



**La relazione con l'utente
Teoria e tecnica del colloquio di aiuto**

Lucia La Torre

4 aprile 2013
Unicatt -Milano

Fisionomia della relazione di cura

Per relazione di cura si intende la capacità di dar vita ad una relazione umana in modo consapevole, controllato ed intenzionale, padroneggiando razionalmente «abilità che sono tutt'uno con ciò che si è»

Mucchielli

La relazione è un rapporto fra due o più persone che presuppone una qualità e una modalità di svolgimento e all'interno di questa comunicazione ciascuno dei poli interessati esprime il proprio modo di essere. [...]

Ogni relazione comporta una condizione di reciprocità all'interno della quale ognuna delle parti in causa può subire delle modificazioni attraverso il rapporto con l'altra, con la conseguenza che si crea un legame.

Colotto.

Presupposti del lavoro "psicologico"

Nel lavoro psicologico si passa da una concezione teorica incentrata sul concetto di cura per orientarsi verso quello del "prendersi cura".

Il lavoro psicologico non aspira a risolvere i problemi dell'altro, ma a mettere l'altro in condizione di risolverli da solo, se è possibile, o quantomeno, di comprenderli e meglio tollerarli.

Meltzer.

Condizioni necessarie

La reciprocità.

La relazione di aiuto è una relazione *asimmetrica*

Chi è aiutato deve assumere in ogni caso un ruolo attivo e non di semplice contenitore passivo entro cui riversare contenuti di vario tipo (sussidi, sostegni a domicilio, servizi pasti, ecc.).

La relazione di aiuto deve fondarsi sulla contrattazione di obiettivi e sulla co-costruzione condivisa del progetto, che coinvolge i partecipanti in eguale misura

Laddove la reciprocità è assente o vacillante, spesso si creano situazioni per cui la relazione di aiuto si affievolisce e perde consistenza nel tempo.

Condizioni necessarie

La stabilità.

Stabilità non è sinonimo di una eternità indefinita; se così fosse, si genererebbe una sorta di legame di dipendenza che impedirebbe alla persona di compiere il proprio percorso di aiuto in modo autonomo e di trovare spazi di autorealizzazione.

Stabilità significa progettualità che necessariamente si fonda su un fine, che richiede una definizione precisa di strategie e tecniche di intervento da attuarsi in tempi diversi.

Le competenze nella relazione d'aiuto

Professionalismo

è ascrivibile all'improvvisazione, che dà vita ad interventi approssimativi, all'insegna della faciloneria e senza la **dimensione prospettica**.

le modalità di intervento agiscono **senza comprendere**, eppure fingendo di farlo,

manca la **consapevolezza** compiuta delle proprie azioni e delle loro ricadute ma la simulano,

Non si ha chiarezza del contesto all'interno del quale si rivolgono e delle relative necessità di **approccio** che implica

*Manca l'impegno a crescere nella **consapevolezza del limite** e ad intraprendere un cammino dove l'incontro con l'altro sia potenzialità di sviluppo, occasione per entrambi di miglioramento e di affinamento.*

Le competenze nella relazione d'aiuto

Professionalità

- serio impegno di crescita per l'altro e con l'altro
- attenzione e rispetto per l'altro ravvisandolo come **persona** prima che come cliente o utente di un servizio.
- offre l'aiuto nel momento in cui **c'è il bisogno**
- rispetta i tempi di evoluzione della persona
- non ha pretese di autocompiacimento **al servizio dell'altro**

Cio' che crea la **distinzione** fra i professionisti è sempre **piu' il come** piuttosto che il **quanto**

Attraverso l'innalzamento continuo della competenza dell'operatore

il come passa attraverso se stessi, i propri vissuti, i propri sentimenti, le proprie emozioni

Essere competenti significa possedere un linguaggio appropriato non solo nel campo scientifico, medico, tecnologico, ma anche *affettivo*

Le modalità di ascolto:

Ascolto finto Ascoltiamo "a tratti", lasciandoci catturare da distrazioni, dalla nostra immaginazione e comunque fidandoci del nostro intuito che precocemente discerne le cose importanti da quelle meno importanti. Ascolto quindi passivo, senza reazioni, vissuto solo come opportunità per poter parlare.

Ascolto logico Ci sentiamo già soddisfatti quando ci scopriamo ad ascoltare applicando un efficace controllo del significato logico di quello che ci viene detto. L'attenzione sarà concentrata sul contenuto di ciò che viene espresso ed anche l'interlocutore potrebbe avere l'errata convinzione di essere stato capito

Ascolto attivo

Ci mettiamo in condizione di "ascolto efficace" provando a metterci "nei panni dell' altro", cercando di entrare nel punto di vista del nostro interlocutore e comunque condividendo, per quello che ci è umanamente possibile, le sensazioni che ci manifesta. Da questa modalità è escluso il giudizio e la tensione del "dover risolvere il problema"

Saper riflettere i sentimenti dell'altro
Saper riflettere i significati dell'altro

L'empatia

Comprensione attraverso una temporanea e parziale identificazione

Attraverso meccanismi regressivi il conduttore rinuncia per un certo tempo ad una parte della propria identità (immagine di sé mobile e flessibile)

Empatia

Dal greco *empathia*.

All'inizio definiva una condivisione estetica, successivamente la parola venne presa a prestito dalla psicologia

- Per molti studiosi viene vista come una condivisione affettiva; ("empatia emotiva")
- Altri considerano la vera empatia come subordinata anche allo sviluppo di capacità cognitive ("empatia cognitiva")
- Queste consentono in primo luogo di immedesimarsi negli altri, di mettersi dal loro punto di vista e di comprendere il loro modo di valutare cose e situazioni (tutto ciò è frutto del *pensiero riflessivo*)
- L'empatia richiede l'uso di entrambe le tonalità – affettiva e cognitiva.
- Apparentemente potrebbero sembrare in antitesi.

Il vissuto affettivo può permetterci di "sentire" le cose le capacità cognitive ci possono fornire la capacità di "vedere" la prospettiva dell'altro

Colloquio

“E’ una situazione in cui la comunicazione avviene:

- ✗ in primo luogo a voce;
- ✗ in un gruppo di due persone;
- ✗ che si incontrano più o meno volontariamente;
- ✗ sulla base di un rapporto esperto-cliente
- ✗ con lo scopo di chiarire il modo caratteristico di vivere della persona in esame;
- ✗ modo di vivere che egli trova particolarmente molesto o degno di nota e della cui chiarificazione egli si attende un beneficio.”

Sullivan

Il colloquio... un esempio

**Spezzone del film
Cuore sacro
Ferzan Ozpetek 2005**

Domande di apertura

Possibili domande/affermazioni di apertura:

Vorrebbe cominciare dicendomi a che cosa sta pensando in questo momento?
Abbiamo cinquanta minuti a disposizione oggi. Come Le piacerebbe usare questo tempo?
Prego, mi dica come posso aiutarLa.
Vorrebbe dirmi del problema che ha menzionato quando abbiamo fissato l'appuntamento?
Come Le piacerebbe cominciare?
C'è qualcosa di specifico che vorrebbe considerare prima di tutto?
Forse potremmo parlare delle questioni che La preoccupano di più adesso?

Domande chiuse

Questo tipo di domanda richiede una risposta che consiste in un semplice sì o no o in una risposta molto specifica.

Esempi:

Ha capito quello che ho detto?

E' felice?

Manterrà il suo lavoro?

Vuole andare?

Svantaggio: non sollecita o richiede una comunicazione riflessiva o elaborativa.

Domande aperte

Offrono l'opportunità di rispondere e chiarire aree significative di preoccupazione che è forse necessario considerare più in profondità.

Esempi:

Che cosa significa per lei questa situazione?

Come si sente riguardo a ciò?

E' qualcosa che potrebbe guardare più da vicino?

Domande "perché"

Spesso è difficile o impossibile dare una risposta.

Suonano come accusa con l'effetto di mettere il cliente sulla difensiva o di farlo sentire inadeguato perché non in grado di rispondere.

Domande allusive

Indicano una particolare risposta.

Pongono la persona a cui sono rivolte sotto la pressione di dichiararsi d'accordo. Pone il conselor nella posizione dell'autorità o dell'esperto.

Esempi:

Non è una buona idea?

E' un buon piano d'azione, no?

L'insegnante la sa meglio di tutti, non è vero?

Domande multiple

Spesso si riesce a rispondere solo a una parte della domanda (generalmente l'ultima).

Fanno sentire sotto interrogatorio e tendono a far assumere un atteggiamento difensivo.

Esempi:

Quando decise di partire? Dove andò? Era lontano?

Domande retoriche

Non richiedono una risposta. Sono generalmente un'espressione delle opinioni personali del conselor, possono indurre il cliente ad accettare i punti di vista che contengono.

Esempi:

Che non vorrebbe avere una vita familiare felice?

Qual è il valore della vita se non ci si diverte un po'?

Domande di scandaglio

Aiutano il cliente a guardare al di là delle ovvietà che hanno detto e a considerare le varie dimensioni e implicazioni nascoste.

Domande che incoraggiano il pensiero critico

Il cliente viene incoraggiato ad autoformularsi le domande per migliorare le sue abilità innate di discriminare fra varie possibilità o corsi di azione.

L'abitudine al pensiero critico e all'autoformulazione di domande rende i clienti capaci di acquisire fiducia e indipendenza; due dei più importanti obiettivi del colloquio

La favola del pollo

Accadde a un figlio di re che credeva erroneamente di essere un pollo. Si tolse gli abiti, andò a mettersi sotto il tavolo e rifiutò di accettare cibi di sorta limitandosi a beccettare del grano. Il re mandò a chiamare molti medici e specialisti, ma nessuno riuscì a trovargli una cura. Dopo alcuni giorni un saggio si presentò al re e gli disse: "Credo di poter guarire il figlio del re". Il re gli permise di tentare e il saggio si tolse gli abiti, striscio sotto il tavolo e si mise a beccettare il grano. Il figlio del re lo guardò con sospetto e chiese: "Chi sei e che cosa fai qui?". E il saggio rispose: "Chi sei tu e che cosa fai qui?". "Io? Io sono un pollo", rispose infuriato il figlio del re. "Anche io sono un pollo", disse il saggio con grande calma, e i due rimasero sotto il tavolo finché non si abituarono l'uno all'altro. Quando il saggio capì che il figlio del re si era abituato a lui, fece cenno che gli portassero gli abiti. Li indossò e disse al figlio del re: "Non credere che a un pollo sia proibito indossare abiti. Un pollo si può vestire e rimanere un autentico pollo". Il figlio del re considerò la cosa e accettò di vestirsi anche lui, allora il saggio fece cenno che gli portassero delle vivande normali. Il figlio del re strabillò: "Che cosa fai?". E il saggio lo tranquillizzò dicendo: "Non ti allarmare: un pollo può mangiare quello che mangiano gli uomini e rimanere un pollo per tutto il resto". Il figlio del re accettò il consiglio e fece cenno che gli portassero delle vivande normali, dopo di che il saggio disse al figlio del re: "Credi proprio che un pollo debba rimanere sempre sotto il tavolo? Niente affatto. Può andare in giro quanto gli piace e rimanere un autentico pollo". Il figlio del re rifletté un attimo, quindi uscì da sotto il tavolo sulle orme del saggio e si mise a camminare. Quando ebbe a vestirsi come un uomo, a mangiare come un uomo e a camminare come un uomo, lentamente gli tornarono tutti i sensi e riprese a essere uomo e a vivere in tutto da uomo. *Rabbit Nahman di Brazilev*



Bibliografia

Teoria e tecnica del colloquio di aiuto

Lucia La Torre

4 aprile 2013

Unicatt -Milano



Bastianoni P., Simonelli A. "Il colloquio psicologico", Carocci editore, Roma 2001
Bettelheim B., Rosenfeld A. *L'arte dell'ovvio* Saggi/Feltrinelli, Milano, 1994
Blandino G., *Le capacità relazionali*, UTET, Torino, 1996
Blandino G., Granieri B., *La disponibilità ad apprendere*, Raffaello Cortina, Milano, 1995
Bowlby, J., "Una base sicura", Raffaello Cortina Editore, Milano, 1989
Boella L., Buttarelli A., *Per amore di altro. L'empatia a partire da Edith Stein*, Raffaello Cortina, Milano, 2000
Borgna E., *Noi siamo un colloquio: gli orizzonti della conoscenza e della cura in psichiatria*, Feltrinelli, Milano, 1999
Bruzzone D. (a cura di), Musi E., *Vissuti di cura Competenze emotive e formazione nelle professioni Sanitarie*, Edizioni Guerini, Milano, 2007
Canevaro A. - Chierregatti A., *La relazione di aiuto. L'incontro con l'altro nelle professioni educative*, Carocci, Roma, 1999
Gamelli I., *"Sensibili al corpo. I gesti della formazione e della cura"*, Meltemi, Roma, 2005
Iori V. (a cura) *Quando i sentimenti interrogano l'esistenza. Orientamenti fenomenologici nel lavoro educativo e di cura*, Edizioni Guerini, Milano, 2006
Lawrence W. G., Prefazione a: "Social Dreaming: la funzione sociale del sogno" Ed. Borla, Roma, 2001
Liss J., *L'ascolto profondo. Manuale per le relazioni d'aiuto*, Carocci, Roma, 2005
Masera G., *Prendersi cura dell'altro*, Il Pensiero Scientifico Editore, Roma, 2006
Mortari L., *La pratica dell'aver cura*, Mondadori Bruno, Milano, 2006



latorrelucia@live.it