

# PSICOLOGIA CLINICA

# ANALISI DELLA DOMANDA



# GESTIONE DEL COLLOQUIO: ANALISI DELLA DOMANDA

Nella gestione del colloquio è fondamentale effettuare **l'analisi della domanda**, intesa come strumento di lavoro, una forma di relazione che si instaura a partire dai primi scambi fra il professionista e l'utente.

Si tratta di **DECODIFICARE LA DOMANDA DI PRESTAZIONE PROFESSIONALE CHE VIENE EFFETTUATA** da parte dell'utente.

# COME AVVIENE E QUALI SONO GLI OBIETTIVI DELL'ANALISI DELLA DOMANDA?

## 1. DECODIFICA DELLE QUESTIONI ESPLICITE (CONSCE - CONSAPEVOLI)

decodifica di una richiesta di servizio/aiuto

## 2. DECODIFICA DELLE QUESTIONI IMPLICITE (INCONSCE)

interpretazione di un bisogno personale non necessariamente esplicitato dal cliente

TALE AZIONE SI BASA SULLA LETTURA INTEGRATA DI ELEMENTI OGGETTIVI E SOGGETTIVI FUNZIONALE ALLA VALUTAZIONE DEI BISOGNI PERSONALI E ALLA DEFINIZIONE DEI SERVIZI/ATTIVITÀ PIÙ EFFICACI A SODDISFARLI.

# OBIETTIVO DELL'ANALISI DELLA DOMANDA

L'obiettivo centrale del colloquio diventa quindi la **comprensione del problema** portato dall'utente e la condivisione di modalità di gestione attiva dello stesso.

Per analizzare la situazione e valutarne possibili strategie di sviluppo, sono da prendere in considerazione:

**A)** eventi significativi della storia formativa/lavorativa personale (numero, tipologia e qualità degli eventi, significato attribuito agli eventi nel corso della storia, percezione di influenza sullo sviluppo futuro dell'esperienza)

# OBIETTIVO DELL'ANALISI DELLA DOMANDA 2

**B)** risorse personali messe in gioco dalla persona per fronteggiare esperienze di transizione (passate e attuali): livello di attivazione (quanto la persona si è data o si sta dando da fare per superare la transizione), - modalità di attivazione (livello di efficacia/inefficacia dei tentativi di risolvere la transizione), - punti di forza e di criticità personali (che hanno favorito/ostacolato o che possono favorire/ostacolare la gestione del problema analizzato).

**C)** presenza di un'idea progettuale che prefigura l'evoluzione della problematica portata, tenendo conto: - della fattibilità, del grado di urgenza, della presenza di eventuali ostacoli

**D)** motivazione / disponibilità / resistenza verso specifiche azioni (ad esempio: rifiuto verso esperienze di supporto, svalutazione del professionista, paura/disagio verso percorsi di inserimento sociale, ecc.).

# OBIETTIVO DELL'ANALISI DELLA DOMANDA 3

**LA DOMANDA CHE VIENE POSTA AL PROFESSIONISTA (PSICOLOGO, EDUCATORE, MEDICO, ETC) HA UN'IMPORTANZA VALENZA PER LA COSTRUZIONE DELL'ALLEANZA DI LAVORO E PER IL BUON ESITO DELLA RICHIESTA STESSA**

**NON DOBBIAMO ESSERE FRETTOLOSI NEL TROVARE DELLE SOLUZIONI, QUANTO PIUTTOSTO DOBBIAMO RIFLETTERE DENTRO DI NOI E PROCEDERE IN MODO ATTENTO, PER COMPRENDERE LA COMPLESSITA' DELLA DOMANDA, LA REALE CHIESTA DI AIUTO, LA REALTA' EMOZIONALE DEL RICHIEDENTE (PROBLEMATICCA AFFETTIVA)**

# SU COSA SI BASA L'ANALISI DELLA DOMANDA?

Si basa sull'analisi di **ciò che può essere utile al soggetto** in una determinata situazione **e di cui la persona non sempre ha consapevolezza o riesce ad esprimere in modo chiaro e corretto**; fa riferimento ad un'azione professionale e come tale deve considerarsi fase iniziale di una azione consulenziale (che non necessariamente deve proseguire in un percorso successivo di consulenza specialistica).

Consiste sempre in una **raccolta di elementi informativi descrittivi** delle caratteristiche del cliente (che ovviamente non si deve ripetere qualora avvenga all'interno di una struttura che raccoglie già in accoglienza questo tipo di elementi); tuttavia non si limita a registrare informazioni ma cerca di **comprendere una situazione cioè analizza, collega, interpreta, valuta le informazioni che raccoglie in un processo di co-costruzione di significati dell'esperienza portata dalla persona, processo che cerca di condividere con il cliente.**

# QUALI SONO LE PARTI PRINCIPALI DEL COLLOQUIO?

## FASE INIZIALE

individua tre scopi principali a]riconoscimento(dei ruoli del conduttore e del soggetto); b]esplicitazione della motivazione e dello scopo; c]l'accordo iniziale tra i partecipanti.

## FASE CENTRALE

caratterizzata da stati emotivi (anche intensi) che vanno accolti, riconosciuti e gestiti.

Se nego gli aspetti affettivo-emotivi colludo con l'utente e mi difendo da dinamiche dolorose di sofferenza

## FASE CONCLUSIVA

riformulazione della domanda e restituzione condivisa di alcune strategie per affrontare il problema

# LA RELAZIONE TRA PROFESSIONISTA E UTENTE

- **NON E' DIRETTIVA**
- **PREVEDE LA TECNICA DELLA RIFORMULAZIONE DI QUANTO ESPRESSO PER GIUNGERE AD UNA RECIPROCA COMPrensIONE**
- **NECESSITA DEL COINVOLGIMENTO ATTIVO DELL'UTENTE NELLA RIFLESSIONE SULLE STRATEGIE VERSO LA FUORIUSCITA DEL PROBLEMA**
- **INCLUDE LA POSSIBILITA' DI ALLARGARE LA RETE AD ALTRI SOGGETTI MOTIVATI**

# L'ANALISI DELLA DOMANDA CI PONE NELLA CONDIZIONE DI INTERROGARCI RISPETTO A:

- ESISTE UNA CHIARA E PRECISA DOMANDA DI AIUTO?
- DA CHI E COME E' STATA FORMULATA?
- CHE COSA SI CELA DIETRO LA RICHIESTA DI AIUTO?
- COSA HA SPINTO PROPRIO IN QUESTO MOMENTO A FORMULARE LA RICHIESTA?
- QUALI ANSIE, PREOCCUPAZIONI E SPERANZE SONO ATTIVATE DALL'INCONTRO?
- COME SI PONE L'UTENTE DAVANTI AL PROFESSIONISTA?
- QUALE RUOLO TENDE AD ATTRIBUIRE L'UTENTE AL PROFESSIONISTA?
- COME RISUONANO DENTRO DI NOI LE EMOZIONI DELL'UTENTE?

# COSA FACCIAMO QUANDO HO RACCOLTO TUTTI I “DATI”?

## **1. RIFORMULAZIONE DELLA DOMANDA**

Restituzione e condivisione degli elementi salienti emersi dall'analisi del problema;

## **2. IDENTIFICAZIONE DEI BISOGNI PERSONALI**

Valutazione e condivisione dei bisogni di sostegno al fronteggiamento e alla gestione dell'esperienza di transizione;

## **3. PIANIFICAZIONE DELLE STRATEGIE PER SODDISFARE I BISOGNI**

Definizione e condivisione di un percorso personalizzato di azioni finalizzate al superamento positivo del problema portato dall'utente.

Il professionista cioè, partendo dalla conoscenza dettagliata del ventaglio di azioni (da intendersi come servizi, attività, percorsi ) attivate da diverse risorse (interne alla struttura in cui viene gestito il colloquio di analisi della domanda, ma anche presenti sul territorio), ne esamina le specificità in relazione ai bisogni del cliente. La proposta può integrare diversi tipi di azioni in un percorso personalizzato e va e condivisa con il cliente. L'arco di azioni si differenzia rispetto alle strutture/sistemi di riferimento e al profilo del target di destinatari.

# RISCHI

1. **PREGIUDIZIO DEL PROFESSIONISTA**
2. **RESISTENZE DEL PROFESSIONISTA**
3. **ALLEANZA DI LAVORO CARENTE**
4. **DOMINIO DEGLI ASPETTI EMOTIVO- AFFETTIVI  
(coinvolgimento personale)**
5. **PREVALENZA DELL'AGITO SUL PENSIERO**
6. **BISOGNO IMPELENTE DI FARE QUALCOSA E  
DI DARE RISPOSTE IMMEDIATE**



# Esempio di analisi della domanda UTENTE E VOLONTARIO SPORTELLO POVERTA'

## **RICHIESTA ESPLICITA**

Richiesta di un sacco alimenti per la famiglia.

In mancanza l'utente si arrabbia e chiede altro, soldi, aiuti per andare avanti

## **RIFLESSIONE SILENTE DEL PROFESSIONISTA**

Cosa muove in me questa richiesta?

Colludo emotivamente alle richieste e mi "alleo" con l'utente, dandogli soldi?

Mi schiero contro l'utente arrabbiandomi perché chiede cose che non ci sono?

Mi arrabbio con il sistema perché è ingiusto e trasmetto all'utente un senso di impotenza enorme?

Non so bene cosa fare, mi spavento e chiamo aiuto?

## **RICHIESTA IMPLICITA**

Cosa mi sta chiedendo oltre al cibo?

Ascolto? Comprensione? Alleanza emotiva?

**MI FERMO A PENSARE O AGISCO?**



# Esempio di analisi della domanda

## MAMMA ED EDUCATRICE AL CAMPO ESTIVO

### RICHIESTA ESPLICITA

Richiesta di non far fare al proprio figlio i compiti, durante il momento preposto.

La madre riferisce che è stato un anno pesante.

### RIFLESSIONE SILENTE DEL PROFESSIONISTA

Cosa muove in me questa richiesta?

Colludo emotivamente alle richieste e mi “allego” con l’utente, agevolandolo?

Mi schiero contro l’utente arrabbiandomi per il troppo carico scolastico?

Mi arrabbio con la madre perché mi impone un sistema di lavoro, quando sono io l’insegnante?

### RICHIESTA IMPLICITA

Mi sta davvero chiedendo uno “sconto” sui compiti del figlio?

Cosa si aspetta la signora da me? Cosa si aspetta dal figlio?

**MI FERMO A PENSARE O AGISCO?**

