

LA PRATICA QUALITATIVA DEL COLLOQUIO INDIVIDUALE DI AIUTO

**analisi della
domanda,
setting,
contratto**

Enrichetta Spalletta



IL PROCESSO DI ANALISI DELLA DOMANDA

Può essere focalizzato:

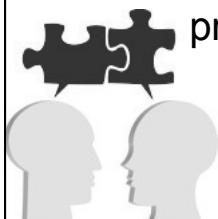
- **Sulle persone (relazioni)**
- **Sugli obiettivi/risultati**



ANALISI DELLA DOMANDA E SVILUPPO DELL'ALLEANZA COLLABORATIVA: ORIENTAMENTO ALLA RELAZIONE (EMPATIA, CLIMA, PROCESSO, MOTIVAZIONE) E ORIENTAMENTO ALL' OBIETTIVO (COMPITO, RISULTATO, SOLUZIONE DEL PROBLEMA)	
ALTO FOCUS RELAZIONE + BASSO ORIENTAMENTO ALL' OBIETTIVO Tendenza alla collusione amicale	ALTO FOCUS RELAZIONE + ALTO ORIENTAMENTO ALL' OBIETTIVO RISULTATO QUALITATIVO Efficacia ed efficienza
BASSO FOCUS RELAZIONE + BASSO ORIENTAMENTO ALL' OBIETTIVO Indisponibilità/disinteresse/demotivazione (movimenti controtransferali o momenti neutri, di pausa tra una fase e l'altra)	BASSO FOCUS RELAZIONE + ALTO ORIENTAMENTO ALL' OBIETTIVO Tendenza alla direttività risolutiva

Focus relazione-obiettivo1

L'analisi della domanda si colloca all'interno del processo di **avvio della relazione** e dell'iniziale **valutazione** della situazione problematica.



Occorre considerare:

- atteggiamento personale e Interpersonale del cliente
- prontezza al cambiamento
- compatibilità relazionale
- ruolo dello psicologo





**ANALISI DELLA DOMANDA COME
RICERCA, RIFLESSIONE,
AUTORIFLESSIONE, PIUTTOSTO
CHE DESCRIZIONE
DI UNO STATO DI FATTO**

L' ANALISI DELLA DOMANDA IMPLICA:

**L' ANALISI DEL SIGNIFICATO
AFFETTIVO CHE IL CLIENTE STA
ATTRIBUENDO ALLA RELAZIONE,
DELLE SUE FANTASIE
SULL'OPERATORE
E LA
SUA FUNZIONE**



**L' ANALISI DELLA
DOMANDA IMPLICA:
CONSIDERARE AL CENTRO
DELL' ATTENZIONE CLINICA
LA RELAZIONE
COME CONTESTO DI LETTURA E DI INTERVENTO**



**L' ANALISI DELLA
DOMANDA IMPLICA:**

L' ANALISI DEL CONTESTO

- COME LUOGO SOCIALE IN CUI SI VERIFICA UNA CERTA RELAZIONE. OGNI COMPORTAMENTO ASSUME SIGNIFICATO IN RELAZIONE ALLA SITUAZIONE SOCIALE, CIOÈ A QUELLE CIRCOSTANZE CHE IN UN CERTO MOMENTO INTERAGICONO CON LA PERSONA E CONTRIBUISCONO A DARE ORIGINE AL COMPORTAMENTO

ANALISI DEL CONTESTO

come luogo di apprendimento, definito dall'insieme degli eventi indicativi del *range* all'interno del quale l'individuo compirà la sua scelta comportamentale.

La stabilità psicologica è garantita dalla costanza dei segni di riconoscimento del contesto. L'operatore è parte di questo contesto

L' ANALISI DELLA DOMANDA IMPLICA:

la ricerca di un rapporto **COMPATIBILE** costruito momento per momento, senza rappresentazioni rigide precostituite, costruendo una lettura circolare contestuale delle informazioni.



Riflessioni sulla domanda del cliente

-
-
-
-

destinatario della domanda sono inseriti?

• Sono attinenti il contesto e il destinatario della domanda con il contenuto del problema presentato?

Elementi espliciti ed elementi impliciti nella formulazione della domanda:

- Cosa mi sta dicendo questa persona con le sue parole?
- Cosa mi sta dicendo di se stessa, delle sue necessità, attraverso il modo in cui si esprime?
- Perché rivolge questa domanda proprio a me, chi rappresento per lei, come connota affettivamente la relazione?

A livello di contenuto l'analisi della domanda dovrebbe consentire di:

- questa situazione presentata è un problema? In che modo la situazione rappresenta un problema per la o le persone che formulano la domanda di aiuto?
- **coinvolte nella situazione problematica:** quando, con quale frequenza, da quanto tempo, con chi, in quali situazioni il problema si verifica?
- **Individuare quali sono state finora le tentate soluzioni al problema:** quali risorse sono più disponibili per agevolare un cambiamento della situazione? Quali gli ostacoli prevedibili?
- **risposta:** proprio in questo momento della vita della persona e a questo operatore?

CHIARIRE IL PROBLEMA

Elementi descrittivi del problema secondo la visione soggettiva del cliente (e del terapeuta verso una visione intersoggettiva)

Cosa sta cercando di fare o trovare?

Quali sono i punti poco chiari?

Quali sono le informazioni che il terapeuta può trarre dalla narrazione del problema stesso?

Quali altre informazioni possono risultare utili e/o necessarie?

Linee guida per l'analisi della domanda e l'impostazione del problema

- questa persona, in questo momento della sua vita?
- In quali circostanze/contesto il problema si manifesta e in quali invece non si presenta (approccio all'eccezione)?
- Da quanto tempo e con quale frequenza si manifesta?
- Il problema si era già presentato? Se sì in quali circostanze?

Fattori (non diagnostici) di adattamento della relazione tdi aiuto al sistema di preferenze e attese relazionali del paziente

- Attività-passività;
- Formalità-informalità;
- Vicinanza-distanza/Calore-distacco
- Stile di attaccamento
- Visione dell umano (teorie naive)
- LIVELLO DI REATTANZA
- STADIO DI CONSAPEVOLEZZA DEL CAMBIAMENTO

Fattore diagnostico: severità della sintomatologia

Linee guida per l' analisi della domanda e l' impostazione del problema

- Quali tentate soluzioni mantengono il problema?
- Quali convinzioni, teorie, idee, miti ne costituiscono le basi?
- In che misura il problema è della persona che lo manifesta?
- In quale circuito comunicativo è inserito?
- Qual è la dimensione relazionale del problema presentato?

Linee guida per l'analisi della domanda e l'impostazione del problema

- Quali sono le spinte di mantenimento del problema (es.: vantaggi secondari) e quelle di cambiamento?
- Quali fattori storici, nella vita individuale o familiare, hanno concorso al problema?
- Quali fattori dell'ambiente culturale, sociale ed economico contribuiscono al problema, in modo strettamente collegato e/o periferico?
 - Pressione sociale
 - Status socio-economico

Identificare gli obiettivi (stati e comportamenti che dovranno prendere il posto dei sintomi)

Definire la direzione e la meta da perseguire definendo un obiettivo:

- Realistico
- Chiaro e preciso
- Verificabile a breve, medio e lungo termine

Linee guida per l' analisi della
domanda e l' impostazione del
problema

- Di quali risorse personali il cliente dispone per risolvere il problema?
 - usuali strategie per fronteggiare eventi stressanti
 - energie personali
 - elementi ambientali di sostegno (amici, famiglia, “passioni” e interessi, attività di utilità sociale, agiatezza economica...)

**Linee guida per l' analisi della domanda
e l' impostazione del problema**

- **Quali sono le ipotesi del cliente circa la natura, la teoria causale e le strategie di cambiamento del problema? (perché le persone sviluppano dei sintomi, come fanno a guarire?)**

Linee guida per l' analisi della domanda e l' impostazione del problema

- **Cosa vuole ottenere il cliente?**
- **Cosa dice di volere?**
- **Di cosa ha bisogno?**
- **Chi rappresento io?**
- **Cosa si aspetta di ottenere in termini di comportamenti e di tempi?**

**INTENZIONALITA' , MOTIVAZIONE E
ASPETTATIVE SONO CONGRUENTI E
REALISTICHE?**

Disponibilità al cambiamento

- **grado di consapevolezza del problema e della
necessità/importanza del cambiamento**
- **grado di consapevolezza delle risorse per
cambiare**
- **grado di fiducia che la persona ripone nella
capacità effettiva di usare le sue risorse**

APPROCCIO ALL' ECCEZIONE

- **IN QUALI SITUAZIONI IL PROBLEMA NON SI PRESENTA?**
- **IN QUALI SITUAZIONI SI È PRESENTATO E IL SOGGETTO HA RISPOSTO IN MODO NON PROBLEMATICO?**

IL SETTING

consiste in quell'insieme di elementi che consentono al terapeuta di esercitare la propria attività

- **Aspetti strutturali concreti:**

Luogo fisico in cui si svolge l'attività

Mezzi messi a disposizione

Tempi

Onorario

Regolamentazione delle assenze, delle sospensioni, della chiusura

IL SETTING:

- **Regole che precisano i ruoli del cliente e del counselor**
- **La strutturazione ed il mantenimento/rafforzamento dei Confini**
- **I termini e la definizione del Contratto**
- **Lo sviluppo della Motivazione al Trattamento e dell' Alleanza operativa**

IL CONTRATTO PER IL CAMBIAMENTO

- Cosa vorresti migliorare nella tua vita?
- Cosa avresti bisogno di cambiare per ottenere ciò che vuoi?
- Che cosa vuoi fare per rendere effettivo il cambiamento?
- Vorresti conoscere delle altre persone, quando il cambiamento sarà avvenuto?
- Come potresti impedirti di fare quello che hai deciso di fare? Come ti sei impedito, finora, di raggiungere questo scopo?
- Come potresti impedire l'auto-sabotaggio?
- Quali sono le gratificazioni che potrai trarre dal nuovo comportamento e come dimostrerai di essere grato a te stesso per il risultato ottenuto?
- In quale altro modo potrai essere sicuro di mantenere il livello di stimoli e di attenzione che sei abituato ad avere col vecchio comportamento?
- Come spenderai il tuo tempo, quando sarai cambiato?

IL CONTRATTO FOCALIZZATO SUL PROCESSO

- In chiave processuale il contratto esalta la compiutezza dell'obiettivo nella relazione in atto.
- L'esperienza che il cliente desidera compiere viene portata nel contesto attuale, le concettualizzazioni astratte vengono ricongiunte alla concretezza del presente.

Es. *“Voglio rispettarvi”*

- *“Cosa stai facendo ora per questo?”*

Fattori di adattamento della relazione di aiuto/terapeutica alla soggettività del cliente:

Il *livello di reattanza* considera la forza di opposizione esercitata nei confronti dei tentativi di persuasione, verso i suggerimenti o le richieste.

La reattanza include risposte razionali e irrazionali e può essere attivata da una semplice informazione o da un'indicazione generica come da un'interpretazione.

Nel corso dello sviluppo, nelle fasi di differenziazione, (come l'adolescenza), la reattanza è un parametro di comportamento atteso a livelli elevati.

Reattanza alta: *interventi non direttivi o con minima direttività* e metodologie di autosostegno: una guida leggera in un clima accogliente e rassicurante, crea affidabilità e prevedibilità.

Reattanza bassa: risultano fruttuosi interventi direttivi/semidirettivi e di orientamento esplicito.