicazione e, in particolare, la tendenza a interporre maggiore o minore distanza tra sé e gli altri



Zona intima



- permette contatto fisico
- si può sentire l'odore
- si percepisce intensità emozioni



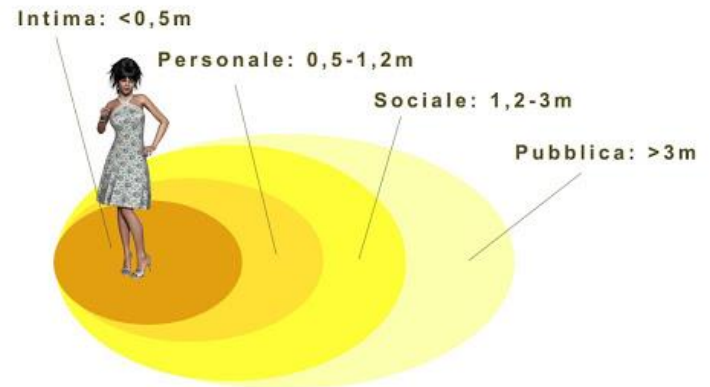
vicinanza / distanza 0 - 45 cm.

Zona personale

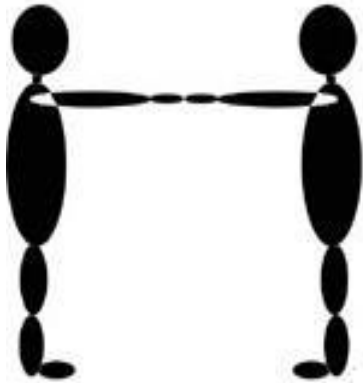


- inizia dopo zona intima
- non si percepisce odore

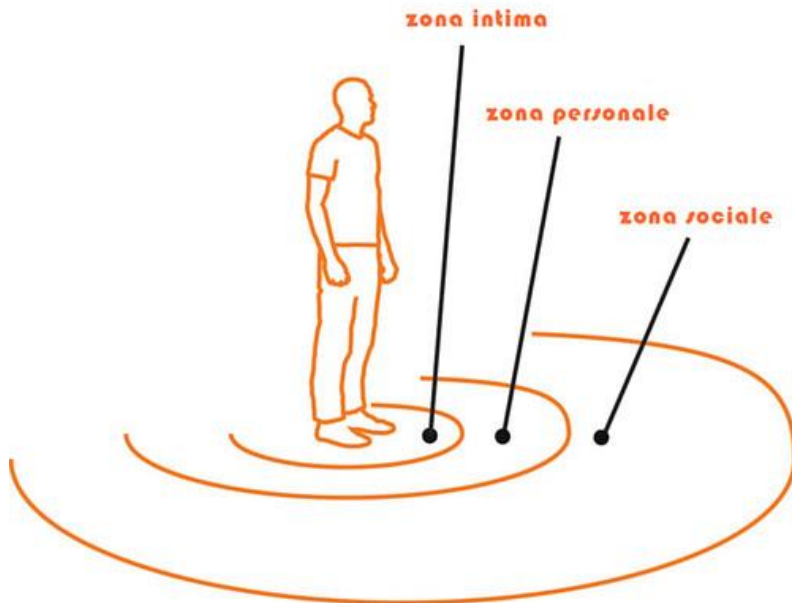
vicinanza / distanza 45 - 120 cm.



Zona sociale

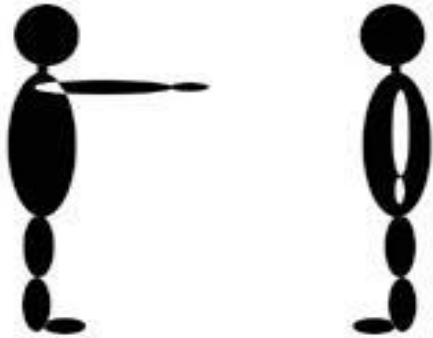


- nessun contatto fisico
- zona riservata a contatti sociali



vicinanza / distanza 120 – 365 cm

Zona pubblica



- comunicazione pubblica
- gestualità amplificata

vicinanza / distanza maggiore 365 cm.

LA PROSSEMICA



La comunicazione nell'assistenza

- Veicolo per stabilire la relazione tra emittente e ricevente
- Mezzo per definire l'intervento e per ottenere risultati positivi / negativi



Offerta di Assistenza

- BISOGNO FISIOLÓGICO
- BISOGNO DI SICUREZZA
- BISOGNO DI APPARTENENZA
- BISOGNO DI STIMA
- BISOGNO DI AUTOREALIZZAZIONE

Piramide dei bisogni di Maslow

- La comunicazione è una delle attività "vitali": essa è complessa e connaturata all'uomo e ne coinvolge tutti i livelli

la PIRAMIDE dei BISOGNI

di Abraham Maslow



Comunicazione efficace



- Buon senso
- Possesso tecniche comunicative
- Interiorizzazione tecniche comunicative
- Centralità del paziente

Tecniche comunicative 1

- Prestare attenzione (entrare in empatia, atteggiamento posturale idoneo)
- Osservare (non guardare o vedere, porre attenzione al detto e all'agito, individuare incongruenze)
- Presentarsi al paziente



Tecniche comunicative 2

- Ascoltare (non sentire, processo attivo, azione intellettuale ed emotiva)
- Porre domande
- Rispondere (abilità complessa rivolta al contenuto, al sentimento e al significato)



Modalità funzionali alla comunicazione

Categoria di risposta	Definizione	Valore terapeutico
Ascolto	Processo attivo per capire	Empatia,riconoscimento,disponibilità verso il paziente.
Silenzio	Periodo di non comunicazione verbale	Utile per riflettere e organizzare idee e concetti da esprimere.
Riflettere o rispecchiare	Rinviare al paziente emozioni, idee e significati che sta comunicando	Legittima il vissuto del paziente permettendogli riflessione e consapevolezza
Focusing	Incoraggiare il paziente a non divagare	Dirigere la comunicazione verso aspetti importanti
Chiarificare	Chiarire il messaggio del paziente,stabilire se il messaggio trasmesso coincide con quello ricevuto	Esprime il desiderio di comprendere la comunicazione del paziente

Modalità disfunzionali alla comunicazione

Categoria di risposta	Definizione	Valore terapeutico
Falsa rassicurazione (banalizzazione)	Utilizzare frasi stereotipate prive di significato nel tentativo di rassicurare il paziente.	Nega la paura, i sentimenti, il significato della comunicazione del paziente.
Fornire consigli	Dire al paziente ciò che deve o non deve fare.	Nega la possibilità del paziente di condividere le decisioni con l'operatore.
Dare giudizi (risposte moralizzanti)	Approvare o disapprovare i comportamenti del paziente, esprimendo i propri valori su ciò che è giusto o sbagliato usando parole come "buono" o "cattivo".	Crea dipendenza dall'operatore. Soddisfa bisogni narcisistici di autoapprovazione dell'operatore. Difficile creare un rapporto fondato sulla reciprocità.
Cambiare argomento	Dirigere l'interazione in un'area personale piuttosto che seguire il discorso del paziente.	Genere ansia e rabbia per il mancato riconoscimento dei sentimenti provati dal paziente.
Insuccesso nell'ascolto	Non ascoltare il messaggio del paziente, non prestare attenzione.	Disinteresse, negazione dell'altro. I bisogni dell'operatore vengono prima di quelli del paziente.