



Il Dialogo Terapeutico

Il linguaggio della relazione
fra terapeuta e paziente

Istituto per la Terapie Cranio Sacrali

A cura di Davide Baroni

Prima di ogni altra considerazione, voglio che sia ben chiara una cosa. Voi non fate niente *al* paziente. E non fate nemmeno qualcosa *sul* paziente. Voi fate qualcosa *CON* lui. Questo "qualcosa" è "facilitare il suo cambiamento". LUI cambia. Non siete voi che lo guarite; lui si guarisce da sé (se vuole). Voi siete, in un certo senso, un deposito: gli mettete a disposizione una serie di processi, di strutture, di percorsi. LUI li sceglie (anche se non lo sa); LUI li percorre, e voi lo osservate camminare lungo quei sentieri. Siete lì, ma non siete veramente lì. Lo vedete camminare, ma non sapete veramente dove sta camminando. Non avete alcun controllo sui contenuti del suo percorso: non sapete che panorama vede, che suoni ascolta, che sensazioni ha veramente. Quello che sapete è che cammina. Potete avere un certo grado di controllo (ma preferisco parlare di "consapevolezza") sulla struttura del suo percorso, ma questo è quanto. Comportatevi pure "come se" voi aveste il controllo, ma dentro di voi sappiate sempre che è una pia illusione.

Qualsiasi altro approccio ricade nella categoria "Delirio di Onnipotenza", e può avere risultati devastanti, per voi e per il vostro paziente.

E ricordate sempre di fare in modo che lui sappia (e accetti) che i risultati della terapia, i suoi propri cambiamenti, sono sotto la SUA responsabilità.

Il Dialogo terapeutico

Ci sono, nel rapporto con il paziente, continui momenti di "dialogo" verbale e non, nei quali si gettano (anche se non sempre esplicitamente) le basi del lavoro terapeutico, qualunque esso sia, o se ne ratificano e rafforzano i risultati. Durante questi momenti di dialogo, e attraverso di loro, si sviluppano vari livelli del processo terapeutico:

- Si raccolgono informazioni sul paziente, sui suoi problemi palesi, su ciò di cui è cosciente e ciò di cui NON è cosciente, sui modi in cui il suo problema si presenta, su come è vissuto da lui e da chi gli è vicino, sulle descrizioni anche per analogie (metafore) che lui ne dà, sulle sue reali motivazioni a "guarire" e/o a restare "ammalato", ecc.
- Si disseminano informazioni su possibili modi alternativi di percepire il problema che modificano i significati dati alla malattia dal paziente stesso, spesso inconsciamente; eventualmente si trasforma la metafora di riferimento in un'altra che il paziente accetta e che è più utile al processo di "guarigione", o si propone un nuovo punto di vista sulla stessa metafora che possa aprire la porta alla soluzione del problema; si prepara il terreno all'intervento terapeutico, creando un rapporto fiduciario, guadagnandosi cioè la fiducia del paziente, prevenendo e superando (e, a volte, *utilizzando*) possibili "resistenze al cambiamento" e opposizioni sia interne alla persona che provenienti dal suo ambiente, ecc.
- Si guida il paziente in un viaggio che lo porta a cambiare la propria percezione di sé (come mi vedo), del proprio essere (come sono), del proprio ambiente, delle proprie possibilità.
- Si induce, mantiene ed utilizza una sorta di stato di trance, cioè di percezione non ordinaria, che permette al paziente di mobilitare tutte le proprie capacità di autoguarigione.
- Si disseminano suggestioni che aiuteranno il paziente a riconoscere e mantenere i risultati positivi al di fuori delle sessioni con il terapeuta, e che manterranno la sua motivazione alla guarigione ai massimi livelli possibili.
- Eccetera, eccetera...

I processi di comunicazione fra terapeuta e paziente sono molteplici e complessi. Nessun libro, nessuna dispensa può sostituire la pratica, l'esercizio, l'esperienza. Eppure, tutto ciò che costituisce il dialogo terapeutico ha una struttura, e questa può essere "imparata", razionalizzata, per essere poi utilizzata.

La prima cosa da imparare e sviluppare è l'attenzione.

Attenzione significa ascolto. Attenzione significa guardare. Attenzione significa sentire, toccare, percepire. E attenzione significa sospendere il giudizio. Ogni volta che giudichiamo, che esprimiamo un giudizio anche solo dentro di noi, non "accogliamo". Il giudizio ci lega ai contenuti, alla superficie di ciò che viene detto. L'ascolto terapeutico si occupa di strutture soggiacenti. Solo se cogliamo la struttura dietro le parole ed i gesti che ascoltiamo ed osserviamo possiamo sapere da dove vengono, quale domanda fare, quale suggestione rimandare, quale informazione ci occorre...

Ma attenzione significa anche sapere cosa stiamo facendo. Cogliere la struttura dietro le nostre parole e gesti. Significa progettare accuratamente la nostra comunicazione verbale e non verbale. Solo così possiamo essere efficaci ed "efficienti", che vuol dire non sprecare energia inutilmente. Quando stiamo parlando con un paziente, quando lo stiamo trattando, quando lo stiamo accompagnando e guidando in quello che è il suo viaggio di guarigione, ciò che diciamo e facciamo è di suprema importanza. La persona che trattiamo è in una condizione di estrema vulnerabilità. E quando diciamo o facciamo qualcosa, la sua sensibilità all'input che gli diamo è straordinariamente elevata. Occorre essere estremamente consapevoli delle implicazioni di ciò che diciamo e facciamo, per evitare di creare ostacoli e difficoltà, e per rendere il processo di guarigione il più "facile" e sicuro possibile.

E occorre avere obiettivi precisi.

Nel rapporto terapeutico gli obiettivi sono di due tipi. Ci sono obiettivi di contenuto e obiettivi di processo. È necessario che il terapeuta sappia molto bene che **processo** sta avendo luogo, a che punto si trova di quel processo, qual è il passo successivo da fare, se sta accadendo qualcosa che segnala che il processo è cambiato e che bisogna rivedere i piani...

I LIVELLI LOGICI

OVVERO: COME STRUTTURARE LE INFORMAZIONI

I Livelli Logici sono un modello strutturale, uno strumento che ci permette di sapere quali informazioni abbiamo e quali ci servono, e quindi ci indica le domande da fare. Sui Livelli Logici si strutturano i modelli linguistici del dialogo terapeutico.

Il modello propone cinque diversi livelli logici:

1. Identità (chi sono io);
2. Valori, criteri e convinzioni (il mio sistema di credenze);
3. Capacità (i miei stati interni e le mie strategie);
4. Comportamenti (che cosa, specificamente, ho fatto e/o faccio)
5. Ambiente (il contesto esterno).

Le informazioni appartenenti a ciascuno di questi livelli rispondono a precise domande:

L'Identità risponde alla domanda **chi?**

Valori, criteri e convinzioni rispondono alla domanda **perché?**

Le Capacità rispondono alla domanda **come?**

I Comportamenti rispondono alla domanda **cosa?**

L'Ambiente risponde alle domande **dove? quando? con chi?**

Contesto esterno
Comportamenti specifici
Stati, strategie
Valori, criteri e convinzioni

IDENTITÀ

CHI SONO IO

Il mio sistema di credenze

Le mie capacità

Che cosa faccio

Il mio ambiente

Quando ascoltiamo il paziente, ci rappresentiamo ciò che dice su questa griglia. Dove notiamo lacune nella rappresentazione, abbiamo ulteriori domande da fare. Quando abbiamo riempito tutte le caselle del mosaico, sappiamo veramente di cosa si tratta. Spesso il "problema" che il paziente porta come "sintomo" NON è il vero problema. Ancor più spesso, il paziente non è consapevole di quale sia il problema reale. Non è sempre necessario che il paziente lo sia; ma il terapeuta deve esserlo al meglio possibile. Anche quando lo sa con buona certezza, spesso non è il caso di dirlo al paziente: meglio che ci arrivi da solo.

LE COSE VERAMENTE IMPORTANTI SONO QUELLE NON DETTE.

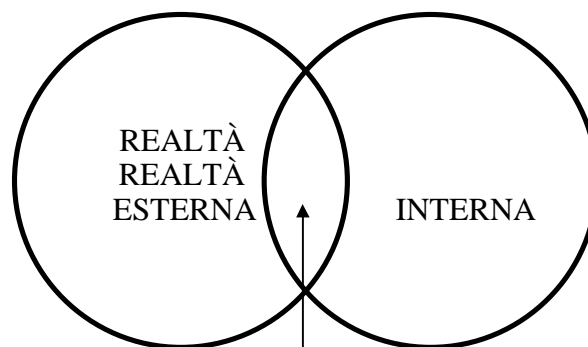
Parafrasando il Piccolo Principe, "non si ascolta bene che col cuore. Le cose importanti sono inudibili alle orecchie".

IL LINGUAGGIO TERAPEUTICO.

Esistono molti modi di usare il linguaggio. Ognuno di essi produce una certa gamma di effetti, di influenze. Nel dialogo terapeutico entrano in gioco due diverse modalità linguistiche, dalle caratteristiche in un certo qual modo opposte: il "linguaggio di precisione", che serve alla raccolta di informazioni e ad indurre un certo tipo di cambiamento nel modo di percepire e di rappresentare sé ed il mondo, e il "linguaggio ipnotico", che serve ad indurre e mantenere uno speciale stato di consapevolezza (la "trance terapeutica") ed a utilizzarlo, guidando il "paziente" attraverso tutte le fasi del processo terapeutico, nelle visualizzazioni, nelle metafore, in tutti gli aspetti insomma di quel viaggio meraviglioso che è il cambiamento terapeutico. Il linguaggio terapeutico è un continuo alternarsi, in diverse proporzioni, di questi due linguaggi, sempre compresenti in un equilibrio dinamico, continuamente variabile, che guida ed è al contempo guidato da ciò che accade nel "qui ed ora" della situazione terapeutica.

LINGUAGGIO DI PRECISIONE

LA REALTÀ CHE CI RAPPRESENTIAMO
É DIVERSA DA QUELLA ESTERNA
COME LA MAPPA LO É DAL TERRITORIO



RAPPRESENTAZIONE DELLA REALTÀ ATTRAVERSO:
- GENERALIZZAZIONE
- CANCELLAZIONE
- DEFORMAZIONE

L'esperienza interna costruisce il linguaggio, ma, al tempo stesso, ne è condizionata. Tra l'una e l'altro esiste un legame bidirezionale.

Il Linguaggio di Precisione è un insieme di strumenti linguistici, che serve a recuperare il collegamento tra il linguaggio di una persona e la sua esperienza interna.

Attraverso questo modello si realizza un obiettivo fondamentale: **raccogliere informazioni precise.**

Quando le persone parlano con noi, infatti, molto spesso ci descrivono con pochi particolari quello che nella loro mente è ricco di immagini e di riferimenti a persone, luoghi, cose, ecc. Utilizzando questo modello si può ottenere una buona comprensione di quello che vi comunicano.

I processi di Generalizzazione, Cancellazione e Deformazione si chiamano anche "Violazioni" del Modello di Precisione. Ogni violazione si "confronta", si approfondisce, con domande specifiche.

GENERALIZZAZIONE

Generalizzare vuol dire estendere il significato di un singolo evento, o situazione, a tutti gli eventi, o le situazioni di quel tipo, cioè trasformare un evento in un processo, o un elemento in una categoria.

Le generalizzazioni sono estremamente "economiche": ci permettono di fare tesoro delle esperienze e di risparmiare un sacco di fatica. Per esempio, se dopo esserci bruciati un paio di volte con una lampadina accesa non fossimo in grado di generalizzare che "le lampadine accese scottano", continueremmo a ustionarci tutte le volte.

D'altra parte, le generalizzazioni possono essere un'arma a doppio taglio, e limitare la nostra esperienza e le nostre possibilità. Per esempio, se dopo la prima esperienza in bicicletta, terminata con un probabile capotombolo, avessimo generalizzato che "la bicicletta è pericolosa", probabilmente non ci saremmo neanche presi la briga di ritentare, col risultato di una limitazione delle nostre esperienze.

Se poi avessimo spinto la generalizzazione fino a "i mezzi di trasporto sono pericolosi", o "spostarsi è pericoloso", le conseguenze sarebbero state maggiori.

Se, infine, avessimo applicato la generalizzazione a noi stessi, per esempio: "sono poco dotato fisicamente", o addirittura "sono un incapace", saremmo intervenuti direttamente sulla percezione di noi stessi (identità).

Esempi di generalizzazione nel linguaggio:

- *Nessuno* mi ascolta.
- *Tutti* mi stimano.
- *Ogni volta* che lo vedo, mi viene da ridere.
- Arriva *sempre* in ritardo.
- Non sorride *mai*.

- *Non posso* rifiutargli questo.
- *Non puoi* comportarti così.
- É *impossibile* trovare un buon amico.
- *Non si può* andare avanti così.

- *Devo* arrivare entro le 17.
- *Bisogna* dirglielo immediatamente.
- *Ci si deve* incontrare domani.
- *Devo* mettere in ordine la stanza.

CANCELLAZIONE

Si tratta del processo attraverso il quale prestiamo attenzione ad alcune dimensioni della nostra esperienza, e ne escludiamo altre.

Questo processo, che ci porta ad eliminare un pezzo della nostra esperienza, è peraltro un mezzo indispensabile per filtrare la miriade di informazioni che bombardano la nostra mente in ogni momento.

È un meccanismo che ci è utile, perché riporta il mondo a proporzioni che ci sentiamo in grado di maneggiare; peraltro, ci può portare ad escludere dalla nostra esperienza proprio le informazioni che ci permetterebbero un diverso, e più costruttivo, punto di vista.

Un noto proverbio dice: “Del senno di poi...”. Molto spesso, quando si riesamina una esperienza sotto questa luce, ci si può rendere conto che le informazioni che ci avrebbero permesso di prevedere l’andamento di quell’esperienza le avevamo anche prima: soltanto, le avevamo cancellate, o, come si dice più spesso, “ci erano sfuggite”.

Esempi di cancellazione nel linguaggio:

- Vorrei prendermi una settimana per me.
- Vorrei proprio dirglielo.

- Mi sento felice.
- Ho un problema.
- Non so cosa dire.
- Questo esercizio è divertente.

- Fa il lavoro più facile.
- Ha trovato la risposta giusta.
- È il reparto migliore.
- Ha scelto l’offerta più conveniente.

- Non perdiamoci nei particolari.
- Uno dovrebbe rispettare i sentimenti degli altri.
- Tu sai quanto sia bella la primavera.
- Potevi chiedere il permesso.

- Animava la serata.
- Ha accettato la mia offerta.
- Mi ha ferito.
- Ha ostacolato il mio intervento.

- Ho perso la calma.
- Ha preso una splendida decisione.
- Non ho ottenuto ciò che mi aspettavo.
- Ho un sacco di soddisfazioni.

- Ovviamente tutti erano d’accordo.
- Stranamente, è arrivato in ritardo.
- Naturalmente ha fatto le cose per bene.
- Evidentemente oggi non è la giornata giusta.

DEFORMAZIONE

Si tratta di un processo attraverso il quale operiamo delle distorsioni nelle relazioni che intercorrono tra i vari aspetti dell’esperienza, attribuendo loro significati arbitrari. Per esempio, costruiamo

esperienze prima che accadano, distorciamo esperienze accadute, proiettiamo su altre cose che sono vere per noi, ecc.

È il procedimento che ha reso possibili tutte le creazioni artistiche dell'uomo, e la maggior parte delle scoperte della scienza.

Solo la capacità di deformare la realtà presente rende possibile immaginarne un'altra. Per esempio, quando Einstein ha ipotizzato la Teoria della Relatività ha letteralmente deformato l'immagine della realtà così come era rappresentata fino a quel momento.

Tutte le creazioni artistiche sono possibili perché rappresentano la realtà attraverso la deformazione caratteristica dell'artista. Per esempio, le famose donne di Modigliani, dai colli lunghissimi ed esili.

Con lo stesso procedimento, però, si può anche limitare la ricchezza della propria esperienza.

La deformazione è il processo che usiamo per adattare la nostra esperienza del mondo alle nostre generalizzazioni, riconfermandole continuamente e negandoci la possibilità di allargare ed aggiornare la nostra mappa.

In sintesi, con la deformazione si evita che le nostre esperienze contraddicano l'immagine del mondo che ci siamo creati, conformandole alle nostre aspettative.

Esempi di deformazione nel linguaggio:

- Questo nuovo progetto mi eccita.
- Mi diverte tutto quello che fa.
- La sua voce mi tranquillizza.
- Quello che è successo ieri mi ha turbato.

- So che ti diverti.
- Sai cosa voglio dire.
- Sono certo che sarete d'accordo con me.
- La tua idea gli piacerà.

- È bene andare a letto presto.
- Quello che dici è giusto.
- Conviene essere sinceri.
- È pazzesco guidare con questo traffico.

- Non ha fatto commenti, vuol dire che era d'accordo.
- È chiaro che ce l'ha con me: continua a notare tutto ciò che faccio.
- Non mi ascolta: non mi guarda mai in faccia.
- Non ha più telefonato, si vede che non gli interessava.

- Quando lo vedi, fatti dare i soldi.
- Prima che tu entri, voglio spiegarti una cosa.
- È di nuovo in ritardo.
- Preferisci riposare ora, o dopo pranzo?

È fondamentale rendersi conto che ognuno di questi esempi contiene più di una tipologia di "violazione"; come impostare quindi una "scala di priorità", per decidere quale di queste approfondire per prima? Non c'è una "vera" regola, valida per tutti i casi: solo l'esperienza ci darà la necessaria sensibilità. E nemmeno questa ci renderà infallibili...

Tutte le persone (proprio tutte!), mentre parlano, usano espressioni imprecise. Anche noi! È importante essere consapevoli che ciascuno di noi, quando parla, è impreciso, e che fa più spesso ricorso ad uno di questi tre processi piuttosto che ad un altro. Fra l'altro, il processo che ci è più familiare, quello che usiamo più degli altri, è spesso il più difficile da individuare nel linguaggio delle altre persone.

Imparare a riconoscere questo meccanismo su di sé può consentirci di entrare più facilmente nel linguaggio particolare delle persone con cui si hanno rapporti.

Si saprà quindi a chi chiedere, cosa chiedere, come chiedere, ed anche cosa dire e come dirlo.

"LINGUAGGIO IPNOTICO"

Il linguaggio ipnotico è, in un certo senso, il "contrario" del linguaggio di precisione. Attraverso l'uso consapevole delle stesse violazioni, permette di guidare il paziente in un percorso di cui lui solo conosce i contenuti, e solo il terapeuta la struttura profonda.

È un linguaggio potente. Richiede un'attenzione estrema; anche perché non siamo abituati né allenati ad usare il linguaggio in questo modo. Deve essere attentamente progettato.

La guida più efficace è indiretta. È fatta di presupposti, di impliciti, di ciò che non è esplicitamente detto ma deve essere vero perché ciò che viene detto abbia senso. OGNI frase contiene presupposti, impliciti ed implicazioni. Ed è a quelle che reagiamo...

Il linguaggio ipnotico è "precisamente vago": in realtà non dice nulla, ma dà l'idea di essere molto preciso.

Forme linguistiche che vengono utilizzate nel linguaggio ipnotico:

1. **PRESUPPOSIZIONI:** presupporre implicitamente come vero qualcosa che non è stato esplicitato. Es.: "*Rimani* in ascolto" (il presupposto è che stai già ascoltando). È di gran lunga la più importante, e anche la più sottovalutata e trascurata.
2. **POSTULATI CONVERSAZIONALI:** domande che presuppongono un comando. Es.: "Sai l'ora?" "Puoi aprire la porta?". La risposta sarebbe un semplice "sì" o "no", ma in realtà si risponde alla richiesta implicita: "Dimmi che ore sono", "apri la porta".
3. **LETTURA DELLA MENTE:** riferirsi al "sentire" dell'altro come se lo si conoscesse. Es.: "So che sei sorpreso" "Stai diventando più sicuro". Non è necessariamente vero, ma tende a diventarlo...
4. **NOMINALIZZAZIONI:** sostantivi "che non possono essere messi in una carriola". Sono "nomi" che identificano un "processo". Hanno la caratteristica di essere immediatamente "capiti", perché in modo del tutto automatico vengono assimilati ad un sistema di significati peculiare ad ogni ascoltatore. Es.: "rispetto", "lealtà", "giustizia", "correttezza"...
5. **CAUSALI IMPLICITE:** sono forme linguistiche che legano fra loro, con un legame causa-effetto non esplicito, eventi che non hanno in realtà rapporto fra loro. Se usate con il giusto "timing", sono molto potenti. Es.: "mentre", "durante", "non appena", "quando"... Ad esempio, "mentre mi ascolti, ti rilassi sempre di più".
6. **CAUSA-EFFETTO:** questo causerà quello. È più esplicito del precedente. Es.: "Respirare in questo modo ti calmerà".
7. **STRUTTURE MINORI INCLUSE:** Es.: "Mi chiedo se sei completamente a tuo agio", con domanda indiretta "sei completamente a tuo agio?" e richiesta nascosta "mettiti completamente a tuo agio", implicando che **PUOI** metterti completamente a tuo agio...

Si usano anche molte altre strutture linguistiche. Per una trattazione più esaustiva leggere:

- Bandler, R. e Grinder, J. " I modelli della tecnica ipnotica di Milton Erickson" ed. Astrolabio
- Erickson, M. H., Rossi, E. L. e Rossi, S. I. "Tecniche di suggestione ipnotica" ed. Astrolabio

Tutto ciò non è che l'alfabeto di questo meraviglioso mondo del dialogo terapeutico. Solo l'esperienza e la pratica continua porteranno prima le parole, poi le frasi, e infine l'eloquio fluente. È anche un viaggio dentro di sé, un percorso di trasformazione di sé stessi, che non ha mai termine e che condividiamo tutti.

Buon viaggio.