

Counseling

Lezione 2

- Prof. Igor Marchetti
- Anno accademico 2023-2024
- Email: imarchetti@units.it

*“How many ears must one man have
before he can hear people cry?”*

TED^xTrento
x = independently organized TED event

27NOVEMBRE2016

PROVEDIVOLO

Abilità di aiuto: ASCOLTO

L'ascolto è una delle abilità cliniche più importanti e più efficaci che lo psicologo ha a disposizione.

L'ascolto è di fondamentale importanza per accedere al mondo interiore (ed esteriore) del cliente e cercare, quanto più possibile, di capire e comprendere quello che ci sta dicendo.

Ascoltare non vuol dire sentire quello che una persona dice. Il pericolo, molto reale, è di creare dei monologhi collettivi!

ESTREMAMENTE DIFFICILE!

Ascolto

Tipi di ascolto

Sento le parole: semplicemente udiamo le parole, ma processiamo solo il significato semantico e piuttosto superficialmente. Non è un vero ascolto.

Anche io!: ascoltiamo quello che l'altro ci dice solo nella misura in cui è in relazione a noi stessi. *“Anche io mi sono trovato in difficoltà sul lavoro”*

Ecco cosa farei io: iniziamo ad ascoltare, anche se a livello minimale. In questa fase, corriamo il rischio di offrire consigli. Ascoltiamo in maniera automatica e possiamo essere consapevoli dei bisogni dell'altra persona.

Ascolto

Tipi di ascolto

Ascolto emotivo: iniziamo a dare autentico spazio e tempo all'altro, incoraggiandolo a espandere il proprio pensiero e le proprie emozioni e a esplorare attivamente. Si inizia ad ascoltare "oltre" le parole, facendo attenzione a non fare assunzioni, ma solo ipotesi, riguardo cosa prova l'altra persona.

Domande: "il cliente ha delle esitazioni, fa delle pause o sospira?" "Cosa mi dice il suo corpo, le sue espressioni facciali, il suo contatto oculare?"

Ascolto

Tipi di ascolto

Ascolto profondo: Si ascolta non solo a livello cognitivo ed emotivo, ma anche corporeo. Si ascolta con tutti i sensi. È una tipologia di ascolto molto complessa e molto difficile da sviluppare e da gestire efficacemente.

Anche le proprie associazioni mentali possono dirci qualcosa rispetto quello che sta avvenendo.
Micro-sogni di reverie (Ferro)



Ascolto

Tipi di ascolto

ATTENZIONE:

Non siamo dei “mind-readers”, semplicemente basandoci sulle nostre intuizioni emotive.

Interpretazione selvaggia del controtransfert:

“***Gastropsicologia***”

Il rischio è di non essere consapevoli di quello che stiamo facendo e di improvvisare



Ascolto Attivo

L'ascolto attivo può essere definito come la capacità di **comprendere** cosa il cliente sta dicendo e provando e di **comunicare** al cliente, con le **sue parole**, cosa **si pensa** lui/lei stia dicendo e provando.

L'ascolto attivo ha almeno 3 componenti (Ivey e Bradford Ivey 2003):

- Ascoltare attentamente ciò che il cliente dice
- Ascoltare anche quello che il cliente non dice
- Comunicare che stiamo ascoltando e comprendendo

Ascolto Attivo

Dobbiamo avere un **motivo per ascoltare**:

- Raccogliere tutte le informazioni possibili legate ai problemi e agli obiettivi del cliente
- Ascoltare “tutte” le informazioni: verbali, nonverbali e paraverbali

NON GIUDICARE: Sospendere i giudizi personali. È assolutamente fondamentale mettere da parte i propri valori, le proprie opinioni, i propri punti di vista. Tutti questi aspetti sono legittimi, ma non devono influenzare il nostro lavoro con il cliente. Dobbiamo comprendere e accettare, non approvare e condividere nella nostra vita privata.

Cosa NON è Ascolto Attivo

I 12 blocchi di Thomas Gordon (1970):

- 1) Dare ordini, dirigere, e comandare
- 2) Ammonire, mettere in guardia o minacciare
- 3) Dare consigli, suggerimenti o fornire soluzioni
- 4) Persuadere con la logica, discutere o fornire lezioni
- 5) Dire cosa fare; Fare la morale
- 6) Giudicare, o criticare
- 7) Approvare
- 8) Far vergognare, mettere in ridicolo, etichettare
- 9) Interpretare, analizzare
- 10) Rassicurare, simpatizzare o consolare
- 11) Interrogare, investigare
- 12) Chiudersi, distrarsi, ironizzare, cambiare argomento

Cosa NON è Ascolto Attivo

- 1) Dare ordini, dirigere, e comandare
- 2) Ammonire, mettere in guardia o minacciare
- 3) Dare consigli, suggerimenti o fornire soluzioni
- 4) Persuadere con la logica, discutere o fornire lezioni
- 5) Dire cosa fare; Fare la morale
- 6) Giudicare, o criticare
- 7) Approvare
- 8) Far vergognare, mettere in ridicolo, etichettare
- 9) Interpretare, analizzare
- 10) Rassicurare, simpatizzare o consolare
- 11) interrogare, investigare
- 12) Chiudersi, distrarsi, ironizzare, cambiare argomento

Cliente: *Proprio non so se lasciarlo o no*

Operatore: *Dovrebbe lasciarlo se pensa che sia la cosa migliore da fare*

C: *Ma è proprio questo il punto! Non so cosa è meglio fare!*

O: *In fondo al cuore lo sa.*

C: *Beh, mi sento proprio in trappola, soffocata da questa relazione.*

O: *Ha pensato alla possibilità di separarvi per un po' per capire come si sentirebbe?*

C: *Ma io lo amo e, se lo lasciassi, si sentirebbe terribilmente ferito!*

O: *Ma se non lo fa si potrebbe rovinare la vita*

C: *Ma non è da egoisti?*

O: *È solo quello che deve fare per prendersi cura di sè*

C: *Non so proprio come potrei farlo, come riuscirci*

O: *Sono certo che andrà tutto bene*

Ascolto Attivo

Concentrarsi sulla persona

Dobbiamo resistere alle distrazioni, interiori ed esteriori. Dobbiamo raccogliere tutte le nostre energie, emotive e intellettuali, per essere in grado di concentrarci sulle esperienze interiori e sui comportamenti esteriori del cliente, per poi rispondere con accuratezza a queste esperienze e a questi comportamenti

Concentrarsi sul contenuto

Concentriamo sul contenuto:

Chi? Cosa? Perché? Quando? Dove? Come?

Ascolto Attivo

Concentrarsi sull'affetto

Qual è lo stato affettivo predominante e quali quelli secondari? Cosa prova la persona che ci sta parlando? Esprime pienamente il range affettivo? È congruente o incongruente con quello di cui ci sta parlando?



Ascolto Attivo

Affect: Blunted/Flat



Description: dulled range of expression. An associated symptom of depression, brain injury, trauma

Ascolto Attivo

Affect: Congruent



Description: appropriate emotional expression to the content being discussed. Considered authentic, genuine, "integrated"

Ascolto Attivo

Affect: Incongruent



Description: inappropriate emotional expression to the content being discussed. Considered inauthentic, “superficial”

Ascolto Attivo

Concentrarsi sul significato

Il contenuto viene espresso per dare significato al sentimento?

Sono felice per essere stato promosso. Sono triste da quando ho capito che non l'avrei più rivista

Ricordare

Importanza di ricordare quello che il cliente ci ha detto, per essere in grado di stare nella sua *narrazione*. Ricordare il contenuto, ricordare il tono affettivo del racconto, ed essere consapevoli dei “buchi” della nostra memoria

Cogliere i temi ricorrenti

Cogliere ciò che le persone ci stanno dicendo a “lungo termine”. Le tematiche importanti probabilmente vengono fuori più e più volte. Di solito, i pazienti sono spesso molto attivati emotivamente da questi temi, dato che cercano continuamente di comunicarci

Ascolto Attivo

Aderire al discorso del cliente

Si segue il flusso di pensieri del cliente, in un'ottica non direttiva

Si osserva la coerenza tra contenuti verbali e comunicazione non verbale

Ci sono persone che raccontano episodi drammatici della loro vita con il sorriso o con impassibilità

Al momento opportuno, lo psicologo nota questa incongruenza e la esplora col cliente



Esercizio

Contenuto: quali sono gli elementi “di fatto” di questo spezzone, ovvero il cosa, il come, il dove, il quando, etc...

Emozioni: quali emozioni, semplici o complesse, sono presenti in questo dialogo tra madre e figlia?

Significati: quali possibili significati, come credenze, temi relazionali, etc., sono presenti?

Vissuto soggettivo: come ti sei sentito/a vedendo e ascoltando questo dialogo? Descrivi le tue emozioni e sentimenti in reazione al contenuto del video clip

Fantasie: Quali fantasie hai avuto riguardo questo spezzone? Cosa è successo prima dell'evento mostrato nel video? Quali sono le cause e antecedenti? Cosa è successo dopo? Quali sono le conseguenze?



Video 1 - Sinfonia d'autunno.mp4

Sinfonia d'autunno, 1978, Ingmar Bergman



Abilità di Comunicazione



Psicoanalisi e Silenzio (lettura consigliata)

Abilità di Comunicazione

PSICOANALISI E SILENZIO

La storia della psicoanalisi è come la lunga conquista di un silenzio giunto a perturbare il precedente regime della parola in psichiatria e, soprattutto, il suo rapporto con la sofferenza. Il ricorso al silenzio rende il terapeuta più disponibile all'ascolto della parola di un paziente seguendo i meandri del suo percorso nei territori dell'inconscio. La messa in rilievo delle virtù del silenzio in un percorso terapeutico nasce da una richiesta di Emmy von N. in un'epoca in cui Freud ricorreva ancora al metodo catartico. Quando Emmy inizia a parlargli delle sue gastralgie, Freud le offre subito un'interpretazione sulla loro origine. Ma la giovane donna non se la lascia raccontare, intimando al proprio terapeuta di tacere e di ascoltarla. Scrive Freud: "[...] in modo decisamente secco mi dice di non domandarle sempre da dove vengano questo e quello, ma di lasciarla raccontare quel che ha da dirmi" (Freud, Breuer, 1892-1895, p. 226). Freud prende atto della legittima necessi-

Abilità di Comunicazione

tà della sua paziente di essere ascoltata per poter essere compresa e, quindi, di poter giungere, senza essere interrotta, alla fine del suo discorso. L'analista deve acquisire una più profonda conoscenza del percorso personale del paziente e del suo dibattito interiore con l'inconscio prima di pretendere di intervenire senza stonature e senza induzioni. Comunque, ci vorrà del tempo perché l'ascolto assuma un'importanza terapeutica decisiva nella psicoanalisi. Il silenzio di Freud durante le prime analisi, con l'uomo dei topi o l'uomo dei lupi, farebbe pensare a un atteggiamento di riservatezza. Freud in realtà interviene continuamente, non esita a sollecitare i pazienti nei loro arroccamenti. Dopo l'operazione subita a causa di un tumore alla mandibola, infastidito dalla protesi, tenendosi in disparte, si dimostra più disponibile all'ascolto. Successivamente, per forza di cose, avendo delle difficoltà di udito, scopre, e i suoi pazienti insieme a lui, che l'analisi non ha poi così tanto bisogno di affermazioni regolari da parte del terapeuta per alimentarsi (Mannoni, 1974).