

ASPETTI DEL COLLOQUIO PSICOLOGICO

Cosa significa colloquio psicologico?

Ci sono tanti tipi di colloquio, di lavoro, di orientamento professionale, di selezione^[1] nei quali ha priorità il contenuto; anche in essi possono rientrare aspetti psicologici.

Il colloquio psicologico non riguarda tanto i contenuti, quanto il come è presentato il contenuto.

Un contenuto diventa psicologico quando concorre a definire il come e il perchè di una certa modalità di pensiero, di affermazione o di comportamento.

Il processo psicologico chiama in causa due attori: utente e professionista, quest'ultimo ha la responsabilità di capire le motivazioni, le aspettative, il punto di vista dell'utente, come si pone rispetto al colloquio e come si pone in relazione al suo problema, al fine di comprendere a fondo la persona e modificare ciò che possiede d'inadeguato.

La comunicazione terapeutica ha lo scopo di "riuscire a spostare" il cliente, da una "posizione d'impotenza" in cui si sente vinto dal destino impietoso, ad una "posizione in cui abbia la sensazione di essere in grado di "scalfire gli aspetti insoddisfacenti della propria vita, rendendola intimamente più gratificante"

Io vivo bene anche da solo, senza dipendere da nessuno, come ho fatto fino a quattro mesi fa, col pilota automatico. Mi sbatto le mani in tasca e comincio a camminare dove mi porta la strada. [...] Peccato però che quando vado col pilota automatico le sensazioni più belle siano prendersi delle bresche il sabato sera per dimenticare un'altra merdosa settimana di scuola in cui non è successo niente, vomitare subito prima di rientrare a casa e svegliarsi la domenica mattina col mal di testa come nella parodia delle canzoni di Vasco. POSSO SOPRAVVIVERE COL PILOTA AUTOMATICO, MA VIVERE È UN'ALTRA COSA.^[2]

È possibile ottenere il suddetto passaggio non attraverso il dare consigli poichè essi incoraggiano alla dipendenza: chi li fornisce si aspetta che siano accettati o rifiutati e ha la tendenza a verificare se siano stati seguiti o meno.

Si crea così una dinamica disfunzionale, in cui "l'aiutato" si abbandona passivamente "all'aiutante", dal quale attende -sempre- la risoluzione di -tutti- i suoi problemi.

Lo psicologo fornisce invece *informazioni*: l'informazione è disinteressata, non lega chi la riceve e, nell'ambito terapeutico l'utente si sente libero di servirsene oppure accantonarla, può scegliere di usarla nel momento che ritiene opportuno; dunque il dare informazioni incoraggia alla libertà.

Alcune persone si rivolgono alle agenzie sociali con un senso di totale inadeguatezza rispetto alla possibilità di far fronte ai problemi che presentano. Sono solitamente persone che mancano di "modelli di utilizzo delle risorse" per non aver avuto la possibilità di acquisire strategie sociali adatte ai contesti [...]. Una relazione di aiuto che costruisce e ricostruisce l'utente come "incompetente", "incapace", "inadeguato", finisce col creare una situazione paradossale tale per cui, proprio nel momento in cui l'utente aiutato, si conferma lo stato di bisogno in cui l'utente stesso versa: la costruzione intersoggettiva della dipendenza [N.d.A.], costruendo così una interazione non emancipativa e non evolutiva. [...] La via d'uscita [...] sta nel condurre l'intervento di aiuto in modo che esso costruisca contemporaneamente anche la competenza della persona che viene aiutata: la costruzione intersoggettiva della competenza [N.d.A].^[3]

LA FIDUCIA

L'obiettivo del primo colloquio non è quello di risolvere il problema dell'utente, ma di costruire una relazione improntata alla fiducia.

Già nel primo incontro il professionista ha la capacità di infondere fiducia e competenza nel cliente il quale ha la sensazione di aver fatto la scelta giusta, di essere finalmente approdato nel posto giusto.

Lo psicologo si pone anzitutto come essere umano nella relazione, ascolta con sensibilità e partecipazione cercando di capire cosa il cliente stia sperimentando in quel momento senza lasciar trasparire alcun segno di turbamento anche di fronte a rivelazioni-shockanti.

Mantiene un atteggiamento calmo, ponderato, neutrale ponendosi come "modello" delle relazioni umane.

Comunicare abilità professionale non è incompatibile con quanto detto.

Quando il cliente avverte che quanto il terapeuta afferma, è nel suo esclusivo interesse, è un segnale che il terapeuta è riuscito ad instaurare una relazione di fiducia.

Questo rappresenta solo il primo passo per stabilire e consolidare -nel tempo- tale relazione.

Una figura di attaccamento crea una base sicura perchè fornisce sicurezza quando ve ne sia il bisogno; la sicurezza di base è garantita dalla sequenza "prima sicurezza, poi esplorazione". [...] È quindi probabile che, in una relazione sicura, ogni nuova mossa fatta da una persona venga percepita da un'altra come una novità, sollecitando così l'esplorazione [...].^[4]

E COSÌ SI APRIRANNO NUOVI ORIZZONTI, PRIMA DEL TUTTO SCOSCIUTI.^[5]

Solo avendo costruito una relazione improntata alla fiducia, nel tempo, il professionista si sarà guadagnato il diritto di prospettare angolazioni dalle quali considerare pensieri, opinioni, intenzioni, comportamenti in modo forse più adattivo per l'utente.

È opportuno nel primo colloquio assumere come dati reali le percezioni del cliente, in quanto, per il cliente esse sono reali; il suo punto di vista è la sua realtà.

Adottare la sua stessa ottica è un buon inizio per guadagnarsi la sua fiducia.

[...] STAMMI PIÙ VICINO, ORA CHE HO PAURA, perchè in questa fretta tutto si consuma, [...] PERCHÈ SIAMO DUE DESTINI CHE SI UNISCONO, STRETTI IN UN Istante SOLO, CHE SEGnano UN PERCORSO PROFONDISSIMO, DENTRO DI LORO; superando quegli ostacoli, se la vita ci confonde, solo per cercare di essere migliori, per guardare ancora fuori, per non sentirci soli.

Ed è per questo che ti sto chiedendo di cercare sempre quelle cose vere, che ci fanno stare bene e male, [...] perchè siamo due destini che si uniscono, stretti in un istante solo, che segnano un percorso profondissimo, dentro di loro; superando quegli ostacoli che la vita non ci insegna, solo PER CERCARE DI ESSERE PIÙ VERI, PER GUARDARE ANCORA FUORI, PER NON SENTIRCI SOLI, PER NON SENTIRCI SOLI.^[6]

IL VERO LAVORO DELLA TERAPIA

Abbiamo affermato che lo psicologo è opportuno che consideri le percezioni riferite dal cliente come dati reali, ciò è molto importante poichè *lascia al cliente la libertà di dare priorità* a quelle difficoltà che ritiene più pressanti.

È proprio questa libertà concessa al cliente di esprimersi, seguendo la strada che più preferisce, dalla più semplice alla più impervia, che fornisce indicazioni preziosissime sul tipo di utente e sui modelli cognitivi che utilizza.

Mi piace raccontarti, sempre, quello che mi succede, le parole diventano nelle tue mani forme nuove, colorate; quelle profonde mai ascoltate una musica sempre più dolce, suono di una sirena perduta e lontana...SEMBRERÀ DI VIAGGIARE IO E TE, CON LA STESSA VALIGIA IN DUE, DIVIDENDO TUTTO, SEMPRE, NORMALMENTE...^[7]

La scelta degli argomenti, l'ordine e il modo in cui li affronta, le questioni che solleva e ciò che non dice, così come il suo modo di rimanere in silenzio e il significato che questo potrebbe assumere, sono di vitale importanza per la terapia.

Per non ostacolare questo processo di autoapertura, consapevoli dei suoi sforzi, non è opportuno interrompere *il libero fluire delle parole* dell'utente con domande chiuse, che implicherebbero risposte secche e brusche.

Il terapeuta attraverso la sua postura, la sua mimica e le sue parole comunica disponibilità all'ascolto, valore e interesse per tutto ciò che esprime il cliente.

Se il terapeuta riesce a *comunicare supporto, sostegno ed empatia*, il cliente potrà assumersi i rischi emotivi del parlare di sé, per giungere alla comprensione e tentare il cambiamento con buone probabilità di successo.

Si sentirà al sicuro, protetto, nell'affrontare il dolore che a volte comporta l'esplorazione di sé, perchè percepisce il terapeuta -incondizionatamente- al suo fianco.

Il mio pensiero vola verso te, per raggiungere le immagini scolpite ormai nella coscienza come indelebili emozioni che non posso più scordare; IL PENSIERO ANDRÀ A CERCARE TUTTE LE VOLTE CHE TI SENTIRÒ DISTANTE, tutte le volte che ti vorrei parlare E DIRTI ANCORA CHE SEI SOLO TU UNA COSA CHE PER ME È IMPORTANTE, CHE PER ME È IMPORTANTE...^[8]

Per facilitare questa vicinanza, il terapeuta può cercare di identificarsi con l'utente "imitando" qualche suo comportamento: questa sintonia Minuchin^[9], nel 1974, la chiama *partecipazione*, per esempio accavallando le gambe, rallentando il ritmo dell'eloquio, abbassando il volume della voce ecc. Ciò è utile affinché il cliente veda il terapeuta come un modello da emulare non troppo dissimile da lui. Un altro aspetto che nel tempo il cliente imparerà ad apprezzare e a stimare è l'*onestà del professionista*, innanzi tutto come essere umano e poi come specialista.

Nel caso ponesse al terapeuta quesiti inerenti concezioni valoriali, questi, premetterà che il suo orientamento potrà anche essere diverso da quello dell'utente ma, ciò che gli interessa è la persona in quanto tale, al di là delle differenze d'opinione e culturali.

RISPOSTE FONDAMENTALI IN AMBITO TERAPEUTICO

Il professionista prende nota mentalmente delle informazioni e dei contenuti profondi affiorati nel colloquio, ne effettua la *ricapitolazione* e la presenta al cliente perchè ne confermi l'esattezza mediante frasi del tipo: "sì, sì, è proprio questo che volevo farle capire", oppure "si tratta proprio di ciò".

In questo caso, il cliente, dopo qualche istante di riflessione, utilizza il sunto del terapeuta per

aggiungere informazioni ancora più importanti.

Con questa tecnica, il professionista verifica se la sua comprensione è corretta e, in caso contrario, la rivede.

Può capitare infatti che questi, nel suo sforzo di comprendere il cliente ne abbia frainteso il senso, in tal modo il cliente può rispondere: "non è proprio questo che volevo dire", oppure "non si tratta esattamente di questo".

Il terapeuta mantenendo un atteggiamento sereno, incoraggia il paziente ad esprimere nuovamente la questione, lo ringrazierà e lo loderà per le ulteriori precisazioni con frasi del tipo: "grazie per avermi chiarito le idee"; oppure "adesso ho inteso ciò che voleva dire".

Questa tecnica rende più chiara la comunicazione e il cliente apprezzerà la lealtà e lo sforzo del terapeuta.

Un'altra tipologia di risposta adeguata è *l'incoraggiamento minimo*, il terapeuta incoraggia il cliente a proseguire il racconto con frasi che esprimano sincero interesse e con segni di assenso, per esempio l'annuire.

Ciò è molto utile, specialmente nel primo colloquio, infatti usando questa tecnica è probabile che al termine della seduta, il cliente provi un senso di sollievo per essersi liberato dal peso interiore che lo opprimeva.

Può capitare che esprima verbalmente la sensazione di benessere raggiunta allo psicologo e lo ringrazi per la sua disponibilità all'ascolto.

Il senso di sollievo è transitorio, se non si affrontano le cause del problema la sofferenza si ripresenterà.

Un'ulteriore tecnica consiste nel *riflettere al cliente i suoi sentimenti* presentati da questi, in modo più o meno esplicito nella sua narrazione.

Nel primo colloquio si rivela la più efficace in quanto consente al terapeuta di insegnare al cliente che:

- è legittimo provare sentimenti anche molto intensi come rabbia, collera e ambivalenza
- nell'ambito terapeutico se ne può parlare senza timore di essere giudicati, criticati, derisi; infatti il terapeuta col suo comportamento, postura, espressione, "autorizza" il cliente a manifestarli
- lo aiuta a definirli, a descriverne l'intensità e gli effetti.

Da sempre, nella storia dell'uomo, dare il nome a ciò che percepiamo come ignoto e incontrollabile riduce la sensazione di paura e di minaccia.

Il terapeuta deve prestare attenzione a restituire i sentimenti del cliente definendoli correttamente e a restituirne pure l'intensità, una risposta di questo tipo viene spesso chiamata *empatia*.^[10]

"Che cosa vuol dire addomesticare?" chiese il piccolo principe alla volpe. [...].

"È una cosa da molto dimenticata. Vuol dire creare dei legami..."

"Creare dei legami?"

"Certo", disse la volpe.

[...].

"Non si conoscono che le cose che si addomesticano", disse la volpe.

-Ma se è vero, come dice la volpe che non si conoscono che le cose che si addomesticano, la prima cosa da addomesticare, la più selvatica, è proprio la nostra mente-.^[11]

è necessario che le risposte fondamentali in ambito terapeutico siano seguite da qualche istante di silenzio: si chiama silenzio attento, in questi momenti il cliente ha l'opportunità di riflettere su ciò che il professionista gli ha restituito e, spesso, ciò che proferirà in seguito sarà l'informazione più significativa di tutto il colloquio.

LE FRASI DA EVITARE

Il professionista non dirà mai cosa deve o non deve fare, se prospettasse al cliente la via da seguire questi gli risponderebbe che non è il percorso appropriato a lui, adducendo una serie di ragioni.

Il terapeuta quindi, dovrà agire prudentemente per non cadere nella "trappola delle domande che renderebbero il colloquio più simile ad un'intervista.

Non fare domande, specialmente se chiuse, è la regola da seguire per non sbagliare.

E se fosse il cliente a formularle al terapeuta?

è opportuno che questi non risponda secondo le aspettative del cliente, ma sposti l'argomento su un piano generale, oppure formulando risposte impersonali; il cliente non desidera realmente una risposta dal terapeuta, ma desidera individuarla in se stesso.

Al professionista è utile cercare di capire il significato celato dietro la domanda.

Esempi di risposte inadeguate sono categorizzabili in:

- " Sono sicuro che avrò un'altra opportunità" = **falsi incoraggiamenti**, l'intenzione è quella di restituire la speranza, ma poichè essa nasce da dentro le suddette parole suoneranno come un tentativo di compiacergli, con l'esito di scoraggiarlo ulteriormente.

- " vedrai che domani sarà un giorno migliore" = **risposte di cortesia**, è talmente banale che il cliente non si sentirà minimamente compreso, infatti se non è riuscito a trovare una soluzione da solo per ciò che lo affligge, si ha motivo di supporre che, per lui, domani sarà un giorno altrettanto triste.

Cosa mi aspetto dal domani? Di sole in faccia no, ma in fondo io ci spero ancora [...]. Domani sarà un giorno migliore vedrai! Domani sarà un giorno migliore vedrai!^[12]

- "Perchè non prova ..." = **dare consigli**, si instaura il gioco del "sì, ma..." e, se ci si mette a discutere col cliente, l'esito è perdente.

- "Ma come le è venuto di..."; "Cosa le è saltato in mente..." = **incolpare il cliente**, sono frasi pericolosissime perchè egli si accorge non solo di avere sbagliato, ma anche che il terapeuta, più o meno esplicitamente, lo rimprovera anzichè supportarlo.

- "Sicuramente i suoi genitori le vogliono molto bene" = **la negazione**. Il cliente tocca un aspetto di vita, o una forte emozione di cui evidentemente ha avuto esperienza diretta e per questo ne è ancora infastidito o ancora ne soffre.

Le suddette risposte sono applicabili comunemente nei vari contesti di vita e si adattano bene ad ogni situazione quotidiana ma, in ambito terapeutico non funzionano.

È opportuno che il terapeuta concluda ogni frase col punto, senza puntini di sospensione e senza virgole, poichè altrimenti lascerebbe intendere qualcosa di inespresso, ambiguo, suscettibile di interpretazione.

In conclusione si può affermare che...

...] L'arte della terapia consiste nel sapere quando e come.^[13]

Rossella Armaroli

[1] Cfr. C. Castelli, L. Venini (a cura di), Psicologia dell'orientamento scolastico e professionale, p. 252-254.

[2] E. Brizzi, Jack Frusciante è uscito dal gruppo, p. 159.

[3] L. Fruggeri, Famiglie, pp. 200-201.

[4] J. Byng-Hall, Le trame della famiglia, p. 163.

[5] Ibid., p. 32.

[6] Tiromancino, Due destini, in "La descrizione di un attimo".

[7] Tiromancino, Per me è importante, in "In continuo movimento".

[8] Ibid.

[9] Minuchin, in S. F. Fine, P. H. Glasser, Il primo colloquio.

[10] S. F. Fine, P. H. Glasser, Il primo colloquio.

[11] A. De Saint-Exupéry, Il Piccolo Principe, cit. da S. Tamaro, Cara Mathilda, p. 164.

[12] Lunapop, Un giorno migliore, in "Vorrei".

[13] Lunapop, Un giorno migliore, in "Vorrei".

BIBLIOGRAFIA

Byng-Hall, J., Le trame della famiglia. Attaccamento sicuro e cambiamento sistemico, trad. di A.Gilli, a cura di P.Bertrando, Milano, Raffaello Cortina Editore, 1998.

Brizzi, E., Jack Frusciante è uscito dal gruppo, Milano, Edizioni Baldini e Castoldi, 1995.

Castelli, C., Venini, L., (a cura di), Psicologia dell'orientamento scolastico e professionale, Milano, Franco Angeli, 1996.

De Saint-Exupery, A., Il Piccolo Principe, Milano, Edizioni Tascabili Bompiani, 2001.

Fine, S.F., Glasser, P.H., Il primo colloquio. Coinvolgimento e relazione nelle professioni d'aiuto, trad. di M.C.Boria Migliorini, a cura di R.Anchisi, Milano, McGraw-Hill, 1999.

Fruggeri, L., Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psico-sociali, Roma, Carocci editore, 1998.

Tamaro, S., Cara Mathilda. Lettere a un'amica, Milano, Rizzoli, 2001.

DISCOGRAFIA

Lunapop., Un giorno migliore in "Vorrei", 1999. Universal Music.

Tiromancino., Due destini in "La descrizione di un attimo", 2000. Virgin Music Italy.

Tiromancino., Per me è importante in "In continuo movimento", 2002. Virgin Music Italy.