



Area Funzionale Omogenea di Psichiatria



Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia  
a.a 2015/2016  
Psicologia della Relazione

# La comunicazione

Massimiliano Piselli

# Definizione

- Dal latino *communis* “mettere in comune”.
- Partecipare, condividere qualcosa con altre persone.



- **Trasmissione di informazioni da un emittente ad un destinatario per mezzo di messaggi strutturati attraverso l'uso di un codice condiviso dalle due parti.**
- È una *conditio sine qua non* della vita umana e dell'ordinamento sociale.

- Un atto psicologico e sociale di **“partecipazione”**, mediato dall’uso di simboli significativi tra individui e gruppi diversi, che contraddistingue e regola il **“reciproco”** comportamento degli individui e/o dei gruppi.

# Stili comunicativi

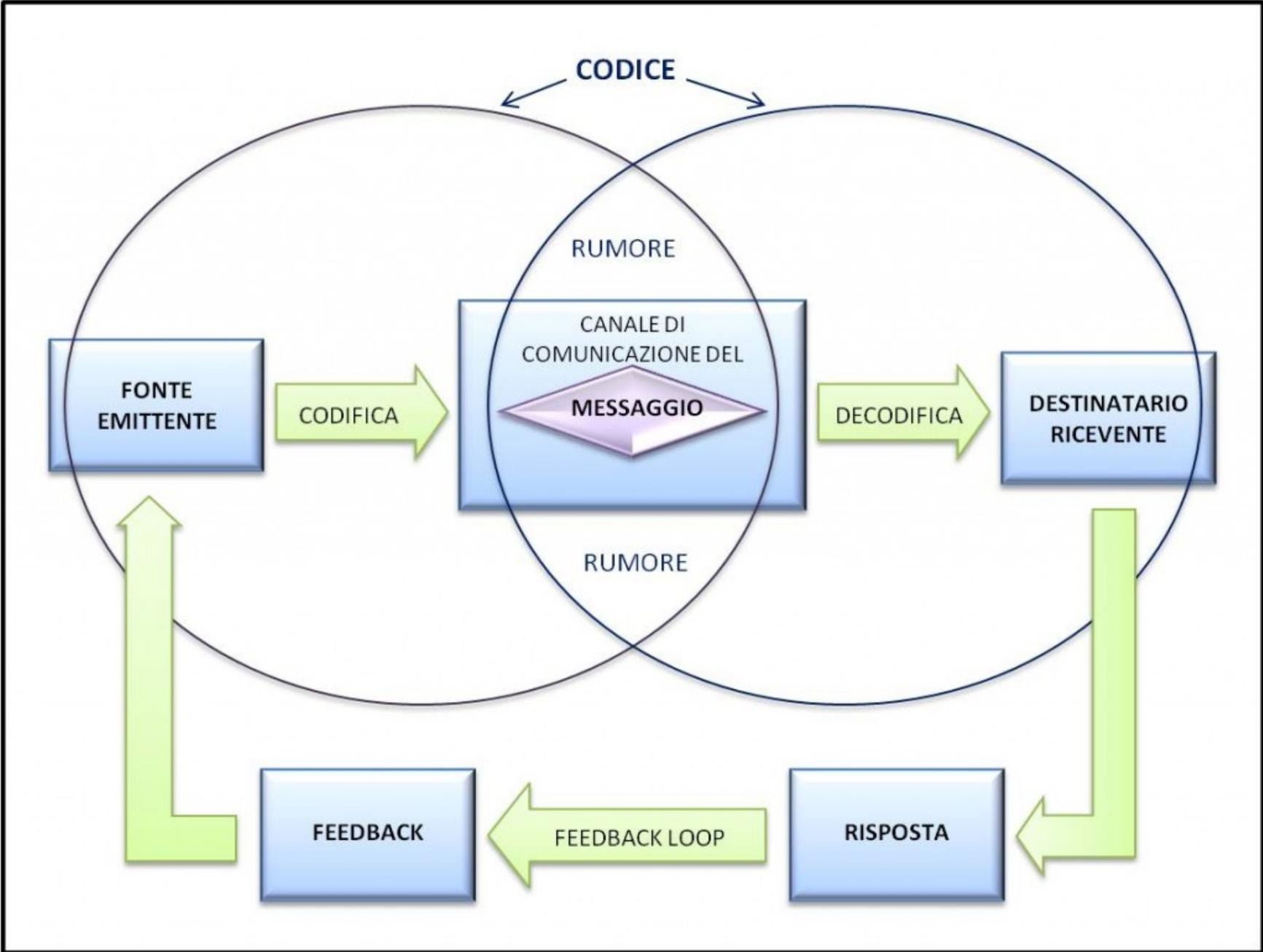
- Passività: tendenza ad evitare responsabilità e conflitti.
- Aggressività: tendenza a dominare e a svalutare gli altri.
- Assertività: capacità di esprimere idee, bisogni, sentimenti e di affermare i propri diritti, considerando i diritti degli altri.



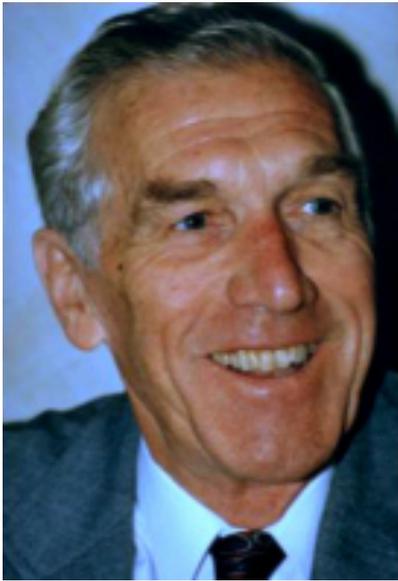
# Il processo di comunicazione

- Emittente: colui che invia il messaggio
- Ricevente: destinatario del messaggio
- Messaggio: entità materiale o contenuto di coscienza che si vuol comunicare.
- Codice: sistema di segni che si usa quando si comunica e senza il quale non avviene la trasmissione del messaggio (lingua, gesto, grafico, disegno).
- Canale: è sia il mezzo tecnico esterno al soggetto con cui il messaggio arriva (telefono, fax, posta ecc.) sia il mezzo sensoriale coinvolto nella comunicazione (principalmente udito e vista)

- **Codifica:** è l'attività che svolge l'emittente per trasformare idee, concetti e immagini mentali in un messaggio comunicabile attraverso il codice
- **Decodificazione:** processo di interpretazione e comprensione del messaggio
- **Rumore:** elemento di disturbo e distorsione che interferisce con il messaggio
- **Feed-back:** è l'interscambio che avviene tra ricevente ed emittente quando l'informazione di ritorno permette all'emittente di percepire se il messaggio è stato ricevuto, capito ecc.
- **Contesto:** ambito di riferimento nel quale si svolge il processo comunicativo e si caratterizza per quattro dimensioni: fisica, temporale, sociale e psicologica



# Gli assiomi della comunicazione



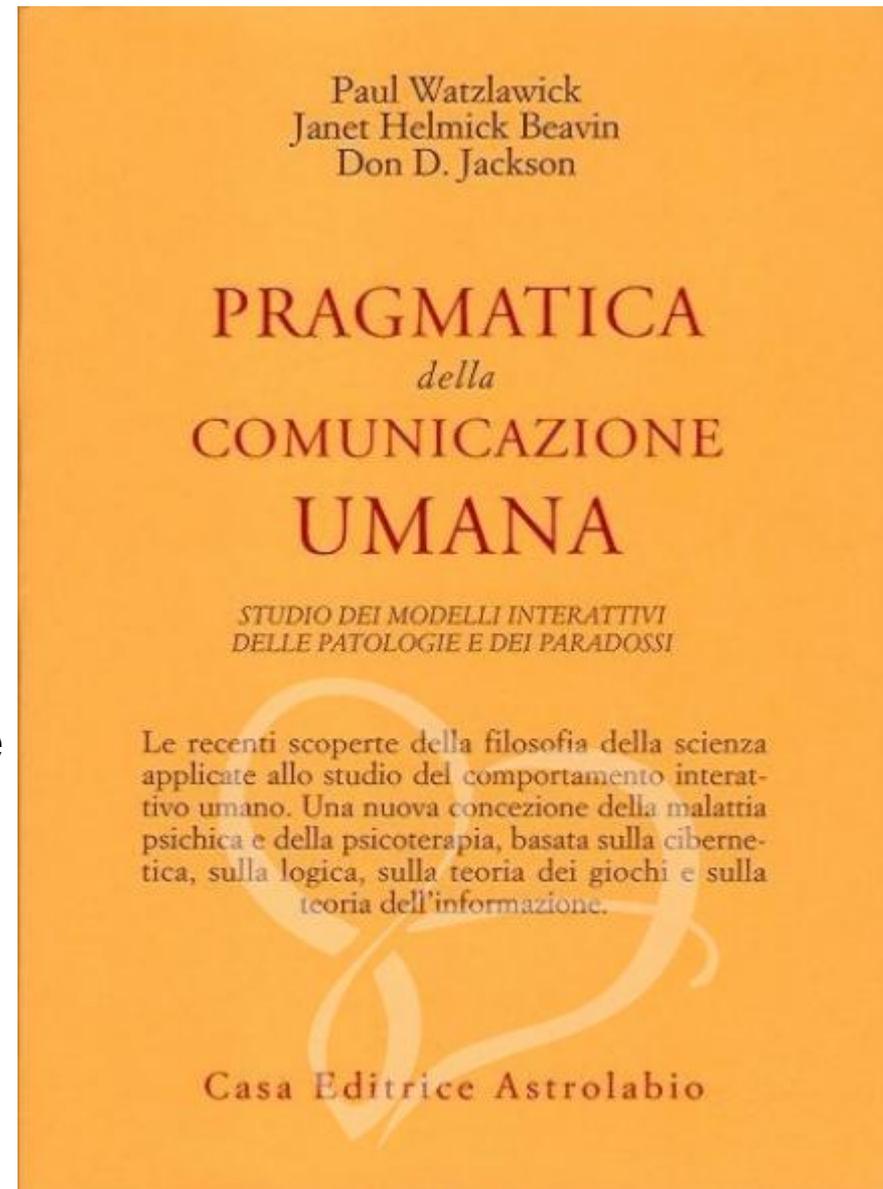
Non si può non comunicare

Livelli comunicativi di contenuto e di relazione

La punteggiatura della sequenza di eventi

Comunicazione numerica e analogica

Interazione simmetrica e complementare



# Non si può non comunicare



- È impossibile non comunicare; anche quando non si esercitano espressi atti comunicativi si comunica qualcosa: l'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno valore di messaggio.
- Qualunque atteggiamento assunto da un individuo, diventa immediatamente portatore di significato.

# Livelli comunicativi di contenuto e di relazione

- Ogni comunicazione presenta un aspetto di contenuto e uno di relazione; in ogni messaggio è presente un aspetto di notizia (contenuto) e un aspetto di comando (relazione) che si riferisce al tipo di rapporto che si instaura tra gli interlocutori.

Ad es. la mamma che ordina al bambino di andare a fare il bagno esprime, oltre al contenuto (la volontà che il bambino si lavi), anche la relazione che intercorre tra chi comunica e chi è soggetto della comunicazione, nel caso particolare superiore/subordinato



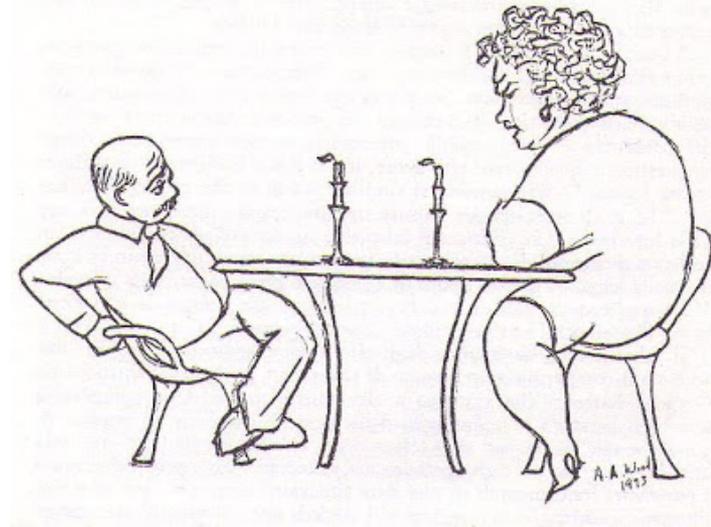


# Comunicazione numerica e analogica

- Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico.
- Il messaggio di contenuto è prevalentemente trasmesso con il modulo numerico (o verbale).
- La comunicazione analogica è il linguaggio della relazione e/o della “comunicazione non – verbale” che rappresenta gli oggetti con le immagini.



# Interazione simmetrica e complementare



- Qualsiasi scambio di comunicazione può essere simmetrico o complementare a seconda che si basi sull'uguaglianza o sulla differenza degli interlocutori
  - Simmetrico: quando gli interlocutori sono sullo stesso piano (marito/moglie, compagni di classe, fratelli, amici)
  - Complementare: quando gli interlocutori non sono sullo stesso piano (mamma/bambino, dipendente/datore,...)

# Comunicazione e relazione interpersonale

- Comunicazione: principale strumento a nostra disposizione per stabilire rapporti interpersonali
- Migliore è la comunicazione, migliore il rapporto interpersonale

# Informare o comunicare?

- Informare: trasmettere un messaggio senza curarsi di ciò che avverrà dall'altra parte.
- Comunicare: trasmettere un messaggio ad altri, assicurandosi che esso venga interpretato esattamente per come erano le intenzioni di chi lo ha prodotto.



# Rapporto medico-paziente

- Sempre più spesso ...
- “... i pazienti riconoscono ai medici notevole competenza sotto il profilo strettamente tecnico-professionale ... ma affermano di essere insoddisfatti del livello di comunicazione che si stabilisce tra di loro ...”
- La scarsità (quantitativa e qualitativa) della comunicazione in medicina ha un VALORE NON SECONDARIO rispetto alle capacità cliniche

- La comunicazione è uno strumento “essenziale”: permette di capire la reale natura del problema della persona assistita condiziona l’ accettazione delle indicazioni date.
- È il presupposto dell’ALLEANZA TERAPEUTICA da cui dipende l’ efficacia di ogni intervento sanitario.



# La comunicazione tra persone

- Non è solo un processo di trasferimento di informazioni da un emittente ad un ricevente, in quanto ... “emittente” e “ricevente” sono due esseri pensanti, quindi sono importanti:
- La componente verbale (i segnali)
- La componente non verbale e paraverbale

- Gli schemi concettuali
- Gli effetti comportamentali
- Le interpretazioni
- Il concetto di tempo (prima e poi)
- L'importanza (anche involontaria) della comunicazione avvenuta in passato
- L'importanza delle esperienze altrui analoghe alla propria o ritenute tali

# Imparare a comunicare

- Per COMUNICARE veramente (capire, spiegare, educare, insegnare ...) bisogna:
- Allenarsi a seguire l'andamento "circolare" della comunicazione
- Non ancorarsi a modelli interpretativi semplicistici
- Non considerare solo regole e punti di riferimento "nostri"
- Essere consapevoli dell'aleatorietà dei "nostri" concetti di "giusto o sbagliato".

# Elementi costitutivi della comunicazione umana

## 1. Intenzionalità

- si può “non comunicare?”

## 2. Interpretazione come processo attivo

- rischio di “distorsione” dell’informazione in base alle aspettative ed alle motivazioni del “ricevente”

## 3. Codici d’interpretazione: possono essere molteplici, non prestabiliti né univoci, spesso complessi e non del tutto esplicitati.

## 4. Canale di comunicazione

### Emittente

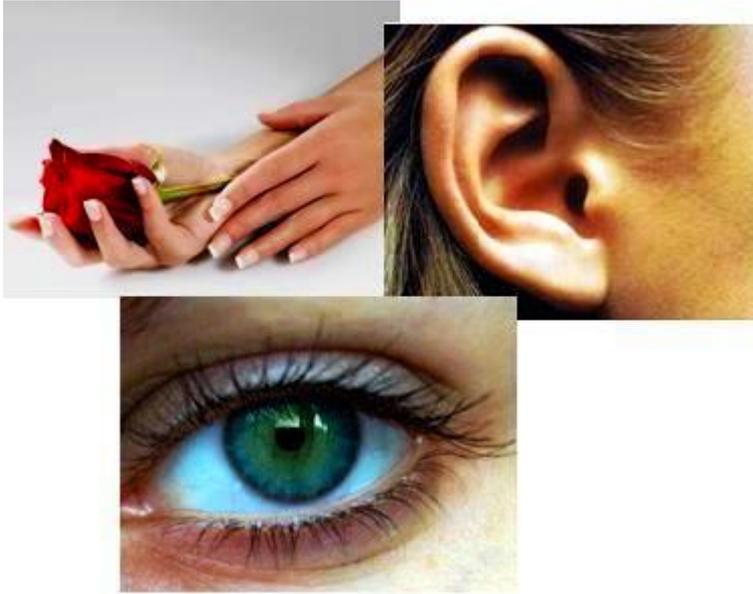
- verbale, paraverbale e non verbale
- vocale (suoni) e cinesico (movimenti del corpo mimica, gestualità, ecc.)

### Ricevente

- canale uditivo, olfattivo, visivo tattile

- Canali diversi: tipologie comunicative diverse

- “**auditivo**” (chi usa preferibilmente e recepisce più facilmente i segnali del canale verbale... le parole)
- “**visivo**” (chi predilige i segnali visivi e li memorizza in modo preferenziale)
- “**cinestesico**” (chi fa ricorso anche alle sensazioni tattili e che riesce a memorizzarle e richiamarle in modo particolarmente efficace)



## 5. Necessità di contestualizzazione

- Solo alla luce di tutti gli aspetti del contesto può essere compreso il reale significato all'atto comunicativo
- Particolare rilievo di elementi quali:
  - scopo dell'atto comunicativo
  - rapporto tra emittente e ricevente
  - trascorsi comunicativi

## 6. Il feed-back

- Informazione di ritorno dal ricevente all'emittente
- Consente la verifica continua degli effetti delle proprie azioni comunicative
  - rispetto allo scopo desiderato
  - rispetto ai risultati prodotti sul ricevente
- **Importante:**
  - imparare a sfruttare le informazioni di ritorno
  - è essenziale per modulare la propria comunicazione ed ottenerne la massima efficacia!

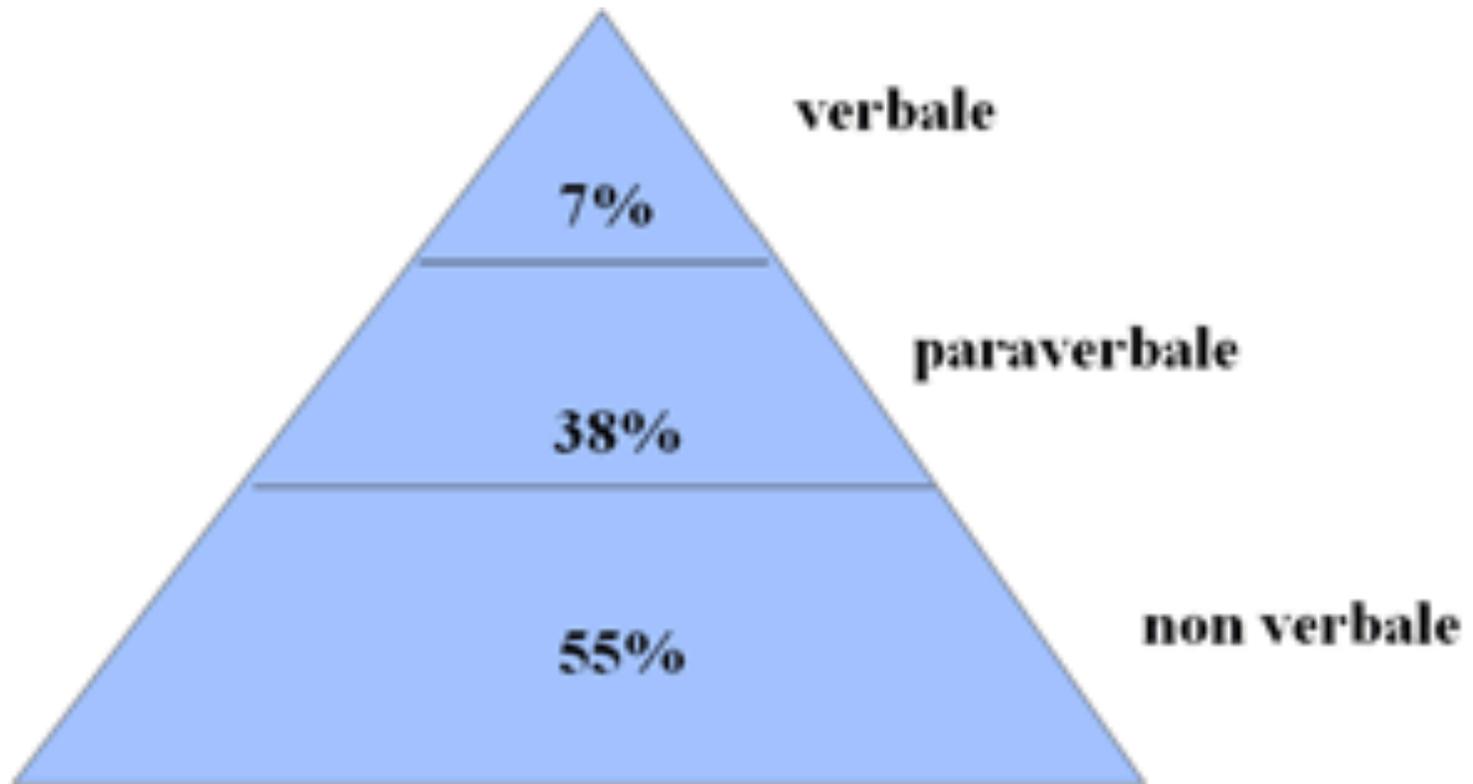
# In sintesi

1. "Non si può non comunicare: qualsiasi comportamento è comunicazione" (Watzlawick, 1971)
2. Il significato vero non sta nell'intenzione di chi comunica ma nella reazione che riesce a provocare
3. La Comunicazione si basa solo in parte su codici condivisi ed esplicitati
4. La Comunicazione si esplica attraverso canali sensoriali e con modalità di tipo verbale e non verbale
5. L'interpretazione della Comunicazione è fortemente condizionata dal contesto in cui si realizza
6. "Dal fatto che a me o a tutti sembri che sia così non segue che sia effettivamente così" (Wittgenstein, 1978).

# Non solo parole

- Non ha diretto rapporto con il “significato letterale” del discorso, ma ...
  - ne regola le funzioni
  - ne condiziona (anche profondamente) il significato.
- **COMPONENTE PARAVERBALE**
- **COMPONENTE CORPOREA, GESTUALE**

La maggior parte delle persone è convinta che il contenuto del messaggio sia la parte principale, quella col maggior peso sull'audience.



# Il paraverbale

- Scelte linguistiche (ad es. la lingua o il dialetto, l'uso di forme sintattiche semplici o complesse, l'impiego di particolari forme idiomatiche o di un lessico familiare o formale o del "lei")
- Scelte di eloquio (tono di voce, intensità e intonazione, ritmo, uso di interiezioni ...)

# Non verbale: il corpo

- **espressione del volto**
  - (mimica e sguardo)
- **movimenti del corpo**
  - (gesti delle mani, cenni del capo)
- **comportamento spaziale**
  - (gestione dello spazio personale, controllo del contatto corporeo, orientamento reciproco, postura)
- **aspetto esteriore**
  - (aspetto fisico, tipo di abbigliamento, coerenza tra il proprio aspetto ed il contesto in cui ci si trova, ecc).



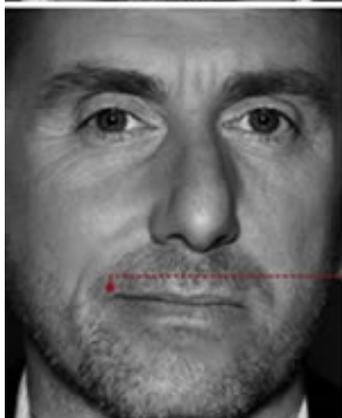
## tristezza

- ① palpebre cadenti
- ② perdita di focus sull'occhio
- ③ angoli della bocca rivolti verso il basso



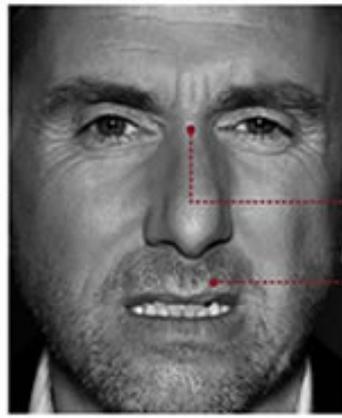
## rabbia

- ① sopracciglia abbassate
- ② occhi truci
- ③ labbra serrate



## disprezzo

- ① angolo della bocca teso e sollevato verso un lato del viso



## disgusto

- ① naso arricciato
- ② labbro superiore alzato



## sorpresa

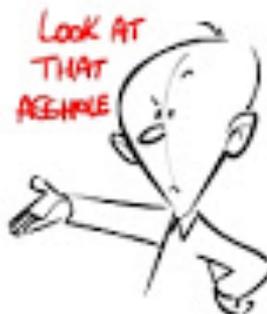
- ① sopracciglia alzate
- ② occhi spalancati
- ③ bocca aperta



## paura

- ① sopracciglia alzate
- ② palpebra alzata
- ③ palpebra tesa
- ④ labbra protese all'esterno

- ITALIAN POPULAR GESTURES -  
(JUST A FEW.)



Antonio Carlucci



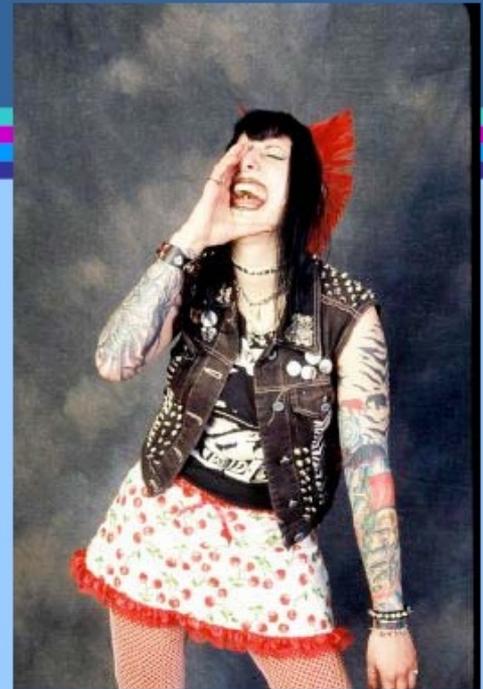
**Zona intima**  
**(da 0 a 50 centimetri)**

**Zona personale**  
**(da 50 cm ad 1 metro)**

**Zona sociale**  
**(da 1 m a 3 o 4 m)**

**Zona pubblica**  
**(oltre i 4 m)**

# L'ASPETTO ESTERIORE





**l'approccio empatico  
nelle relazioni d'aiuto**

- L'efficacia della comunicazione ed il tipo di reazione della persona assistita/della famiglia sono fortemente condizionati da:
  - linguaggio e lessico, metafore e gergo, parole semplici o tecniche
  - paraverbale (tono amicale o direttivo, autoritario o empatico)
  - atteggiamento personale, posizione spaziale reciproca
  - bilanciamento tra parti “informative” e “supportive” del discorso e “peso” attribuito alle due parti
  - bilanciamento eloquio-silenzio
  - parlare ed ascoltare
  - feed-back

# La comunicazione della cattiva notizia



- Entrano in gioco tutti gli elementi della comunicazione:
  - storia e modello del rapporto reciproco
  - portata e gravità delle notizie da comunicare
- Il risultato della comunicazione è fortemente condizionato dal modello e dalla strategia adottati

# Rapporto come relazione d'aiuto

- Si struttura una relazione d'aiuto ogni volta che in un rapporto interpersonale una componente importante è legata alla necessità di fornire una qualche forma di aiuto psicologico ad uno dei membri coinvolti nel rapporto.
- Si basa sull'avvicinamento delle persone sul piano psicologico.
- È fortemente condizionato da 2 fattori:
  - empatia
  - capacità di ascolto

# Empatia

- **EMPATIA** (letteralmente “sentire dentro”):
  - stato di “identificarsi con l’altro” (sentire temporaneamente emozioni dello stesso tipo)  
“entrare nei panni dell’altro”



# Saper ascoltare

- Saper ascoltare = ascolto “attivo”
- Non limitarsi ad accogliere le parole dell’altro ma tutta la sua comunicazione
- Interpretarla alla luce del complesso dei segnali verbali e non verbali inviati
- Ascoltare “con le orecchie e con il corpo”
- Riuscire a stimolare l’altro a continuare il suo discorso.
- Saper guardare
- Saper rispondere (scegliere parole idonee a mantenere attivi e ben funzionanti i canali comunicativi).



# La competenza comunicativa

## 1. Competenza sintattica

- produrre frasi formalmente corrette
- comprenderle in base alle regole della lingua utilizzata

## 2. Competenza semantica

- collegare le parole agli oggetti o agli eventi nel rispetto delle convenzioni culturali e linguistiche della comunità di appartenenza

## 3. Competenza pragmatica - comunicare (a livello verbale e non verbale) in relazione a:

- funzione dell'atto comunicativo
- caratteristiche personali e sociali e del rapporto con il ricevente
- regole comunicative proprie della situazione in cui ci si trova
- rispetto del “passato comunicativo”.

# Comunicazione nelle relazioni professionali



- In un contesto professionale che utilizzi la comunicazione come strumento essenziale, non è possibile affidarsi alla “naturalità” ed alla “casualità”.
- La competenza comunicativa, specie per l’aspetto pragmatico, va considerata come parte integrante della professionalità e come tale sviluppata ed accresciuta come ogni altra competenza specifica.

# Differenze tra il modello della medicina centrata sul paziente e quello tradizionale

- La relazione medico-paziente non è più un mezzo al fine di formulare una diagnosi, ma un importante processo che ha come protagonista il malato.
- Questo approccio non trascura l'importanza dei fattori psicologici e sociali nel determinare lo stato di salute-malattia della persona.
- Il colloquio non sarà più caratterizzato da un flusso comunicativo monodirezionale, ma da scambi nelle due direzioni, che utilizzeranno quanto le moderne tecniche comunicative mettono a disposizione.

- Questa sequenza costituirà uno schema che guiderà il clinico all'esplorazione di dati essenziali per la piena comprensione della persona, quale momento basilare di qualunque relazione d'aiuto, soprattutto per le fasi di avvio.
- Il clima di accettazione positiva percepito nella fase di accoglienza determinerà conseguentemente una migliore aderenza, indicatore predittivo di un probabile successo terapeutico.

- Marcate differenze si avranno anche nella struttura del colloquio che richiederà specifiche abilità comunicative e relazionali da parte dell'operatore addetto all'ascolto.
- Le domande in particolar modo all'avvio della visita dovranno essere poste in maniera aperta ed indiretta per dare modo al paziente di spaziare esplicitando ciò che per lui riveste importanza significativa.
- Le fasi successive del colloquio saranno orientate dalle risposte ricevute, evitando fratture comunicative o arbitrari spostamenti di tema da parte dello specialista.

# L'ascolto attivo

- Per la sua capacità di favorire l'apertura al dialogo, l'ascolto attivo è lo strumento principe delle relazioni d'aiuto. Tuttavia esso può diventare un alleato speciale anche nelle relazioni quotidiane di ognuno di noi, in quanto ci consente di stabilire un contatto autentico con l'altro e di avviare con lui un tipo di comunicazione più efficace e proficua.



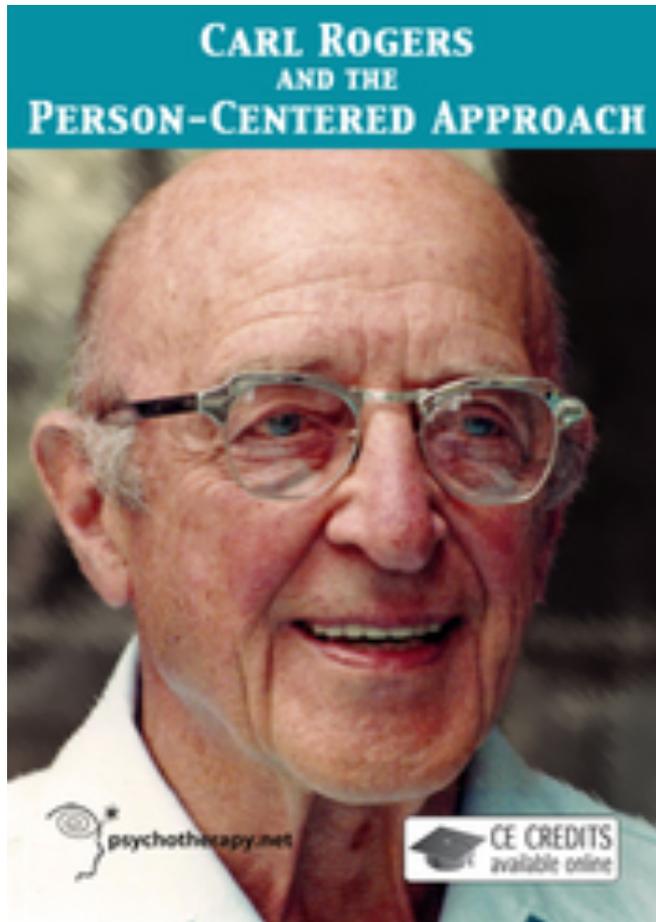
*Parlare è un mezzo  
per esprimere se  
stessi agli altri,  
ascoltare è un  
mezzo per  
accogliere gli altri in  
se stessi*

*(Wen Tsu Testo classico taoista)*



# Imparare ad ascoltare attivamente ci rende capaci di:

- evitare errori molto comuni che contribuiscono a formare delle “barriere” nella comunicazione che portano a quelle facili incomprensioni di cui ognuno di noi ha esperienza;
- diventare più sensibili e attenti al vissuto emotivo che accompagna ogni comunicazione e si esprime attraverso il linguaggio paraverbale e non verbale, consentendoci di andare oltre ciò che viene espresso con le parole;
- padroneggiare la tecnica del rispecchiamento empatico che ci consente di comunicare all’altro la nostra presenza nella relazione e gli darà la netta sensazione di essere ascoltato e compreso.



Saper ascoltare attivamente è un'arte grazie alla quale possiamo rendere efficace il nostro modo di comunicare e di entrare in relazione autentica con l'altro.

Avevano ben chiara l'importanza dell'ascolto attivo nella relazione terapeutica i promotori della cosiddetta "Psicologia Umanistica" che si fondava sul principio dell'attenzione alla persona a tutto tondo, ponendosi l'obiettivo di valorizzarne il potenziale latente in un'ottica di piena realizzazione di sé.

# L'attitudine all'ascolto empatico

- Carl Rogers con il libro “La terapia centrata sul cliente” (1951) esplicitava le basi della sua terapia non direttiva secondo cui
- l'accettazione incondizionata e non giudicante, l'empatia e l'autenticità della relazione sono i veri cardini di una terapia efficace mirata a far emergere nel cliente le risorse che egli già naturalmente possiede e che devono solo essere attivate per la realizzazione dei propri obiettivi e il raggiungimento dell'equilibrio e del benessere.
- In un contesto del genere è facile immaginare come l'ascolto attivo potesse configurarsi come strumento privilegiato di comunicazione.

# Ascolto Attivo.

Le IperMappe del miglioramento personale [www.ipermind.com](http://www.ipermind.com)



- Ma cosa vuol dire esattamente ascoltare attivamente?
- Come può essere “attiva” una persona che dovrebbe lasciare spazio a chi parla?

# Classiche posizioni di ascolto

- Chi si pone in posizione di ascolto nei confronti di un interlocutore (per esempio un amico che ha bisogno di sfogarsi su un certo problema che lo affligge) spesso lo fa assumendo uno di due opposti atteggiamenti:
- o pensa di dover restare in silenzio per dare all'altro modo di tirare fuori tutto;
- oppure, al contrario, comincia subito a elaborare risposte e soluzioni che esporrà con zelo cogliendo al volo la prima pausa nel racconto.

- In entrambi i casi non possiamo parlare di ascolto attivo.
- Nell'ascolto attivo bisogna adoperarsi per comunicare “attivamente” la nostra disponibilità di ascolto senza lasciare all'altro il compito di intuirla.
- Non significa solo ascoltare con attenzione, ma farlo entrando empaticamente in contatto con il linguaggio, i pensieri e le emozioni dell'interlocutore, evitando di introdurre significati propri per comprendere il vero senso di ciò che intende comunicare senza esprimere giudizi di merito.

# Errori comuni nella comunicazione

- giudicare, criticando o approvando il modo in cui l'interlocutore si è comportato, ciò che ha detto, il modo in cui racconta di essersi sentito ecc..
- interpretare il messaggio secondo le proprie credenze e opinioni, quindi trasformandone il significato in qualcosa di diverso da ciò che l'interlocutore intendeva esprimere;
- sostenere, incoraggiare, consolare l'interlocutore minimizzando le sue preoccupazioni;

- trovare soluzioni per lui, comunicando implicitamente che non è in grado di trovarle lui per sé stesso e che abbiamo fretta di sbarazzarci delle sue lamentele;
- porre domande indagatrici che comunicano all'interlocutore che desideriamo che arrivi al punto ed eviti di girarci inutilmente intorno.

# I momenti della comunicazione efficace

1. L'ascolto passivo, in cui si dà spazio al racconto da parte dell'interlocutore e si presta la massima attenzione per comprendere il significato del messaggio ma anche il suo vissuto emotivo, attraverso l'osservazione e la comprensione dei segnali non verbali;
2. Messaggi di accoglimento, verbali e non verbali (cenni di assenso, sorrisi, sguardi ecc..), con cui comunichiamo interesse, attenzione, presenza nella relazione;
3. Inviti calorosi, che incoraggiano l'interlocutore ad approfondire e a proseguire nella narrazione;
4. Ascolto attivo, il momento in cui chi ascolta "riflette" il contenuto del messaggio dell'altro dimostrando concretamente non solo di averne capito il vero senso, ma anche di averne accettato il contenuto senza giudizi.

# La tecnica del rispecchiamento empatico

- La tecnica del rispecchiamento empatico consente di entrare in sintonia empatica con l'altro rispecchiando gli stati interni dell'altra persona, e si dimostra fondamentale nelle relazioni d'aiuto!
- E' una tecnica che consiste nel restituire all'altro la nostra comprensione consentendogli di percepire la nostra attenzione, presenza, accoglienza nella relazione.

# Modalità specifiche della tecnica del rispecchiamento empatico

- Riformulazione
- Delucidazione
- Capacità di fare domande
- Uso dei messaggi in prima persona



# Riformulazione

- Si approfitta di un momento di pausa nella conversazione per riformulare quanto è stato detto senza aggiungere contenuti propri e verificare, così, di aver compreso esattamente ciò che l'interlocutore aveva intenzione di esprimere. Esistono diversi modi per riformulare:
  - Riformulazione semplice: si rimanda l'equivalente del contenuto ricevuto «mi stai dicendo che....» e si usano le stesse parole
  - Parafrasi: si riformula con parole proprie

- Riepilogo: si riassume sinteticamente un contenuto particolarmente prolisso o caotico
- Eco: si ripetono le ultime parole pronunciate
- La persona che si riconosce nella riformulazione è sicura di essere stata ascoltata e sarà quindi motivata a collaborare ancora e a rimanere aperta nella relazione. Dal canto nostro, grazie al suo feedback potremo essere sicuri di aver capito bene ciò che intendeva dirci.

# Delucidazione

- Agevola l'autocomprensione perché si sottolineano i sentimenti che accompagnano i contenuti cognitivi.  
Serve a rendere consapevoli gli aspetti non verbali per compiere una più approfondita riflessione. Ad esempio: “Mi sembra di cogliere dal tuo sguardo che sei preoccupato...”

# Capacità di fare domande

- Per approfondire aspetti della conversazione e chiarire elementi confusi. Le domande possono essere
- aperte: da preferire nella fase iniziale del colloquio, tendono ad ampliare e approfondire la relazione, stimolano l'esposizione di opinioni e pensieri;
- chiuse: servono a puntualizzare alcuni dati e lasciano poco spazio all'interlocutore per formulare risposte complesse (es., quando?, dove?, chi?).
- Dovrebbero essere evitate le domande che cominciano con "perchè...?" in quanto possono essere percepite come colpevolizzanti o accusatorie.

# Uso di messaggi in prima persona

- ad esempio “Io penso che...”, oppure “Secondo me...” servono a
- distinguere ciò che riguarda noi da ciò che riguarda l’interlocutore;
- evitare situazioni conflittuali
- favorire un clima non giudicante e un processo decisionale autonomo.

# Il ruolo del non verbale

- Nel praticare l'ascolto attivo la comunicazione non verbale assume un ruolo decisamente rilevante!
- Sia perchè grazie ad essa riusciamo a entrare in contatto empatico con il vissuto emotivo dell'altro, sia perchè grazie ad essa possiamo dare all'interlocutore la netta impressione che ciò che sta dicendo ci interessa davvero.

Si può comunicare questo interesse:

- mantenendo il contatto visivo;
- evitando segni di impazienza o di disagio (per es., guardare l'orologio o il telefonino);
- evitando di interrompere o distrarsi;
- comunicando apertura e vicinanza attraverso la postura e la prossemica: braccia conserte, gambe accavallate, mantenere la distanza, ritrarsi al contatto mandano segnali di chiusura;
- assumendo in maniera naturale e automatica posizioni del corpo simili a quelle dell'interlocutore alla ricerca dell'armonia.

# Le tre qualità dell'ascolto attivo

- empatico: l'empatia mira ad instaurare il rapporto e la fiducia attraverso l'attenzione ai contenuti e la comprensione degli stati d'animo;
- reattivo: chi ascolta non deve essere passivo, ma inviare continuamente feedback volti a rinforzare l'interlocutore e a ottenere più informazioni;
- selettivo: chi ascolta deve cercare di ottimizzare il processo della comunicazione individuando gli argomenti effettivamente rilevanti stimolando l'interlocutore a concentrarsi su questi.

# CARL ROGERS – approccio umanistico

- Fornisce la definizione di **RELAZIONE D' AIUTO**  
coerente con il mandato professionale:

*“Situazione in cui uno dei due partecipanti cerca di favorire, in una o ambedue le parti, una maggior valorizzazione delle risorse personali del soggetto, ed una maggior possibilità di espressione”*

... tradotto in ambito applicativo, comporta  
che attraverso la relazione:

- Il paziente può diventare consapevole della natura del *problema*
- Contattare in sé le strategie per trovare le soluzioni
- La qualità della relazione interpersonale costituisce un meta-apprendimento che potrà utilizzare in futuro
- La qualità della relazione è data dalla capacità dell'helper di comunicare in modo efficace
- ... cui vanno aggiunti gli atteggiamenti di base...

# Atteggiamenti di base (Rogers)

- Sincerità
- Cordialità
- Empatia (comprensione profonda)
- Concretezza
- Immediatezza
- Sensibilità al confronto