Counseling
Lezione 6

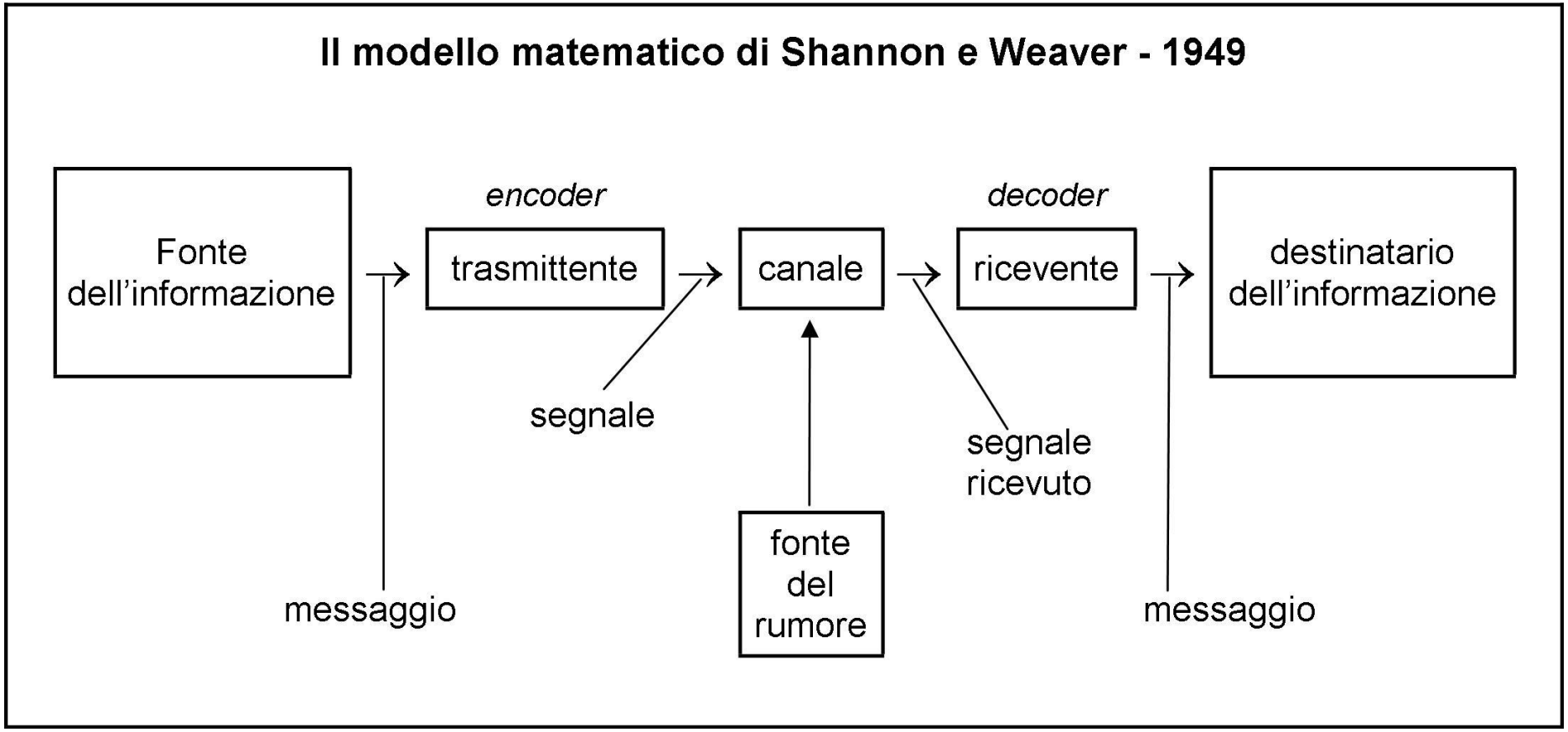
- Prof. Igor Marchetti
- Anno accademico 2023-2024
- Email: imarchetti@units.it

Comunicazione

Lo psicologo utilizza la <u>comunicazione</u> come contesto e come strumento principale di azione

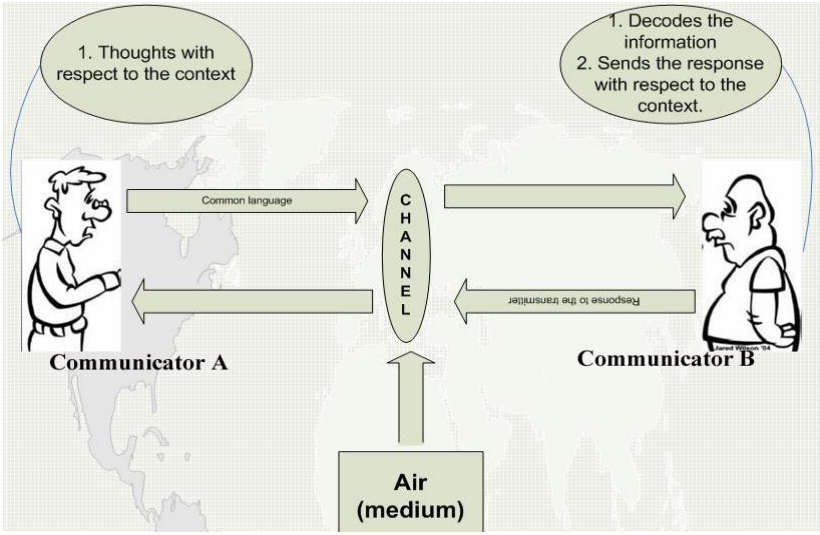
Comunicazione

COMUNICARE = mettere in comune; stabilire una relazione; fornire un messaggio



Pragmatica della Comunicazione Umana

“Pragmatica della comunicazione” è una disciplina della semiotica (scienza dei segni) che si interessa dell'aspetto pratico della comunicazione. In altre parole, studia le azioni che si svolgono attraverso il linguaggio tenendo presente la relazione tra il linguaggio (sistema di segni) e le persone (gli interpreti). Inoltre, investiga gli effetti pratici della comunicazione sul comportamento delle persone



Pragmatica della Comunicazione Umana

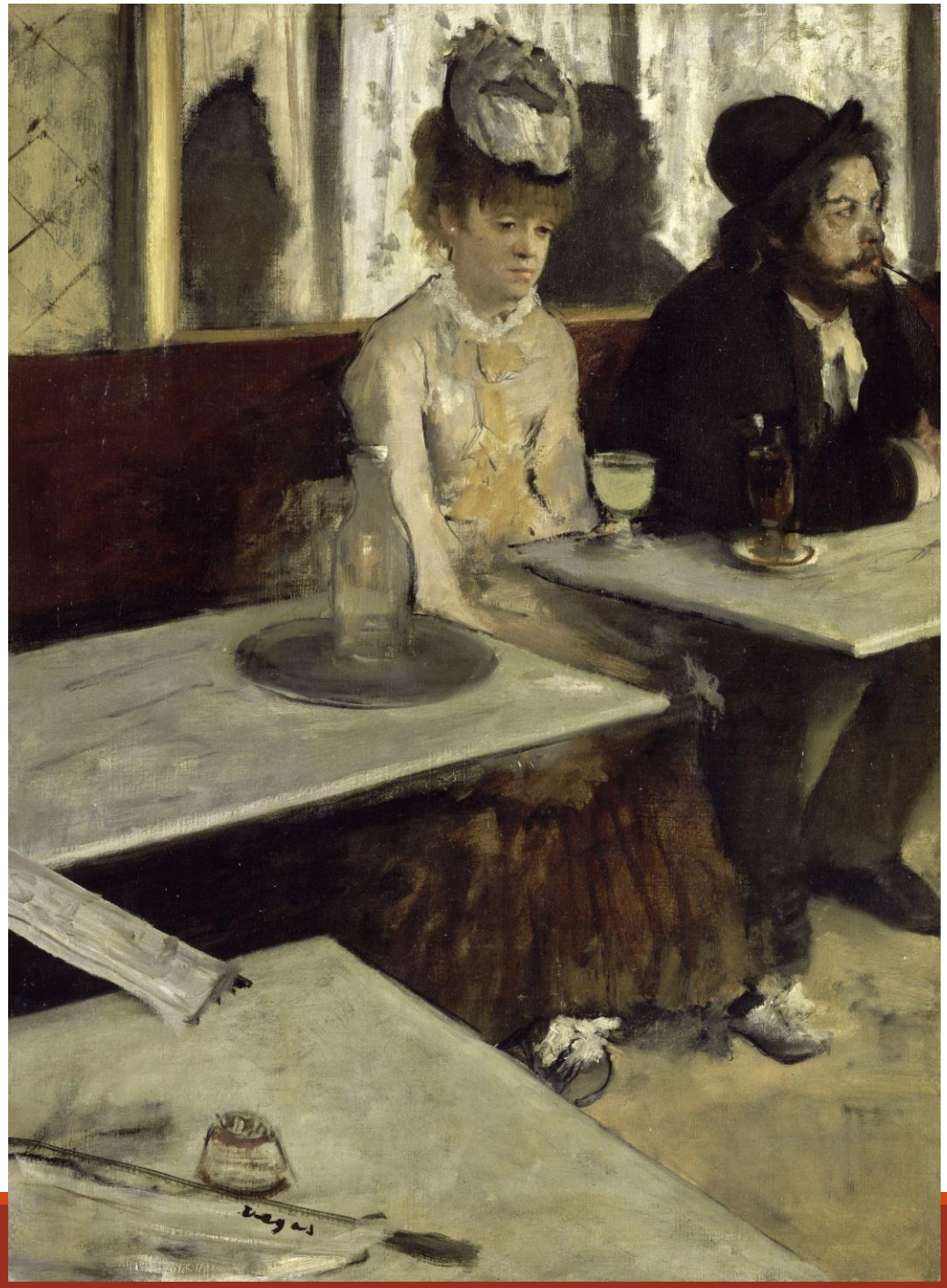
Paul Watzlawick

Janet H. B

Don D. Jackson

Primo assioma

- *Non si può non comunicare*
- Comunichiamo in qualsiasi contesto “sociale”. Stiamo sempre comunicando, anche quando non parliamo
- Qualsiasi comportamento è intrinsicamente comunicativo, e gli esseri umani sono incapaci di non-comunicare
- parole, silenzi, attività o inattività
- Approccio radicale…non tiene conto della *intenzionalità*
- Comunicazione = informazione



Primo assioma

L’assenzio, 1875-76,
Edgar Degas

Secondo assioma

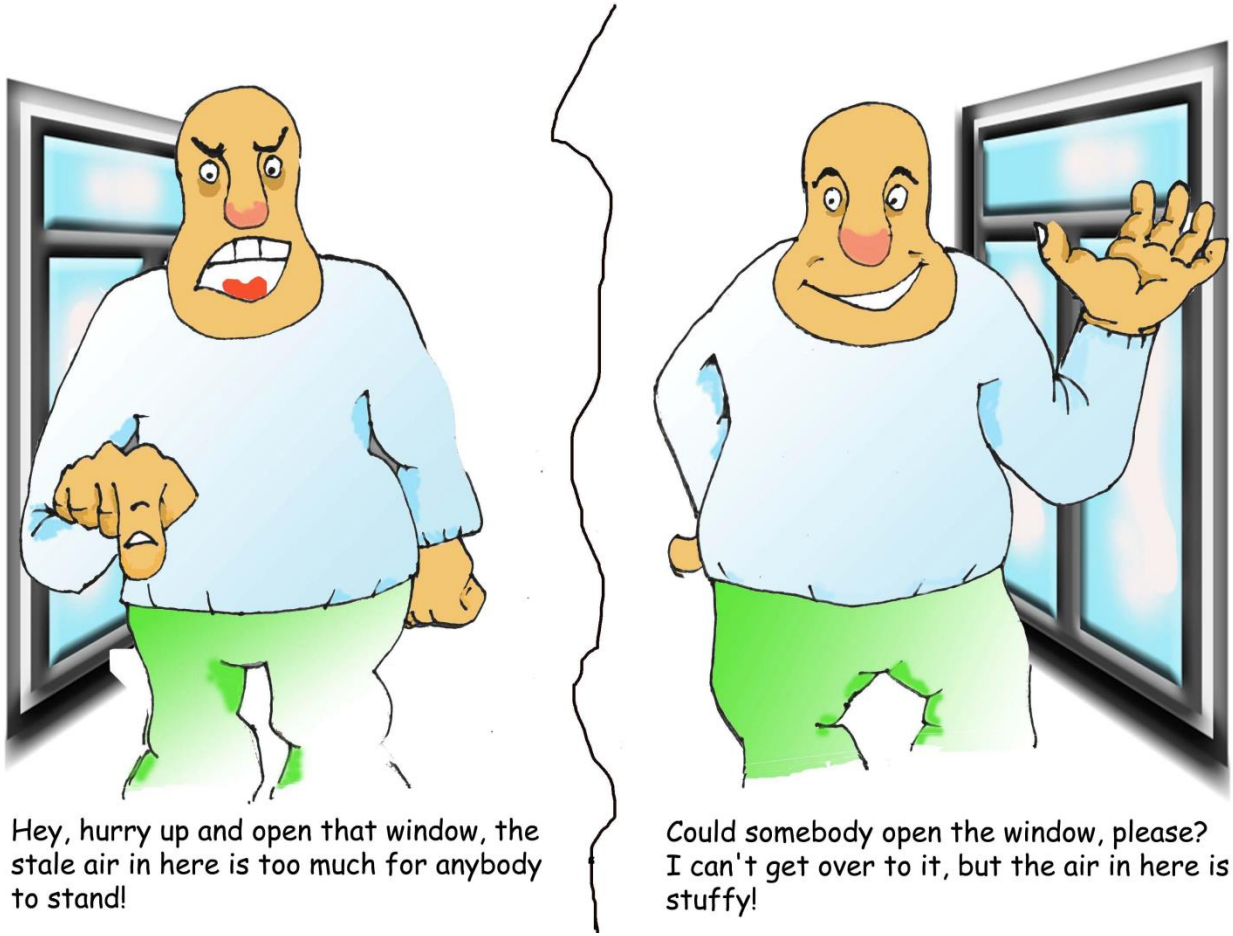
- *Qualsiasi comunicazione ha sia un contenuto sia una relazione. Quest'ultima determina il primo ed è pertanto una metacomunicazione*

- Natura duplice di qualsiasi messaggio

- Contenuto è il "cosa" del messaggio

- Relazione è il "come" l'emittente vorrebbe che il destinatario interpretasse il messaggio

Secondo assioma



Terzo assioma

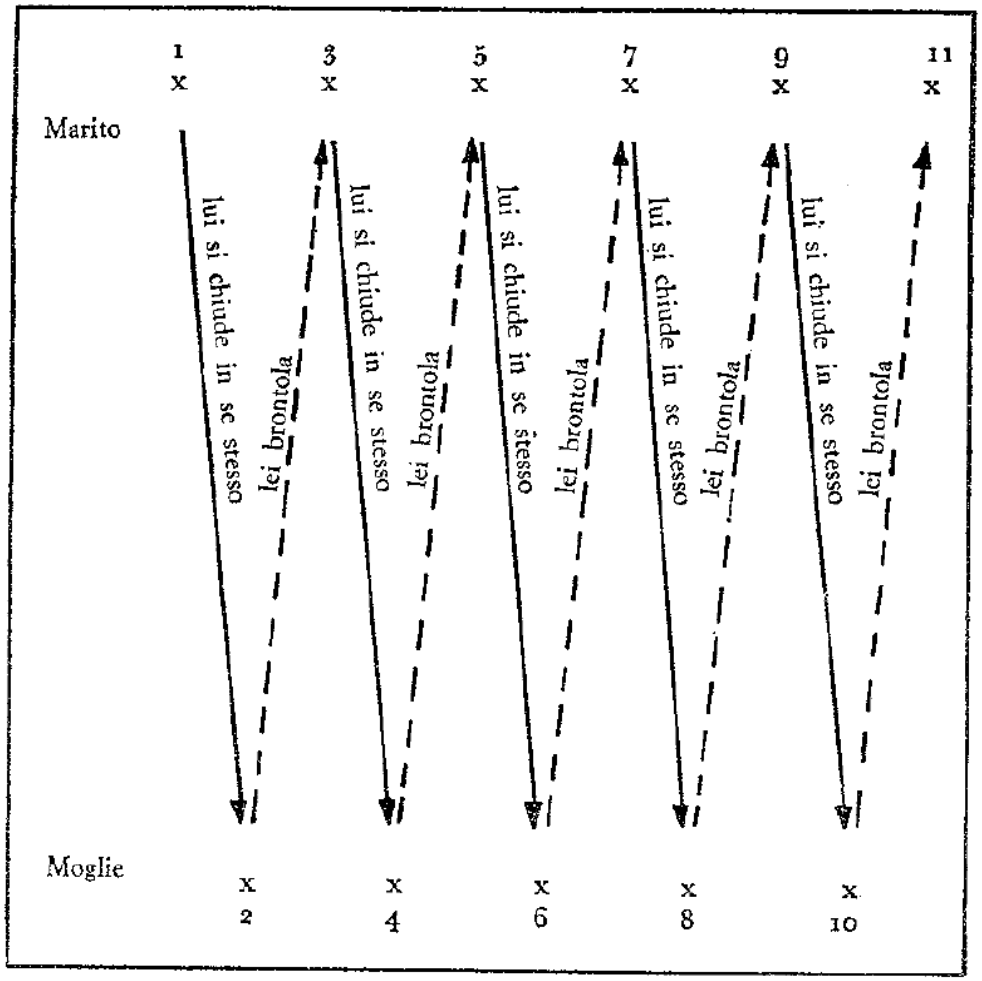
- *La natura della relazione tra le parti dipende da come punteggiano la comunicazione*

- Ciascuna parte percepicsce una propria punteggiatura della comunicazione

- La sequenza causa-effetto della sequenza comunicatica è determinate soggettivamente

- Esempio: due persone discutono su chi abbia iniziato il litigio

Terzo assioma



Il marito percepisce:
2-3-4;4-5-6;6-7-8;8-9-10

La moglie percepisce:
1-2-3;3-4-5;5-6-7;7-8-9;…

Quarto assioma

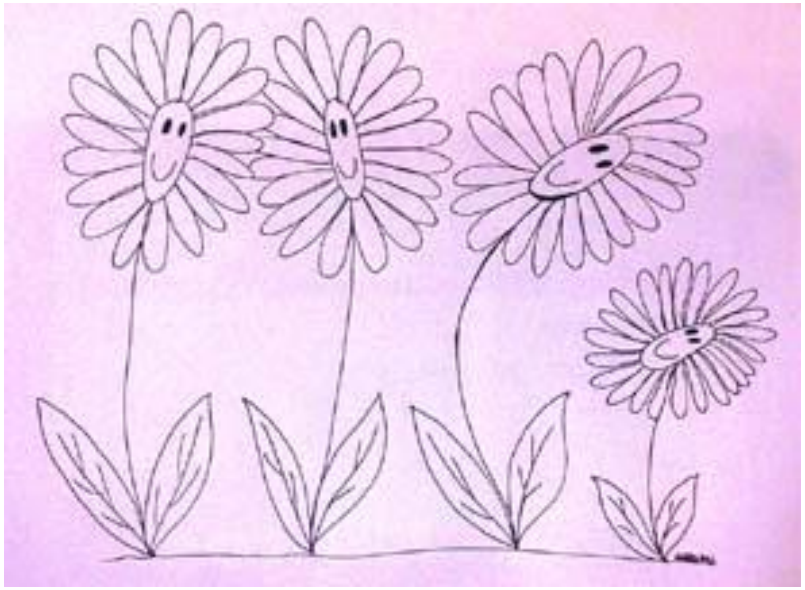
- *Gli esseri umani comunicano sia per via analogica sia per via digitale*
- Gli ‘oggetti’ possono essere espressi sia con per via analogica (ad esempio un disegno) sia per via digitale
- La via analogica si riferisce principalmente alla communicazione non-verbale
- La via digitale si riferisce principalmente alla comunicazione verbale

Quinto assioma

- *Tutta la comunicazione è simmetrica o complementare*

- Interazione tra due (o piú) parti basata sulla uguaglianza di azione comunicativa: **comunicazione simmetrica**

- Interazione tra due (o piú) parti basata sull differenza di azione comunicativa: **comunicazione complementare**



Quinto assioma

Comunicazione simmetrica: Relazioni simmetriche esistono quando le diverse parti si vedono come pari. Ad esempio relazione tra amici, ma anche aggressione repricoca tra parti, dove nessuna della due assume il ruolo di vittima.

Rischio: escalation simmetrica

Quinto assioma

Comunicazione complementare:
Differenza di posizione tra le persone che comunicano. La differenza è spesso a livello di “potere” (i.e., superiore-inferiore), come ad esempio direttore/impiegato, insegnante/studente, datore di lavoro/dipendente, madre/bambino

Rischio: Complementarietà rigida. I ruoli sono fissi, rigidi, e non avviene una naturale alternanza dei ruoli

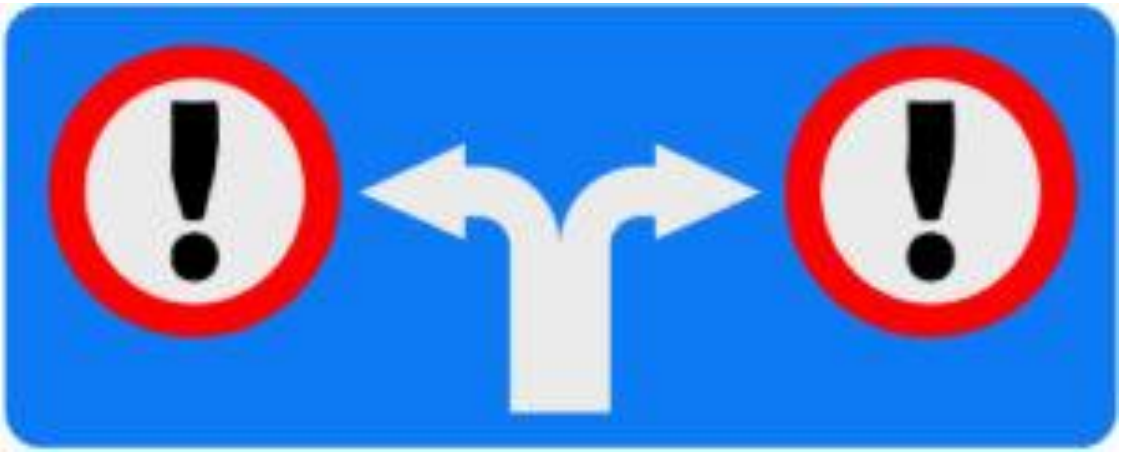
Esempio…

ASSIOMA	PSICOLOGO	PAZIENTE
1° Non si può non comunicare	*"Io ci sono e sono qui per te"*	*"Ho bisogno di aiuto. Ho bisogno del tuo aiuto"* Cosa dice e cosa non dice: sempre comunicazione
2° contenuto – relazione	Attenzione al messaggio *esplicito* ed *implicito*.	Cosa dice e come lo dice, i.e. discrepanza
3° punteggiatura	Grande attenzione ai cicli comunicativi – relazione	*"Dottore, parla sempre lei! Non mi lascia il tempo di pensare"*
4° digitale-analogico	Grande attenzione alla comunicazione non verbale	"*Non so il perchè, ma il dottore mi sembra "chiuso!*"
5° simmetrico-complementare	Non direttività, no misleading questions…	Cliente dominante oppure cliente remissivo

Teoria del Doppio Legame

La teoria del doppio legame è stata sviluppata inizialmente da Gregory Bateson e mirava a spiegare lo sviluppo della schizofrenia

Descrive la presenza di un dilemma comunicativo, in cui vengono presentati due messaggi contraddittori



Teoria del Doppio Legame

Componenti critiche del doppio legame

1. Due (o più) persone: una vittima e una figura con autorità

2. Esperienza ripetuta

3. Prima ingiunzione comunicativa:
   «Fallo e ti punisco» & «Non farlo e ti punisco»

4. Seconda ingiunzione, di tipo non verbale
   Messaggio verbale e non verbale incongruenti

5. Impossibilità a scappare

Teoria del Doppio Legame

Modalità di Conoscenza

L'individuo entra in relazione conoscitiva con il mondo mediante diversi domini di conoscenza

- DICHIARATIVA (SAPERE)
- PROCEDURALE (SAPER FARE)
- EMOTIVO-AFFETTIVA
- IMMAGINATIVA
- EPISODICA

I diversi domini di conoscenza utilizzano codici non reciprocamente traducibili nel costruire i significati delle perturbazioni provenienti dall'ambiente. I significati costruiti contemporaneamente a partire dalle stesse perturbazioni possono differire fra loro, più o meno ampiamente.

Abilità di Comunicazione

La relazione con mia moglie non funziona più da tempo; lei è terribilmente aggressiva e cerca sempre di controllarmi. Spesso mi salta addosso per un non niente e io mi sento impotente, anche perché l'idea di separarmi mi farebbe sentire una persona fallita

Abilità di Comunicazione

STRUTTURA

- <u>CHIUSE</u>

"*L'ha sempre percepita così aggressiva e controllante nei suoi confronti?*»

Risposta SI o NO.

Solo per acquisire specifiche informazioni. Generalmente da evitare, perché non permettono alla persona di esplorare e approfondire il proprio vissuto

Abilità di Comunicazione

STRUTTURA

- CHIUSE
- APERTE

«Quali sono le situazioni più comuni in cui capita di avere scontri?»

Risposta non limitata

Domande da preferire in quanto lasciamo ampio spazio al cliente per esplorare e riportare quello che sente e pensa

Abilità di Comunicazione

STRUTTURA

- CHIUSE
- APERTE
- ORIZZONTALI

«*Come si verificano di solito le vostre discussioni?*»

Risposta non limitata

Le domande orizzontali permettono di esplorare un certo tema in vari direzioni «orizzontali», evitando però di focalizzarsi sulle origini e le conseguenze

Abilità di Comunicazione

STRUTTURA

- CHIUSE
- APERTE
- ORIZZONTALI
- VERTICALI

«*Come si spiega che si sentirebbe una persona fallita nel caso in cui dovesse decidere di separarsi?*»

Risposta non limitata

Le domande verticali servono esplorare gli antecedenti di un certo vissuto o le sue conseguenze. Attenzione all'uso della domanda «Perche?». Spesso difficile o impossibile da rispondere

Abilità di Comunicazione

STRUTTURA

- CHIUSE
- APERTE
- ORIZZONTALI
- VERTICALI

- DI CHIARIMENTO

«Cosa intende per "persona fallita"?»

Molto ultile per due ragioni: 1) permettere e sollecitare il cliente a chiarire a se stesso e allo psicologo un certo vissuto. 2) Essere certi di star comprendendo il vissuto dell'altro

Usare con parsimonia

Abilità di Comunicazione

STRUTTURA

- CHIUSE
- APERTE
- ORIZZONTALI
- VERTICALI

- DI CHIARIMENTO
- SUGGESTIVE

«Come spiega che sua moglie stia sbagliando così platealmente con lei?»

Domande che, direttamente o indirettamente, forzano il cliente ad essere d'accordo con lo psicologo.

EVITARE

Abilità di Comunicazione

STRUTTURA

- CHIUSE
- APERTE
- ORIZZONTALI
- VERTICALI

«Lei crede che la durata di questa situazione sia l'unica ragione del suo senso di impotenza e questo le faccia temere quello che potrebbe accadere?»

- DI CHIARIMENTO
- SUGGESTIVE
- MULTIPLE

Formalmente una sola domanda, ma in realtà più domande a cui il cliente difficilmente riuscirà a rispondere in tutte le sue parti. EVITARE

Abilità di Comunicazione

Quando ci siamo conosciuti mi sembrava fosse una persona totalmente diversa; me ne sono innamorato sia perché mi piaceva fisicamente, ma anche perché sembrava sempre pronta a venire incontro ai miei bisogni e alle mie richieste

Abilità di Comunicazione

DOMINIO COGNITIVO

- <u>SEMANTICHE</u>

«*Come definirebbe la relazione di allora con sua moglie?*»

Acquisire informazioni sulle caratteristiche concettuali del fenomeno oggetto della domanda. Conoscenza spesso di tipo astratta (non concreta)

Abilità di Comunicazione

DOMINIO COGNITIVO

- SEMANTICHE
- EMOTIVO-AFFETTIVE

«*Come si sente in questa relazione?*»

Accedere alla rete emozionale associata ad un certo evento, oggetto, persona, etc.

Molto importante in collaborazione con l'empatia

Abilità di Comunicazione

DOMINIO COGNITIVO

- SEMANTICHE
- EMOTIVO-AFFETTIVE
- IMMAGINATIVE

«*Come rappresenterebbe, usando un'immagine, la sua attuale situazione coniugale*»

Richiede l'attivazione del codice immaginativo, che è spesso a lavoro, anche se non esplicitamente. Utile anche per esplorare le fantasie associate

Abilità di Comunicazione

DOMINIO COGNITIVO

- SEMANTICHE
- EMOTIVO-AFFETTIVE
- IMMAGINATIVE
- EPISODICHE

«*Ricorda una situazione specifica nella quale sua moglie è stata particolarmente comprensiva e affettuosa con lei?*»

Attivazione della memoria episodica e del pensiero concreto, in contrasto col pensiero astratto di tipo concettuale.

Abilità di Comunicazione

DOMINIO COGNITIVO

- SEMANTICHE
- EMOTIVO-AFFETTIVE
- IMMAGINATIVE
- EPISODICHE
- INTEGRATIVE

«*Come ritiene che le sue prime esperienze affettive abbiano influenzato il suo modo di porsi oggi nella relazione con sua moglie?*»

Domande che cercano di integrare i vari codici e le varie informazioni in quadri più complessi e, spesso, più «ecologici»

Interventi

- A specchio

«mi sento cosi' angosciato...»

«...angosciato...»

Interventi

- A specchio
- Di riformulazione

“se ho capito bene, mi sta dicendo che…

Interventi

- A specchio
- Di riformulazione
- Riassuntivi

Riproposizione di elementi significativi di una esposizione tendenzialmente poco chiara e ridondante utilizzando le stesse parole del cliente

Interventi

- A specchio
- Di riformulazione
- Riassuntivi
- Di accostamento

“mi sembra che quello che mi sta dicendo ora abbia a che fare col problema della rabbia di cui mi ha parlato all’inizio della seduta”

Interventi

- A specchio
- Di riformulazione
- Riassuntivi
- Di accostamento
- Associativi

“quello che mi sta dicendo mi fa venire in mente … la casa in campagna di suo marito, di cui mi ha parlato in precedenza”

Interventi

- A specchio
- Di riformulazione
- Riassuntivi
- Di accostamento
- Associativi
- Metaforici

“… come se si trovasse in un corridoio con tutte le porte chiuse …”

Interventi

- A specchio
- Di riformulazione
- Riassuntivi
- Di accostamento
- Associativi
- Metaforici
- Interpretativi

Interpretazioni implicite vs. esplicite; coerenti con la teoria di riferimento dello psicologo vs. plausibili rispetto alla teoria del paziente

PUNTI DI VISTA (Dryden)

Esercitazione 1

Il paziente ha affermato di aver avuto problemi di relazione con la moglie fino dai primi mesi di matrimonio. Attualmente appena rientra in casa,afferma di capire, guardando l'espressione della moglie, se di lì a poco ci sarà uno scontro su argomenti anche futili.

Sono stati duri i primi tempi di matrimonio? Bisticciavate spesso? Sua moglie si comportava male con lei?

Multipla, chiusa, suggestiva

Che tipo di problemi ha avuto con sua moglie i primi tempi di matrimonio?

Aperta, semantica

Come si spiega di aver avuto problemi di relazione con sua moglie, fin dai primi tempi di matrimonio?”

Verticale

Esercitazione 1

Il paziente ha affermato di aver avuto problemi di relazione con la moglie fino dai primi mesi di matrimonio. Attualmente appena rientra in casa,afferma di capire, guardando l'espressione della moglie, se di lì a poco ci sarà uno scontro su argomenti anche futili.

Come si sente quando tornando a casa le sembra che sua moglie abbia quell'espressione di cui mi stava parlando?

Emotivo-affettiva

Qual è stata l'ultima volta in cui avete avuto uno scontro a suo avviso particolarmente violento e immotivato? Mi potrebbe raccontare come si è svolto?

Episodica

Esercitazione 2

Il paziente si è appena interrotto dopo aver detto: “ i miei primi approcci con le ragazzine sono stati un disastro” e noi proseguiamo:

Sono stati un disastro.....	**A specchio**
Come si sentiva quando incontrava una ragazza che le poteva interessarla?	**Emotivo-affettiva**
Come si comportava quando era interessato a una ragazza?	**Orizzontale**
Non le riusciva mai di comportarsi nel modo in cui avrebbe voluto?	**Chiusa, suggestiva**
Era molto timido quindi?	**Chiusa, suggestiva**
Un disastro in che senso?	**Di chiarimento**

Esercitazione 3

"Io non ho avuto nessuna guida, mio padre non mi dava nessun tipo di sicurezza…."

Non è stato un buon padre per lei?

Chiusa, suggestiva

Come pensa abbia influito il fatto di non aver avuto nessuna guida da parte di suo padre rispetto al modo in cui si comporta oggi con i suoi figli ?

Integrativa

Non le dava nessun tipo di sicurezza....

A specchio

Come la faceva sentire il fatto che suo padre non le desse nessun tipo di sicurezza?

Affettivo-emotiva

Come definirebbe il comportamento che aveva suo padre nei suoi confronti?

Semantica

In effetti è triste avere un padre che non riesce a dare alcun tipo di sicurezza

Giudicante

Esercitazione 4

Vogliamo raccogliere informazioni sull'educazione sessuale ricevuta da una paziente dopo aver costruito l'ipotesi che l'atteggiamento materno abbia influito in maniera particolarmente negativa sulla sua sessualità e sul modo di costruire i legami affettivi, dopo che la paziente ci ha detto “di sesso con mia madre non si poteva parlare, per lei è sempre stato un tabù”

Come pensa abbia influito l’atteggiamento di sua madre verso la sessualità sulla sua modalità di istaurare relazioni affettive?

Integrativa

In effetti sono molte le mamme che hanno questo atteggiamento nei confronti del sesso

Sdrammatizzante, banalizzante

Esercitazione 4

Vogliamo raccogliere informazioni sull'educazione sessuale ricevuta da una paziente dopo aver costruito l'ipotesi che l'atteggiamento materno abbia influito in maniera particolarmente negativa sulla sua sessualità e sul modo di costruire i legami affettivi, dopo che la paziente ci ha detto “di sesso con mia madre non si poteva parlare, per lei è sempre stato un tabù”

In quali occasioni sua madre ha avuto un atteggiamento negativo nei confronti del sesso?

Aperta, suggestiva

Che atteggiamento ha avuto sua madre quando lei ha cominciato a frequentare i ragazzi?

Aperta, semantica

Quando ha cominciato a uscire con i ragazzi sua madre le diceva di fare attenzione perché gli uomini sono interessati soltanto al sesso?

Chiusa, suggestiva

Esercitazione 5

“A volte mio marito si intristisce e si chiude in se stesso e io vengo presa da una grande sensazione di impotenza, mi sento come se fossi in gabbia... per carità, una gabbia d'oro, perché so benissimo che lui mi vuole molto bene ed è anche molto carino con me; però per me questa cosa è terribile! Vorrei essere in grado di fare molto di più per lui, ma in quei momenti, anche se ci provo, sembra che tutto sia inutile. Solo poche volte sono riuscita a farlo parlare e in quei casi, anche se lui è rimasto della stessa tristezza, io mi sono sentita già meglio, però...”

In quali occasioni succede con maggiore frequenza che suo marito si intristisca?

Orizzontale

Ha cercato di dire a suo marito che se riuscisse a parlare con lei di cosa lo fa stare male forse vi sentireste meglio entrambi e potreste cercare di affrontare insieme i problemi?

Chiusa, suggerimento

Esercitazione 5

Come si spiega la sua sensazione di impotenza?

Verticale

Capisco il suo stato d'animo, ma forse suo marito sta passando un momento particolarmente difficile e transitorio

Consolatoria, di rassicurazione

Invece che in "una gabbia d'oro" dove le piacerebbe essere

Immaginativa

Perché il suo silenzio la fa sentire impotente?

Verticale

Esercitazione 5

Quindi alcune volte i suoi tentativi di comunicare hanno avuto successo e, anche se questo non ha modificato lo stato d'animo di suo marito, lei si è sentita comunque meglio...

Riassuntiva, a specchio

Come si sentiva con suo padre quando, come mi ha raccontato l'altra volta, si chiudeva in se stessa dopo che i suoi genitori avevano avuto uno scontro violento?

Affettivo-emotiva, interpretativa implicita