



Unione Samaritana

Uniti per Servire dal 1947

Dialogo e Relazione d'aiuto

Formazione Volontari Unione Samaritana
Aula Magna Ospedale Niguarda Milano
11 aprile 2026

1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12

- ESSERE IN REALZIONE è qualcosa di insito nell'essere umano, di costitutivo ...
- Nasciamo già in relazione
- Siamo e diventiamo quelli che siamo attraverso le nostre relazioni
- Viviamo tutta la vita in relazione
- Dedichiamo tempo ed energie a curare, costruire, custodire relazioni
- Ci viene spontaneo ... ma anche NO!

13

**Possiamo affermare,
con poco margine di errore, che
DALLA QUALITA' DELLE NOSTRE RELAZIONI
DIPENDE LA QUALITA' DELLA NOSTRA VITA**

14

Quali tipi di relazione conosciamo?

4/27/2026

15

15

ESERCIZIO DI COSTRUZIONE
DELLA MAPPA DELLE MIE
RELAZIONI



16

Tutti noi siamo coinvolti in molteplici relazioni differenti per tipologia, intensità, durata ... Famiglia, amici, colleghi, pazienti, vicini di casa, compagni di sport, compagni di studi

Ognuna di queste relazioni è differente nonostante il comune denominatore sia tu.

Prova a **disegnare una mappa delle tue relazioni** mettendo **te al centro**, e **attorno sviluppa la rete delle relazioni che ti caratterizzano**, partendo dalle più vicine ... per ognuna descrivi anche come ti senti in quella relazione, sintetizza con una o max 2 parole ...

E' un lavoro che resta personale, non va condiviso. Ha lo scopo di aiutarti a gustarne la ricchezza, guardarti nelle diverse situazioni e con le diverse caratteristiche/doni che metti in campo di te in ogni relazione

17

Quali tipi di relazione conosciamo?

- Tanti tipi di relazioni differenti
- Tante situazioni differenti nelle nostre relazioni
- Noi siamo differenti nelle nostre relazioni
- Quindi la relazione è qualcosa di dinamico

18

RELAZIONE DI AIUTO: analizziamo i termini

RELAZIONE = **ponte comunicativo tra due o più persone** che permette loro di scambiare emozioni, affetti, sentimenti e idee a differenti livelli di confidenza e intimità.

E' un bisogno primario che spinge ad entrare in contatto affettivo con i suoi simili; già al momento della nascita ... e anche prima!

Permette a ciascuno di crescere ed evolversi.

4/27/2026

19

19

RELAZIONE DI AIUTO:

- I termini "**AIUTO**", "**aiutare**" dal latino ADIUVARE = **portare giovamento**
- Questo implica che ci sia una **persona che vive una condizione di bisogno** e/o malessere a cui scelgo di portare giovamento.

4/27/2026

20

20

RELAZIONE DI AIUTO:

- QUINDI **relazione d'aiuto**: l'incontro tra due persone di cui **una sia in condizioni di sofferenza/confusione/conflicto** rispetto ad una situazione che si trova a dover gestire;
- **l'altra che**, invece, **non** si trovi a confrontarsi con la stessa situazione **in quel momento**.
- Perché **LA PERSONA** in difficoltà inizi a chiarire meglio **a se stessa** la problematica e **TROVI** le risorse e il modo a lei confacente per rispondere sia alle proprie esigenze interiori sia a quelle sia la situazione impone.

4/27/2026

21

21

IL VOLONTARIO: PERSONA IN RELAZIONE

Ciò che rende
INSOSTITUIBILE il
VOLONTARIO è la sua
capacità di instaurare
RELAZIONI
SIGNIFICATIVE e gratuite



3/1/20XX

TESTO A PIE DI PAGINA DI ESEMPIO

22

22

**Quindi, volendo riassumere, possiamo
descrivere il nostro essere volontari
con tre parole:
COSTRUIRE UNA RELAZIONE**

23

▪ ***“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)

24

**la relazione non è soltanto una
realtà emotiva: è anche un
impegno
e come tale comporta
intelligenza e sapienza**

(J. Vanier)

25

“Un colloquio è una procedura vera e propria e ci vuole la stessa preparazione che occorre per fare un intervento chirurgico.”

Da «Il tempo di morire» di Atul Gawande
The New Yorker 2010

26

Quindi una relazione di aiuto cos'è?

- E' una dinamica di DARE E RICEVERE
- E' una serie di atteggiamenti che COMUNICANO all'altro: tu mi interessi, tu sei importante ...
- E' condivisione di tempo, di emozioni, di ascolto, di gesti ...
- Entrare in una relazione è «COMUNICARE»

27

COMUNICARE E':

1. Trasmettere informazioni
2. Prestare attenzione alle proprie ed altrui emozioni
3. Favorire il cambiamento terapeutico



COSTRUIRE UNA RELAZIONE

28

Comunicare

**Se ogni comportamento
costituisce
una comunicazione,
siccome non è possibile
non avere un
comportamento,
ne consegue che
non è possibile non
comunicare**

29

Gli assiomi della comunicazione

Paul Watzlawick

- Non si può non comunicare
- Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e un aspetto di relazione
- La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura
- Gli esseri umani comunicano sia con il modulo verbale che con quello analogico
- Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari

30

Ingredienti della comunicazione:

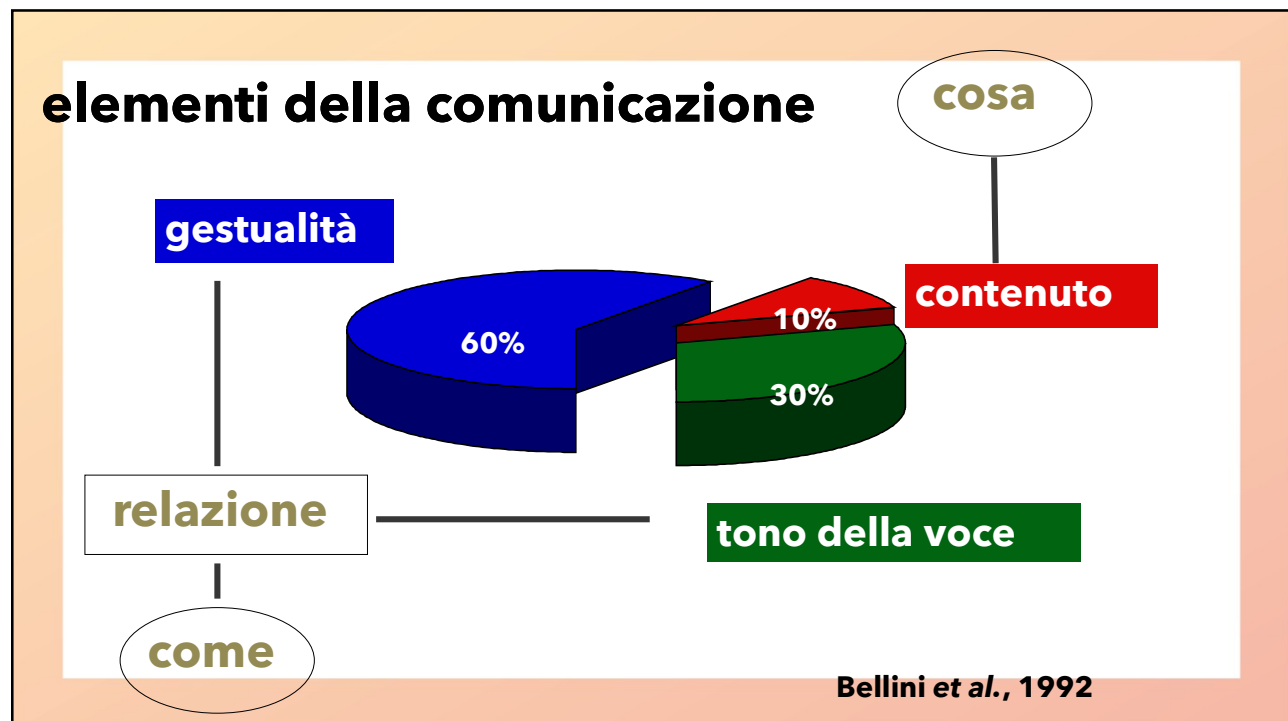
- **Verbale:** Le parole scelte
- **Paraverbale:** Il modo in cui le parole sono pronunciate (tono, ritmo).
- **Non verbale:** Il linguaggio del corpo, i gesti e la postura.

3/1/20XX

TESTO A PIÈ DI PAGINA DI ESEMPIO

31

31



32

Comunicazione non verbale (analogica):

Il linguaggio del corpo, i gesti ...

- lo sguardo, la mimica, i gesti,
- la postura, la prossemica,
- Abbigliamento, trucco, ornamenti ...

33

Comunicazione paraverbale:

riguarda il 'COME'

La comunicazione paraverbale riguarda il "come" si dice qualcosa, piuttosto che il "cosa".

Include tono, volume, ritmo, timbro della voce, pause e silenzi.

Questi elementi trasmettono emozioni, intenzioni e stati d'animo, spesso in modo inconscio, modificando la percezione del messaggio verbale.

34

Elementi Chiave della Comunicazione Paraverbale:

- **Tono di voce:** Esprime le emozioni e le intenzioni (es. pacatezza, sarcasmo).
- **Volume:** Indica l'intensità del suono, utilizzato per enfatizzare o attirare attenzione.
- **Ritmo (Velocità):** La rapidità dell'eloquio, che può denotare ansia o calma.
- **Timbro:** La qualità unica della voce di un individuo.
- **Pause e Silenzi:** Momenti strategici che possono aumentare la tensione, dare enfasi o permettere la riflessione.
- **Espressioni sonore:** Sospiri, risate o schiarirsi la voce.

3/1/20XX

TESTO A PIE DI PAGINA DI ESEMPIO

35

35

▪ Ha la **funzione di sostenere, completare, rinforzare o contraddire** (rivelando la sua ambiguità, come nella menzogna) **il messaggio verbale** differenziandosene per il suo maggior impatto.

36

- E' **linguaggio di relazione;**
- **Sostiene e completa** la comunicazione verbale: meno facile da controllare **lascia filtrare contenuti profondi**, parlando come le parole non sanno fare
- I linguaggi silenziosi vengono inviati **più o meno consapevolmente** dall'emittente e allo stesso modo il ricevente con o senza consapevolezza **li investe di significato**

37

- ANDIAMO A MANGIARE NONNA!
- ANDIAMO A MANGIARE, NONNA!
- Oh, grande idea!
- Sì, certo!
- ...

4/27/2026

38

38



LA RELAZIONE D'AIUTO

**Rapporto interpersonale
di tipo professionale
orientata allo scopo di
rispondere ai bisogni
della persona che chiede aiuto**

39

Elementi costitutivi della RDA

- Un aiutante - preparato, competente
- Una relazione centrata SULLA PERSONA AIUTATA più che sui suoi problemi
- Risorse dell'aiutante

4/27/2026

40

40

Costruzione della relazione

- **ASCOLTO ATTIVO** : capacità complessa, ricettiva ed attiva che consente di comunicare attraverso il proprio comportamento - verbale e non - di essere interessato a ciò che l'altro fa e dice.
- **Osservazione**: attenzione alla CNV ed incongruenze
- **Comprensione**: decifrare il reale senso di ciò che viene chiesto
- **Rispecchiamento**: ripresa di contenuti e sentimenti espressi
- **CAPACITA' DI AFFRONTARE IL SILENZIO e LE EMOZIONI**
- **EMPATIA** vivere temporaneamente nella vita dell'altro, senza esprimere giudizi

41

ASCOLTO

«Se parli per più della metà del **tempo**, vuol dire che stai parlando troppo.»

*Atul Gawande
«Il tempo di morire»
The New Yorker*

42

STRUMENTI PER L'ASCOLTO:



Il vero problema della comunicazione
è che non ascoltiamo per capire, ma
per rispondere



PRIMO STRUMENTO: **TACERE**

SECONDO STRUMENTO: **PRESTARE ATTENZIONE**

TERZO STRUMENTO: **SEMPLICE RICONOSCIMENTO**

QUARTO STRUMENTO: INDIVIDUO LE **DOVE MI STA**

PORTANDO LA PERSONA CHE HO DAVANTI?

QUINTO STRUMENTO: **RIFORMULAZIONE**

/RISPECCHIAMENTO

43

L'EMPATIA

COSA SIGNIFICA? COME DEFINIRLA?

- Vibrare della stessa emozione dell'altro
- Senza volerla cambiare (perché io sto scomodo!) «dai, non piangere», oppure «non dire così ...»
- E senza portarmela a casa (resta sua, non mia ... non devo starci 'troppo male')

44

BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE

- **Dirigere – dare ordini**
- **Minacciare – ammonire**
- **Predicare – moraleggiare**
- **Consigliare – offrire soluzioni**
 - **Discutere – persuadere**
 - **Giudicare – criticare**
 - **Elogiare – assecondare**
- **Ridicolizzare – prendere in giro**
- **Analizzare – diagnosticare**
- **Rassicurare – consolare**
- **Interrogare - inquisire**
- **Cambiare argomento**

45

Quando ti domando di ascoltarmi ...

NON FAI QUEL CHE TI CHIEDO SE:

- VUOI darmi dei consigli
- MI DICI come dovrei o non dovrei sentirmi ... sono le mie emozioni
- Credi di dover fare qualcosa per RISOLVERE il mio problema
- Credi di dover fare tu cio' che posso e devo fare da solo

46

DA RICORDARE:

- LA VERITÀ CHE VEDO NON È VERITÀ ASSOLUTA
- DIFFERENZA TRA INTERPRETAZIONE E OSSERVAZIONE
- ATTENZIONE ALLA COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE
- SAPER DECIFRARE IL BISOGNO ESPLICITO E BISOGNO SOTTESO

47

Come recuperare l'Autostima?

una necessità importante per il malato

Questo bisogno viene soddisfatto **se ci sentiamo persone utili** e **apprezzate** dagli altri, se ci sentiamo cioè **valutati positivamente**.

La malattia ha il potere di **incrinare la stima degli altri e la propria autostima perché porta a pensare di essere una persona inutile**, o addirittura un **peso** per se stesso, per la propria famiglia e per la società.

48

LA COMUNICAZIONE: CONFRONTO CON LE EMOZIONI

Attenzione a sé, non solo all'altro

1. Quali emozioni mi suscita la persona che incontro?
2. Quali sono le emozioni di chi ho davanti? (differenziare)
3. Decifrare per se stessi come si sta di fronte alla persona
4. Comunicare con rispetto e adeguata intensità (domanda)
5. Osservare le reazioni/risposte
6. Non consolare in modo affrettato
7. Evitare consigli precipitosi

49

Tu fai la differenza!

La relazione d'aiuto ci chiede di ascoltare, cogliere e accompagnare l'altro che ha bisogno di aiuto, che si scopre quindi vulnerabile, bisognoso, imperfetto ... esattamente come sono io in altre circostanze. Mi posso affiancare all'altro che ha bisogno a partire dalla nostra comune umanità ...

Condividiamo l'ESSERE UMANI più che FARE DELLE COSE PER L'ALTRO!

**La tua persona è una variabile
essenziale del processo
dell'accompagnamento del malato.**

(A. Brusco)

50

Grazie.

Paola Musi
info@paolamusu.it



3/1/20XX

TESTO A PIÈ DI PAGINA DI ESEMPIO

51