

IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

Definizioni e aspetti costitutivi



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

- La comunicazione e l'ascolto
- Il colloquio è caratterizzato dal linguaggio come mezzo di comunicazione privilegiato tra il soggetto ed il conduttore.
- Durante il colloquio, tuttavia, la comunicazione è qualcosa di più ampio e complesso, che non avviene soltanto grazie al linguaggio, ma attraverso l'integrazione simultanea di diversi mezzi paralinguistici e cinesici. Inoltre, anche il silenzio riveste un ruolo non secondario come strumento di comunicazione all'interno del colloquio. Infine, l'atteggiamento di ascolto dell'altro, sia da parte del conduttore che del soggetto, è un presupposto fondamentale allo svolgimento stesso del colloquio.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

- La comunicazione e l'ascolto (es: contraddizione tra linguaggio verbale (si parla di qualcosa di terrificante-incidente) e non verbale (si sorride parlandone):

[://www.youtube.com/watch?v=BPHM17N2Kwo&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=BPHM17N2Kwo&feature=youtu.be)



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

- Nel colloquio non ci troviamo in una conversazione qualsiasi tra persone più o meno amiche, ma in un contesto determinato, che possiede caratteristiche, scopi e una metodologia particolari.

Gli aspetti fondamentali che definiscono il linguaggio nel colloquio psicologico, possono essere così definiti:

A) *Il tipo di linguaggio*: qualunque sia la tipologia di colloquio in cui soggetto e conduttore si trovano inseriti (clinico, di orientamento, di ricerca), il linguaggio scelto dal professionista deve sempre adattarsi al soggetto che ha di fronte, tenendo conto della sua età, del livello socio-culturale e delle caratteristiche di personalità che presenta. Tale aspetto favorirà il fatto che le "domande" vengano comprese, in modo tale che il soggetto possa esprimersi a sua volta nella forma linguistica che gli è più idonea.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

B) *La modalità di formulare le domande:* Le "domande" devono essere formulate dal conduttore in modo tale da venire comprese dal richiedente, da non creare disagio e da facilitare la produzione della risposta. Un approccio corretto richiede di decidere, almeno in senso generale, l'ordine di formulazione e le aree di contenuto delle domande.

Alcune regole utili e facilmente applicabili sono:

- formulare una domanda per volta in modo chiaro;
- formulare domande non ambigue, non contenenti cioè molteplici significati, ma tali da produrre un'unica interpretazione da parte del soggetto;
- evitare frasi o termini che possono implicare un atteggiamento di giudizio o valutazione da parte del conduttore nei confronti del richiedente o di alcune sue caratteristiche; questo atteggiamento non solo favorisce la creazione di un clima accogliente ed affettivamente rassicurante per il soggetto, ma evita di condizionare le sue risposte.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

Le domande possono essere di varia natura:

- *dirette*, quando servono ad esplorare aspetti conoscitivi e razionali;
- *indirette*, utilizzate soprattutto per raccogliere informazioni che riguardano i sentimenti o le emozioni del soggetto;
- *proiettive*, anch'esse centrate sui sentimenti e le emozioni della persona, ma poste con un procedimento per cui si chiede al soggetto di immaginare una situazione di fantasia oppure di pensare alle ragioni che spingono gli altri a compiere determinate azioni.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

- Da tenere presente è il fatto che le domande non assolvono unicamente la funzione di ottenere informazioni sull'interlocutore, ma rispondono alla necessità di:
 - focalizzare l'attenzione sull'oggetto della domanda sottolineandolo agli occhi del richiedente. Porre una determinata domanda significa, infatti, enfatizzare indirettamente che ciò che si chiede è importante o, comunque, interessante ai fini del colloquio;
 - mettere in evidenza gli eventuali collegamenti fra i diversi aspetti di una situazione;
 - identificare le connessioni tra le diverse aree tematiche;
 - creare un ordine nella successione degli avvenimenti, dal momento che la sequenza di domande e risposte rappresenta una modalità di disporre la narrazione dei fatti;
 - presentare una concezione della realtà: per esempio, una serie di domande può essere focalizzata sulla "causa" di un avvenimento, oppure sullo "scopo" o, infine, sul "modo" in cui è accaduto;
 - definire o spostare il punto di osservazione di un fenomeno;

E' importante che il conduttore del colloquio tenga presente che il colloquio è una *forma di relazione* e che le domande possono modificare le modalità con cui ottiene le informazioni sul soggetto, ma anche la costruzione della relazione con la persona che si sta rivolgendo a lui.

Infine, le domande poste dal conduttore attengono a due grandi aree: le domande focalizzate "sul problema" e quelle focalizzate all'individuazione delle "risorse" del soggetto.

E' bene che entrambe abbiano spazio in modo equilibrato al fine di una completa comprensione della situazione.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

- La comunicazione non verbale

Il colloquio si fonda particolarmente sullo scambio verbale, ma anche la comunicazione non verbale riveste un ruolo importante nell'interazione.

Un aspetto da sottolineare riguarda il fatto che, mentre il linguaggio, per sua natura, facilita l'espressione del livello consapevole della comunicazione, gli aspetti comunicativi non verbali esprimono aspetti latenti, non consapevoli. In altre parole, mentre la componente verbale è più controllabile dal soggetto, quella non verbale è più legata ad aspetti affettivi ed istintivi e quindi, si presta maggiormente ad eludere le regole di controllo, veicolando con facilità emozioni e stati affettivi. Nella comunicazione non verbale, è possibile cogliere i significati di emozioni, atteggiamenti, conflitti, più o meno consapevoli, che la persona non può, o non vuole, esprimere verbalmente.

Includiamo nella definizione di comunicazione non verbale lo scambio di informazioni tramite segnali diversi dalla parola, come i gesti, l'espressione mimica, la postura, le variazioni della distanza interpersonale, ma anche componenti quali il tono di voce, l'intensità, l'intercalare, l'uso di espressioni stereotipate o di elementi paralinguistici (vocalizzazioni aggiuntive, pause, esitazioni, ecc.) che entrano a far parte della produzione vocale modificandone il significato.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

In generale vengono identificate alcune funzioni principali assolve dalla comunicazione non verbale nel corso di un'interazione tra persone:

- **Ripetizione:** la comunicazione non verbale serve a rinforzare ciò che viene detto verbalmente oppure è utile a integrare o modificare il contenuto del messaggio verbale: per esempio, il conduttore può assentire con la testa mentre parla con l'interlocutore comunicandogli comprensione ed empatia nei suoi confronti ed incoraggiandolo a prendere a sua volta la parola;
- **Contraddizione:** il messaggio non verbale può essere in aperto contrasto con ciò che viene comunicato verbalmente; espressioni facciali corrucciate o di disapprovazione possono contrastare con un messaggio verbale che comunica comprensione ed accoglienza;
- **Sostituzione:** il messaggio non verbale può sostituirsi a quello verbale; il conduttore può fare cenni di diniego con il capo, invece di esprimere verbalmente la negazione o la disapprovazione di un contenuto verbale espresso dall'altro;
- **Accentuazione:** le espressioni non verbali possono sottolineare o enfatizzare i contenuti o alcune parti del messaggio verbale; l'espressione facciale di stupore (sggranare gli occhi e aprire la bocca) può sottolineare ed accentuare la reazione emotiva del conduttore (o del soggetto) di fronte ad un'affermazione dell'altro;
- **Relazione e regolazione:** vengono svolte da tutti quegli aspetti della comunicazione non verbale che servono a regolare il flusso verbale nel corso di un'interazione; per esempio i cenni del capo, alcuni movimenti delle mani o sospiri di impazienza possono comunicare all'altro il bisogno di prendere la parola o anche la fine dell'interazione stessa.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

Gli aspetti non verbali del parlato

- Nel corso di un'interazione verbale risultano importanti anche le modalità con cui il linguaggio viene utilizzato dagli interlocutori, i modi cioè in cui le parole e le frasi vengono pronunciate. L'intonazione con cui una parola viene pronunciata le conferisce significati e le consente di veicolare stati d'animo specifici.

Nel linguaggio parlato sono riscontrabili tre tipi fondamentali di variazioni che evidenziano il significato emotivo ed affettivo del contenuto espresso dal parlante.

Queste sono:

- le *variazioni linguistiche* che riguardano la scelta della lingua (l'italiano piuttosto che il dialetto), l'impiego di un linguaggio semplice o forbito, la scelta di determinate espressioni linguistiche;
- le *variazioni non linguistiche* che si riferiscono alle modalità di emissione del messaggio, indipendentemente dal suo contenuto. Queste comprendono il tono della voce, il modo di pronunciare le parole, il ritmo o la velocità del discorso, il controllo dell'articolazione (balbettii, ecc.);
- le *vocalizzazioni* riguardano una varietà di suoni che non hanno la struttura propria del linguaggio (caratterizzazioni vocali come la risata, il pianto, i sospiri, l'atto di schiarirsi la voce, ecc.), interloquzioni che non assolvono alcuna funzione linguistica precisa (quali avverbi ripetuti, espressioni quali "ehm, ehm", "mh, mh", ecc.). La loro funzione fondamentale è quella di creare uno spazio nel corso della comunicazione, una pausa di cui il parlante ha bisogno prima di esprimersi.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

Gli aspetti non verbali del parlato

- Nel corso di un'interazione verbale risultano importanti anche le modalità con cui il linguaggio viene utilizzato dagli interlocutori, i modi cioè in cui le parole e le frasi vengono pronunciate. L'intonazione con cui una parola viene pronunciata le conferisce significati e le consente di veicolare stati d'animo specifici.

Nel linguaggio parlato sono riscontrabili tre tipi fondamentali di variazioni che evidenziano il significato emotivo ed affettivo del contenuto espresso dal parlante.

Queste sono:

- le *variazioni linguistiche* che riguardano la scelta della lingua (l'italiano piuttosto che il dialetto), l'impiego di un linguaggio semplice o forbito, la scelta di determinate espressioni linguistiche;
- le *variazioni non linguistiche* che si riferiscono alle modalità di emissione del messaggio, indipendentemente dal suo contenuto. Queste comprendono il tono della voce, il modo di pronunciare le parole, il ritmo o la velocità del discorso, il controllo dell'articolazione (balbettii, ecc.);
- le *vocalizzazioni* riguardano una varietà di suoni che non hanno la struttura propria del linguaggio (caratterizzazioni vocali come la risata, il pianto, i sospiri, l'atto di schiarirsi la voce, ecc.), interloquzioni che non assolvono alcuna funzione linguistica precisa (quali avverbi ripetuti, espressioni quali "ehm, ehm", "mh, mh", ecc.). La loro funzione fondamentale è quella di creare uno spazio nel corso della comunicazione, una pausa di cui il parlante ha bisogno prima di esprimersi.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

www.youtube.com/watch?v=a7wESJJruuo&feature=youtu.be

- **La prossemica**

La prossemica studia l'utilizzo che le persone fanno della distanza e dello spazio nell'ambito delle relazioni interpersonali; in particolare, i comportamenti che esprimono il senso della territorialità o che stabiliscono posizioni gerarchiche attraverso l'uso e la disposizione dell'ambiente servono come fattori di regolazione sociale delle interazioni tra interlocutori. Nell'ambito del colloquio psicologico, la distanza interpersonale e l'orientamento dei soggetti nello spazio assumono particolare valore come elementi di comunicazione.

(es. dell' l'orientamento dei soggetti nello spazio e il linguaggio corporeo assumono particolare valore come elementi di comunicazione)



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

La prossemica

La distanza è un elemento rispetto al quale le persone sono estremamente sensibili ma, nel contempo, meno capaci di fornire una accurata valutazione soggettiva: se osservate, le persone tendono a modificare la loro abituale distanza interpersonale, facendo dedurre come almeno in parte il fattore prossemico agisca in maniera inconsapevole.

Tipicamente vengono distinti quattro zone di distanza interpersonale:

- la distanza *intima* definisce la zona entro cui il canale visuale perde d'importanza nel percepire la presenza dell'altro, mentre assumono rilievo altri canali sensoriali quali l'udito, l'olfatto o il tatto;
- la distanza *personale* è quella in cui è possibile toccarsi allungando le braccia ma è facile evitare di farlo se uno dei due soggetti non lo desidera;
- la distanza *sociale* può essere intesa come una zona di sicurezza entro la quale anche un estraneo può addentrarsi, essere percepito e stabilire un contatto senza creare disagio;
- la distanza *pubblica* è la zona entro la quale possiamo includere nello stesso spazio visuale da due a cinque persone separate tra loro.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

La comunicazione attraverso il corpo

- Il corpo ha una grande importanza nell'espressione non verbale sia per quanto riguarda le posizioni e le loro modificazioni sia per ciò che concerne la gestualità; due fonti sono particolarmente informative
- i caratteri fisionomici (come l'aspetto fisico, la pelle, ecc.)
- i caratteri cinesici (come la postura di base, i movimenti del corpo e la stasi, la qualità del movimento e dello sguardo).

I comportamenti alla base della comunicazione non verbale, in particolare: i gesti, la postura, l'espressione del viso e dello sguardo, i movimenti:

- I gesti possono essere classificati in categorie relative alle loro funzioni semantiche, ossia alle diverse funzioni che svolgono nel determinare significati all'interno della comunicazione.
- I gesti possono essere degli indicatori emozionali.
- L'atteggiamento posturale di base

Una considerazione generale sull'interpretazione dei messaggi posturali inviati dall'interlocutore riguarda il fatto che una stessa postura può assumere un diverso significato a seconda del contesto interpersonale in cui si manifesta e valenze differenti in base allo stato di tensione muscolare mostrata.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

- L'espressione del volto e dello sguardo costituiscono gli elementi a cui generalmente si presta maggiore attenzione nel corso dell'interazione, soprattutto quando ci si trova in una situazione di incongruenza semantica tra le informazioni ricevute attraverso differenti canali comunicativi.
- Infine, ulteriori fonti di informazione e regolazione dell'interazione tra due persone sono costituite dai movimenti e dalle posizioni del corpo.
- Un movimento del capo molto diffuso è il gesto di annuire, che veicola molteplici significati: un'autentica approvazione o concordanza con ciò che l'altro sta comunicando, ma anche falsa compiacenza (senza un'effettiva condivisione) o disattenzione nei suoi confronti (si asseconda l'altro per evitare di essere eccessivamente coinvolti), necessità di prendere il proprio turno nella conversazione (sequenza rapida di movimenti che indica impazienza e desiderio che l'altro finisca). La testa inclinata da un lato o reclinata all'indietro, invece, esprime un atteggiamento di presa di distanza nella conversazione e una disposizione valutativa nei confronti dell'altro o di ciò che sta dicendo o ancora, dubbio o perplessità nei suoi confronti. La gestualità delle braccia e delle mani è un indicatore legato soprattutto ai contenuti verbali della comunicazione con una funzione di sottolineatura di questo e dei suoi aspetti emotivi.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

■ Il silenzio e l'ascolto

Il silenzio e l'ascolto sono parti integranti nello scambio verbale che si verifica nel corso di un colloquio psicologico dal momento che quando una persona parla con un'altra quest'ultima deve restare in silenzio e ascoltare ciò che l'altro comunica; inoltre, le pause e la comunicazione non verbale rivestono anch'essi un ruolo di rilievo nell'interazione.

Il silenzio nel corso del colloquio può rivestire molteplici significati: inizialmente diversi autori hanno sottolineato la sua funzione di rifiuto, da parte del soggetto, rispetto alla regola di parlare con il conduttore, anche se attualmente la letteratura evidenzia molte altre interpretazioni di questo aspetto.

In primo luogo, il silenzio:

- può esprimere un momento di riflessione;
- può avere la funzione di facilitare un clima di ascolto e di attenzione non eccessivamente caricato di parole da parte dei due interlocutori;
- può assumere il significato di rifiuto, opposizione all'interazione, oppure di “vuoto”.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

- l'ascolto
- L'atteggiamento di ascolto implica la comprensione dei messaggi inviati dall'interlocutore, siano essi punti di vista, idee o avvenimenti della sua esperienza, ma anche la condivisione empatica delle emozioni, degli stati d'animo e degli affetti propri del suo mondo interno e privato.
- Questo implica la capacità di non fermarsi al contenuto manifesto ed immediato della conversazione ma cercare di cogliere i significati e le richieste ad esso sottostanti, pur rimanendo fedeli a ciò che la persona sta comunicando.
- In tal senso, l'ascolto comprende una posizione non valutativa nei confronti dell'altro e una disposizione aperta, libera da pregiudizi e da modelli precostituiti di lettura della realtà: solo attraverso un ascolto attento e disponibile dell'interlocutore è possibile, nel corso del colloquio, formarsi una conoscenza ed una adeguata comprensione del soggetto che favoriscano la relazione di aiuto ed un eventuale intervento.
- E' chiaro come tale capacità riguardi tutti i livelli di comunicazione che intervengono nell'ambito di una interazione tra due persone e non solo i contenuti veicolati dal mezzo verbale: come già esposto, infatti, la gestualità, il movimento, l'espressività facciale e gli elementi linguistici non verbali sono importanti mezzi di scambio relazionale rispetto ai quali l'atteggiamento di ascolto e di accoglienza deve essere a pieno titolo applicato dal conduttore nel corso del colloquio.



IL COLLOQUIO PSICOLOGICO

definizione e aspetti costitutivi

- Esempio di ascolto empatico e non collusivo rispetto alla richiesta di aiuto esplicito (veicolato da altri)

<https://www.youtube.com/watch?v=RlphF6m9DMk&feature=youtu.be>

<https://www.youtube.com/watch?v=bRnFz2hXG-4&feature=youtu.be>

<https://www.youtube.com/watch?v=0KULZ7hXC-4&feature=youtu.be>

