



COME LAVORA LO PSICOLOGO

Se una persona ha un problema, come può lo psicologo aiutarla se non ha mai vissuto una situazione analoga?

Lo psicologo è un professionista le cui qualità fondamentali sono, oltre alla preparazione specifica, una buona dose di sensibilità e una certa *capacità di mettersi nei panni altrui*, che gli permettono di individuare i nodi cruciali della questione che interessa all'utente.

Tali qualità gli permettono di fare una valutazione approfondita di tali nodi e di comunicarla all'utente, aiutandolo così a fare chiarezza.

Nello svolgimento del suo operato, lo psicologo utilizza i propri strumenti, le proprie competenze, la conoscenza che ha delle questioni psicologiche per aiutare le persone a conoscere e ad affrontare meglio le proprie difficoltà.

Quindi lo psicologo comprende i problemi indipendentemente dalla sua esperienza?

Grazie alla propria competenza professionale e alle proprie qualità personali, lo psicologo sa bene che a volte ci sono cose che non è facile spiegare, o che non è facile capire se non le si conosce a fondo, ma sa anche che la cosa più importante è considerare attentamente il punto di vista di chi vive quella determinata situazione.

Infatti, quando abbiamo un problema di cui non troviamo la soluzione, la prima cosa che desideriamo è di essere ascoltati attentamente, perché abbiamo bisogno di chiarirci le idee per poterne venire a capo.

L'ascolto attento è uno strumento specifico che fa parte del bagaglio professionale dello psicologo, e che gli permette di comprendere che cosa è importante per il suo interlocutore.

Inoltre, lo psicologo utilizza l'empatia, cioè la capacità di mettersi nei panni altrui per comprenderne lo stato d'animo. Qualcosa di simile avviene, ad esempio, leggendo un libro o guardando un film: chiunque di noi capisce che cosa prova il protagonista, anche se magari non è stato sul Titanic mentre stava affondando. Si tratta di una capacità che viene affinata molto nella professione psicologica.

L'esperienza personale dello psicologo potrebbe in qualche modo influenzarlo nello svolgimento del proprio lavoro?

L'esperienza personale dello psicologo non è una limitazione, ma piuttosto uno strumento su cui basarsi per costruire una relazione professionale con la persona. Durante la sua



formazione e nello svolgimento del proprio lavoro, lo psicologo ha costantemente la possibilità di confrontarsi con la propria storia personale, con i propri eventuali preconcetti e coi modi in cui tutto ciò potrebbe influenzare il proprio modo di vedere le cose. Tale consapevolezza gli permette di considerare con rispetto, con neutralità e senza giudicare, le idee e i punti di vista espressi dall'utente, senza influenzarlo con i propri.

Il processo che si svolge nell'ambito della consulenza è basato da un lato sul modo di essere della persona che chiede chiarimenti e sulla sua modalità di utilizzare le spiegazioni ricevute, dall'altro sulla competenza del professionista.

Questi mette a disposizione del cliente le proprie conoscenze e la propria esperienza professionale come strumenti per la comprensione delle difficoltà e per la ricerca di soluzioni nuove alle questioni che la persona sta affrontando.

È necessario che lo psicologo sappia tutta la verità?

Allo psicologo non interessa se quello che viene detto dalla persona sia la verità in senso assoluto oppure no. Ciò che interessa realmente è quello che la persona sente, pensa e come vive o ha vissuto una determinata situazione. Quindi, per lo psicologo, ciò che la persona sta dicendo è vero, in quanto esprime quello che essa pensa, sente e vive rispetto a ciò che sta raccontando.

Inoltre, la consultazione con lo psicologo si basa sulla costruzione nel tempo di un rapporto di fiducia; ciò fornirà le premesse per poter eventualmente effettuare una riflessione sul bisogno che la persona può avere avuto di modificare la realtà dei fatti vissuti.

Come lavora lo psicologo?

I modi in cui lo psicologo può lavorare sono molti e variano a seconda del tipo di modello teorico e pratico scelto, in base al quale si organizzano gli obiettivi e le fasi del lavoro. Alcune differenze metodologiche dipendono anche dalle specifiche circostanze in cui avviene l'intervento.

Lo strumento principale dello psicologo è il colloquio psicologico, ovvero una modalità particolare di colloquio che ha come obiettivi quelli di mettere la persona a proprio agio; aiutarla a esporre la questione, ascoltandola molto attentamente ed attivamente; esplorare il modo che la persona ha di vedere le cose ed i vissuti associati; mettere a fuoco gli scopi che si vogliono raggiungere; e infine, analizzare possibilità alternative.

In questo ambito, lo psicologo può utilizzare domande, indicazioni, inviti alla riflessione, tecniche di rilassamento, tecniche di presa di coscienza corporea o strumenti specifici come i test.

Quando si consulta uno psicologo si deve comunque tenere presente che non si avranno consigli o prescrizioni così come avviene dal medico: il processo di consulenza si basa su una collaborazione tra la persona che si mette in gioco parlando di sé e il professionista che mette a disposizione le proprie competenze. Le risposte alle questioni esposte dalla persona sono quindi costruite insieme da entrambi.



Lo psicologo può essere considerato un amico?

Molte persone, pensando ad un colloquio con uno psicologo, immaginano di fare due chiacchiere con un amico con il quale potersi sfogare.

Senza dubbio, l'ascolto attento è la base dell'attività dello psicologo ma, a differenza di un amico, lo psicologo è un professionista della salute e, in quanto tale, utilizza strumenti specifici, intervenendo in qualità di osservatore esterno che non giudica e non dà consigli.

Rispetto alla relazione di amicizia, le caratteristiche distintive del rapporto di consulenza sono la neutralità, l'assenza di giudizio e le competenze tecniche, mentre gli strumenti principalmente utilizzati dal professionista, oltre all'ascolto attento, alla vicinanza emotiva, al colloquio psicologico e ai test, sono le informazioni che emergono dal dialogo, che consentono allo psicologo di individuare le possibili cause di una difficoltà e di aiutare la persona a mettere in atto le strategie più idonee per avviare il processo di cambiamento.