

COLLOQUIO = strumento di conoscenza che utilizza l'incontro e la comunicazione fra due o più persone, x raccogliere informazioni e acquisire conoscenze con fini di ricerca, di diagnosi o di presa in carico per un determinato trattamento. Presuppone che uno dei partecipanti abbia conoscenze e competenze psicologiche, titolo per usarle, e che le usi in accordo con gli interlocutori. Il paradigma di riferimento dello ■, le sue scelte metodologiche e il diverso scopo che può avere un colloquio, possono portare a caratteristiche strutturali, a modi di conduzione e a contenuti dello scambio comunicativo molto diversi fra di loro.

1. grado di strutturazione del colloquio (= grado di libertà comunicativa concessa ai partecipanti al C)
 - a) intervista strutturata: contenuto, forma, successione domande predet. Risp libere o + - def b) intervista semistrutturata: traccia di riferim x contenuti domande. No det n. forma ordine. Risp libere c) colloquio orientato: no griglia. Solo argomenti da sondare. Si possono approfondire o ampliare contenuti d) colloquio clinico: l'intervistato decide contenuti e ordine di esposizione. Lo ■ interviene x allitare la C
2. modalità di conduzione (= strategie del conduttore)
 1. polo di centratura (■ /intervistato x T e conten – variabile nel corso del C)
 2. direttività: ■ atteggiam valutativo e giudicante o domande di ripresa di parole e concetti, adeguata calibratura tra Pdcent e Mdicond
 3. stile di conduzione: modo di porsi dello psic vs l'intevs (duro, amichevole, consultivo, partecipativo)
3. scelta metodologica = conseg approccio epist. Scopo + Teoria di rif. > strutturaz e conduz
- prospettiva psicometrica: approccio quantitativo, validità e attendibilità, risult quantific, ++ strutt colloquio, focus contenuto manif, verbalizzazione
- prospettiva clinica: risultati valutabili sulla base delle conoscenze teoriche e dell'esperienza clinica del conduttore, basso grado di strutturazione, centratura sull'intervistato, focalizzazione su ciò che dice, sul come e sulle modalità relazionali. Considera il conduttore un elemento attivo che modifica il campo relazionale, e che utilizza questa specificità con consapevolezza e in modo appropriato.
4. paradigma di riferimento = assunti generali che riguardano la scelta dell'oggetto di studio, la modalità di raccolta dei dati e la concezione del funzionamento della mente e del comportamento. Determina il tipo di informazione che si cerca e quella che si ottiene. Psicanal= aspetti emotivi e difensivi inconsci; umanistico= empatia e mondo fenomen; comportamentista= com
5. scopo del colloquio = scopo da perseguire o richiesta esplicita fatta allo psicologo da colui che lo consulta o da terzi. Influenza le scelte metodologiche e tecniche e i contenuti del colloquio, e può modificare l'atteggiamento dell'esaminando e dell'esaminatore e il campo globale a) di consultazione, nosografico-descrittivo, x presa in carico terapeutica, xperizia
6. motivazione dei partecipanti = grado di convincimento e di interesse autentico di entrambi i partecipanti a aderire all'incontro e allo scambio comunicativo. Intrinseca tutti e 2 x C clinico; estrinseca solo 1 (es adolescente inviato) x int. strutt.
7. caratterist dell'intervista-tore = Conoscenze psicologiche: livello di cultura gener e di professionalità, e il paradigma teorico di riferimento; Competenza ed esperienza specifica: conoscenze relative allo specifico ambito del colloquio, e l'esperien conseguita nella conduzione di colloqui; conoscenza di sé • capacità di tradurre concetti teorici nella pratica clinica; capacità di confrontare il disturbo con la propria formazione teorica sui diversi modelli di disturbo psichico, Dati pers: età, sesso, contesto geo-socio-culturale di provenienza, percezione del proprio ruolo, personalità.
8. carat

'intervistatoetà, sex, stato socioeconomico,

LA COMUNICAZIONE NEL C.P Il CP si basa sullo scambio di messaggi fra persone a scopo informativo-pragmatico, che avviene mediante un insieme di segni, simboli e regole che danno luogo ad un linguaggio verbale, supportato, integrato, o sostituito da un linguaggio non verbale. LIN.VERB suoni articolati, organizzati in parole, atte ad individuare immagini, concetti, azioni e relazioni. Digitale, si basa cioè su parole dal significato convenzionale, ordinate in discorsi, e su una grammatica e una sintassi proprie di ogni lingua. E' di tipo analogico quando la comprensione si basa su esperienze condivise all'interno di un determinato contesto socio- culturale.

LIN.NV msg che provengono dallo sguardo, mimica facciale, gesti e movimenti del corpo, postura, distanza interpersonale, elementi NV del parlato, manifestazioni di tipo neurovegetativo, da caratteristiche fisiche, e da artefatti. Il linguaggio non verbale è prevalentemente di tipo analogico. Serve X Rinforzare e supportare la CV, rendendola più efficace mediante gesti, movimenti del corpo o degli occhi, modificazioni del tono della voce o della mimica facciale, = richiesta di attenzione o di consenso, ribadire o illustrare quanto detto in parole,

Integrare la CV per es con un indicatore dello stato emotivo quale il tono della voce o la mimica facciale.

Sostituire la CV per es gesti simbolici (es. alzare le mani); modificazioni della postura (es. irrigidirsi durante un abbraccio ecc.), o modificazioni della distanza spaziale.

Metacomunicare trasmettere attraverso gesti, movimenti degli occhi, espressioni facciali, tono della voce, come deve essere intesa la comunicazione verbale in quel contesto (es. che il discorso va preso seriamente)

Regolare il flusso comunicativo e la relazione per es. schiarendosi la voce o alzando la mano per chiedere la parola, annuire col capo per assentire e invitare a proseguire, avvicinarsi o allontanarsi per dimostrare interesse o per segnalare l'intenzione di terminare lo scambio comunicativo.

CANALI DELLA CNV

- Volto e mimica facciale + imp expr e com

Msg relativi allo stato emozionale e al coinvolgimento nella relazione. (es. exp facciali delle emozioni, aggrottare la fronte,)

- Sguardo e movimenti degli occhi

stati d'animo e intenzioni, grado di coinvolgimento relazionale, e usati per regolare lo scambio verbale e definire i ruoli. (es. guardare fisso negli occhi, alzare o abbassare lo sguardo, guardare altrove o nel vuoto, sguardo di tenerezza, di sfida ecc..).

- Gesti della mano e del braccio

Emblemi, gesti che sostituiscono e possono essere sostituiti dalla CV (es. fare alt con la mano, chiamare a sé col braccio)

Gesti illustrativi ribadiscono la CV rinforzandola (es. indicare la strada con movimenti del braccio) Indicatori emozionali, correlati a stati emotivi (es. stringere i pugni, ecc..);

Gesti regolatori del discorso delimitano i ruoli nel parlare e ascoltare (es. cedere la parola con un movimento del braccio ecc..).

Gesti adattatori riequilibrano uno stato di tensione. Possono essere distinti in autoadattatori (es. aggiustarsi i capelli, mangiarsi le unghie ecc..), adattatori su

oggetti (es. giocherellare con la matita o metterla in bocca ecc..), adattatori sull'altro (es. mettere a posto una piega del vestito dell'altro ecc..).

Uno stesso gesto può essere contemporaneamente emblematico, illustratore, indicatore emoz, regolatore del discorso.

- Movimenti del capo, corpo e arti inferiori

Possono essere emblemi, indicatori emozionali, regolatori del discorso, e segnalare il grado di coinvolgimento e di partecipazione (es. annuire col capo in segno di approvazione).

- Postura

Tipiche e persistenti = tratti del carattere, se situazionali = disposizioni all'azione (es. postura rigida o rilassata, ecc..).

- Distanza interpersonale

Distinzione in 4 zone HALL:

Distanza intima (0-45): è quella entro cui il canale visivo perde importanza nel percepire l'altro e assumono rilievo udito, olfatto e tatto.

Distanza personale (45-120): è possibile toccarsi allungando un braccio, o evitarlo se uno non vuole.

Distanza sociale (1,2-3,5): si presta attenzione ad un estraneo che si avvicina e non è possibile ignorare una persona conosciuta se non ostentatamente.

Distanza pubblica: è la zona oltre il margine di riconoscimento obbligatorio.

- Collocazione nello spazio

Orientazione frontale o laterale e l'altezza delle posizioni.

- Elementi non verbali del parlato

Sono elementi espressivi della della voce x stati d'animo e intenzioni, aspetti della personalità, coinvolgimento relazionale, usati per regolare lo scambio verbale e definire i ruoli.

Tono (alto, basso, grave, solenne, dolce, affettuoso ecc.), timbro (maschile, femminile), e melodia (la successione dei suoni verbali può essere animata da un ritmo che può produrre attenzione, noia, assopimento, ecc..).

Elementi paralinguistici: sono relativi al modo in cui si parla. a) qualità dell'eloquio (velocità, pause, esitazioni); b) fluidità (scorrevole, ecc.); c) pronuncia; d) inflessione (dialettale, straniera); e) manifestazioni organiche (Tossire, schiarirsi la voce, sbadigliare).

Elementi metalinguistici: sono relativi a variazioni del modo di esprimersi e riguardano a) lo stile (retorico, teatrale, affabulatorio, ecc.); b) il grado d'istruzione (linguaggio elementare, ricco, forbito, ecc.); c) l'esclusività linguistica (linguaggio specialistico, burocratico, gergale, ecc.); d) l'uso d'imprecazioni e d'espressioni volgari; e) l'intercalare (cioè, praticamente, no, vero, ecc..).

- Caratteristiche fisiche

Riguardano l'aspetto generale del corpo, altezza, peso, attrazione, colore della pelle, sudore, rossore, odore, ecc..

- Artefatti

Abbigliamento, acconciatura dei capelli, trucco, profumi, occhiali, ecc.. Solitamente forniscono informazioni sull'immagine che la persona vuole dare di sé. Prendersi cura di sé, e su aspetti della personalità. L'uso degli occhiali scuri crea problemi nell'interazione fra i partecipanti.

- Ambiente

Include l'arredamento, il colore delle pareti, gli odori, l'illuminazione, la temperatura, il telefono, la separazione da altri ambienti ecc.. E' parte

integrante della cornice del colloquio e può avere importanti effetti sulla dinamica relazionale.

FUNZIONI GENERALI DELLA COMUNICAZIONE

- Trasmissione delle informazioni: funzione informativa = CV dig. Stato emotivo CNV
- Definizione della relazione: assoluta prevalenza dalla comunicazione analogica (es. presentarsi col proprio ruolo o grado; uso del tu, del lei, o del voi; sfumature del tono della voce; gesti; ecc..).
- Induzione di comportamenti o di emozioni: sia C digitale sia analogica (es. uso dell'imperativo; instillare un dubbio o una preoccupazione; mettere zizzania; sguardo; tono della voce; gesti ecc..). Può essere esplicita o implicita, intenzionale o inconsapevole.
- Definizione delle modalità dello scambio comunicativo: svolta in prevalenza dalla C analogica. Può riguardare la gestione del tempo (durata del colloquio) e dello spazio (distanza e orientamento degli interlocutori); la libertà di determinare il contenuto della C e di fare domande; la disponibilità a iniziare, mantenere o concludere la comunicazione; la regolazione del flusso comunicativo.
- Metacomunicare: sia C digitale sia analogica. Consiste nel comunicare sulla comunicazione in atto. Senso della trasmissione delle informazioni, la definizione della relazione, l'induzione pragmatica e la definizione delle modalità dello scambio comunicativo. Si attua quando si teme l'incomprensione o si vuole mettere in discussione ciò che l'altro sta proponendo implicitamente (es. sto scherzando.). Sul piano analogico si può metacomunicare enfatizzando gli elementi formali della comunicazione per rimarcare l'ufficialità, o accentuando un tono confidenziale per rimarcare l'aspetto informale, o adottando un'espressione seria o scherzosa, ecc..

CARATTERISTICHE GENERALI DELLA COMUNICAZIONE

- Intenzionalità e consapevolezza: grado di volontarietà e la consapevolezza al grado di coscienza dell'atto comunicativo e del suo significato. I due concetti

sono relativamente indipendenti fra loro, infatti si può essere consapevoli del messaggio che comunichiamo anche quando non è intenzionale (es. rossore del viso) e non essere consapevoli di tutto ciò che comunichiamo e di come lo comunichiamo in una comunicazione intenzionale (es. comunicazione non verbale, non rendersi conto di tutte le implicazioni di ciò che stiamo dicendo). È opportuno che durante il colloquio lo psicologo comunichi in modo intenzionale e consapevole

- Capacità informativa: efficacia della C nel trasmettere le informazioni che si intende fornire. Digitale: è in relazione con il grado di conoscenza da parte degli interlocutori del codice linguistico usato nello scambio comunicativo; analogica con l'appartenenza degli interlocutori allo stesso contesto socioculturale. Per valutare l'efficacia di una comunicazione nel trasmettere informazioni si può fare riferimento alle categorie conversazionali di Grice che si riferiscono alla:

Quantità delle info fornite. a) comunicare tutte le informazioni richieste; b) non comunicare più informazioni di quelle richieste.

Qualità delle info fornite. = esattezza delle informazioni e include: a) non dire cose che si sanno false; b) non dire cose di cui non si ha prova adeguata.

Relazione. Si riferisce ai contenuti e include: a) comunicare informazioni pertinenti; b) comunicare informazioni rilevanti.

Modo. = come si dice ciò che viene detto e richiede: a) di essere chiari; b) di essere ordinati nell'espressione; c) di evitare ambiguità; d) di evitare prolissità non necessarie.

Per avere un riscontro di quanta parte della comunicazione giunge efficacemente a destinazione è importante avere grande attenzione per i segnali retroattivi che provengono dall'intervistato e modularsi su di loro. Per altro verso, valutare la capacità e l'efficacia informativa dell'intervistato può fornire dati importanti sul modo di funzionare della sua mente. Lo psicologo per avere un riscontro della sua comprensione della comunicazione dell'intervistato può utilizzare la tecnica della riformulazione (es. lei ha detto che...). È bene tenere comunque presente che la comunicazione può essere usata per nascondere informazioni o per distorcerle (vedi misure di sicurezza)

- Capacità pragmatica: grado di influenza della comunicazione sull'interlocutore e può essere valutata nei termini di coinvolgimento nell'interazione e di cambiamenti del comportamento e dello stato emotivo. Per valutare la capacità pragmatica bisogna tenere conto oltre che delle richieste esplicite o implicite contenute nel messaggio anche del contesto del colloquio e del ruolo asimmetrico intervistato/intervistatore. La richiesta più semplice è quella di ricevere ascolto, altre possono essere ricevere comprensione.

-Incongruenza comunicativa: trasmissione contemporanea di due messaggi contraddittori. Vi possono concorrere sia la CV che CNV, e sia la modalità digitale sia analogica. Quando c'è incongruenza la CNV prevale su quella verbale e si tende a dare maggiore credito agli aspetti analogici rispetto a quelli digitali. L'indice non verbale a cui si presta maggiore attenzione è la violazione della distanza interpersonale. Può essere il ris conflitto psichico o di un tentativo consapevole o inconsapevole di ingannare gli altri o se stessi.

DINAMICHE RELAZIONALI NEL CP

Nel CP occorre un'adeguata percezione da parte dell'intervistatore della relazione che s'instaura con l'intervistato, nei suoi aspetti fenomenologici e dinamici. Proprio dall'osservazione delle dinamiche relazionali lo psicologo potrà ricavare importanti elementi per la valutazione delle caratteristiche psicologiche dell'intervistato. Capacità dello psicologo di essere nella relazione e contemporaneamente essere consapevole di ciò che sta avvenendo, osservando se stesso e l'altro, raccogliendo gli elementi che provengono dalle

parole sue e dell'intervistato, dalla comunicazione verbale e non verbale di tipo analogico, e dal suo vissuto emotivo.

- Intensità della relazione

Coinvolgimento emotivo dei partecipanti al colloquio. Si valuta mediante osservazione e autosservazione di indici verbali, elementi espressivi della voce, espressioni facciali delle emozioni, sguardo, gesti e movimenti del corpo in avanti e indietro, modificazioni della distanza interpersonale.

Comporta la percezione della presenza di una qualche emozione e l'idea che ciò che stiamo dicendo o ascoltando sia importante o comunque interessante.

- Qualità della relazione

Può essere descritta fenomenologicamente attraverso alcune dicotomie comportamentali, poste lungo un continuo d'intensità, e variamente interagenti: cooperazione/competizione, dominanza/sottomissione, fiducia/diffidenza, apertura/chiusura, controllo/adattamento, seduzione/rifiuto, ecc.. Possono essere spiegate, a seconda della teoria di riferimento, in termini di stima di Sé, forza dell'io, ecc., e di motivazioni e bisogni come quello di affiliazione o di sicurezza. Ad esempio il bisogno di affiliazione può muoversi verso la ricerca di concordanza, di intimità, di approvazione, di accudimento, ed esprimersi attraverso diverse gradazioni di adattamento o di influenzamento reciproco. Ciò può portare ad atteggiamenti di cooperazione, ma anche di compiacenza o di sottomissione, se si ritiene di non essere sufficientemente accettabili o stimabili. Il bisogno di sicurezza che, se non molto intenso, può esprimersi attraverso la ricerca di una distanza emotiva e relazionale che permette atteggiamenti di cooperazione, ma che più spesso tende a muoversi verso l'adattamento dell'altro alle proprie necessità e la realizzazione di un'asimmetria relazionale. Compiono in questo caso atteggiamenti competitivi e di dominanza o, se il timore dell'altro prevale, tentativi di influenzamento mediante la seduzione o la sottomissione compiacente.

- Contatto psicologico = complesso insieme di disposizioni verso di sé e verso l'altro che dà luogo ad una "apertura" relazionale che permette di comunicare in modo sincero, partecipato e congruente, e di essere ascoltati con interesse e partecipazione, senza distorsioni e fraintendimenti. Il concetto di contatto psicologico non è sovrapponibile a quello di intensità del coinvolgimento emotivo. Contatto e coinvolgimento possono, infatti, andare di pari passo, ma anche essere in relazione inversa: alti gradi di coinvolgimento possono influire in senso negativo sul grado di contatto psicologico. Sul grado di contatto possono inoltre influire la tipologia del colloquio, il modo di condurlo e caratteristiche personali dell'intervistatore e dell'intervistato (deficit nella percezione emozionale relativa a sé e all'altro, tipo di disagio psicologico, personalità chiusa, diffidenza) - Congruità della dinamica relazionale

Le modalità e i contenuti dello scambio comunicativo sono in varia misura predeterminati dalle caratteristiche del colloquio o dell'intervista che s'intende condurre (grado di strutturazione, modo di conduzione, scopo, paradigma di riferimento). Le varie combinazioni di questi fattori possono dare luogo a diverse cornici (setting), ognuna delle quali delimiterà un particolare ambiente psicologico. (Ambiente anonimo, caldo o freddo). Sarà compito dell'intervistatore valutare la congruità della dinamica con la cornice e con l'ambiente psicologico entro cui si sta svolgendo un determinato colloquio. Ad esempio un'intervista strutturata con domande su temi generali non dovrebbe comportare dinamiche relazionali particolarmente intense o di qualità tale da interferire con il buon esito dell'intervista, ma se il contenuto riguarda la vita

intima dell'intervistato, possiamo aspettarci delle modalità più intense e variegata di interazione.

- Livelli di valutazione X migliore comprensione dei bisogni e delle motivazioni che promuovono una determinata dinamica relazionale. 1. osservare la din rel e descriverla tenendo conto dell'intensità e della qualità della relazione. I quadri che ne possono emergere sono molti e complessi, diversi da colloquio e colloquio e all'interno dello stesso colloquio. Per averne un'idea proviamo a pensare alle quattro combinazioni delle dimensioni cooperazione/competizione e dominanza/sottomiss tenendo conto di tre possibili gradi d'intensità (alta, media e bassa). 2. giudicare la congruità della dinamica relazionale rispetto al tipo di colloquio o intervista che si sta conducendo. X decidere se la proposta dell'intervistatore permetta un sufficiente scambio comunicativo. Questo livello di valutazione comporta un'integrazione dell'osservazione partecipe con i dati dell'esperienza e della teoria. Lo psicologo, infatti, nel momento in cui valuta la congruità, opera un confronto fra ciò che avviene e le sue aspettative, e se c'è incongruità formula ipotesi sulle caratteristiche psicologiche dell'intervistatore e su come queste interagiscano con la cornice e l'ambiente psicologico del colloquio.

3. integrare i contenuti della comunicazione verbale con l'andamento della dinamica relazionale, congrua o incongrua che sia.

- Dinamiche relazionali di interesse generale

Dipendono da vari fattori che interagiscono fra loro: tipo di colloquio, caratteristiche dell'intervistatore e dell'intervistato, e risposte che quest'ultimo riceve dall'intervistatore rispetto alle sue attese e ai suoi bisogni. Parliamo solo di alcune dinamiche relazionali collegate alle cosiddette misure di sicurezza, cioè strategie difensive messe in atto dall'intervistato a fronte dei timori mossi dall'asimmetria relazionale, o collegate a determinati ruoli che l'intervistato tende ad assegnare allo psicologo sulla base delle proprie aspettative e bisogni.

- Le misure di sicurezza

Strategie psicologiche di natura più o meno cosciente che le persone adottano per fare fronte a pericoli o minacce reali o presunte provenienti dall'interazione con altre persone. Nella situazione di colloquio psicologico, in particolare quando la motivazione è estrinseca, possono attivarsi in varia misura per il timore dell'intervistato di essere sondato e valutato al di là della propria volontà o di un giudizio negativo, per il timore che le informazioni che fornisce possano comunque danneggiarlo, o per il rifiuto di un ruolo e di una situazione non liberamente scelta. Possono innescare nel conduttore risposte complementari o simmetriche di tipo collusivo, e porre problemi nella conduzione del colloquio, ma anche fornire importanti informazioni. La qualità delle misure di sicurezza dipende infatti dalla personalità dell'intervistato e in particolare dal tipo di rapporto con l'autorità che ha caratterizzato la sua storia. Scopo delle misure di sicurezza è quello di sottrarsi al ruolo imposto dal colloquio e alla richiesta di fornire informazioni su di sé.

L'elusione: apparente accettazione delle regole e delle richieste del colloquio e loro evitamento nei fatti mediante l'omissione di informazioni importanti, e l'offerta di informazioni generiche, banali, o altre rispetto alla domanda, evitando di esprimere ciò che realmente si sa, si pensa e si sente X esempio rispondendo ad una domanda con un'altra domanda, con il parlare per allusioni o di terze persone, con l'uso del soggetto impersonale, dichiarando la propria ignoranza o incompetenza su un determinato argomento, facendo precedere la

risposta da un preambolo che attenua o inficia le affermazioni successive, depotenziando un'affermazione con una serie di ma e di se, dando più informazioni di quelle richieste in modo di avere lo spunto per cambiare argomento, sostituendo l'espressione di un sentimento con un altro più adeguato. La modalità elusiva può produrre nello psicologo un senso di insoddisfazione e di irritazione e indurre risposte collusive di tipo simmetrico (Es. imbarazzo nel porre domande) o complementare (Es. aumentare la frequenza delle domande, dare segni di insofferenza). La seduzione compiacente: X ottenere la benevolenza e l'indulgenza dell'intervistatore. Può essere attuata mediante dichiarazioni di interesse e lusinghe, e con risposte compiacenti rispetto alle presunte aspettative dell'intervistatore. Comporta un atteggiamento elusivo verso la presentazione di aspetti di sé positivi o negativi che si teme non accettati dall'altro. Può indurre nello psicologo risposte collusive di tipo simmetrico (Es. interventi di tipo rassicurativo), o complementare (Es. distanziamento emotivo, sospettosità). La ribellione: manifesto atteggiamento di non collaborazione. Nei casi più eclatanti si può manifestare con il silenzio, con la menzogna ostentata o con atteggiamenti provocatori di scherno e svalutazione dello psicologo o della sua professione. Con modalità meno evidenti si manifesta con la trasgressione delle regole implicite del colloquio psicologico, e la competizione rispetto all'acquisizione di un ruolo dominante (Es. stabilire il contenuto della comunicazione, fare domande, interrompere l'altro quando parla, commentare lo scambio comunicativo, ecc..). Può indurre risposte di tipo collusivo di tipo simmetrico (Es. accettare lo scontro per ripristinare la dominanza), o complementare (Es. difesa di ufficio dello scopo del colloquio, rinuncia a portare avanti lo scambio comunicativo).

COLLOQUIO CLINICO

Strumento di indagine e di valutazione finalizzato a raccogliere informazioni allo scopo di comprendere e aiutare una persona che si affida alla competenza e professionalità di un professionista. Peculiarità del colloquio clinico è quella di considerare tutte le modalità dello scambio comunicativo come una forma di conoscenza dell'altro. Privilegia un basso grado di strutturazione del colloquio, un polo di centratura sull'intervistato, una modalità di conduzione non direttiva, uno stile di conduzione consultivo o partecipativo, e una focalizzazione su ciò che il soggetto dice, sul come lo dice, e sulle modalità relazionali. Considera lo psicologo un elemento attivo che modifica il campo relazionale, e che utilizza questa specificità con consapevolezza e in modo appropriato. Usava prevalentemente i clinici di orientamento psicodinamico o umanistico, e la valutazione dei dati è fortemente influenzata dal paradigma di riferimento.

Il clinico, oltre a partecipare alla relazione, dovrebbe essere consapevole di cosa sta avvenendo, raccogliendo gli elementi che provengono dalle parole del paziente, dall'osservazione del comportamento non verbale e dal proprio vissuto emotivo. Deve ascoltare e ascoltarsi, osservare e osservarsi.

LA CORNICE O SETTING

Con setting (sfondo, messa in scena) si intende l'insieme dell'ambiente sia fisico sia psicologico, all'interno del quale avviene il colloquio clinico. Il setting è un fattore situazionale che può avere importanti effetti sulla dinamica relazionale e di conseguenza anche sui contenuti del colloquio e sul processo di valutazione. Per quanto possibile il setting deve restare pertanto una variabile costante tra gli elementi stimolo dell'incontro e se è modificato, il cambiamento deve essere tenuto in considerazione. L'ambiente fisico del setting, vale a dire la stanza entro cui si svolge il colloquio, deve permettere la possibilità di parlare senza essere disturbati e di potersi ascoltare reciprocamente senza interferenze.

Porta + isolamento acustico, colore delle pareti, luce, arredamento (2 poltroncine alla stessa h, no scrivania)

No telefono

E' buona regola evitare di presentarsi con aspetto trasandato, abiti troppo eccentrici o pose stravaganti e la mente può segnalare accoglienza o distanza emotiva. In un setting ottimale la mente dello psicologo deve essere libera da preoccupazioni e pregiudizi, disponibile ad un ascolto attento e ad un interesse genuino, consapevole del proprio stile comunicativo verbale e non verbale.

Un tempo di 45-50 minuti è di solito sufficiente per acquisire informazioni. Prendere appunti durante il colloquio, l'argomento è fonte di controversia. Un buon compromesso può essere quello di prendere il minimo di annotazioni durante il colloquio e il massimo dopo, monitorando le reazioni del paziente. Ancora più controverso è l'uso della videoregistrazione del colloquio, dovrebbe essere limitata, ai soli colloqui con fini di ricerca.

I PRELIMINARI

Dal momento in cui per la prima volta lo psicologo sente parlare o comunica direttamente con la persona con cui effettuerà il colloquio, al momento in cui i due interlocutori si siedono uno di fronte all'altro.

Il paziente può arrivare al clinico tramite consiglio di un medico o di un collega, su pressione dei familiari, oppure di sua libera iniziativa. Accertare, prima di prendere un appuntamento, se l'interessato è stato informato della telefonata e se è motivato all'incontro.

TEL: può capitare che la persona inizi per telefono un racconto delle sue vicende, che costringe lo psicologo ad un gentile, ma fermo invito a rimandare ciò al momento del colloquio. Prendere appuntamento (subito, più tardi...)
Ulteriore momento di questa fase preliminare è quello dell'arrivo del paziente nella stanza del colloquio e l'incontro con lo psicologo. Tutto questo è di nuovo fonte di pregiudizi che uno psicologo clinico esperto dovrà trasformare come quelli considerati in precedenza come ipotesi al momento senza conferma.

LA FASE INIZIALE

(Può durare pochi minuti, o occupare quasi tutto il tempo di un primo incontro) deve essere dedicata prevalentemente all'ascolto di ciò che il cliente desidera spontaneamente dire sui motivi che lo hanno indotto a consultare uno psicologo, e all'osservazione della dinamica relazionale che propone, ed eventuali richieste di chiarimenti devono essere rimandate ad un momento successivo. Compito dello psicologo sarà quello di facilitare la comunicazione e una adeguata dinamica relazionale, dimostrando attenzione ed interesse, e contemporaneamente raccogliere gli elementi che provengono dalle parole del paziente, dall'osservazione del comportamento non verbale e dal proprio vissuto emotivo.

L'uso del "lei" di cortesia è prassi abituale nei colloqui con gli adulti, Di solito è sufficiente un cenno della mano per dare inizio alla conversazione. Un silenzio prolungato all'inizio del colloquio è un'evenienza rara, se accade, di solito è un segno di uno stato di angoscia, la cui origine è bene esplorare subito, o di una motivazione estrinseca. Vi sono alcune aperture del discorso che ricorrono con frequenza. 1. Comunicare subito i sintomi o il problema, proseguendo poi con qualche racconto che li contestualizza; in alcuni casi alla descrizione dei sintomi segue il silenzio e l'attesa di un intervento dello psicologo, che dia un senso a qualcosa che viene vissuto come incomprensibile ed estraneo a se stessi e alla propria storia. 2. C'è chi inizia con un preambolo che può riguardare la propria storia passata o qualche evento del contesto di vita presente. Questo preambolo quasi sempre è indicativo di una connessione causale, proposta più o meno consapevolmente dal cliente, Attenzione particolare a non instaurare atteggiamenti collusivi di fronte all'attivazione di misure di sicurezza, o di atteggiamenti transferali che veicolano la richiesta allo psicologo di assumere il ruolo del genitore che conforta e solleva da ogni preoccupazione, o del medico che con una ricetta risolve ogni male, o del giudice che può decretare la colpa della persona o rendere giustizia per i torti subiti.

LA FASE CENTRALE.

Nella mente dello psicologo cominciano ad apparire delle idee sotto forma di ipotesi e fantasie; idee che nascono da una prima valutazione delle comunicazioni del paziente e dalle sensazioni prodotte dalla dinamica relazionale; idee che sono filtrate dalla propria esperienza di vita, dalla pratica clinica e dalla propria teoria di riferimento, e che produrranno il desiderio di approfondire qualcosa che il paziente ha detto, o di avere qualche informazione in più sulla vita del paziente.

La fase centrale, dunque, concerne soprattutto la richiesta e la raccolta di informazioni su queste aree che lo psicologo vuole approfondire. Il colloquio in questa fase tenderà di conseguenza ad assumere le caratteristiche del colloquio orientato, perché la comunicazione sarà guidata dalle ipotesi e dalle opinioni che lo psicologo si è costruito nella fase iniziale, e alcune delle aree esplorate potranno in parte coincidere con quelle dell'esplorazione biografica di

un'intervista anamnestica .

LA FASE CONCLUSIVA

Restituzione = lo psicologo, tenendo conto del motivo per cui è stato consultato, comunica all'intervistato le impressioni che ha tratto dal colloquio e le conclusioni cui è giunto. Può essere effettuata prima del termine del colloquio o in un incontro successivo. Una buona restituzione può avere un importante valore terapeutico, deve essere condotta seguendo alcuni criteri:

- Evitare il linguaggio tecnico che può essere frainteso o non capito; - Attenersi il più possibile al linguaggio e all'esperienza del soggetto, aderendo il più possibile ai dati del colloquio per oggettivare quanto si sostiene. - Evitare qualsiasi dogmatismo e genericità , - Non comunicare troppe cose tutte assieme, - Scegliere cosa dire sulla base di cosa l'intervistato è in grado di utilizzare, comunicando con tatto e contatto, evitando di intellettualizzare o di essere troppo protettivo. - Sul piano della forma, solitamente è bene proporre la restituzione sotto forma di ipotesi con richiesta di feedback. In alcuni casi può essere necessario essere fermi e procedere per affermazioni.

- Il motivo della consultazione, la storia della persona e la situazione di vita del momento può orientare la ricostruzione nel senso di una restituzione di tipo ricostruttivo globale, tendente cioè a fornire una lettura del problema attuale in relazione con le vicende affettive e relazionali della storia dell'intervistato, o mirata su un aspetto specifico ripetitivo nella vita della persona, o dominante nella situazione attuale.

Il feedback del paziente all'intervento di restituzione può fornire nuove ed importanti informazioni che possono integrare le ipotesi dello psicologo. E' bene stimolare il paziente ad esprimere la propria opinione su quanto detto, per avere un riscontro di quanto è stato compreso e di quanto è stato frainteso o non recepito.

Gli ultimi minuti sono inoltre un'occasione importante per valutare il modo in cui un paziente si confronta con l'ansia di separazione. Indizi della presenza di difficoltà sono per esempio anticipare lo psicologo nel decretare la fine del colloquio, o il protrarre la conversazione sulla soglia dello studio.

Porre domande: lo psicologo deve avere ben chiaro cosa vuole chiedere e a che scopo, e fare attenzione che a che le domande non suonino inquisitorie per il paziente o inutilmente intrusive. Funzione delle domande nel CC (Giovannini)

1. ottenere informazioni da parte dell'intervistato.

2. Focalizzano l'attenzione dell'intervistato sull'oggetto della domanda. Viene cioè indicato indirettamente che riteniamo importante l'argomento.

3. Possono mettere in rilievo nessi fra aree tematiche o fra vari aspetti di una situazione.

4. Possono creare un ordine nella successione degli avvenimenti.

5. Possono orientare sulla causa, sullo scopo, sul modo.

6. Possono spostare l'osservazione dal generale al particolare e viceversa.

7. Possono avere una funzione di punteggiature all'interno della relazione, introducendo un cambiamento d'argomento o di clima emotivo.

8. Possono essere utilizzate per modificare la comunicazione dell'intervistato quando il soggetto è incapace o vuole evitare di mettere a fuoco una determinata questione o quando una comunicazione eccessivamente verbosa, senza pause, e non significativa ai fini dello scopo del colloquio viene utilizzata come misura di sicurezza.

9 Possono veicolare un giudizio o un'aspettativa dell'intervistatore.

Formulazione delle domande

- Meglio porre una domanda per volta. Le domande costituite da più parti producono confusione e possono rendere inutilizzabile una risposta sintetica.
- Devono essere chiare, prive di ambiguità e poste con termini semplici e lentezza, senza dare cose per scontate.
- Evitare frasi, termini, aggettivi o elementi paralinguistici che indichino valutazioni e preferenze dell'intervistatore.
- Avere chiaro che cosa si vuole ottenere da ogni domanda.
- Evitare l'uso della negazione perché può orientare la risposta, e della doppia negazione perché può generare incomprensione e può essere difficile valutare il sì o il no della risposta.
- Evitare le domande retoriche o che in ogni modo mascherino un'affermazione.
- Quando possibile introdurre la domanda con il come piuttosto che con il perché (es. come è avvenuta la sua scelta... piuttosto che perché ha scelto...). L'espressione perché.. può avere una connotazione inquisitoria e può apparire una richiesta di giustificazione, inoltre il soggetto potrebbe non conoscere la risposta e attenderla dallo psicologo.

Quando desideriamo approfondire il tema verbalizzato dall'intervistato senza rimandare la domanda ad un momento successivo è utile utilizzare una delle tecniche di rilancio:

- Semplice ripresa del contenuto (per es. In che senso...; Può dirmi qualcosa di più.. ; Vorrei capire meglio..).
- Il rilancio a specchio, che consiste nella ripetizione ad eco di una frase, o di un concetto, o delle ultime parole pronunciate dall'intervistato.
- Riassunto sintetico delle ultime cose dette (per es. Se ho capito bene..; Per riassumere..; Mi sembra che lei mi abbia detto..). Si usa quando si fa riferimento a concetti o frasi troppo articolate per un rilancio a specchio, o quando si vuole introdurre un nuovo tema puntualizzando la connessione, o vogliamo anche un riscontro della nostra comprensione di quanto detto. Se lo riteniamo utile possiamo anche anticipare ciò che l'intervistato ha quasi detto.