



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

Il colloquio di aiuto nel servizio sociale

Docente dott. Magnelli Gianluca

Il colloquio nel servizio sociale

- E' lo strumento principale del lavoro dell'assistente sociale
- Il colloquio è una conversazione che ha uno scopo preciso, accettato reciprocamente dai partecipanti (Kadushin, 1980)
- Il colloquio può essere definito come un'interazione non casuale. La differenza tra l'intrattenere una conversazione e fare un colloquio si definisce nell'intenzionalità con cui si realizza l'interazione.
- Nel colloquio non si incontrano soltanto fisicamente un operatore e uno o più persone, ma si intrecciano le loro storie, i loro mondi vitali e le appartenenze socioculturali in un tempo e uno spazio ben definiti

- Il colloquio professionale è una forma di comunicazione interpersonale guidata dall'assistente sociale verso uno scopo o una molteplicità di scopi, al fine di instaurare con la persona una relazione che favorisca la comprensione reciproca della situazione in esame, permetta di intravedere soluzioni possibili e motivi gli interessati a impegnarsi nella realizzazione dei compiti connessi con le soluzioni prospettate (Dal Pra Ponticelli, 1987)
- Generalmente possiamo dire che gli scopi del colloquio sono di due tipi:
 1. gli obiettivi di aiuto e cambiamento
 2. gli obiettivi propri di ogni fase del processo di aiuto.

- Nel colloquio, l'assistente sociale assume il ruolo del «conduttore», cioè si assume la responsabilità di presidiare il contenitore del colloquio: l'inizio, la parte centrale, la fine e indirizza i contenuti del colloquio.
- Il contesto del colloquio è «asimmetrico», nel senso che l'assistente sociale e la persona non sono sullo stesso piano, ma si basa sulla differenza dei ruoli. Si evidenziano due difficoltà alla base:
 1. logica (conversazione e scambio dialogico che richiama ad una certa orizzontalità dell'interazione)
 2. emozionale (enfasi sulle similitudini, enfasi sulle differenze di ruolo)



Il colloquio come relazione a tre

Il colloquio professionale è una situazione comunicativa composta in cui interagiscono l'operatore, l'utenza, l'ente, in quanto spesso si svolge all'interno di un contesto istituzionale che legittima, con apposito mandato, l'operatore a prendere in carico professionalmente la persona stessa per aiutarla, attivando i mezzi e le opportunità di cui l'istituzione dispone competenza normativa, nonché le risorse formali e informali del contesto ambientale e del territorio (Passera e Bartolomei, 2005)



LE MODALITA' DI RICHIESTA DEL COLLOQUIO

- E' fondamentale che l'assistente sociale abbia chiarezza rispetto a chi richiede il colloquio, come lo richiede e con quale motivazione.
- Il colloquio può essere richiesto:
 1. Dalla persona all'assistente sociale
 2. Dall'assistente sociale alla persona
 3. Dall'assistente sociale ad altre persone da coinvolgere nel processo di aiuto
 4. Dall'assistente sociale ad altri soggetti, operatori, professionisti e viceversa

Le coordinate del colloquio

- LO SPAZIO: richiede all'assistente sociale di porre l'attenzione sia sull'aspetto ambientale e sia sull'aspetto relazionale.
- Il TEMPO: l'assistente sociale deve tenere in considerazione la gestione del tempo rispetto al colloquio, alla documentazione e all'agenda.
- IL MODELLO TEORICO è lo schema di riferimento concettuale che orienta l'azione professionale e che consente all'assistente sociale di interrogarsi riflessivamente e di porre il focus su alcuni aspetti.
- LO SCOPO: è la caratteristica fondamentale che differenzia un colloquio da una chiacchierata.
- I PRINCIPI: il colloquio non può prescindere dall'ispirazione di alcuni principi fondamentali del servizio sociale.
- L'ASPETTO TECNICO: la conoscenza delle tecniche e degli strumenti per la gestione del colloquio

La creazione dello spazio

- L'aspetto ambientale tiene in considerazione alcuni elementi che permettono di costruire un setting adeguato, protetto e riservato per l'accoglienza della persona:
 - l'ufficio (confortevole, ordinato, pulito, senza riferimenti politici/religiosi ecc).
 - La porta (chiusura della porta in base alla valutazione della situazione, prevenire le possibili interferenze esterne ecc).
 - La scrivania (l'attenzione agli oggetti che possono creare barriera comunicativa o potenziale pericolo, posizione del potere, mettere confine).
 - Il telefono, il cellulare, computer (per quanto possibile tenere la suoneria spenta, informare la persona nel caso dovessi ricevere una telefonata urgente alla quale devo rispondere).

- **L'aspetto relazionale** tiene in considerazione alcuni elementi che permettono, all'assistente sociale, di costruire la relazione di fiducia.
- L'accoglienza dell'altro(la necessità dell'operatore di essere «vuoto»)
- Cogliere il significato del contesto per la persona
- Il rispetto del silenzio da parte dell'assistente sociale (si tratta di cogliere il significato del silenzio della persona)
- Il disorientamento positivo inteso come quell'atteggiamento dell'assistente sociale, di affrontare l'esplorazione del colloquio di aiuto con totale curiosità e piena apertura

- Nel caso della **visita domiciliare**, l'assistente sociale non può controllare lo spazio del colloquio.
- La visita domiciliare può essere vissuta come un gioco relazionale «in casa» della persona, con minori possibilità dell'assistente sociale di manovra e di governo della relazione.
- La persona potrebbe vivere questa situazione come un momento di intrusione, di controllo, di fiducia. Questi vissuti della persona incideranno nel colloquio con l'assistente sociale.
- Alcune indicazioni utili: lo spazio del colloquio verrà individuato dalla persona (è utile osservare in quale posto la persona ci fa accomodare). Il tempo va definito chiaramente con la persona (ora di arrivo e di permanenza). Lo scopo va definito e condiviso con la persona

Tieni il tempo



- Mediamente possiamo indicare che le tempistiche del colloquio sono di circa 45-60 minuti.
- Si ritiene fondamentale che l'assistente sociale comunichi alla persona il tempo che ha a disposizione.
- L'assistente sociale è il responsabile della gestione del tempo del colloquio nella sua conduzione, con particolare attenzione al rispetto delle varie fasi (iniziale, centrale e finale).
- Per gestione del tempo si intende anche rispetto all'agenda e gli impegni presi dall'assistente sociale. Va tenuto in considerazione il tempo per la compilazione della documentazione, la riflessione sulla situazione, di ascolto dell'altro, contatto con altri operatori ecc.

La Gestione del colloquio

- La gestione del colloquio richiede:
- un aspetto tecnico legato all'apprendimento dell'assistente sociale delle teorie e delle tecniche sul colloquio (sapere e saper fare)
- un aspetto relazionale che l'assistente sociale abbia lavorato sulla consapevolezza di sé, del proprio mondo interno, rispetto ai propri limiti e conflitti non risolti. La necessità di fare questo lavoro interiore, consente, all'operatore, di evitare di proiettare eccessivamente sull'altro la propria mappa del mondo intesa come l'insieme dei propri pensieri, credenze, emozioni, modi di vedere le cose e per riuscire a tollerare la sofferenza del cliente senza farsi travolgere (ad es. saper tollerare l'incertezza e la frustrazione). (sapere essere)

Gli atteggiamenti dell'assistente sociale che guidano il colloquio

- L'empatia
- L'interessamento
- L'autonomia e la reciprocità
- La fiducia
- Il rispetto
- L'accettazione dell'altro



La struttura del colloquio

- FASE INIZIALE: (pre-contatto) è la fase di saluto e di accoglienza della persona. Si fa accomodare la persona e, per alcuni minuti, si può anche parlare di tematiche che non rientrano nello scopo del colloquio, al fine di mettere la persona a proprio agio.
- FASE CENTRALE: (contatto) si entra nel vivo del colloquio e del suo scopo, si definiscono e condividono gli aspetti di contenuto e di relazione.
- FASE FINALE: (post-contatto) è una fase molto importante che spesso viene trascurata dall'operatore. Può essere una fase utile: a fare un riepilogo di quello che è stato l'incontro, a definire e assegnare i compiti condivisi, a lasciar fluire eventuali vissuti emotivi intensi emersi nella fase centrale.

Il primo colloquio non si scorda mai (aspetto di contenuto)

- arrivo della persona
- Inserimento dei dati anagrafici
- Chiarificazione del ruolo
- Modalità di conduzione non troppo direttiva
- Ascolto attivo
- Chiarire la richiesta (il livello di consapevolezza, il significato del problema, il livello di motivazione al cambiamento)
- Aspettative della persona
- Gestione della struttura del colloquio: fase iniziale, centrale e finale
- Compilazione documento della privacy e scheda di accesso



Il primo colloquio non si scorda mai (aspetto di relazione)

- Accoglienza della persona
- Sincero interesse
- Comprensione empatica
- Silenzio interiore
- L'Accettazione della persona
- La dimensione emotiva
- Utilizzo dei sensi (udito, osservazione, tatto, olfatto e gusto)



video

Il primo colloquio non si scorda mai (analisi della domanda) (Allegri, Palmieri e Zucca, 2006)

- Come la persona parla di sé e delle proprie difficoltà (necessità di ascoltare lo stile narrativo della persona evitando di interrompere spesso il racconto con le domande)
- Che cosa ha già fatto e cosa pensa che potrebbe essere utile fare?
- Chi è (ha) coinvolto e con quali funzioni?
- Perché proprio adesso ha deciso di rivolgersi a un assistente sociale?
- Che cosa pensa che potrebbe fare il servizio? Che idea si è fatto del servizio?
- E' stato inviato da qualcuno e che ruolo assume l'inviante nella struttura del problema? In che modo lo si potrebbe aiutare?
- Quali esempi/immagini/metafore/ipotesi di lettura propone per parlare del suo problema?

L'analisi del colloquio come testo

(Allegri, Palmieri e Zucca, 2006)

- Analisi delle coerenze del discorso: quale relazione tra piano dei contenuti (di che cosa parlo?) e piano della relazione (come ne parlo?)
- Valutazione degli spazi di parola: quanto spazio di parola occupano distintamente i diversi interlocutori?
- Attenzione verso il codice linguistico selezionato: in che misura il linguaggio dell'assistente sociale riesce ad avvicinarsi al linguaggio dell'utente (comprensibilità, condivisione di metafore..)
- Analisi delle forme di comunicazione: quali connessioni esistono tra le forme grammaticali e logiche usate e gli elementi significativi emersi nel colloquio?
- Individuazione di varianti e di costanti tematiche: quali temi ritornano nel corso del processo di aiuto e quali temi si discostano nel corso del tempo?
- Modificazione del tessuto dialogico: come si modificano i giochi relazionali durante il processo di aiuto?
- Analisi delle interazioni tra parole e azioni: quali coerenze/scostamenti/incongruenze tra quanto si dice e ciò che si fa?