

ANALISI DELLA DOMANDA

Seguendo la definizione che ne dà Renzo Carli, l'analisi della domanda è il cogliere, nella dinamica del "qui e ora", la problematica della relazione "là e allora" che ha motivato la committenza.

La domanda che lo psicologo ha il compito di analizzare (termine che implica l'"andare in profondità") è al tempo stesso punto di arrivo e di partenza in un processo: un punto zero che ha infiniti elementi pregressi e un'infinità di possibilità in nuce. Il lavoro dello psicologo, portatore di un valore aggiunto che viene dalla sua prospettiva di osservazione, è dunque estremamente simile in qualsiasi contesto si trovi ad operare: accogliere, interrogarsi, far emergere, supportare e, come condizione ottimale, sviluppare l'espressività.

Compito dello psicologo del lavoro, nello specifico, consiste nel maneggiare la complessità delle organizzazioni: ciò significa che il professionista deve essere in grado di far emergere la creatività negli ambienti di lavoro.

La domanda è il primo passo manifesto dell'esigenza di cambiare in qualche direzione una vita personale o organizzativa: si possono prendere in considerazione due casi specifici collocati in contesti differenti.

Il primo caso fa riferimento a un'azienda che, nella figura del direttore del personale, richiede l'intervento di uno psicologo del lavoro per effettuare una selezione di giovani risorse; nel secondo caso si può pensare a un giovane adolescente che si trovi dinanzi a uno psicologo clinico.

I due casi, seppur differenti, richiamano un'esigenza fondamentale per l'esercizio della professione dello psicologo: effettuare un'analisi della domanda allo scopo di costruire un intervento mirato al cambiamento (rispettivamente, organizzativo e individuale).

L'analisi della domanda può essere letta come un prerequisito necessario per la costruzione del benessere in ambito formativo, organizzativo, sociale e terapeutico. Essa chiarisce le dinamiche collusive che si determinano nel rapporto domanda/offerta tra utente/committente e psicologo.

L'analisi della domanda rappresenta un orientamento pragmatico di tipo esplorativo che non è mera applicazione di tecniche ma processo capace di cogliere l'importanza della contestualizzazione.

Vista la rilevanza dell'analisi della domanda, si potrebbe incorrere nell'errore definito "prototipo del professionista d'eccellenza": il professionista, infatti, potrebbe pensare di non includere l'analisi della domanda a monte del suo intervento.

Se un direttore del personale chiede un intervento in merito alla selezione dei neo assunti bisogna domandarsi di quale cultura si fa espressione: si tratta forse dell'esigenza di innovazione, a fronte del conservatorismo della dirigenza incapace di gestire o vedere il cambiamento contestuale? In un caso come questo bisognerebbe partire da un'analisi della cultura aziendale, facilitando la presa di coscienza delle varie sottoculture presenti all'interno che vanno armonizzate in vista dello sviluppo di strumenti di selezione specifici, seguiti da follow up orientati a valutare il successo degli inserimenti e,

finalmente, dalla creazione di risorse interne all'azienda coerenti con il contesto organizzativo considerato.

Il termine “domanda” non equivale semplicemente a ciò che il cliente chiede allo psicologo e “analisi della domanda” non corrisponde semplicemente alla comprensione di ciò che allo psicologo viene chiesto, ma di ciò che dal cliente viene “agito”, messo cioè in atto, attraverso la domanda di aiuto.

Per ‘analisi della domanda’ si intende l’esplorazione delle simbolizzazioni affettive agite da chi pone una domanda di intervento allo psicologo.

La domanda di aiuto trasmette qualcosa che ha a che fare con le emozioni “vissuto che risulta dalla simbolizzazione affettiva degli oggetti nel contesto” ove “la simbolizzazione affettiva del contesto da parte di chi a quel contesto partecipa” è detta collusione, “un processo di socializzazione delle emozioni, che proviene dalla condivisione emozionale di situazioni contestuali; in altri termini, il tramite emozionale che fonda e organizza la costruzione delle relazioni sociali, grazie alle emozioni condivise” .

E’ di fondamentale importanza che lo psicologo non risponda alla lettera alla domanda di aiuto, cioè non colluda con essa, ma che ne colga la dinamica emozionale.

È a questo scopo **necessario istituire un setting specifico**, adeguato per pensare sulla simbolizzazione affettiva che del contesto, incluso in esso la figura dello psicologo, il cliente propone. Occorre cioè organizzare uno specifico spazio e un tempo, mentale, oltre che fisico, in cui si consenta al singolo (o all’organizzazione) cliente l’analisi dei propri modelli di adattamento, in cui sia possibile parlare di ciò che succede e non interagire con esso e in cui si svolga il processo relazionale; bisogna cioè definire quelle condizioni che rendono trattabile la domanda, la proposta collusiva in essa contenuta.

L’analisi della domanda è’ indispensabile per non ridurre l’intervento ad un rapporto curante/curato ricavato dal modello medico, in cui tutta l’attenzione è rivolta alla sintomatologia. Insomma, **si tratta di trasformare le fantasie in pensiero, sospendere l’azione a favore del pensiero.**

L’analisi della domanda, secondo Carli, è una teoria della tecnica psicologica. Essa si propone, tramite l’analisi appunto, di trattare la simbolizzazione affettiva condivisa di un oggetto entro un contesto.

"Cos'è la simbolizzazione affettiva?"

La simbolizzazione affettiva è il modo elettivo di conoscenza. E' il processo mentale fondante la relazione con il reale.

Quando l’oggetto è simbolizzato affettivamente in modo condiviso da quelle persone che stanno nello stesso contesto, si creano le basi per la "collusione".

"Cos'è la collusione?"

La collusione è la condivisione simbolico affettiva (quindi la simbolizzazione affettiva condivisa) del contesto da parte di chi sta nel contesto.

"Cos' è il fallimento della collusione?"

Il fallimento della collusione è il costrutto che intende esplorare il comportamento sociale come prodotto della collusione o del fallimento della collusione (es. questo può essere dovuto a un cambiamento nel contesto....pensiamo all'assunzione di una persona che è strategicamente importante ma verso il quale il capo deve adottare modalità relazionali diverse da quelle sin qui adottate con gli altri membri).

Altro elemento: **domanda di intervento.**

Nel caso in cui venga rivolta una domanda di intervento allo psicologo occorre che:

- a. l'agito collusivo dello psicologo deve essere sospeso per prestare attenzione all'analisi delle simbolizzazioni affettive agite da chi pone le domande;
- b. la propria immagine professionale (dello psicologo) deve essere orientata alla customer satisfaction...l'unica azione professionale da considerare è l'analisi delle collusioni affettive agite dall'utente nel rapporto di domanda.

Paziente che si autoinvia

- risultato di diagnosi svolta in proprio dal paziente;
- spesso portatore di vissuti negativi come vergogna o paura (malattia fisica diversa da malattia mentale)
- importante distinguere tra chi contatta x la prima volta uno specialista e chi no
- processi che influenzano la capacità del soggetto di rilevare sofferenza
- chiedersi perchè il paziente si rivolge a noi ora, che aspettative ha sul trattamento, qual è la vera motivazione alla base della domanda

Inviato da famiglia

- perchè? Ci accetterà?
- due parole sulle difficoltà dei famigliari ad accettare disturbo mentale

Inviato da colleghi (medici) o altre agenzie (es. tribunale)

- capire cosa ci si aspetta dal nostro intervento e se il paziente collaborerà

Credo solo che bisogna citare una teoria (es. quella sistemica). E' bene ricordare Carli con il concetto base di "**fallimento della collusione**" (ovvero invitare il paziente a guardare criticamente ai motivi che sostengono la sua domanda; considerare la domanda un pretesto per svelare vero problema)

Riportiamo alcune definizioni di Analisi della Domanda, che nel tempo si sono susseguite, parallelamente all'arricchirsi e al modificarsi dei presupposti teorici che le sostengono.

1987 :

L'analisi della domanda e l'interrogazione sul perchè ci si rivolge allo psicologo clinico rappresenta un momento conoscitivo iniziale, sul quale si può e si deve fondare la prestazione professionale.

Per analisi della domanda si intende l'esplicitazione della dinamica istituzionale quale emerge dall'interrogarsi sulla domanda implicita. In questa ottica, analizzare la domanda significa considerare la relazione tra committente ed utente; relazione che usualmente, nella sua storia e nella sua problematica, è il luogo nel quale ha preso origine la domanda stessa di consultazione.

L'analisi della domanda implica una riconsiderazione e uno spostamento dell'attenzione dai sintomi dichiarati alla sintomatologia espressa dalla domanda stessa.

L'analisi della domanda, in altri termini, comporta la comprensione di quelle problematiche relazioni tra committenza ed utenza che motivano il ricorrere alla consulenza psicologica.

L'analisi della domanda, quindi, si propone quale modalità iniziale del rapporto di consultazione, volta ad evidenziare la dinamica istituzionale che, se agita, può ostacolare, impedire o vanificare la prassi organizzativa, psicodiagnostica e psicoterapeutica.

E' evidente che l'analisi della domanda non consiste nella semplice formulazione dell'interrogativo rivolto al paziente, od all'utente: «perchè ha pensato di rivolgersi a me?». Essa implica per la sua conduzione, l'uso di un modello interpretativo specifico, quello riferibile all' *analisi istituzionale*. La domanda, infatti, non è nient'altro che un processo istituzionale, quello che attraversa la struttura organizzativa rappresentata dalla richiesta di consultazione e di intervento psicodiagnostico e psicoterapeutico. In tal senso l'analisi della domanda fa parte del processo psicodiagnostico e ne fonda le premesse.

Essa, peraltro, non va confusa con la psicodiagnosi: quest'ultima, in quanto orientata ad individuare e definire le caratteristiche psicologiche dell'utente, può essere scorrettamente utilizzata quale giustificazione a posteriori della domanda stessa, sostituendone l'analisi.

Si può affermare che l'analisi della domanda è una prassi fondata sulla *integrazione dei modelli* psicologico-clinici; integrazione che comporta un processo formativo entro la psicologia clinica generale, e che implica una fondazione teorica della *funzione psicologico-clinica*, premessa indispensabile per dare senso alla pratica, nelle sue differenti articolazioni.

(Carli R. -1987- "Psicologia clinica. Introduzione alla teoria ed alla tecnica". Torino, Utet)

1988:

Per l'analisi della domanda intendiamo una specifica teoria della tecnica, intendendo per tecnica il rapporto tecnico/profano. **L'analisi della domanda è quella teoria della tecnica che si propone di individuare modelli di analisi del rapporto tra psicologo clinico e individui od organizzazioni che a esso si rivolgono.**

L'analisi della domanda significa l'analisi degli obiettivi impliciti prescritti dalle fantasie evocate dal rapporto; analisi che si propone l'obiettivo (esplicito e verificabile) di permettere alle persone implicate nella relazione (tecnico e profano) di esplorare (con un metodo) il processo di comunicazione condiviso, e le "teorie" della relazione, dell'uomo, della struttura, della cura, dell'analisi stessa, che la domanda esprime.

Quando lo psicologo clinico opera entro l'analisi della domanda, egli ha sempre a che fare, direttamente o indirettamente, con una dimensione organizzativa che serve quale struttura atta a rappresentare l'azione di una fantasmatica istituzionale. Qualora si analizzi l'istituzione agita con la domanda, l'intervento non si rivolge più all'individuo ma all'organizzazione che è stata protagonista della domanda.

(Carli R., Panicia R.M. e Lancia F. -1988- "Il gruppo in psicologia clinica", Roma, La Nuova Italia Scientifica).

1993:

Analizzare la domanda significa interrompere un processo collusivo che l'interlocutore ripropone nella relazione con lo psicologo clinico e che è d'altro canto uso a realizzare nelle sue relazioni sociali.

Con la domanda di intervento si tende, sistematicamente, a riprodurre i processi collusivi in crisi, nel tentativo di ripristinarli e consolidarli nel «nuovo» rapporto con lo psicologo, al quale si chiede quindi di assumere una *funzione sostitutiva* di un ruolo o di una funzione che non è più possibile evocare nella propria relazione sociale usuale. La «domanda», quindi, può essere intesa quale reazione difensiva al fallimento della collusione: reazione difensiva che comporta una negazione del fallimento collusivo ed un tentativo di riproduzione degli stessi modelli collusivi che non sono più possibili entro il proprio contesto sociale.

(Carli R., a cura di -1993- "L'analisi della domanda in psicologia clinica", Milano, Giuffrè editore).

1999:

L'analisi della domanda è, come si è detto, un modello operativo, o se si vuole una teoria della tecnica psicologica. *Una* teoria, s'intende, non *la* teoria della tecnica per lo psicologo.

L'analisi della domanda prende le mosse dalla teoria che fonda il modo di essere inconscio della mente. L'analisi della domanda, in altri termini, tratta, tramite l'analisi

appunto, la simbolizzazione affettiva *condivisa* degli oggetti entro un contesto. Con questa affermazione abbiamo posto alcune premesse concettuali importanti. Vediamole.

3.1. La simbolizzazione affettiva

La simbolizzazione affettiva come processo mentale fondante la relazione con il reale. Processo mentale che concerne gli individui come attori della simbolizzazione e gli «oggetti» del contesto come pretesti per la simbolizzazione stessa. Quando l'oggetto, sia esso una persona, un libro, una stanza della casa, un'idea, la folla, il reparto approvvigionamenti ecc., viene simbolizzato affettivamente in modo condiviso da chi condivide il contesto stesso, diviene il pretesto per un processo collusivo. Ove per collusione si intende la condivisione simbolico affettiva del contesto da parte di chi in esso convive.

È evidente, almeno lo speriamo, che la simbolizzazione affettiva rappresenta il modo di conoscenza più efficace e diffuso. Conoscenza che ha rilevante effetto pragmatico, in quanto orienta l'azione. E' anche evidente, e ancora si spera in questo, che la simbolizzazione affettiva collusiva sta alla base della socialità, intesa quale processo di condivisione emozionale del contesto. Va da sé che tale condivisione può essere fusionale o conflittuale, fondata su modelli di appartenenza, di potere o di ritualizzazione delle differenze, come delle omogeneità. Il modello della simbolizzazione collusiva, in altri termini, consente di analizzare in modo originale e coerente con il modello adottato, l'insieme dei fenomeni sociali. Ma anche di ricondurre la problematica «individuale» a tali fenomeni sociali. Ciò è possibile, ad esempio, con il costrutto che abbiamo proposto di designare come «fallimento della collusione»: costrutto che intende esplorare il comportamento sociale quale risultante della collusione o del fallimento della collusione stessa, dovuto quest'ultimo a fattori di cambiamento nel contesto. Fattori di cambiamento che rendono difficile, se non impossibile, e comunque poco efficace quella simbolizzazione affettiva del contesto che, sino a quel momento, fondava i processi collusivi.

Si pensi, ed è l'esempio sopra proposto, ad un medico che pretenda di interagire collusivamente con un paziente, aspettandosi la dipendenza reversibile di questi, nel caso in cui si appresti a «curare» un tossicodipendente. Avrà il suo da fare per riorganizzare un rapporto che non trova nell'«altro» la stessa simbolizzazione attesa. La relazione medico-tossicodipendente, entro un SERT ad esempio, si fonda su una simbolizzazione affettiva che consegue al processo di fallimento della collusione propria del rapporto medico-paziente.

Si pensi ad un imprenditore uso a comandare e a trovare risposte dipendenti e acritiche, che affida il settore commerciale della propria impresa ad un manager, sottratto alla concorrenza, noto per i suoi successi nel settore merceologico in questione.

L'imprenditore potrà, sì, essere contento per l'ingaggio realizzato; ma troverà nel rapporto con il nuovo manager un fallimento della collusione agita tradizionalmente con dirigenti usi ad obbedire ai suoi ordini, senza discutere o frapporre obiezioni. Dovrà, il nostro imprenditore, riorganizzare l'intero assetto delle sue relazioni in azienda (il rapporto con il nuovo manager cambia, di fatto, l'insieme delle relazioni tra imprenditore e dirigenza

aziendale); oppure sarà costretto a rinunciare al manager «vincente», per ripiegare su altri dirigenti, più usi ad «obbedir tacendo».

3.2. La domanda di intervento

La domanda di intervento rivolta allo psicologo, quale riedizione di un processo collusivo. In tal caso la simbolizzazione affettiva della relazione di domanda, da parte di chi pone la domanda stessa, sarà analizzabile a due condizioni:

1. la sospensione dell'agito collusivo da parte dello psicologo, quale condizione fondante la sua azione di analisi della domanda. Sospendere l'agito collusivo significa orientare la propria mente all'analisi delle simbolizzazioni agite da chi pone la domanda, entro il rapporto stesso di domanda. Senza reagire, a propria volta, alla simbolizzazione affettiva dell'altro, con proprie offerte collusive. Quindi, sospendere l'agito collusivo ed è questa una competenza specificamente psicologica significa porsi in un orientamento mentale metodologico nei confronti della domanda, e non in una posizione di agito coerente con la componente collusiva della domanda stessa.
2. l'organizzazione della propria immagine professionale in coerenza con la possibilità di analizzare la domanda. In altri termini, organizzare la propria immagine professionale in funzione della competenza alla *customer satisfaction*. È questo un punto molto importante per lo psicologo che operi in campo formativo come anche clinico. Le professioni fruiscono usualmente di un'immagine che, giustamente, consente al professionista un agito collusivo fondante la relazione con l'utente: un agito collusivo, s'intende, coerente con la domanda posta dall'utenza e con l'azione professionale che ad essa necessariamente consegue. Pensiamo ad esempio alla relazione del *lavoratore con il sindacalista*, al paziente che si reca dall'oculista per controllare la gradazione delle lenti, al *cliente che consulta l'architetto di un negozio d'arredamento* per un consiglio su come arredare uno studio professionale, ad una *coppia che consulta un avvocato* per dirimere una controversia con i vicini di casa. L'assetto della *relazione* tra professionista e utente/cliente è dato dall'agito collusivo coerente con l'immagine del professionista e con la dinamica collusiva che tale immagine condiziona nel rapporto di domanda. Dalla domanda si passa rapidamente all'azione professionale, protetta per altro dall'agito collusivo che l'accompagna nell'interezza del suo svolgimento. Per lo psicologo e per il formatore le cose vanno in modo tutt'affatto diverso: qui l'unica «azione» professionale che si può proporre è l'analisi delle simbolizzazioni collusive agite dall'utente nel rapporto di domanda. Si tratta di rendere coerente tale analisi con l'obiettivo di *customer satisfaction*.

(Carli R., Paniccia R.M. -1999- "Psicologia della formazione", Bologna, Il Mulino).

Il lavoro dello psicologo è estremamente simile in qualsiasi contesto si trovi ad operare. Infatti, il lavoro dello psicologo è accogliere, interrogarsi, far emergere, supportare e, come condizione ottimale, sviluppare l'espressività.

La domanda è il primo passo manifesto dell'esigenza di mutare in qualche direzione una vita organizzativa oppure personale.

Secondo Carli l'analisi della domanda è il cogliere, nella dinamica del "qui ed ora", la problematica della relazione "là e allora", che ha motivato la committenza.

È spesso in un clima di sofferenza che dall'organizzazione giunge una domanda di aiuto: l'attuale sistema di valori non ne permette più la sopravvivenza, che non apprendendo più è destinata a morire.

Nel codice deontologico troviamo come prima finalità del suo esistere la tutela del cliente. Il primo imperativo per raggiungere tale finalità è meritare la sua fiducia, per cui professione come servizio.

Nel secondo imperativo del codice deontologico, lo psicologo si impegna a possedere una competenza adeguata per rispondere alla domanda del cliente.

Questo implica la conoscenza dei propri limiti nel sapere e sapere fare.

È, quindi, conseguente il rifiuto a compiere atti professionali per i quali si ritiene di essere inadeguati (vedi artt. 5, 22, 23 e 24).

L'art 5 del codice deontologico afferma che lo psicologo riconosce il proprio giudizio come probabilistico e non certo. Prudenza, competenza e coscienza guidano il comportamento dello psicologo nell'ascoltare e ponderare le richieste del cliente/utente. Egli non deve suscitare nel cliente/utente aspettative infondate.

Nella seconda parte dell'art 22 è trattata l'asimmetria della relazione fra lo psicologo e il cliente/utente. In ambito clinico lo squilibrio è più accentuato. Questo perché la condizione soggettiva di difficoltà in cui si trova il destinatario della prestazione è notevole.

L'art 23 regola alcuni aspetti dell'instaurarsi del rapporto professionale tra lo psicologo ed il cliente, più di tipo economico e tecnico (costo, tempo degli incontri, durata dell'intervento, formazione, feedback ecc).

L'art 24 regola il consenso informato. Infatti, tutte le informazioni riguardo l'intervento e la segretezza cui è tenuto il professionista, vanno fornite nella fase iniziale del rapporto.

Cos'è l'analisi della domanda?

Consiste nel sospendere il proprio giudizio (da parte dello psicologo) per ascoltare pienamente l'esigenza del cliente/paziente.

L'analisi della domanda consiste nell'indagare le aspettative del paziente riguardo la terapia, la sua motivazione (intrinseca-estrinseca), le dinamiche di un eventuale invio (fatto da chi? perchè?), le sue fantasie su terapeuta e terapia (mago che risolve con bacchetta magica o qualcuno che ti indirizza verso un tuo percorso?...per esempio), perchè chiede aiuto e perchè proprio ora, cos'ha fatto prima per tentare di sostenere la situazione e com'è andata, per poi passare ad approfondire le dinamiche, la durata e le circostanze di insorgenza del disagio, magari la situazione familiare-relazionale-lavorativa, ecc...