

Abilità Cliniche di Base

Lezione 2

- Prof. Igor Marchetti
- Anno accademico 2024-2025
- Email: imarchetti@units.it

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

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

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

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

Ascolto

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

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

Affect: Blunted/Flat



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

Ascolto

Affect: Congruent



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

Ascolto

Affect: Incongruent



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

Ascolto

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

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





Espiazione, 2007, Joe Wright

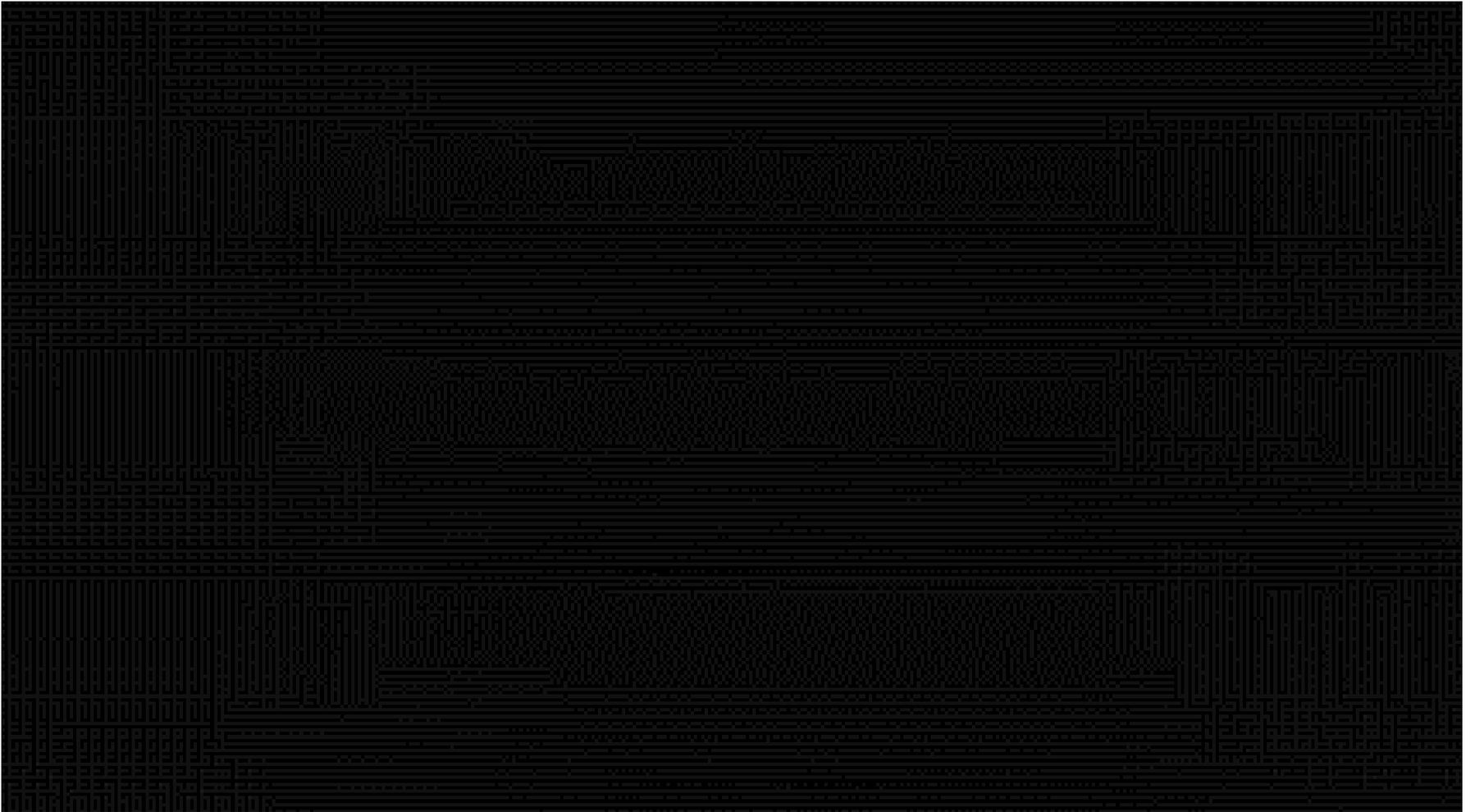
Contenuto: quali sono gli elementi “di fatto” di questo spezzone, ovvero il cosa, il come, il dove, il quando, etc...

Emozioni: quali emozioni, semplici o complesse, sono presenti in questo monologo?

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?



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)



Teoria dell'Ascolto Analitico

Il “terzo orecchio” di Theodor Reik

Listening with the third ear è il capolavoro di T. Reik dove descrive la sequenza di processi che portano l'analista dalla percezione (inc., precon, e cons.) del materiale del paziente alla comprensione di tale materiale

Due fasi:

- 1) La fase *intuitiva*, largamente inconscia;
- 2) La fase di *comprensione*, largamente conscia



1888 - 1969

Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase intuitiva

Il primo momento della fase intuitiva è la percezione (multimodale) di fatti e indizi

“I fatti sono pienamente riconosciuti nel significato che hanno rispetto all’origine e alla motivazione del processo emozionale...; gli indizi sono materiale del tutto diverso e non sono immediatamente comprensibili. I fatti richiedono il potere della ragione e della riflessione; gli indizi chiedono risposte dalla nostra immaginazione. I fatti sono connessi al solido sapere; gli indizi sono collegati a vaghe impressioni”

Teoria dell'Ascolto Analitico

Esempi di *indizi*:

- 1) Le prime impressioni suscitate e spesso ritenute incongrue;
- 2) La percezione di un'assenza (qualcosa manca);
- 3) Sfumature, più o meno evidenti, nello stile di comportamento del paziente;
- 4) La reazione suscitata dal comportamento del paziente nelle persone con cui viene a contatto fuori dalla seduta;
- 5) La ripetizione di indizi passati inizialmente inosservati.

Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase intuitiva

Il secondo momento è quello della assimilazione per introiezione e identificazione

Il vissuto inconscio dell'analista è analogo a quello dell'oggetto, o per lo meno presenta una conformazione adatta a riceverlo, “come la retina è predisposta a ricevere i raggi luminosi”.

Attitudine naturale dell'lo inconscio a trasformarsi temporaneamente nell'altro, tramite il processo di identificazione temporanea

Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase intuitiva

“Per comprendere l'inconscio di un'altra persona dobbiamo, almeno per un istante, trasformarci in lui, diventare l'altro. Possiamo capire solo lo spirito che ci rassomiglia. Entro determinati limiti, nella psicologia dell'inconscio vale il principio che possiamo capire l'esperienza di un'altra persona soltanto sperimentandola in noi stessi”



Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase intuitiva

Il terzo momento è quello della riemergenza dei vissuti emozionali assimilari: la *response* dell'analista e la sua espressione verbale.

Gli stimoli assimilati per introiezione e identificazione sono elaborati dall'inconscio dell'analista ed emergono alla coscienza di quest'ultimo sotto forma di “ogni tipo di impressioni, emozioni e pensieri”.

Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase intuitiva

“La response dell’analista è dunque la risposta al discorso, al comportamento e all’aspetto del paziente, una risposta che comprende anche le voci interne dell’analista. Tutte le interpretazioni, tutto ciò che l’analista dice, la forma che egli dà alle sue spiegazioni e alle sue esposizioni, tutto questo è preceduto e in gran parte determinato da questa response. La response è l’esperienza intera di ciò che l’analista percepisce, prova, intuisce riguardo al paziente. È chiaro che la maggior parte di questa risposta è per sua natura inconscia, o che, in altre parole, soltanto una sua piccola parte diventa conscia”.

Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase intuitiva

Alto valore conoscitivo della response dell'analista, che spesso è apprezzata solo a posteriori

“Accostarsi fin dal primo momento al materiale inconscio del paziente utilizzando come strumenti la conoscenza conscia e la teoria è pertanto una modalità d'approccio sbagliata”

“è meglio non capire che capire male”

Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase intuitiva

Prima possibile *response*: agito!

Seconda possibile *response*: non capire, il caos, la nebbia mentale. Sentire la sensazione di non capire niente può (spesso) preannunciare il momento della comprensione. Spesso ha un tono spiacevole, perchè ci espone all'incerto e al proprio rimosso. Si associa a un'inevitabile sofferenza (vedi, capacità negativa di Bion)

“resistere alla tentazione di capire troppo in fretta”

“il coraggio di non comprendere”

Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase intuitiva

“È possibile stare in ascolto di quanto un sentimento ci dice [...] È possibile percorrere questo sentimento stando in ascolto e accettare in modo sereno l'esito a cui tale percorso ci conduce. In tal senso *stare in ascolto* significa avere finezza d'udito per ciò che ci sta di fronte e verificare in modo rigoroso se quel che noi esperiamo come chiaro, evidente e determinato, è veramente tale. È allora possibile una cultura che sappia discernere in modo critico ciò che è “inautentico”, ciò che appartiene al semplice *puro sentire* e ciò che invece è solo un'aggiunta del desiderio, della volontà orientata verso determinati fini, oppure della riflessione del giudizio”.

Max Scherel, *Ordo Amoris*

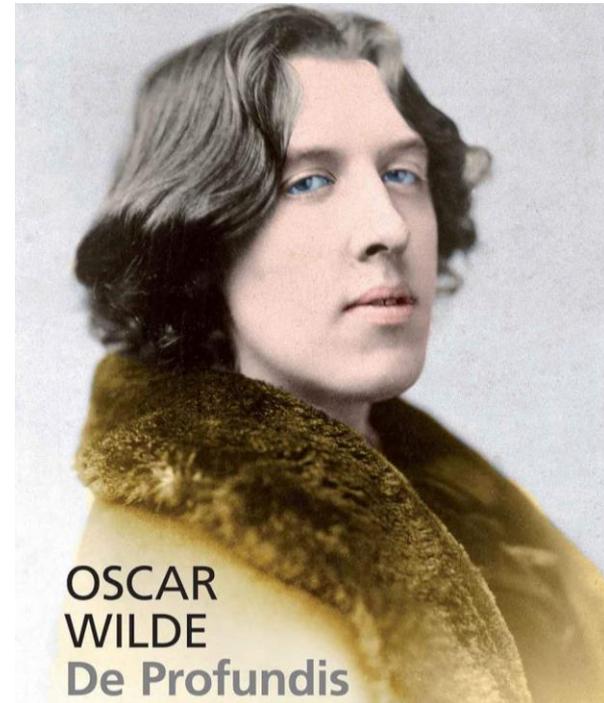
Teoria dell'Ascolto Analitico

Momenti della fase comprensiva

Riflessione accurata sul
materia emerso dalla fase
intuitiva

Capacità di restituire con
grazia la comprensione
ottenuta

- *Touch*
- *Timing*



*“Dov'è il dolore, là il suolo
è sacro”*

Esempio

A., un paziente, racconta di aver già provato la psicoterapia ma di aver smesso poco tempo dopo perchè si sentiva costantemente giudicato dal terapeuta e provava un continuo sentimento di vergogna. Aggiunge che c'era una pressione intollerabile...

La psicologa può ascoltare in vari modi:

1) La psicologa ascolta cercando di cogliere le relazioni di causa-effetto, tra emozioni, pensieri, e comportamento. Intesse una rete di relazioni probabili che poi può discutere col paziente. Molto aderente alla realtà concreta. LAVORO CLINICO

Esempio

2) La psicologa ipotizza che se il paziente si sente giudicato e si vergogna è perchè sta proiettando su di lei l'immagine incoscia di un genitore severo; in altre parole, sta facendo un transfert su di lei anche se lei non è non è affatto giudicante e non sta facendo niente per farlo vergognare. Quindi, potrebbe provare a fare capire al paziente come tenda sistematicamente a distorcere la realtà a causa dei residui dei traumi sofferti nel passato, presupponendo che in questo modo possa farli scoprire modi più adattivi di comportarsi. **MODELLO FREUDIANO CLASSICO**

Esempio

3) La psicologa ipotrebbe pensare che A. stia facendo pressione di su lei e in qualche modo la spinga a provare certi affetti e ad agire in un certo modo. Il paziente starebbe cercando di liberarsi di un certo contenuto psichico che non può più tollerare e di proiettare dentro l'analista attraverso un meccanismo di identificazione proiettiva. La psicologa spiegherebbe l'origine dell'angoscia, alla base di questo fenomeno espulsivo, nell'attivazione qui e ora di fantasie primitive. L'interpretazione di queste fantasie inconsce avrebbe un effetto integrativo e dunque terapeutico.

MODELLO KLEINIANO

Esempio

4) La psicologa si rende conto che per due mesi ha effettivamente fatto molta pressione su A. È disponibile a considerare il contenuto di verità di ciò che il paziente esprime e che può rivestire inconsciamente. Lo farebbe tuttavia sempre guardando al passato per spiegare il presente. Potrebbe anche pensare a una sua partecipazione inconscia a una drammatizzazione (enactment). **MODELLO INTERPERSONALE**