

**Master of Advanced Studies
in Counselling
Sistemico - cognitivista
2005 - 2007**

Lavoro di Diploma
2 casi presentati
da

Anna Celio

Responsabili didatte: Christine Meier
Rita Pezzati

Supervisione
Lavoro di Diploma: Christine Meier

Indice

PREMESSA	4
Introduzione al contesto professionale del counsellor: caso 1	5
Descrizione Caso 1: counselling individuale	6
GENOGRAMMA	6
INFORMAZIONI SUL CONTESTO ECONOMICO E LAVORATIVO	6
1. L'invio.....	7
a) la narrativa al momento del primo contatto	7
b) l'effetto delle informazioni ricevute dal cliente, sulle rappresentazioni del counsellor	7
c) strategie utilizzate per rendere le rappresentazioni del counsellor funzionali agli obiettivi relazionali	7
2. Il primo colloquio:	8
a) osservazioni	8
b) la richiesta (preoccupazioni, aspettative)	9
c) il contratto condiviso/la cornice	10
3. La storia/la narrativa del cliente	11
4. Gli obiettivi condivisi	15
5. Strategie già tentate per il raggiungimento degli obiettivi, svantaggi e vantaggi	16
AMBITO FAMILIARE	16
AMBITO ECONOMICO E LAVORATIVO	16
AMBITO MEDICO	16
6. Risorse e limiti	16
AMBITO FAMILIARE/PERSONALE	16
AMBITO ECONOMICO E LAVORATIVO	17
AMBITO MEDICO	17
7. Informazioni condivise.....	17
AMBITO ECONOMICO E LAVORATIVO	18
AMBITO MEDICO	18
8. Counselling semplice e/o complesso	19
a) aspetti relazionali	19
b) le motivazioni per un counselling complesso	19
c) rappresentazioni da de/ricostruire	20
d) temi stabiliti	20
e) le difese	21
9. Le verifiche con il cliente e il feedback	21
10. Le domande guida	22
11. L'auto-osservazione e l'autocritica del counsellor	23
a) l'auto-critica rispetto alla gestione del colloquio	23
"SAPER PORRE DOMANDE"	23
"SAPER GESTIRE LE RISPOSTE"	24
SAPER DOVE SONO...E DOVE STO ANDANDO	25
SAPER USARE I COUNSELLING SKILLS.....	25
b) l'auto-osservazione del counsellor: le mie azioni e re-azioni	25
Introduzione al contesto professionale del counsellor: caso 2	28
Descrizione Caso 2: counselling individuale	28
GENOGRAMMA	29
INFORMAZIONI SUL CONTESTO FAMILIARE	29
CONTESTO ECONOMICO/LAVORATIVO.....	29

1. L'invio	30
a) la narrativa dell'inviante.....	30
b) l'effetto delle informazioni dell'inviante, sulle rappresentazioni del counsellor	30
c) strategie utilizzate per rendere le rappresentazioni del counsellor funzionali agli obiettivi relazionali	30
2. Il primo colloquio	31
a) Osservazioni	31
b) la richiesta (preoccupazioni, aspettative)	31
c) il contratto condiviso/la cornice	32
3. La storia/la narrativa del cliente	32
4. Gli obiettivi condivisi	35
5. Strategie già tentate per il raggiungimento degli obiettivi, vantaggi, svantaggi	35
6. Risorse e limiti	36
AMBITO LAVORATIVO	36
AMBITO FAMILIARE	36
TEMPO LIBERO	37
7. Counselling semplice e/o complesso	38
a) aspetti relazionali.....	38
b) le motivazioni per un counselling complesso.....	38
c) rappresentazioni da de/ricostruire.....	39
8. Le verifiche con il cliente/feedback	40
9. Le domande guida	40
10. L'auto-osservazione e l'autocritica del counsellor	41
a) l'autocritica rispetto alla gestione del colloquio.....	42
"SAPER PORRE DOMANDE"	42
"SAPER GESTIRE LE RISPOSTE"	43
SAPER DOVE SONO...E DOVE STO ANDANDO	43
SAPER USARE I COUNSELLING SKILLS.....	44
b) l'auto-osservazione del counsellor: le mie azioni e re-azioni	44
11. I Counselling skills	45
12. Teorie cognitive e relazionali utilizzate	46
a) il postmoderno, il costruttivismo, il costruzionismo sociale	46
b) la teoria della narrativa	47
c) la teoria della complessità.....	48
d) la teoria dell'evoluzione del cervello/ I sistemi motivazionali.....	49
e) la teoria della sofferenza.....	51
13. Il lavoro del counsellor su se stesso	52
a) prima del colloquio.....	52
b) durante il colloquio.....	52
c) dopo il colloquio	53
14. Una critica costruttiva degli incontri di counselling	53
15. Conclusioni	55
16. Bibliografia	56
LETTURE PERTINENTI AL LAVORO DI DIPLOMA.....	56
LETTURE ESTESE	56

Allegati:

- Allegato 1: cartella cliente
- Allegato 2: cartella colloquio
- Allegato 3: griglia di supervisione caso 1
- Allegato 4: griglia di supervisione caso 2

PREMESSA

Nella stesura del testo ho scelto di evidenziare gli **skills**¹ adottati, le **parole chiave** e i **concetti teorici**² ai quali ho fatto riferimento, in quanto ritengo che come counsellor io li debba avere e tenere sempre "visibili". Sono degli elementi "invisibili" se tradotti nella pratica, ma determinanti ed essenziali, che si devono percepire all'interno di un colloquio di counselling, quelli che ne fanno un intervento professionale e lo distinguono dalla chiacchierata informale.

Per questioni di forma e per non appesantire troppo la descrizione del caso, riprenderò nei capitoli specifici la maggior parte dei termini e dei concetti messi in evidenza.

Il capitolo relativo ai Counselling skills e quello relativo alle Teorie cognitive relazionali di riferimento sono stati sviluppati e prodotti in collaborazione con una compagna di corso: Manuela Tunesi.

Durante l'anno accademico 2006-2007, abbiamo avuto la possibilità, sotto la supervisione della professoressa Antonella Carassa, di presentare i fondamenti del counselling e i counselling skills, durante alcune ore di lezione tenute agli studenti del primo anno della Facoltà di Scienze della comunicazione presso l'Università della Svizzera Italiana, e agli studenti iscritti a un master in Scienze della comunicazione.

Ho deciso di inserire nel mio lavoro alcune pagine (sicuramente non esaustive) dedicate alle teorie che stanno alla base del Counselling sistemico-cognitivista, in quanto la teoria che ho avuto modo di approfondire è stata un timone essenziale nella conduzione dei colloqui e nell'analisi dei due casi presentati in questo scritto.

Il lavoro svolto in collaborazione con Manuela ha inoltre rappresentato un arricchente spunto di riflessione più "filosofica" sul mio operato in qualità di counsellor.

¹ I **counselling skills** stanno alla base della comunicazione consapevole. Sono abilità relazionali che hanno lo scopo di facilitare la comunicazione tra due o più persone e renderla funzionale.

² **Concetti teorici** legati alle teorie di riferimento del counselling cognitivo relazionale

Introduzione al contesto professionale del counsellor: caso 1

La fondazione Progetto aurora è stata costituita nel 1998 con lo scopo di "offrire un'alternativa all'interruzione di gravidanza attraverso una consulenza adeguata e, se del caso, con l'elaborazione di un progetto di sostegno e la messa a disposizione di mezzi finanziari."

La fondazione si inserisce nell'offerta di consulenza del Cantone in riferimento alla

**Legge
d' applicazione della legge federale sui consultori
di gravidanza del 9 ottobre 1981
(del 2 novembre 1987)**

e al

**Regolamento
sull'interruzione della gravidanza³
(del 27 marzo 2007)**

consiglio di fondazione

consulente
counsellor in formazione

Il mio ruolo di consulente consiste nell'affiancare chi si rivolge alla fondazione nel processo di decisione riguardo ad un'eventuale interruzione di gravidanza. Si tratta il più delle volte di counselling individuale, in alcuni casi di coppia.

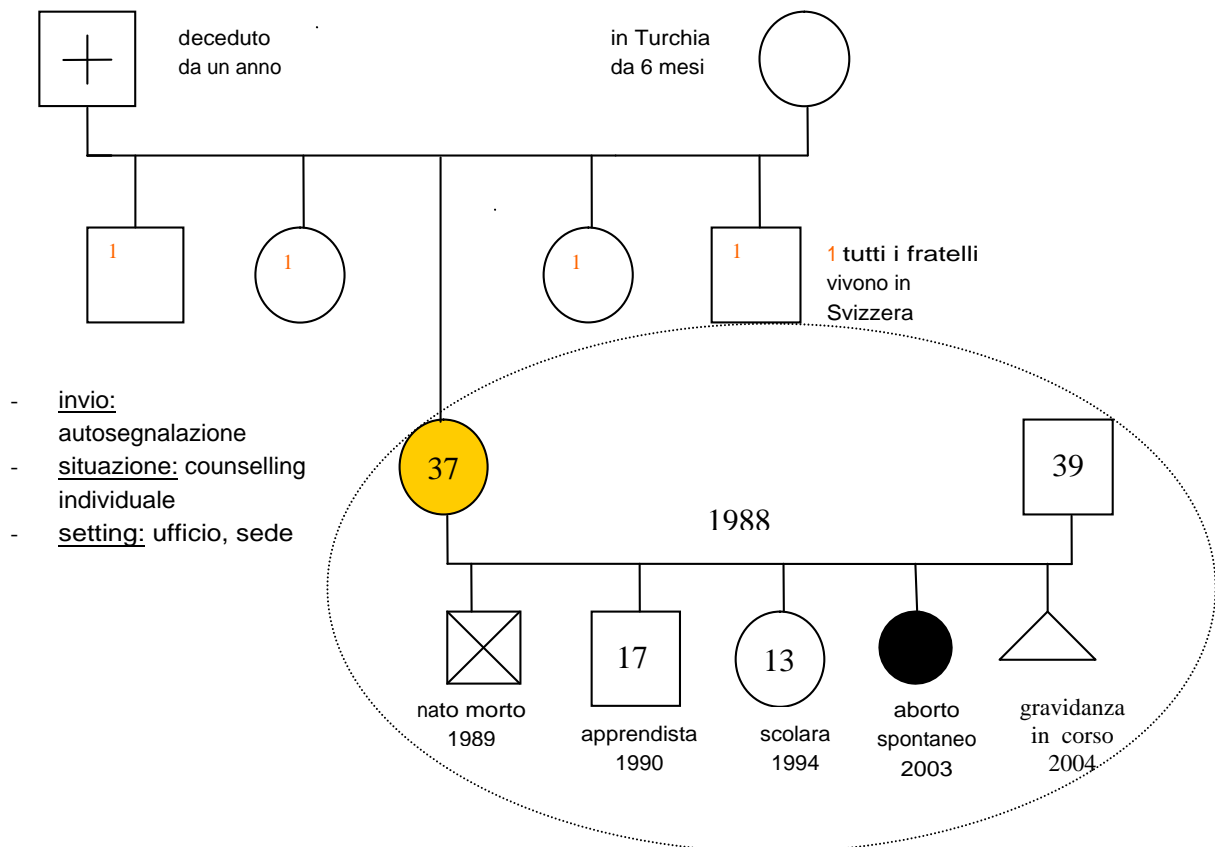
³ Informazione e consulenza

Art. 5 ¹ Il Dipartimento della sanità e della socialità assicura che alle gestanti sia garantita un'informazione scritta (opuscolo informativo) sulle pertinenti disposizioni legali, sui rischi medici dell'intervento, sulle alternative all'interruzione di gravidanza e sugli aiuti materiali e morali forniti da enti pubblici e privati.

² Ogni medico autorizzato a praticare l'interruzione di gravidanza come pure le strutture socio-sanitarie pubbliche competenti, in particolare i Centri di pianificazione familiare, devono offrire alla gestante una consulenza adeguata a complemento e sostegno dell'opuscolo informativo.

Descrizione Caso 1: counselling individuale

GENOGRAMMA



INFORMAZIONI SUL CONTESTO FAMILIARE

Pia è una donna sposata di 37 anni di nazionalità turca.

Terza di 5 figli, Pia arriva in Ticino con la famiglia d'origine all'età di 17 anni.

A 18 anni Pia si sposa con un connazionale.

Ha due figli: Marco, 17 anni, apprendista disegnatore, e Simona, 13 anni, studentessa

Quando mi contatta è alla 6a settimana di gravidanza.

INFORMAZIONI SUL CONTESTO ECONOMICO E LAVORATIVO

Pia non ha nessuna formazione professionale. Ha sempre svolto dei lavori non qualificati, con dei contratti di lavoro a termine.

Da due mesi è senza attività lucrativa e non ha diritto all'indennità di disoccupazione.

L'unica entrata economica della famiglia, oltre alla paga del marito di Fr. 4'600.--/mese, è rappresentata dallo stipendio di Marco.

1. L'invio

Si tratta di un' autosegnalazione.

Pia ha ricevuto dal suo ginecologo l'opuscolo informativo con gli indirizzi dei Centri di consulenza in materia di gravidanza riconosciuti dal Cantone e l'indicazione di rivolgersi alla Fondazione, con la quale il medico collabora regolarmente.

a) la narrativa al momento del primo contatto

Pia prende contatto telefonicamente.

E' alla 6a settimana di gravidanza. Mi dice di trovarsi in una situazione disperata: già deve farcela con i pochi soldi che porta a casa il marito, si trova da poco senza lavoro, ha già altri due figli adolescenti. Un bambino in più complicherebbe ulteriormente le cose.

Il suo medico le ha consigliato di parlare con me, dicendole che magari la posso anche aiutare economicamente.

b) l'effetto delle informazioni ricevute dal cliente, sulle rappresentazioni del counsellor

Pia mi porta una **descrizione vittimistica** della situazione che la preoccupa: "Va già tutto male, mio marito guadagna poco, abbiamo un sacco di cose da pagare, io ho appena perso il lavoro... e chi mi prende se sono incinta? Abbiamo già due figli adolescenti, una gravidanza proprio non ci voleva. Non so cosa fare, mio marito ha detto che per lui è uguale, che devo decidere io."

In pochi minuti mi si configura la **rappresentazione** di una donna affannata, che sente pesare su di sé sia la sua precaria situazione economica, sia la solitudine davanti a una decisione particolarmente importante e alquanto difficile. Sento forte la richiesta di **accudimento**⁴.

Mi accorgo inoltre di mettere in atto un mio **pregiudizio**⁵ accorgendomi che, mentre mi descrive la situazione lavorativa, e mi parla della composizione della famiglia, già penso alle "inevitabili tensioni", ai "problemi legati ai figli adolescenti", che immagino esser presenti.

c) strategie utilizzate per rendere le rappresentazioni del counsellor funzionali agli obiettivi relazionali

Ritengo l'**auto-osservazione** indispensabile in quanto è lo strumento che mi permette di stare in relazione con il cliente in maniera consapevole: cooperativa, lucida, conscia della lente di lettura del counsellor.

Mi rendo conto che il mio **pregiudizio** mi limita, e mi fa propendere per una visione che tiene conto essenzialmente delle difficoltà descritte, alle quali ho aggiunto quelle legate alla mia interpretazione. Ritengo importante che, nel lavoro di counsellor, si cerchi di avere dei pregiudizi utili, che permettano

⁴ P. MacLean "Evoluzione del cervello e comportamento umano", ed. Einaudi, Milano, 1997

⁵ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

di essere flessibili e aperti; non ci si fissa sulla nostra idea iniziale ma si cerchi un'immagine che porti verso una maggior curiosità per l'altro e per la sua realtà.

L'aver la consapevolezza del **sistema motivazionale** che ha suscitato in me, e dei **pregiudizi** che ho percepito, mi permette di **decostruire la mia rappresentazione** iniziale e di vedere Pia come una donna che si rivolge alla Fondazione in un momento di crisi, chiedendo aiuto in relazione alla difficoltà di dover prendere una decisione che la coinvolge a più livelli, e che oggettivamente va presa in un lasso di tempo relativamente breve.

Accolgo la sua richiesta e fisso un appuntamento due giorni più tardi.

2. Il primo colloquio:

a) osservazioni

Incontro per la prima volta Pia in una giornata in cui nello stabile dove lavoro stanno cambiando tutti i citofoni. Le propongo quindi di attenderla all'esterno. Al telefono mi dà una sua descrizione fisica: alta, magra, capelli lunghi, scuri.

Quando la vedo venirmi incontro sul marciapiede, d'un tratto mi rendo conto di come io avevo **interpretato**⁶ "a mio modo" la sua breve descrizione, immaginandomi una donna completamente diversa.

Questo mi porta a riflettere sulla predisposizione della nostra mente a **interpretare**, secondo la propria lente, seguendo un processo quasi automatico, che porta il nostro cervello a costruire un'immagine sulla base degli impulsi che gli giungono.⁷

So che **'Non interpretare non è possibile** (o comunque non è umano)⁸, posso però essere cosciente di questo automatismo e delle mie connessioni.

Questo significa anche essere cosciente che le mie interpretazioni vanno oltre le immagini e non sono affatto neutrali. Al contrario esse si riferiscono a scale di valori e di priorità che sono mie e del mio gruppo di riferimento. Non devo quindi dare per scontato che siano condivise da tutti.

Nella relazione con Pia è indispensabile che io tenga conto che pure lei effettua le stesse operazioni, ma non è detto che i suoi presupposti corrispondano ai miei.

Anche lo stato emotivo del momento, le preoccupazioni, le esperienze precedenti influenzano il nostro modo di percepire gli impulsi che ci giungono, la lente attraverso la quale li leggiamo e le interpretazioni che ne conseguono.

Come io mi sono immaginata lei, allo stesso modo anche lei venendo qui si sarà fatta un'immagine di me, del mio ufficio, dell'accoglienza.

Non solamente all'inizio, ma in ogni momento della nostra relazione vi saranno dei condizionamenti, degli stati emotivi e passeranno degli impulsi che verranno interpretati dalla nostra mente più o meno coscientemente.

⁶ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁷ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁸ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998, pag. 71

E' importante che ne tenga conto sin dai primi istanti nell'accogliere la sua preoccupazione, la sua richiesta e le sue aspettative, nel definire il mio ruolo.

Durante tutta la durata del colloquio, oltre all'**auto-osservazione**⁹, ritengo in questo senso l'**ascolto attivo**¹⁰ uno strumento di lavoro molto prezioso.

b) la richiesta (preoccupazioni, aspettative)

Ci mettiamo a sedere nel mio ufficio.

Riprendo quanto già accennato al telefono, e chiedo a Pia se ha qualcosa da aggiungere rispetto alla preoccupazione che l'ha portata qui.

Cliente: "Come le ho detto al telefono, è una situazione disperata! Capita tutto assieme! Io non ho più il lavoro.. e già abbiamo pochi soldi.. Ci mancava solo questa gravidanza inaspettata.. In famiglia siamo già in quattro...due figli adolescenti.. Il dottore mi ha detto che voi mi potete aiutare...magari anche economicamente.."

Sia attraverso la descrizione, che dal tono di voce al limite del pianto, Pia richiede **accudimento**. Lo esprime anche il suo **non verbale**, nella postura protratta verso di me.

Ripenso alla rappresentazione che mi sono fatta di Pia al momento del primo contatto telefonico. So quindi che il mio ruolo non è quello di accudirla, sento però in questo momento l'importanza dell'**empatia** nell'accogliere la sua sofferenza.

Counsellor: "E' davvero messa sotto pressione da più parti, trovare un lavoro, far tornare i conti, poi ci sono i figli.., e certo tutto questo immagino non faciliti la decisione che deve prendere..."

Cliente: "Sì, non è per niente facile.."

Osservo come il sentirsi accolta in maniera empatica, cioè "capita" nella sua sofferenza del momento, fa sì che Pia assuma un atteggiamento diverso. E' più rilassata nella postura, ha un tono di voce meno concitato. Adotta una modalità relazionale più **cooperativa**.

Nell'accogliere la **richiesta** devo sempre tenere presente che l'unico dato obiettivo che ho, è una gravidanza in corso.

Questo significa non dare per scontato che la donna arrivi da me a chiedere aiuto per decidere se continuare o meno la gravidanza. Forse ha già preso la sua decisione, magari non sa come comunicarla, forse cerca una conferma, un'alleanza, o altro ancora.

Consapevole di questo, è importante che io le lasci lo spazio per esprimerlo.

⁹ G. Bert e S. Quadrino, "Il counselling sistemico", ed. Change, Torino, 2004

¹⁰ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

Riassumo quanto già so, e attraverso la **reformulazione**, verifico con Pia la sua richiesta:

Co: "Lei mi ha detto che è venuta qui su indicazione del suo medico, che le ha dato l'indirizzo della Fondazione, come un posto dove poter ricevere un aiuto per decidere se portare avanti o meno la gravidanza..."

Cl: "Sì, il dottore mi ha detto che con lei posso parlare.."

Co: "Con questo lei intende, che io l'aiuti nella sua decisione, è così?"

Cl: "Sì.."

Co: "Oltre a qualcuno con cui parlare, se ho ben capito, mi diceva che il medico le ha anche detto che qui avrebbe trovato un eventuale aiuto economico: le ha dato delle altre informazioni sulla fondazione e su come io posso aiutarla?"

Cl: "Mi ha detto che forse lei può aiutarmi anche a trovare un lavoro e mi può dare una mano con i soldi."

Co: "Venendo qui si aspettava altro?"

Cl: "No."

c) il contratto condiviso/la cornice

Sono poche le situazioni in cui qualcuno prende contatto con me su consiglio di un conoscente o per sentito dire. Nella maggior parte dei casi, chi prende contatto con la Fondazione lo fa su indicazione del proprio medico, al quale si è rivolto con la richiesta di un'interruzione di gravidanza. Spesso le informazioni date dal medico non sono del tutto corrette o sono incomplete.

Nella cornice esprimo a Pia gli scopi della Fondazione e il mio ruolo al suo interno.

Siccome Pia mi ha portato un'aspettativa molto chiara sul sostegno economico di cui necessita, nel completare la cornice le spiego in che modo la Fondazione la può aiutare.

La informo anche dell'esistenza dell'Assegno di prima infanzia. (vedi: informazioni condivise, pag. 17)

Co: "...so che l'aiuto della Fondazione è limitato. Esiste però da parte del Cantone l'Assegno di prima infanzia. E' un contributo economico che tiene conto del fabbisogno della famiglia e va a coprire la mancanza del reddito di chi si occupa del bambino. Lo si è voluto proprio per permettere a uno dei genitori, generalmente la mamma, di rimanere a casa e di prendersi cura del proprio bambino durante i primi 3 anni di vita. Lo conosce già?"

Cl: "No."

Co: "Vedremo eventualmente dopo come e quando lo si richiede. E'd'accordo?"

Cl: "Sì, va bene."

Co: "Purtroppo non le posso dare un aiuto diretto nel trovare un lavoro. Nel senso che non ho degli indirizzi di gente che la può assumere. Possiamo però se vuole vedere assieme se ci sono delle informazioni in più che le possono servire."

Cl: "Sì, volentieri, perché io non so più a chi chiedere.."

L'aggiunta di queste informazioni mi permette di precisare in quale misura la Fondazione può effettivamente rispondere alla richiesta di Pia, ma anche di metacomunicare che ho accolto la rilevanza della sua richiesta.

Lo ritengo un momento importante attraverso il quale far passare anche un chiaro **aspetto empatico**.

Le spiego come sarà strutturato il colloquio e la sua durata.

Ritengo importante che in questa determinante fase del colloquio, attraverso l'esplicitazione della cornice passi al cliente la **proposta relazionale di cooperatività**.

Metacomunicare quindi che per me è importante sin dall'inizio sentirci un po' come una squadra: ciò significa stabilire un obiettivo da raggiungere assieme e accordarci su come arrivarci.

Co: "Le va di provare?"

Cl: "Sì."

Co: "Le volevo ancora dire che tutto quello di cui noi parleremo è protetto dal segreto professionale, resta quindi tra di noi. D'accordo?"

Cl: "Sì."

3. La storia/la narrativa del cliente

Riassumo la richiesta di Pia, per introdurre la parte più esplorativa del colloquio:

Co: "Lei prima mi ha detto che venendo qua si aspettava di poter parlare con qualcuno delle ragioni per cui non si sente sicura di voler portare avanti questa gravidanza: giusto?"

Cl: "Sì."

Co: "Da quanto tempo è incinta?"

Cl: "Sei settimane"

Co: "Lei prima mi ha detto che la preoccupa il fatto di non avere un lavoro e di non poter percepire la disoccupazione. Inoltre la preoccupa la reazione che potranno avere i suoi figli, quando sapranno che lei aspetta un terzo bambino. E' così?"

Cl: "Sì."

Co: "Vorrei approfondire con lei questi aspetti: ci servirà a vedere un po' più da vicino la situazione che sta vivendo. Qual'è in questo momento la cosa che più la preoccupa, riguardo alla decisione che deve prendere?"

Cl: "L'essere senza lavoro"

Co: "Da quanto tempo non lavora?"

Cl: "Da un mese."

Co: "Mi diceva che non ha diritto alla disoccupazione. Come mai?"

Cl: "Quelli dell'ufficio del lavoro mi hanno fregata, io pensavo di avere abbastanza giorni, invece mi manca un mese. Sono stata al sindacato e lì mi hanno detto che non posso fare niente."

Co: "Quindi, se ho ben capito, per poter richiedere la disoccupazione, lei dovrebbe prima lavorare ancora un mese?"

Cl: "Sì."

Co: "Ha già fatto delle richieste di lavoro?"

Cl: "Sì, molte."

Co: "A chi si è rivolta?"

Cl: "Ho chiesto un po' in giro a conoscenti, ho messo un annuncio alla Migros e alla Coop, ma niente."

Co: "Ha una formazione? Ha fatto le scuole qui?"

Cl: "No. Sono arrivata qui dalla Turchia a 17 anni e l'anno dopo mi sono sposata. Però ho sempre lavorato. Non mi era mai capitato di restare senza lavoro. Se si sta bene si lavora. Non importa cosa si fa.."

Co: "Che lavori ha svolto?"

Cl: "Ho lavorato un po' in fabbrica all'inizio, ma soprattutto ho fatto lavori di pulizia. Ma ora sono incinta, e chi mi prende a lavorare incinta?"

Co: "Suo marito invece?"

Cl: "Lui è aiuto-muratore. Nemmeno lui ha una formazione: guadagna poco: ca. Fr. 4'600.--/ mese."

Co: "In questo momento l'unica entrata economica è il salario di suo marito?"

Cl: "Mio figlio, quello grande, sta facendo un apprendistato di disegnatore. Con quello che guadagna, si paga per lo meno le sue spese."

Co: "D'accordo. Dopo ritorneremo su tutto questo..."

A questo punto del colloquio per me è importante andare ad esplorare anche gli altri aspetti che hanno un'influenza sulla decisione di Pia.

Dopo aver chiuso l'esplorazione di questo primo ambito, propongo quindi di andare a vedere la seconda delle tre preoccupazioni espresse da Pia.

Nella mia mente è chiara la struttura e la traccia che sto seguendo nel far ordine, e nell'approfondire la narrativa di Pia punto per punto.

Poteva forse essere utile riprendere un pezzetto di cornice, ma scelgo di non farlo in quanto ho esplicitato a Pia che riprenderemo quanto esplorato fin qui.

Do quindi per scontato che sia chiaro anche per Pia e proseguo:

Co: "Lei prima mi ha detto di non aver ancora parlato con i suoi figli della sua gravidanza. Cosa la preoccupa in questo?"

Cl: "La loro reazione, e poi mi vergogno a dire loro che alla mia età sono di nuovo incinta."

Con una domanda chiarificatoria verifico con Pia la mia **ipotesi**¹¹; penso che abbia paura che i ragazzi possano reagire rifiutando la nascita di un altro fratellino/sorellina:

Co: "Con la loro reazione intende dire che teme che non accettino l'eventuale arrivo di un altro bambino?"

Cl: "Sì, ho paura che si arrabbino. Già spesso devono rinunciare a molte cose perché non ci sono soldi a sufficienza."

Co: "Per esempio?"

Cl: "...mah...a comprare dei vestiti che vorrebbero, ma sono troppo cari, a ricaricare il telefonino.."

Riformulo quanto detto da Pia e introduco una domanda chiarificatoria, posta in maniera da rendere possibile una **decostruzione della rappresentazione** limitante e causale/lineare di Pia, che collega la possibile reazione dei figli essenzialmente con l'eventualità di dover fare delle rinunce.

Co: "Se ho ben capito, lei intende dire che loro collegherebbero l'arrivo di un fratellino/sorellina con il dover si privare di qualcosa?"

Cl: "Non lo so, forse."

Non approfondisco oltre questo tema, e nemmeno chiudo il pezzetto che ho aperto. (vedi: auto-osservazione del counsellor, 23)

¹¹ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004

Co: "Con suo marito invece ne ha parlato?"

Cl: "Sì."

Le domande circolari¹² portano a includere nella risposta la descrizione delle reazioni all'interno del sistema: le reazioni degli altri, i loro comportamenti, le loro comunicazioni.

Co: "E lui che reazione ha avuto?"

Cl: "Lui l'ha presa bene."

Co: "Cosa intende con questo?"

Cl: "Che secondo lui ce la possiamo fare, anche con un bambino in più."

Co: "E questo a lei che effetto fa?"

Cl: "Mi fa pensare che mi starà vicino"

Co: "Cosa intende con questo?"

Cl: "Che mi aiuterà."

Co: "Può farmi un esempio?"

Cl: "Per esempio se io lavorerò la sera, come ho già fatto con gli altri due figli, mentre non ci sono si occuperà del bambino."

Co: "Gli ha parlato del suo dubbio di eventualmente abortire?"

Cl: "Sì. Ha detto che per lui è uguale. Che devo essere io a decidere."

Pia non commenta la presa di posizione del marito. Io da una parte do per scontato che a lei vada bene così. Nemmeno dal suo **non verbale** non traspare alcuna incongruenza.

Questa sua risposta "stride" tuttavia con la mia rappresentazione secondo cui a decidere bisogna essere in due.

Non le chiedo se è d'accordo con questa asserzione, perché mi sentirei di imporle il mio modo di pensare. Quindi decido di accettare che a lei vada bene. (vedi: counselling complesso, pag. 19)

Co: "Ha degli altri familiari che vivono qui?"

Cl: "Sì, due sorelle e due fratelli."

Co: "Con loro ha parlato della gravidanza in corso?"

Cl: "No, non ne ho parlato con nessuno."

Co: "Nemmeno con degli amici?"

Cl: "No. Non ho molti amici, e penso che non capirebbero."

Anche qui mi accorgo di passare ad altro, senza chiudere il passaggio precedente. (vedi: autocritica del counsellor, pag. 23)

Co: "C'è altro che la preoccupa?"

Cl: "Sì, la dottoressa mi ha detto che siccome ho già 37 anni, se continuo la gravidanza dovrò fare degli esami che possono essere pericolosi per il bambino. Questo mi preoccupa. Spero sia sano, e non gli succeda niente."

Co: "Sono degli esami che non ha dovuto fare nelle precedenti gravidanze?"

Cl: "No."

Co: "La dottoressa le ha spiegato di cosa si tratta in particolare?"

Cl: "Mi ha parlato dell'amniocentesi e di un altro esame."

Co: "Qual è la sua preoccupazione rispetto agli esami?"

Cl: "Ho paura di un aborto. Ne ho già avuto uno 4 anni fa."

Prima di Mauro inoltre, ho avuto un bambino che è morto alla nascita."

¹² G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004

Co: "Mi dispiace. Com'è successo?"

Cl: "Aveva il cordone ombelicale attorcigliato intorno al collo. Se ne sono accorti troppo tardi ed è soffocato durante il parto."

Mi sento di fare un **intervento empatico**, che mi rendo conto risponde forse più a un mio bisogno, per come risuona in me il sapere che Pia ha vissuto un momento così doloroso. L'evento infatti non solo è lontano nel tempo, ma Pia dice di averlo superato.

Co: "Dev'esser stato un momento davvero doloroso."

Cl: "Sì. Poi per fortuna sono rimasta incinta pochi mesi dopo."

Co: "Di Mauro"

Cl: "Sì. E questo mi ha aiutata a superare la perdita del primo bambino."

Co: "Simona invece quanto tempo dopo è nata?"

Cl: "Tre anni."

Faccio una mia **ipotesi**¹³ legata al timore, che è invece attuale, di un possibile aborto: oltre all'eventualità di un aborto provocato dagli esami invasivi consigliati dal medico, c'è forse in Pia il dubbio che in lei qualcosa non funzioni? Che come donna non sia in grado di portare a termine una nuova gravidanza, come già successo in quella precedente?

Quindi le chiedo:

Co: "In seguito mi ha detto di aver avuto un aborto."

Cl: "Sì, quattro anni fa."

Co: "Si sa a cosa è dovuto?"

Cl: "Mah...non hanno saputo spiegarmi il perché."

Inserisco una **decostruzione** che mi sembra utile per normalizzare la narrativa di Pia:

Co: "In effetti, non c'è sempre una spiegazione. Nella vita non è sempre tutto spiegabile, come non tutto è prevedibile. Ci sono delle cose che succedono che non hanno una spiegazione. Questo soprattutto in relazione alla vita e alla morte."

Pia trova una sua spiegazione a questi eventi attraverso le proprie convinzioni relative alla fede:

Cl: "...ma sa...io a volte penso che forse anche questa gravidanza è un segno di Dio..."

Poi aggiunge:

Cl: "...e poi mi dico che abortire è comunque uccidere..."

Non mi sento di aggiungere qualcosa a queste asserzioni. Quello che mi sta dicendo è però rilevante rispetto alla decisione di abortire:

Co: "Mi sembra di capire che per lei questo è un valore importante."

Cl: "Sì."

¹³ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004

4. Gli obiettivi condivisi

Nel definire l'obiettivo concordato assieme al cliente, mi è utile tenere presente e riflettere sulle seguenti asserzioni:

- ◆ L'obiettivo è un punto di partenza di un percorso attraverso il quale accompagnare il cliente ad analizzare le proprie strategie e a valorizzare quelle funzionali, a de/ri-costruire rappresentazioni non utili, individuare e scegliere nuove narrative, che permettono di intravedere soluzioni possibili, e riscoprire le proprie risorse.¹⁴
- ◆ L'obiettivo va espresso in positivo e deve riguardare il presente e l'immediato futuro, perché è proprio in questo ambito che opera il counsellor.¹⁵
- ◆ L'obiettivo deve essere realistico, ragionevole, limitato nel tempo. Va espresso e inserito in un'ottica positiva, legata alla presenza (o all'inizio) di qualcosa di più che all'assenza (o alla fine) di qualcos'altro. Questo permette di modificare l'atteggiamento e di porre il punto non più sul problema ma sulla sua soluzione.¹⁶
- ◆ L'obiettivo va definito in modo chiaro e accettato da entrambe le parti. Durante tutta la durata del rapporto di counselling viene comunque mantenuta la possibilità di concordare eventuali modifiche.¹⁷
Durante tutto il colloquio, sulla base dei nuovi elementi che emergono, è possibile decidere di modificare l'obiettivo scelto, come di concordarne dei nuovi.

L'obiettivo è quindi un inizio concordato:

Co: Partendo da quanto mi ha raccontato fin qui sui diversi aspetti della situazione che sta vivendo e le ragioni che la fanno dubitare se portare avanti o meno la gravidanza, potrebbe essere per lei un obiettivo del nostro incontro l'andare a vedere assieme se ci sono in questo momento le premesse per far nascere il bambino?

Cl: "Sì. Certo."

¹⁴ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

¹⁵ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

¹⁶ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

¹⁷ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

5. Strategie già tentate per il raggiungimento degli obiettivi, svantaggi e vantaggi

Dalla narrativa di Pia emergono alcune strategie già messe in atto:

AMBITO FAMILIARE

- ◆ Pia ha espresso le proprie preoccupazioni al marito e la propria indecisione rispetto ad un'eventuale interruzione di gravidanza.
Questo è stato utile per definire la sua posizione rispetto alla decisione: le rimarrà qualunque essa sia.

AMBITO ECONOMICO E LAVORATIVO

- ◆ Pia ha contattato il sindacato per verificare la sua situazione rispetto al diritto all'indennità di disoccupazione.
Purtroppo, non avendo il numero di giorni lavorativi sufficiente, non è stato possibile alcun intervento atto a farle ottenere il diritto.
- ◆ Pia ha fatto delle ricerche di lavoro presso dei conoscenti e ha messo degli annunci nei grandi magazzini.
Queste strategie non hanno dato risultati positivi.

AMBITO MEDICO

- ◆ Pia ha esposto la sua indecisione alla ginecologa.
La dottoressa l'ha informata sui servizi dove ricevere una consulenza sui temi e le preoccupazioni emerse.

6. Risorse e limiti

La narrativa di Pia ha reso visibili le sue risorse e i suoi limiti:

AMBITO FAMILIARE/PERSONALE

Risorse

- ◆ Può contare sulla presenza e il sostegno del marito.

Limiti

- ◆ La mamma di Pia è troppo distante.
- ◆ Pia ha poco sostegno da parte dei fratelli.

- ◆ Pia ha pochi amici, dai quali dice di non sentirsi capita.

AMBITO ECONOMICO E LAVORATIVO

Risorse attuali

- ◆ Attualmente l'entrata economica più rilevante è rappresentata dallo stipendio del marito, che ammonta a ca. Fr. 4'600.-- al mese, e che non risulta essere sufficiente al sostentamento di tutta la famiglia.
- ◆ Il figlio maggiore, Mauro, sta seguendo un apprendistato di disegnatore. Il suo stipendio gli permette di sopperire alle spese personali.

Risorse ipotizzabili nel prossimo futuro

- ◆ E' prevedibile che Mauro acquisisca nel tempo una maggiore autonomia economica.
- ◆ La figlia minore ha intenzione di iniziare un apprendistato alla fine della scuola dell'obbligo: quindi potrà assumersi almeno le piccole spese personali.

Limiti

- ◆ Pia non ha nessuna formazione professionale. Questa è una condizione obiettiva che le restringe lo spettro di attività lavorative alle quali poter accedere.
- ◆ Pia non dispone di un'auto, ciò limita la sua autonomia di spostamento.

AMBITO MEDICO

Risorse

- ◆ Pia ha fiducia nella dottoressa, che l'ha già seguita in tutte le altre gravidanze.

7. Informazioni condivise

Nei compiti del counsellor, vi è quello di completare i dati informativi in possesso del cliente.

Il cliente, al termine dell'intervento di counselling, non avrà cambiato il suo modo di essere, ma il suo modo di fronteggiare il problema per il quale ha chiesto l'intervento del counsellor; avrà raccolto nuove informazioni, avrà ampliato le sue ipotesi, avrà scoperto nuovi punti di vista.¹⁸

Da Pia alcune informazioni inerenti i diversi ambiti che abbiamo esplorato.

Esse vanno ad incrementare le sue risorse. Le forniscono inoltre maggiori elementi per poter valutare in modo più completo la situazione, e le facilitano così il raggiungimento dell'obiettivo condiviso.

Contengono delle indicazioni utili alla ricerca di altre informazioni che non sono di mia competenza.

¹⁸ G. Bert e S. Quadrino, "Il counselling sistemico", ed. Change, Torino, 2004

AMBITO ECONOMICO E LAVORATIVO

(vedi: cornice, pag. 10)

- ◆ Informo Pia sulle possibilità di aiuto economico della Fondazione. Esso può comprendere il pagamento di spese non riconosciute dalla cassa malati e/o la copertura di eventuali premi arretrati, un aiuto economico inerente le spese correnti legate alla gravidanza, l'anticipo di prestazioni elargite da altri enti pubblici o privati.
Non rientra invece negli obiettivi della Fondazione l'aiuto nella ricerca di un posto di lavoro.
- ◆ Informo Pia sul diritto all'Assegno di prima infanzia, il quale rappresenta un aiuto economico elargito dal Cantone, avente lo scopo di permettere alle famiglie meno abbienti, con a carico bambini di età inferiore ai 3 anni, di raggiungere il minimo vitale e/o di mantenerlo, consentendo anche al genitore che si occupa della cura del bambino, di eventualmente interrompere parzialmente o totalmente la propria attività lavorativa.
- ◆ Il solo stipendio del marito non basta al sostentamento dell'intera famiglia. Siccome l'Assegno di prima infanzia viene elargito solamente a partire dalla nascita del bambino, Pia può richiedere per alcuni mesi un sussidio assistenziale, che corrisponde al diritto al minimo vitale. La famiglia può in ogni caso continuare a percepire questo aiuto economico, finché la situazione non le permetterà di garantirsi autonomamente un reddito sufficiente.
Spiego a Pia che, a differenza dell'Assegno di prima infanzia, pur essendo un diritto che garantisce il minimo vitale stabilito dalla legge, il sussidio assistenziale non è a "fondo perso", ma va a costituire un debito verso lo Stato, da saldare qualora la situazione economica dovesse migliorare sostanzialmente.
- ◆ Do a Pia le indicazioni riguardo agli Uffici dove potrà rivolgersi per richiedere questi aiuti ed eventuali informazioni mancanti.
- ◆ Informo Pia sulle norme di legge vigenti che regolamentano lo svolgimento di un'attività lavorativa durante e dopo una gravidanza:
 - in particolare la non obbligatorietà di comunicare il proprio stato al momento dell'assunzione, se la gravidanza non ha conseguenze rilevanti sulle prestazioni lavorative
 - la protezione contro il licenziamento, che si estende durante la gravidanza e nelle 16 settimane successive
 - le norme sulla protezione della salute

AMBITO MEDICO

- ◆ Questo è un ambito che non mi compete. Invito Pia a sottoporre al medico tutte le domande e i dubbi riguardanti la gravidanza: gli esami da fare, i rischi.

Co: "Io non ho le competenze sufficienti per darle una spiegazione corretta e completa riguardo agli esami medici, che le sono stati consigliati. Penso la persona più adatta e competente alla quale rivolgere le sue domande ed esprimere le sue perplessità, sia il suo ginecologo."

8. Counselling semplice e/o complesso

a) aspetti relazionali

All'inizio del colloquio l'**empatia** è stata uno skill utile per accogliere Pia senza però accudirla e portare la relazione su un piano di **cooperatività**.

Co: "E' davvero messa sotto pressione da più parti, trovare un lavoro, far tornare i conti, poi ci sono i figli, e certo tutto questo immagino non faciliti la decisione che deve prendere."

Cl: "Sì, non è per niente facile.."

La **metacomunicazione** è uno strumento che mi è stato utile a più riprese durante il colloquio, per ovviare alle incongruenze tra relazione e contenuto:

- in particolare nella definizione della cornice, nel motivare il mio modo di lavorare:

Co: "Per me è importante sin dall'inizio sentirci un po' come una squadra. Il che significa stabilire un obiettivo da raggiungere insieme e accordarci su come arrivarci."

b) le motivazioni per un counselling complesso

Secondo la **teoria della sofferenza** (vedi: teorie di riferimento, pag. 51), se una persona non riesce a raggiungere l'obiettivo che si è preposto, vive una sensazione di disagio emotivo.

Gli ostacoli al raggiungimento dell'obiettivo possono essere legati:

- a cause ambientali, circostanze esterne
- a strategie, modi di fare non funzionali
- a rappresentazioni, idee non utili

Il counselling complesso va a de/ri-costruire le rappresentazioni del cliente che non sono utili al raggiungimento del suo obiettivo.

Pia mi descrive i diversi aspetti della situazione difficile che sta vivendo usando prevalentemente una narrativa **causale/lineare**¹⁹ (vedi: difese, pag. 21) e delle **rappresentazioni** limitanti e poco utili.

Un counselling complesso permette di ampliare la narrativa, trovare nuovi punti di vista, valorizzare le storie più utili e allo stesso tempo dare vita a nuove narrative, nel tentativo di creare opportunità di cambiamento.²⁰

Attraverso un counselling complesso è possibile de/ri-costruire assieme a Pia queste rappresentative, rendendole utili.

¹⁹ G. Baetson, "Verso un'ecologia della mente", ed. Adelphi, Milano 1976

²⁰ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

c) rappresentazioni da de/ricostruire

- ◆ Pia ha una **rappresentazione** limitante del suo essere al momento senza lavoro, basata unicamente sulla variabile legata allo star bene e conseguentemente all'essere in grado di lavorare:
Ci: "Se si sta bene, si lavora. Non importa cosa si fa. Ma adesso come faccio a lavorare se sono incinta?"

La rappresentazione di Pia non tiene conto di tutto quanto fa sì che una persona abbia o meno un lavoro: congiuntura del momento, la formazione, l'età, la disponibilità di un proprio mezzo di trasporto, gli sforzi intrapresi, le strategie adottate.

Nella mia **decostruzione** inserisco quindi "l'essere senza lavoro" in un contesto più ampio legato alla realtà:

Co: "Nella ricerca di un posto di lavoro sono parecchie le variabili di cui bisogna tener conto: è un momento in cui in generale è difficile trovare lavoro."

Informo inoltre Pia sulle norme di legge vigenti che regolamentano lo svolgimento di un'attività lavorativa durante e dopo una gravidanza (vedi: informazioni condivise, pag. 17).

Le informazioni che trasmetto a Pia rendono possibile la **decostruzione della rappresentazione** legata allo stato di gravidanza: vista non più come una malattia ma come una condizione particolare, durante la quale proteggere la madre.

La gravidanza non è quindi più un impedimento per trovare e svolgere una nuova attività lavorativa, bensì uno stato che determina un cambiamento nel rapporto di lavoro.

A meno che il suo stato non abbia conseguenze rilevanti sulle prestazioni lavorative, la donna incinta non è malata, non è un impedimento, ma è una collaboratrice che si trova momentaneamente in una situazione che le attribuisce il diritto a tutta una serie di norme che la tutelano.

d) temi stabiliti

Nella narrativa di Pia emerge in particolare:

- ◆ **il senso di colpa** legato alla rappresentazione della gravidanza come impedimento alla sua responsabilità di far fronte al sostentamento dei figli: portare avanti la gravidanza comporterebbe per loro un maggior sacrificio. Sarebbero costretti a dover fare delle ulteriori rinunce a seguito sia dell'impossibilità della mamma di trovare un'occupazione a causa della gravidanza, sia della presenza di un'ulteriore bocca da sfamare.

Non lo stabilisco espressamente come un tema da affrontare con Pia, determinato da rappresentazioni poco utili.

Durante il colloquio però l'inserimento di nuovi elementi attraverso le informazioni condivise, la decostruzione della rappresentazione legata all'ambito del lavoro, e la decostruzione della rappresentazione riferita alla reazione dei figli, modificano il punto di vista di Pia e le permettono di dar luogo a una **nuova narrativa**²¹ degli eventuali cambiamenti della sua situazione legati alla gravidanza.

²¹ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

Cl: "Se ricevo l'assegno di prima infanzia, posso rimanere a casa."

e) le difese

Le difese sono rappresentazioni che diventano strategie che permettono di attribuire al "fuori", il mancato raggiungimento di un obiettivo. (vedi: teoria della sofferenza, pag. 51)

Sono volte al mantenimento dell'identità che ho costruito, in cui mi riconosco.

- Nella sua narrativa Pia usa la **proiezione**²² per motivare il mancato diritto all'indennità di disoccupazione: "...non ho diritto alla disoccupazione, quelli dell'ufficio del lavoro mi hanno fregata, io pensavo di avere abbastanza giorni, invece mi manca un mese. Sono stata al sindacato e lì mi hanno detto che non posso fare niente."
- La rappresentazione limitante adottata da Pia, la porta a spiegare l'essere senza lavoro con una **generalizzazione** di causa/effetto lineare del tipo: se si sta bene, si lavora, se si è incinta, non vieni assunta. (vedi: rappresentazioni, pag. 20)

Informo Pia sulle norme di legge vigenti che regolamentano lo svolgimento di un'attività lavorativa durante e dopo una gravidanza (vedi informazioni condivise, pag. 17). La gravidanza non diventa più un impedimento per trovare e svolgere una nuova attività lavorativa, bensì uno stato che determina, per una durata definita, un cambiamento nel rapporto di e con il lavoro. Essa influenza pertanto anche in maniera **circolare** le relazioni sul posto di lavoro e dell'intero **sistema**²³ con il quale Pia interagisce.

9. Le verifiche con il cliente e il feedback

E' opportuno che il counsellor sia consapevole di ciò che il suo comportamento e le sue parole possono indurre nell'altro e prestare attenzione alle reazioni che suscita.²⁴

L'attenzione che presta il counsellor al feedback è quindi fondamentale: consente infatti di rilevare le reazioni del cliente e di modificare in conseguenza le proprie linee di intervento.²⁵

Le verifiche con il cliente sono importanti durante tutto il corso del colloquio. Sono dei segnali che indicano al cliente che è ascoltato e capito, e permettono la verifica costante delle informazioni condivise, così da ridurre l'influenza dei significati attribuiti:

Co: "Mi sembra di capire che per lei questo è un valore importante."

Cl: "Sì."

Il feedback è anche un importante momento di verifica con il cliente sull'utilità dell'intervento.

Co: "Le sembra che abbiamo chiarito a sufficienza le diverse ragioni che hanno un ruolo importante nella decisione che dovrà prendere?"

Cl: "Sì."

²² M. Hough, "Abilità di counselling", ed. Erickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

²³ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

²⁴ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

²⁵ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004

Co: "Ci siamo poste l'obiettivo di andare a vedere assieme se ci sono in questo momento le premesse per far nascere il bambino. Il colloquio le è stato utile in questo senso?"

Cl: "Sì. Ma adesso, per prima cosa andrò dalla dottoressa. Voglio fare il prossimo controllo e sapere se tutto prosegue bene. Le chiederò di spiegarmi meglio gli esami che dovrò fare."

Ogni colloquio deve avere un inizio chiaro e una valida conclusione, in modo da avere valore in sé e permettere, se è il caso, un aggancio chiaro e condiviso per un incontro successivo.²⁶

Co: "Lei sa che ha comunque ancora alcune settimane per riflettere e decidere. Se durante questo tempo dovessero sorgere altri dubbi, o sentisse il bisogno di rivedere dei punti che abbiamo toccato oggi, mi telefoni, e potremo vederci un'altra volta. D'accordo?"

Cl: "Sì. In ogni caso la chiamo dopo che sono stata dal dottore. Così le dico com'è andata."

Co: "Volentieri."

10. Le domande guida

Le domande guida sono a mio modo di vedere un po' come la trama su cui si tesse il colloquio. Esse sono un importante strumento di lavoro e di verifica:

- ♦ Mi permettono di situarmi all'interno del colloquio e di introdurre le diverse fasi.
- ♦ Le domande introduttive tipo: "Cosa la porta qui? Cosa la preoccupa? Cosa si aspetta da questo incontro? Come si immagina che io le possa essere utile?" danno la possibilità al cliente di esprimere il proprio disagio e le proprie aspettative, al counselor di introdurre la cornice (vedi il contratto condiviso/la cornice, pag. 10):

Co: "Lei mi ha detto che è venuta qui su indicazione del suo medico, che le ha dato l'indirizzo della Fondazione, come un posto dove poter ricevere un aiuto per decidere se portare avanti o meno la gravidanza..."

Cl: "Sì, il dottore mi ha detto che con lei posso parlare."

Co: "Oltre a qualcuno con cui parlare, se ho ben capito, mi diceva che il medico le ha anche detto che qui avrebbe trovato un eventuale aiuto economico: le ha dato delle altre informazioni sulla fondazione e su come io posso aiutarla?"

Cl: "Mi ha detto che forse lei può aiutarmi anche a trovare un lavoro e mi può dare una mano con i soldi."

Co: "Venendo qui si aspettava altro?"

Cl: "No."
- ♦ Mi permettono di andare ad esplorare la situazione, ampliare la narrativa del cliente (vedi narrativa del cliente, pag. 11):

Co: "Da quanto tempo è incinta?"

Cl: "6 settimane."
- ♦ Attraverso le domande ho modo di verificare e confermare se il l'obiettivo condiviso è concreto e lavorabile:
 - consentono infatti di individuare le risorse del cliente:

²⁶ S. Quadrino, "Il pediatra e la famiglia", Il Pensiero Scientifico Editore, Roma, 2006

Co: 'Ha una formazione?'

Cl: 'No.'

- esplorare strategie già messe in atto: 'Cos ha già fatto?'

Cl.: 'Sono stata al sindacato e lì mi hanno detto che non posso fare niente.'

- valutare assieme vantaggi e svantaggi

Co: 'Con suo marito invece ne ha parlato?'

Cl: 'Sì.'

Co: 'E che reazione ha avuto?'

Cl: 'Lui l ha presa bene.'

Co: 'Cosa intende con questo?'

Cl: 'Che secondo lui ce la possiamo fare anche con un bambino in più.'

- individuare rappresentazioni poco utili da decostruire e rinarrare (vedi: rappresentazioni da de/ricostruire, pag. 20)
 - scoprire le eccezioni funzionali nelle generalizzazioni negative (vedi: difese, pag. 21)
- ◆ Permettono di verificare le informazioni a disposizione del cliente, di precisarle e completarle. (vedi: informazioni condivise, pag. 17)
 - ◆ Sono lo strumento attraverso il quale chiedere un feedback al cliente, fare una verifica rispetto all'obiettivo concordato, e ai temi trattati durante il colloquio, concordare un eventuale prossimo incontro.
Co: 'Le sembra che abbiamo chiarito a sufficienza le diverse ragioni che hanno un ruolo importante nella decisione che dovrà prendere?'
Cl: 'Sì.'

11. L'auto-osservazione e l'autocritica del counsellor

Sin dai primi passi nella formazione e nella pratica di counsellor²⁷, ritengo importante aver sempre presenti le parole rivolte da Bert e Quadrino²⁸ a chi vuole imparare questa professione: "Il primo obiettivo di un buon counsellor è quello di riuscire a non fare danni."

Il counsellor che cerca di fare tutto quanto gli è possibile, è più attento agli errori. Non vuol dire che non ne fa, ma però se ne accorge: a volte in tempo per porvi rimedio.²⁹

a) l'autocritica rispetto alla gestione del colloquio

"SAPER PORRE DOMANDE"

Nel colloquio professionale, le domande rappresentano uno strumento che va usato con competenza e attenzione. Esse rappresentano la base su cui si impronta il colloquio, sono la chiave d'apertura verso l'altro, ma sono anche uno strumento di intrusione, quindi vanno usate in modo tale da limitarne l'effetto aggressivo.

²⁷ Counsellor inteso come "counsellor in formazione"

²⁸ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", pag. 56, ed. Cuen, Napoli, 1998

²⁹ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

A mio avviso è quindi importante sia il modo con cui si pongono le domande, sia il sapere sempre perché si fa una determinata domanda e a cosa servono le informazioni che si chiedono.

Nel colloquio con Pia ho prestato attenzione:

- al contenuto e alla formulazione: nel senso di non porre domande multiple, a raffica o a catena, e a non articolare le domande in maniera complicata né dal punto di vista del linguaggio, né da quello della costruzione della frase
- a tenere in considerazione il messaggio relazionale
- a scegliere le domande in base all'obiettivo

Nelle diverse fasi del colloquio ho quindi usato più tipi di domande:^{30 31}

- ♦ **domande chiuse:** a cui è possibile rispondere con un SÌ o con un NO o con dati molto precisi (età, professione, numero dei figli, ecc.)
Co: "Ha una formazione?"
- ♦ **domande aperte o domande narrative:** che consentono a chi risponde di scegliere come organizzare la propria risposta, decidendo da che punto partire, cosa mettere prima e cosa dopo, ecc., dando quindi avvio ad una NARRAZIONE.
Co: "Qual è la preoccupazione rispetto agli esami?"
Aggiungo anche le **domande di chiarimento e di approfondimento**, che hanno lo scopo di "mettere in movimento" le descrizioni del cliente, modificando per così dire la messa a fuoco, zoomando su un particolare, spostando gli accenti.
Co: "Cosa intende con questo?"
- ♦ **domande circolari:** sono **circolari** tutte le domande che portano a includere nella risposta di chi è interrogato le sue RELAZIONI, le reazioni degli altri, i loro comportamenti, le loro comunicazioni.
Co: "È lui che reazione ha avuto?"
Cl: "Lui l'ha presa bene."
(...)
Co: "È questo a lei che effetto fa?"
Cl: "Mi fa pensare che mi starà vicino."
La domanda circolare tiene conto del fatto che la comunicazione non è lineare, ma si svolge sempre in tutte le direzioni: non ha quindi né un inizio né una fine.
La comunicazione non è quindi una catena di cause e di effetti, spiegabili con dei perché che definiscono un inizio, un prima e un dopo, ma una danza di messaggi pluridirezionali dai risultati imprevedibili, in cui la causa può diventare effetto e a sua volta l'effetto essere causa: la causalità è, in altre parole, **circolare**.

"SAPER GESTIRE LE RISPOSTE"

Dobbiamo tener conto che se qualcuno richiede un intervento di counselling, probabilmente il suo modo di descrivere la propria situazione si è irrigidito e non consente aperture, invenzioni, o scoperte di nuovi particolari.

Sin dall'inizio del colloquio quindi il counsellor deve dare la sensazione di sapersi muovere con sufficiente sicurezza nella rete di informazioni: evidenziare, riordinare, riassumere.³²(vedi: narrativa del cliente, pag.11)

³⁰ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004

³¹ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

³² G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

Il counsellor non deve generalizzare, ma far emergere sfumature e differenze attraverso le quali le prospettive del cliente si modificano, il colloquio si arricchisce di elementi, il cliente scopre nuove possibilità dove prima ne vedeva una sola, spesso impraticabile.

Mi riferisco in particolare all'atteggiamento mentale volto a formulare ipotesi³³, da verificare con il cliente invece di lasciarsi guidare dalla ricerca di conferma delle proprie interpretazioni.³⁴

Co: "Con la loro reazione, intende dire che teme non accettare l'eventuale arrivo di un altro bambino?"

SAPERE DOVE SONO...E DOVE STO ANDANDO

In questo mi è stato utile cercare di tenere sempre presenti le domande guida. (vedi: domande guida, pag. 22)

Riprendo una metafora del prof. Doglio³⁵, secondo cui il colloquio di counselling può essere definito una catena di anelli, concatenati uno dopo l'altro.

Anche senza esplicitarlo, nel chiudere ogni pezzetto che apro trasmetto ordine, continuità. Mi rendo conto che nel mio colloquio a tratti gli anelli non sono tutti chiusi. E' come se ci fosse un'incertezza sulla scelta della loro sequenza, o sulla lunghezza della catena stessa.

SAPER USARE I COUNSELLING SKILLS

Usare nella relazione con il cliente le abilità comunicative proprie del counselling, che contraddistinguono il colloquio professionale dalla chiacchierata informale e spontanea. (vedi: counselling skills, pag. 45)

b) l'auto-osservazione del counsellor: le mie azioni e re-azioni

Ritengo innanzitutto importante il mio APPROCCIO professionale:

- vedere il cliente attraverso la lente di counsellor, cioè attraverso una mappa che mi consente di vederlo come una persona che ha le risorse per far fronte alle difficoltà, ma che in questo momento si trova in una situazione che non gli permette di accedere al suo potenziale.
- credere quindi nella sua capacità di saper ritrovare le risorse e di valorizzarle, nel senso di promuovere l'empowerment³⁶ del cliente, e la sua autonomia.
- far sì che il cliente abbia una percezione di normalità nella fase della vita che sta affrontando: normalizzare al posto di patologizzare.
- se il cliente si trova in un momento dove sente di aver perso le proprie risorse, il counsellor invece deve essere lucido, consapevole, autoriflessivo.
- accompagnare quindi il cliente su un piano di cooperatività.
- mettere a disposizione del cliente le proprie abilità relazionali nel gestire le difficoltà, sapendo che il cliente è l'unico esperto della propria vita.
- vedere il cliente come un elemento di un sistema³⁷ in cui la comunicazione è circolare³⁸.

³³ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", pag. 19, ed Change, Torino 2004

³⁴ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", pag. 19, ed Change, Torino 2004

³⁵ Mauro Doglio: laureato in Lettere e Filosofia, counsellor professionista, counsellor didatta presso l'Istituto Change di Torino

³⁶ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

³⁷ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

³⁸ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004

L'auto-osservazione mi permette di essere consapevole delle mie AZIONI e RE-AZIONI.

I principi del costruttivismo e del costruzionismo sociale mi portano a considerare che ognuno di noi è unico e specifico; è il risultato di una storia familiare, personale, sociale e culturale, che ne determina la lente attraverso la quale guarda il mondo e la mappa con cui legge, interpreta e descrive la realtà.

Nella relazione con Pia devo quindi tener conto della sua cultura d'appartenenza e di come influenza la sua visione della realtà. Per me significa essere consapevole di quanto poco ne conosca le tradizioni, i pensieri, i valori, i significati, le connessioni, la percezione dei problemi e delle difficoltà.

Pia mi dice che suo marito lascia che sia lei a decidere l'eventuale interruzione di gravidanza:

Co: "Gli ha parlato del suo dubbio di eventualmente abortire?"

Ci: "Sì. Ha detto che per lui è uguale. Che devo essere io a decidere."

Questo mi porta ad avere un'ipotesi secondo cui Pia ha una rappresentazione legata alla gravidanza come uno stato che riguarda essenzialmente la donna e di conseguenza le competano tutte decisioni legate ad essa.

Pia non commenta la presa di posizione del marito. Nemmeno dal suo **non verbale** non traspare alcuna incongruenza. Questa sua risposta "stride" tuttavia con la mia rappresentazione secondo cui a decidere bisogna essere in due.

Non metto in dubbio questa sua asserzione, perché mi sentirei di imporle il mio modo di pensare. Quindi decido di accettare che a lei vada bene.

Allo stesso modo è importante che io sia consapevole che il valore che io attribuisco alla formazione, non corrisponde al punto di vista di Pia.

Ci: "...è uguale quello che si fa..."

Devo quindi vedere il fatto che Pia non sia formata professionalmente, unicamente come una condizione obbiettiva che le restringe lo spettro di attività lavorative alle quali poter accedere.

Pia è preoccupata di dover annunciare la gravidanza ai figli adolescenti:

Ci: "... alla mia età sono di nuovo incinta..."

Quando assieme a Pia affronto la preoccupazione legata alla reazione dei figli davanti ad una nuova gravidanza della mamma, mi fermo essenzialmente sulla sua rappresentazione relativa al possibile rifiuto da parte loro di accogliere un fratellino o una sorellina.

Non vado invece a verificare la mia **ipotesi** relativa alla rappresentazione di Pia sull'età della mamma e il suo "diritto" ad essere incinta, e nemmeno a contestualizzare la sua idea di vergogna nell'affrontare il tema con i figli adolescenti.

Un altro momento del colloquio, in cui sono consapevole della mia reazione, è relativo alla posizione di Pia di fronte alla fede:

Ci: "...ma sa...io penso che forse questa gravidanza è un segno...di Dio...e poi abortire è comunque uccidere..."

La chiarezza della relazione e dei suoi limiti stanno alla base della buona riuscita dell'intervento.

Per poter definire con maggior chiarezza questa immagine, il counsellor deve comunque sapere che non è un giudice, un poliziotto, un confessore, un terapeuta, una guida spirituale, un amico, un salvatore o un santo.³⁹

Non mi sento di aggiungere qualcosa a queste asserzioni perché mi rendo conto che non riuscirei a farlo in maniera neutra. Mi sentirei di imporre il mio punto di vista sulla religione, e questo non è un confronto sul nostro modo di vedere o vivere la fede.

Metacomunico però a Pia la rilevanza che percepisco nella sua posizione rispetto ai valori della fede.

Co: "Mi sembra di capire che per lei questo è un valore importante.."

Cl: "Sì."

³⁹ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

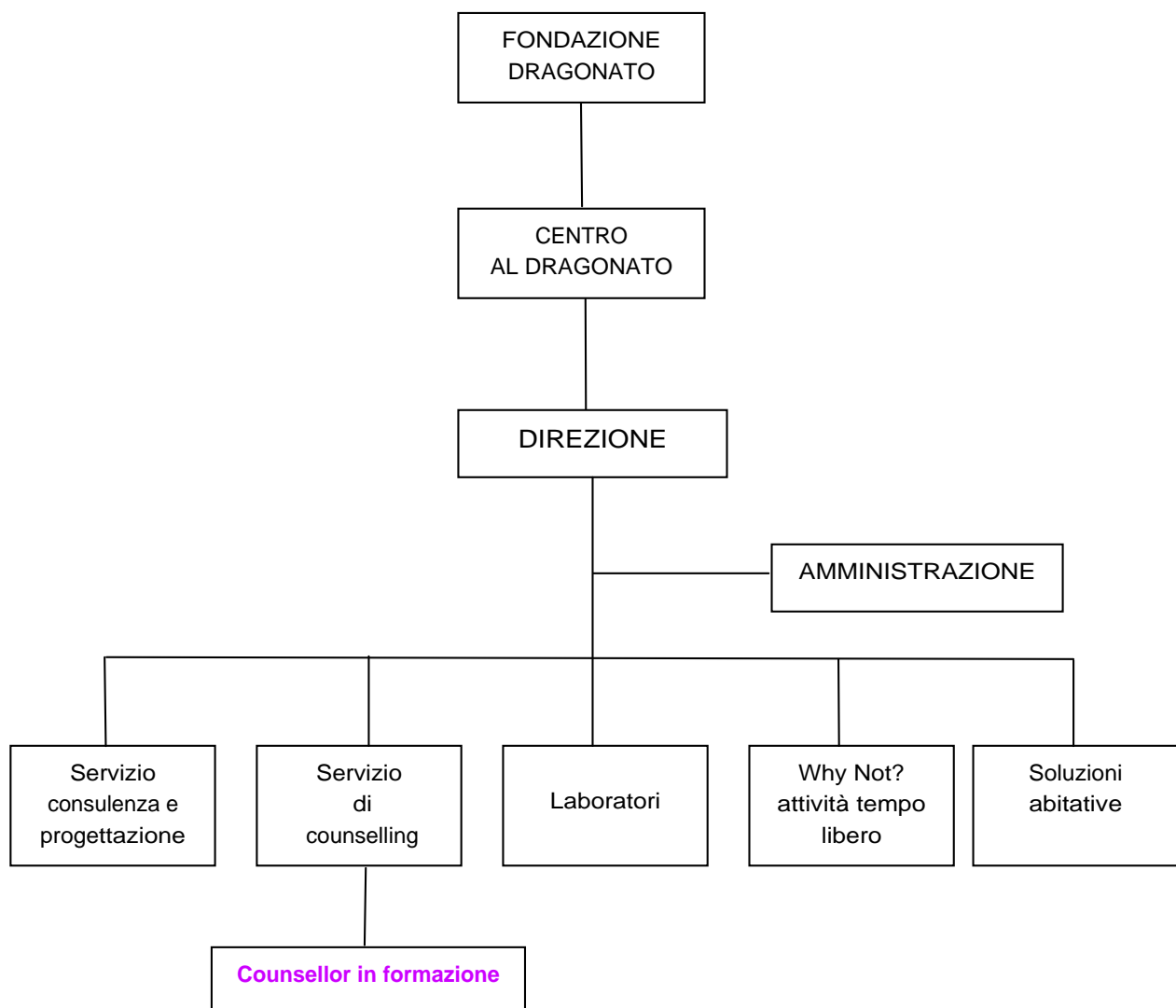
Introduzione al contesto professionale del counsellor: caso 2

Il Centro al Dragonato della Fondazione Dragonato è una struttura operante dal 1989 nel Cantone Ticino. Si occupa di persone che vivono situazioni di disagio psichico e relazionale, mostrano difficoltà di integrazione sociale e professionale e si trovano pertanto in una situazione di dipendenza dai propri familiari o dalla rete assistenziale sociopsichiatrica. L'obiettivo del Centro è quello di favorire il raggiungimento del massimo livello di autonomia e di integrazione dell'utente dal punto di vista psichico, sociale, professionale e familiare.

Il servizio è rivolto a persone comprese nella fascia di età tra i 18 e 60 anni e alle loro famiglie.

Il Centro al Dragonato offre servizi specialistici su cinque livelli.⁴⁰

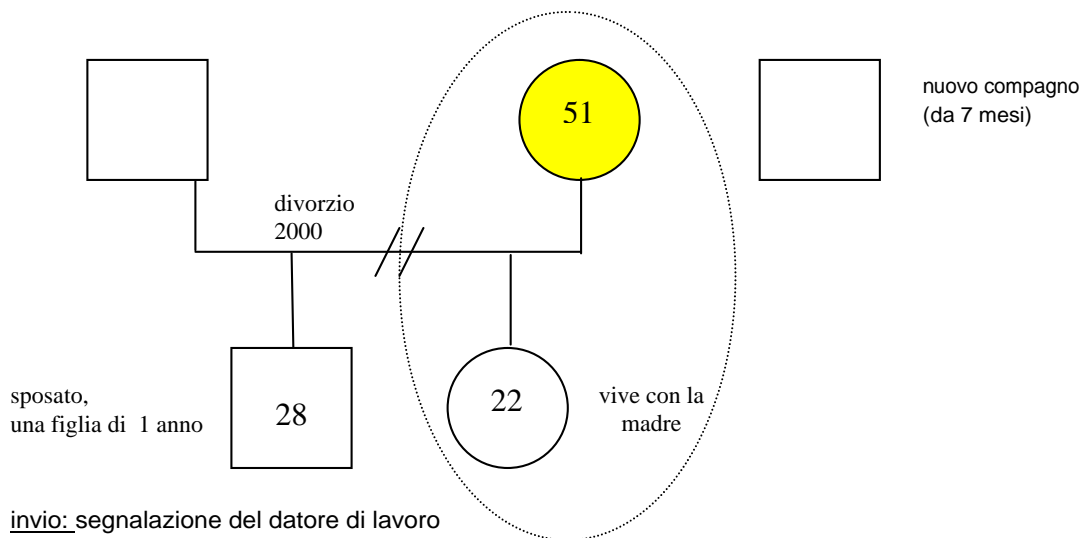
ORGANIGRAMMA DEL CENTRO AL DRAGONATO



⁴⁰ www.dragonato.ch/presentazione

Descrizione Caso 2: counselling individuale

GENOGRAMMA



- invio: segnalazione del datore di lavoro
- situazione: counselling individuale
- setting: ufficio presso il Centro al Dragonato
- Ruolo: **counsellor in formazione**

INFORMAZIONI SUL CONTESTO FAMILIARE

Lucia è una donna di 51 anni, divorziata da 7, vive con la figlia Manuela, di 22 anni. Lucia ha un altro figlio, Tobia: 28 anni, sposato, padre di una bambina di un anno. Ha da 7 mesi un nuovo compagno con il quale però non convive.

CONTESTO ECONOMICO/LAVORATIVO

Lucia è senza lavoro da 7 anni. Da 2 anni beneficia del sussidio assistenziale. Sta concludendo un Programma di inserimento professionale⁴¹. Ha delle competenze lavorative non più attuali, con quanto richiede il mondo del lavoro.

⁴¹ Dipartimento della Sanità e della socialità: Programmi d'inserimento

(...)La modifica legale introdotta nel maggio 1995 ha lo scopo di evitare l'esclusione dal mercato del lavoro favorendo l'inserimento sociale e professionale del richiedente le prestazioni assistenziali. Si sono previsti due modi di inserimento:

- sociale: per coloro che non sono in grado di accedere al mercato del lavoro, ma che possono aspirare ad un grado di autonomia maggiore o che necessitano di un periodo di accompagnamento;
- professionale: per i beneficiari di prestazioni che dimostrano di essere in grado di rientrare o di entrare nel mondo del lavoro.

1. L'invio

a) la narrativa dell'inviante

Mi contatta personalmente il responsabile del Programma di inserimento professionale, che Lucia sta seguendo. Mancano due mesi alla conclusione del progetto.

Al termine di questa esperienza lavorativa Lucia avrà di nuovo la possibilità di percepire l'indennità di disoccupazione. Sarà però anche di nuovo confrontata con la ricerca di un posto di lavoro.

Lucia ha svolto per 20 anni un'attività lavorativa, che ora non è più attuale e di conseguenza non più richiesta. Anche la sua formazione era finalizzata all'attività che svolgeva.

La prima volta che Lucia è rimasta senza lavoro, dopo 20 anni di attività, ha vissuto un lungo periodo di crisi: nessuna cura della propria persona, disinteressamento nella gestione della casa, distacco da amici e dalla vita sociale, abuso di alcol.

Man mano che si avvicina il termine del rapporto di lavoro, Lucia comincia a manifestare i primi comportamenti poco funzionali: non cura la propria persona, fa un uso eccessivo di bevande alcoliche.

Lucia, in un colloquio con il datore di lavoro, ha espresso il timore di ritrovarsi di nuovo in poco tempo in una situazione simile. Ha quindi chiesto aiuto.

b) l'effetto delle informazioni dell'inviante, sulle rappresentazioni del counsellor

Mi si configura la **rappresentazione** di una donna che ha poche risorse.

- sia dal punto di vista di un reinserimento professionale: una formazione non attuale, un'attività lavorativa ormai in disuso e non diversificata, un lungo periodo di inattività
- sia da un punto di vista personale: difficoltà di fronte ai cambiamenti, poca capacità di adattamento, poca stima di sé

c) strategie utilizzate per rendere le rappresentazioni del counsellor funzionali agli obiettivi relazionali

In questo momento mi è funzionale la **consapevolezza del mio ruolo di counsellor**: scelgo quindi una lente che parte dal presupposto che ognuno di noi dispone di partenza delle risorse per affrontare le difficoltà. Vi sono però delle fasi di vita inattese, particolarmente impegnative, preoccupanti, destabilizzanti, confuse, che fanno sì che non si riesca a vederle, e si abbia la sensazione di non più possederle.

Vi è in questo anche un atteggiamento orientato all'empowerment,⁴² atto a permettere al cliente di identificare e valorizzare le proprie risorse.

Affiancarlo nell'assumere una posizione attiva nell'affrontare i problemi e incoraggiarlo a controllare direttamente in prima persona ogni iniziativa volta alla loro soluzione.

La consapevolezza del mio ruolo professionale mi permette di **decostruire la mia rappresentazione** poco funzionale di Lucia, e vederla come una donna che si rivolge a me in una fase di vita impegnativa, inattesa, preoccupante e incerta.

⁴² J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

2. Il primo colloquio

a) Osservazioni

Lucia disdice il nostro primo incontro, perché ha un impegno imprevisto, e non si presenta nemmeno al secondo appuntamento, questa volta senza avvisare.

Questo suo atteggiamento mi porta ad avere una rappresentazione sulla strategia di Lucia come quello di una persona che, evitando il colloquio, sta mettendo in atto comportamento difensivo⁴³.

Per modificare questa mia rappresentazione non funzionale, mi è utile pensare a Lucia come a una donna che sta soffrendo, e nella sua difficoltà del momento ha perso la lucidità di vedere la possibilità di chiedere aiuto come una risorsa.

Mi chiede di nuovo di fissarle un incontro. Al terzo appuntamento Lucia si presenta puntuale.

Cl: "Mi scuso per l'altra volta, non stavo bene, non sono andata al lavoro e non avevo con me il bigliettino con la data del nostro incontro, così mi sono dimenticata di avvertirla."

Il fatto che in ogni scambio di messaggi sono presenti gli aspetti di **relazione** e di **contenuto**,⁴⁴ costituisce un'acquisizione fondamentale. Il messaggio assume infatti significati diversi a seconda della proposta relazionale che contiene. Una comunicazione professionale deve essere equilibrata e tener conto della relazione: cioè tener conto di come colui che riceve il messaggio lo deve prendere.

Per evitare che nella nostra comunicazione vi sia una discrepanza tra relazione e contenuto e vi siano dei **doppi messaggi**⁴⁵, **metacomunico**:

Co: "L'importante è che ora siamo qui, e ci prendiamo questo spazio per affrontare assieme la situazione che la preoccupa."

Questa metacomunicazione permette di mantenere la relazione su un piano di **cooperatività**, quindi di evitare che Lucia si debba porre in una posizione di **agonismo**, pensando di dover difendere la propria posizione rispetto ai mancati appuntamenti.

b) la richiesta (preoccupazioni, aspettative)

Riformulo in maniera neutra le informazioni contenute nella richiesta dell'inviante, così da lasciare lo spazio a Lucia di esprimere la **sua** preoccupazione e le **sue** aspettative:

Co: "Il signor Peri mi ha detto che tra due mesi concluderà il programma di inserimento lavorativo presso il loro istituto: dovrà quindi affrontare un periodo di disoccupazione e intraprendere la ricerca di un nuovo posto di lavoro, e questa situazione la sta preoccupando. Avete allora pensato che potesse essere d'aiuto parlarne con qualcuno. E' questo che l'ha portato a qui oggi?"

Cl: "Sì, tra due mesi sarò senza lavoro, e ho paura di come reagirò."

Co: "Cosa intende con questo?"

Cl: "L'ultima volta che sono rimasta senza lavoro sono andata completamente in crisi, e questo mi preoccupa molto: non voglio più finire come l'altra volta."

⁴³ M. Hough, "Abilità di counselling", ed, Erickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

⁴⁴ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁴⁵ G. Bert, M. Doglio e S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico" ed. Change, Torino, 2004

Co: "Quindi, se ho ben capito, la sua preoccupazione è quella di dover affrontare nuovamente un momento di disoccupazione, memore del fatto che l'ultima volta non è andata per niente bene. E' così?"

Ci: "Sì."

Co: "Venendo qui come ha pensato che io la potessi aiutare?"

Ci: "L'altra volta, quando stavo male, ho parlato con uno psicologo e parlarne con lui mi ha aiutata."

Utilizzo qui delle domande chiarificatorie al fine di permettere a Lucia di esprimere cosa si aspetta in concreto dal nostro incontro:

Co: "Rispetto a cosa si è sentita aiutata dal terapeuta?"

Ci: "Mi ha aiutata già solo il fatto di poter parlare con lui."

Co: "Quindi è venuta pensando che il parlare con qualcuno di professionale l'aiuterà a stare meglio?"

Ci: "Sì, e soprattutto in questo momento a evitare di stare così male come l'altra volta."

Co: "Nel senso di trovare un modo meno doloroso di affrontare la situazione?"

Ci: "Sì, è così."

c) il contratto condiviso/la cornice

Attraverso l'esplicitazione della **richiesta** il cliente esprime le proprie aspettative riguardo all'intervento di counselling. Nell'accogliere la richiesta il counsellor verifica le informazioni a disposizione del cliente e valuta se vi sia una discrepanza tra quanto il cliente presume debba avvenire nell'ambito di un colloquio di counselling e quanto il counsellor ritiene di poter fare.⁴⁶

Siccome la richiesta di Lucia è correlata con un altro momento difficile in cui ha chiesto e ricevuto aiuto da parte di un terapeuta, in questa determinante fase del colloquio è importante chiarire che il mio ruolo di counsellor è diverso da quello dello psicologo, e di conseguenza lo sarà anche il mio intervento.

Un altro punto importante è rassicurare Lucia sul fatto che quanto verrà discusso durante il nostro incontro, è protetto dal segreto professionale. Questo anche nei confronti del datore di lavoro, che sa che da parte mia non riceverà informazioni sul nostro colloquio.

Spiego a Lucia come sarà strutturato il colloquio e la sua durata.

3. La storia/la narrativa del cliente

Come scrivono Bert e Quadrino, ne "L'arte di comunicare"⁴⁷, il cliente ci consegna una serie di elementi. Questa è la sua storia, la sua verità. Tra questi elementi ci possono essere, esperienze ricordate, emozioni ricordate, proiezioni nel futuro, interpretazioni di esperienze, connessioni di fatti e avvenimenti. Ci sono pure i non detti, fatti dimenticati o elementi omessi coscientemente. Tutti questi elementi seguono una logica che il cliente decide di utilizzare per rendere più chiaro il problema al counsellor.

⁴⁶ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁴⁷ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

Dopo la cornice, **riformulo** la preoccupazione di Lucia, per introdurre la parte più esplorativa del colloquio:

Co: "Mi ha detto di essere preoccupata di dover affrontare un nuovo periodo di disoccupazione, in quanto la prima volta che ha vissuto questa esperienza è andata completamente in crisi."

Cl: "Sì."

Co: "Quando è successo?"

Cl: "Nel 2000."

Co: "Lì è rimasta per la prima volta senza lavoro?"

Cl: "Sì."

Co: "Che attività svolgeva?"

(Tralascio volutamente la descrizione dell'attività svolta da Lucia, perché renderebbero la cliente particolarmente riconoscibile)

Si tratta di un'attività iniziata dopo la scuola dell'obbligo svolta per oltre 20 anni, per la quale Lucia ha seguito una formazione interna sul posto lavoro. Funzione la sua, che nel corso degli anni è stata sostituita.

Co: "...e ha sempre lavorato lì?"

Cl: "Sì, ho interrotto nove mesi dopo la nascita del mio primo figlio, poi ho ripreso: mia mamma mi curava il bambino. Sei anni dopo ho avuto mia figlia, e lì non ho lavorato fin quando lei ha iniziato l'asilo, poi ho ripreso a lavorare a ore, con un contratto indeterminato."

Riformulo quanto detto da Lucia:

Co: "Quindi, se ho ben capito, a parte alcune interruzioni alla nascita dei suoi figli, lei ha sempre lavorato allo stesso posto, dapprima a tempo pieno, poi a tempo parziale, dall'apprendistato fino al 2000, quando non le è più stato rinnovato il contratto?"

Cl: "Sì."

Co: "Da allora non ha più lavorato?"

Cl: "No."

Co: "Da quanto tempo è in assistenza?"

Cl: "dal 2005."

Co: "...e da quasi un anno sta seguendo questo progetto di inserimento, che finirà tra due mesi..."

Cl: "Sì."

Penso di avere elementi utili a sufficienza per ricostruire l'esperienza lavorativa e formativa di Lucia. Quindi chiudo questo "anello"⁴⁸ del colloquio e vado ad esplorare il suo ambito familiare e le diverse relazioni che fanno parte del sistema di Lucia. (vedi: risorse/limiti del cliente, pag. 36)

Co: "Restiamo un po' sulla sua situazione attuale: è sposata?"

Cl: "No, sono divorziata. Ci siamo separati nel 2000, dopo oltre 20 anni. Mi ero sposata a 22 anni, incinta di Tobia.

Con mio marito era da un po' che non andava, che vivevamo come fratello e sorella, ma per me lui era come una spalla, un sostegno. Abbiamo anche sempre lavorato insieme. E lì, nel 2000, ho scoperto che aveva una relazione con un'altra donna. Ne avevo dubitato."

⁴⁸ Mauro Doglio: laureato in Lettere e Filosofia, counsellor professionista, counsellor didatta presso l'Istituto Change di Torino

Lucia usa una narrativa vittimistica, sottolineata dal tono della voce carico di emozione, e dal **non verbale**, protratta in avanti. Mi accorgo che sta usando il **sistema motivazionale dell'attaccamento**.

Metacomunicò sull'emotività che accompagna la sua narrativa.

Co: "Sento che è una cosa che l'ha fatta stare davvero male."

Cl: "Sì...molto, è crollato il mondo."

Co: "Posso immaginare: trovarsi dopo tanti anni senza lavoro, senza l'appoggio e la sicurezza effettiva di suo marito, sola, con due figli, di cui una adolescente, non deve essere stato facile."

Cl: "No, per niente, per questo motivo sono andata in crisi."

Il mio intervento mi dà modo di contestualizzare (vedi: critica costruttiva degli incontri di counselling: pag. 53) la narrativa di Lucia, cioè di ricondurre il problema al contesto più che a specifiche responsabilità individuali, e di dare a Lucia una percezione di normalità nella difficoltà di affrontare una fase di vita impegnativa, inattesa, preoccupante e incerta.

La mia lentezza di counsellor, che mi fa considerare ognuno di noi alla ricerca costante della permanenza, cioè della prevedibilità che dà sicurezza, e dell'affidabilità nella garanzia della durevolezza di ciò che abbiamo⁴⁹, mi serve per **decostruire** la **rappresentazione** che mi sono fatta di Lucia, come una persona che si adagia e fa fatica ad affrontare i cambiamenti.

Dopo questo mio intervento di accoglienza **empatica** del suo stato emotivo, sento Lucia nuovamente su un piano **cooperativo**.

Lucia ha usato più volte il termine "andare in crisi". Attraverso una domanda ed esplorativa intendo chiarire e contestualizzare il concetto astratto di crisi:

Co: "Quando mi dice che vuole evitare di andare di nuovo in crisi, cosa intende concretamente?"

Cl: "Intendo che non voglio fare come l'altra volta: chiudermi in me stessa, non vedere più nessuno, non curare né il mio aspetto, né la casa...insomma lasciarmi andare sotto ogni aspetto, al limite della depressione."

Co: "Quindi in altre parole possiamo dire che il ricordo di quanto è avvenuto nel 2000, quando ha vissuto un momento destabilizzante, arrivando come dice lei, al limite della depressione, le suscita una sensazione di paura?"

Cl: "Sì."

Co: "Di fronte a ciò che fa paura, come questo cambiamento, si può reagire in modi diversi: rimanere inermi in preda agli eventi, scappare, cioè evitare il pericolo, oppure reagire. È d'accordo?"

Cl: "Sì."

Nel dargli tempo a sufficienza per indagare e dar senso alle proprie difficoltà, il counsellor permette al cliente di guardare più criticamente la situazione problematica che sta affrontando, e di individuare modi diversi per affrontarla.⁵⁰

Co: "Se sappiamo come affrontare ciò che ci fa paura, la paura diminuisce. In questo senso possiamo dire che, questa volta desidera trovare i mezzi per affrontare il cambiamento invece di subirlo?"

Cl: "Sì, è quello che vorrei."

⁴⁹ 15. Una critica costruttiva degli incontri di counselling

⁵⁰ M. Hough, "Abilità di counselling", ed, Erickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

4. Gli obiettivi condivisi⁵¹

Co: "Partendo da quanto mi ha raccontato finora in relazione all'esperienza vissuta, e ai timori che ha espresso riguardo all'imminente periodo di disoccupazione, potrebbe essere per lei un obiettivo del nostro incontro, trovare assieme il modo di affrontare questo momento in maniera positiva?"

Cl: "Sì."

5. Strategie già tentate per il raggiungimento degli obiettivi, vantaggi, svantaggi

- ♦ Il counsellor deve avere un atteggiamento mentale volto a positivizzare: fare in modo cioè di evidenziare nella narrativa del cliente quello che funziona, non quello che non funziona, i tentativi riusciti, non gli insuccessi, quello che il cliente ha conquistato, non quello che ha perso o rischia di perdere⁵².

Lucia prende in considerazione il colloquio professionale, in questo caso il colloquio di counselling, come possibilità per ottenere un aiuto che le permetta di affrontare la situazione destabilizzante che sta vivendo. Mette quindi in atto una strategia che si è dimostrata utile anche quando, per la prima volta si era trovata ad affrontare una fase di vita preoccupante e incerta. (vedi: aspettative richieste del cliente, pag. 31)

- ♦ La messa in discussione è la condizione che permette al cliente di guardare se stesso e i propri problemi in maniera nuova e diversa. Gli dà modo quindi di assumere altri punti di vista e lo mette nella posizione di affrontare i propri problemi con rinnovata creatività. La messa in discussione è particolarmente utile quando giunge dalla consapevolezza del cliente: dalla sua percezione di ciò che è necessario fare⁵³.

Lucia è consapevole della sua strategia, che situa nella sua "mappa" come una strategia non funzionale, messa in atto al momento di affrontare una fase di vita particolarmente destabilizzante, dovuta alla perdita del posto di lavoro. Riconosce la propria tendenza a riproporre la stessa strategia ritrovandosi confrontata per la seconda volta con un imminente periodo di disoccupazione.

Cl: "(...) non voglio fare come l'altra volta: chiudermi in me stessa, non vedere più nessuno, non curare né il mio aspetto, né la casa...insomma lasciar mi andare sotto ogni aspetto (...)"

Emerge quindi la cura della propria persona e del proprio aspetto, quale strategia da adottare nella ricerca di un nuovo posto di lavoro.

- ♦ Lucia mi dice di avere un cugino che ha parecchie conoscenze e le potrebbe dare una mano a trovare dei contatti nel mondo del lavoro. Tuttavia non ha preso contatto con lui, perché dice di non essere abituata a chiedere aiuto:

⁵¹ Vedi: obiettivi condivisi caso 1: pag. 15

⁵² G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁵³ M. Hough, "Abilità di counselling", ed, Erickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

Co: "Non chiedendo aiuto a suo cugino, non ha verificato se lui le può dare concretamente una mano nel trovare un lavoro."

Co: "È vero, questa è una possibilità che ho scartato, ma che posso riprendere."

Il chiedere aiuto diventa una strategia funzionale che permette di mettere in moto delle possibili risorse altrimenti rimaste inutilizzate.

- **Co:** "Oltre al nostro incontro, cosa ha già fatto in questo periodo per trovare delle soluzioni per affrontare la situazione in maniera positiva?"

Cl: "Mi sono iscritta all'ufficio del lavoro." (vedi: risorse e limiti, pag. 36)

6. Risorse e limiti

AMBITO LAVORATIVO

Risorse

- Lucia è iscritta all'ufficio del lavoro.
 - o Ha un collocatore che si occupa della sua situazione.
 - o Ha la possibilità di partecipare ai corsi di formazione organizzati. Sarà importante farlo in maniera mirata, al fine di colmare almeno in parte i limiti dovuti alla sua limitata formazione
- Durante il Programma di inserimento professionale Lucia ha acquisito delle nuove capacità: in particolare l'uso del computer (word, excel)
- Ha di nuovo sperimentato dei ritmi di vita e di lavoro regolari

Limiti

- Lucia non ha una formazione professionale e ha un'esperienza lavorativa poco diversificata.
- Ha più di 50 anni, il che rende più difficile il suo collocamento.

Nell'intervento rivolto alla soluzione dei problemi vi è il sostegno del cliente e nell'individuare le risorse disponibili, gli elementi di supporto nel suo ambiente, nonché le persone che, nella sua rete sociale possono essere d'aiuto. E' però altresì importante accompagnare il cliente ad individuare nel sistema dei possibili ostacoli⁵⁴.

AMBITO FAMILIARE

Vado ad esplorare con Lucia le relazioni all'interno del suo sistema familiare:

Co: "Mi ha detto di avere due figli: quanti anni hanno?"

Cl: "Il maggiore, Tobia, ne ha 28, la più piccola, Manuela, 22."

Co: "Vivono con lei?"

Cl: "Solo mia figlia, che non ha ancora un lavoro. Mi figlio invece è sposato e ha una figlia di un anno."

Lucia sottolinea questa frase con un ampio sorriso. **Metacomunicò** su questo messaggio non verbale:

⁵⁴ M. Hough, "Abilità di counselling", ed Eickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

Co: "Dal suo sorriso si intuisce che le fa piacere essere nonna."

Cl: "Sì, davvero."

Co: "La vede spesso la sua nipotina?"

Cl: "Sì, tutte le settimane. E' davvero carina."

Co: "Le capita anche di dover sene occupare?"

Cl: "Ogni tanto sì. A volte la curo io quando magari mio figlio e la moglie hanno delle cose da fare, o vogliono uscire la sera."

Mi soffermo su questo aspetto positivo, con l'intento di sottolineare una risorsa individuata nelle relazioni di Lucia. (vedi: counselling complesso, pag. 39)

Risorse

- Si prende cura settimanalmente del nipotino: è un momento piacevole e un'attività che la fa sentire utile

TEMPO LIBERO

Attraverso delle domande circolari, si ottengono delle risposte che contengono delle informazioni e delle descrizioni sulla circolarità delle relazioni all'interno del sistema del cliente:

Co: "Durante questo anno, oltre al lavoro, ha ripreso a frequentare degli amici?"

Cl: "Sì, a volte esco con un'amica, andiamo in città assieme. A me non piace andare in città da sola. Però non ci vediamo molto."

Co: "Cosa intende con -non molto-?"

Cl: "A volte passano anche due settimane senza che ci vediamo. Se non sto bene preferisco non vederla, non mi va di andare a raccontarle i miei problemi. Ne ha già anche lei."

Co: "Oltre a questa sua amica, ha altre relazioni al di fuori della famiglia?"

Cl: "Da 7 mesi ho un nuovo compagno"

Co: "Vive con lei?"

Cl: "No. Viene lì ogni tanto, e a volte usciamo insieme."

Co: "E' una relazione che in questo momento le da sostegno, aiuto?"

Cl: "A momenti sì, passiamo dei momenti piacevoli. E' bello avere qualcuno vicino. Ma non va sempre bene. Anche lui sta vivendo la mia stessa situazione lavorativa: ha concluso un Programma di inserimento e si trova in disoccupazione. E a volte si lascia un po' andare, e io lo seguo."

Co: "Cosa intende con -lasciarsi andare-?"

Cl: "A volte beve parecchio."

Co: "Quando dice -io lo seguo- intende dire che le capita di bere con lui?"

Cl: "Sì."

Co: "E come reagisce?"

Cl: "Poi diventa aggressivo."

Co: "Cioè?"

Cl: "Urla, mi insulta..."

Co: "E lì cosa succede?"

Cl: "Poi per alcuni giorni non ci vediamo."

Co: "E lei a cercarlo per prima?"

Cl: "Non sempre, a volte io, a volte lui."

Co: "Se dovesse descrivere con un aggettivo o un'immagine questa sua relazione, come la descriverebbe?"

Cl: "Instabile."

Risorse

- Lucia ha un'amica con la quale a volte esce, anche se in maniera discontinua
- Da sette mesi ha un nuovo compagno: passa con lui dei momenti piacevoli

Limiti

- I momenti piacevoli sono alternati ad altri in cui lui diventa aggressivo.
- Pure il suo nuovo compagno sta seguendo un Programma di inserimento, quindi si trova come lei in un momento di instabilità professionale, spesso mette in atto le stesse strategie di Lucia.
- Lucia mi dice che con il suo compagno fa a volte un consumo eccessivo di alcol.
- Lucia non ha particolari hobby o interessi.

7. Counselling semplice e/o complesso

a) aspetti relazionali

La **metacomunicazione** è uno strumento che mi è stato utile a più riprese durante il colloquio per riportare la relazione tra me e Lucia su un piano di cooperatività e per ovviare alle incongruenze tra relazione e contenuto.

Per evitare che nella nostra comunicazione vi sia una discrepanza tra relazione e contenuto e vi siano dei doppi messaggi metacomunicativi:

Co: "L'importante è che ora siamo qui, e ci prendiamo questo spazio per affrontare assieme la situazione che la preoccupa."

Questa metacomunicazione permette di mantenere la relazione su un piano di **cooperatività**, quindi di evitare che Lucia si debba porre in una posizione di **agonismo**, pensando di dover difendere la propria posizione rispetto ai mancati appuntamenti. (vedi: il primo colloquio, pag. 31)

Lucia usa una narrativa vittimistica, sottolineata dal tono della voce carico di emozione, e dal **non verbale**, protratta in avanti. Mi accorgo che sta usando il **sistema motivazionale dell'attaccamento**.

Metacomunicazione sull'emozione che accompagna la sua narrativa: (vedi: la narrativa del cliente, pag. 44)
Dopo il mio intervento di accoglienza **empatica** del suo stato emotivo, sento Lucia nuovamente su un piano **cooperativo**.

b) le motivazioni per un counselling complesso

Secondo la **teoria della sofferenza** (vedi: teorie di riferimento, pag. 51), se una persona non riesce a raggiungere l'obiettivo che si è preposto, vive una sensazione di disagio emotivo.

Gli ostacoli al raggiungimento dell'obiettivo possono essere legati a:

- a cause ambientali, circostanze esterne
- a strategie, modi di fare non funzionali
- a rappresentazioni, idee non utili

Il counselling complesso va a de/ri-costruire le rappresentazioni del cliente che non sono utili al raggiungimento del suo obiettivo.

c) rappresentazioni da de/ricostruire

- ◆ Contestualizzo e inserisco nel momento storico la difficoltà di Lucia di fronte al mutato mondo del lavoro.

Co: “Noi (includo anche me, ma soprattutto mi riferisco a chi come Lucia ha attorno a 50 anni), ci troviamo in una generazione che è in una posizione di transizione per quanto riguarda il lavoro: non apparteniamo alla generazione venuta prima di noi, che ha ancora approfittato della sicurezza del posto di lavoro, come per esempio dello statuto del funzionario statale, e nemmeno a quella dei giovani che si apprestano ad entrare nel mondo del lavoro, o di quella dei nostri figli. Loro, a differenza di noi crescono già con la consapevolezza che non esiste più “il posto di lavoro per la vita”, anzi è normale che la sicurezza del posto di lavoro sia precaria e di conseguenza è normale fare più esperienze lavorative, in più ambiti. Pure il loro atteggiamento rispetto alla formazione è diverso: non si impara un mestiere, che poi si svolgerà fino al pensionamento, ma bisogna essere flessibili al cambiamento, aperti riguardo alla possibilità di riqualifica, e mantenere la disponibilità e l’interesse alla formazione continua.”

Il mio è un intervento di decostruzione che rende possibile l’esternalizzazione, la possibilità cioè di condividere e soprattutto di ricondurre il problema al contesto più che a specifiche responsabilità individuali.

Vi è quindi la percezione di normalità nella difficoltà e nel disorientamento di Lucia.

- ◆ Il counsellor nel suo intervento dovrebbe invitare il cliente a ribaltare il senso delle storie narrate: rivalutare partendo dai punti di forza invece che dalle debolezze. In taluni casi il cliente potrebbe anche guardare al problema come a qualcosa di utile, e riflettere sui possibili modi di approfittare dei risvolti positivi che emergono e al contempo trovare delle soluzioni⁵⁵.

Per risvolto positivo intendo anche affrontare questo momento in maniera costruttiva: con una nuova rappresentazione che lo descriva come momento di crescita, personale, formativa e lavorativa.

Il periodo di disoccupazione rappresenta in questo senso una possibilità di migliorare la propria formazione.

Spesso, infatti, si verifica nel cliente il bisogno di acquisire nuove abilità prima di poter agire nel perseguimento dei propri obiettivi⁵⁶.

- ◆ L’autostima è un fattore che facilita la gestione dei problemi. Un’importante funzione del counselling, consiste nell’accrescere l’autostima del cliente: quindi nel favorire lo sviluppo della consapevolezza personale e nell’incrementare la fiducia in se stessi, visti come elementi che motivano la persona a cambiare⁵⁷.

⁵⁵ J. Miller e P. O’Byrne, “Il counselling narrativo”, ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

⁵⁶ M. Hough, “Abilità di counselling”, ed. Erickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

⁵⁷ M. Hough, “Abilità di counselling”, ed. Erickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

Il ruolo di nonna, aggiunge un particolare nuovo e positivo alla rappresentazione che Lucia ha di se stessa. Nel suo ruolo di nonna Lucia sperimenta l'affidabilità, la capacità di prendersi cura del nipotino e il riconoscimento dell'utilità del suo aiuto.

8. Le verifiche con il cliente/feedback

Alla fine del colloquio è importante valutare assieme al cliente l'utilità dell'incontro.⁵⁸

Co: "Ci siamo poste l'obiettivo di trovare assieme il modo di affrontare l'imminente periodo in maniera positiva. Il colloquio le ha dato degli elementi utili in questo senso?"

Cl: "Sì, sono un po' più tranquilla. Non sarà facile, ma sento di potercela fare."

L'obiettivo del feedback è anche quello di dare modo al cliente di individuare dei temi o degli aspetti della situazione che non sono stati trattati o approfonditi a sufficienza, ed esprimere eventuali domande che non hanno trovato risposta.

Co: "Ci sono delle domande alle quali non ho risposto, o degli argomenti che volevo trattare, che non ho preso in considerazione?"

Cl: "Al momento non mi sembra."

Ogni colloquio deve avere un inizio chiaro e una valida conclusione, in modo da avere valore in sé e permettere, se è il caso, un aggancio chiaro e condiviso per un incontro successivo.⁵⁹

Co: "Oggi abbiamo individuato nei diversi ambiti della sua situazione le sue capacità, le risorse personali e quelle legate alle persone che le stanno intorno, ma anche dei punti dove va ancora rinforzata: per esempio nell'uso del computer."

Io le propongo, se ne sente l'utilità, di incontrarci un'altra volta, per vedere questi aspetti un po' più da vicino, con l'obiettivo di verificare le risorse che abbiamo individuato e valutare le strategie possibili, per attivarle concretamente."

Cl: "Sì, penso possa essermi d'aiuto."

9. Le domande guida

Le domande guida sono a mio modo di vedere un po' come la trama su cui si tesse il colloquio. Esse sono un importante strumento di lavoro e di verifica:

- Mi permettono di situarmi all'interno del colloquio e di introdurre le diverse fasi.
- Le domande introduttive tipo: "Cosa la porta qui? Cosa la preoccupa? Cosa si aspetta da questo incontro? Come si immagina che io le possa essere utile?" danno la possibilità al cliente di esprimere il proprio disagio e le proprie aspettative, al counsellor di introdurre la cornice (vedi il contratto condiviso/la cornice, pag. 32):

⁵⁸ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

⁵⁹ S. Quadrino, "Il pediatra e la famiglia", Il Pensiero Scientifico Editore, Roma, 2006

Co: "Quindi, se ho ben capito, la sua preoccupazione è quella di dover affrontare nuovamente un momento di disoccupazione, memore del fatto che l'ultima volta non è andata per niente bene. E' così?"

Ci: "Sì."

Co: "Venendo qui come ha pensato che io la potessi aiutare?"

Ci: "L'ultima volta, quando stavo male, ho parlato con uno psicologo e parlarne con lui mi ha aiutata."

- ♦ Mi permettono di andare ad esplorare la situazione, ampliare la narrativa del cliente (vedi: narrativa del cliente, pag. 33).

- ♦ Attraverso le domande ho modo di verificare e confermare se l'obiettivo condiviso è concreto e lavorabile, consentono di:
 - esplorare strategie già messe in atto:
Co: "Oltre al nostro incontro, cosa ha già fatto in questo periodo per trovare delle soluzioni per affrontare la situazione in maniera positiva?"
 - valutare assieme vantaggi e svantaggi.
 - individuare le risorse del cliente:
Co: "Nel corso del Programma di inserimento professionale ha avuto modo di acquisire nuove capacità?"
Co: "Durante questo anno, oltre al lavoro, ha ripreso a frequentare degli amici?"
Co: "Oltre a questa sua amica, ha altre relazioni al di fuori della famiglia?"

 - individuare rappresentazioni poco utili da decostruire e rinarrare (vedi: rappresentazioni da de/ricostruire, pag. 39)

- ♦ Permettono di verificare le informazioni a disposizione del cliente, di precisarle e completarle.

- ♦ Sono lo strumento attraverso il quale chiedere un feedback al cliente, fare una verifica rispetto all'obiettivo concordato, e ai temi trattati durante il colloquio, concordare un eventuale prossimo incontro (vedi: le verifiche con il cliente/feedback, pag. 40)
Co: "Ci siamo poste l'obiettivo di trovare assieme il modo di affrontare l'imminente periodo in maniera positiva. Il colloquio le ha dato degli elementi utili in questo senso?"

10. L'auto-osservazione e l'autocritica del counsellor

Sin dai primi passi nella formazione e nella pratica di counsellor⁶⁰, ritengo importante aver sempre presenti le parole rivolte da Bert e Quadrino⁶¹ a chi vuole imparare questa professione: "Il primo obiettivo di un buon counsellor è quello di riuscire a non fare danni."

Il counsellor che cerca di fare tutto quanto gli è possibile, è più attento agli errori. Non vuol dire che non ne fa, ma però se ne accorge: a volte in tempo per porvi rimedio.

⁶⁰ Counsellor inteso come "counsellor in formazione"

⁶¹ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", pag. 56, ed. Cuen, Napoli, 1998

a) l'autocritica rispetto alla gestione del colloquio

"SAPER PORRE DOMANDE"

Nel colloquio professionale, le domande rappresentano uno strumento che va usato con competenza e attenzione. Esse rappresentano la base su cui si impronta il colloquio, sono la chiave d'apertura verso l'altro, ma sono anche uno strumento di intrusione, quindi vanno usate in modo tale da limitarne l'effetto aggressivo.

Il counsellor deve prestare attenzione:

- al contenuto e alla formulazione: nel senso di non porre domande multiple, a raffica o a catena, e a non articolare le domande in maniera complicata né dal punto di vista del linguaggio, né da quello della costruzione della frase.
- a tenere in considerazione il messaggio relazionale.
- a scegliere le domande in base all'obiettivo.

- ◆ A mio avviso è quindi importante sia il modo con cui si pongono le domande, sia il sapere sempre perché si fa una determinata domanda e a cosa servono le informazioni che si chiedono.

La consapevolezza del perché si chiede qualcosa, durante l'incontro con Lucia, mi è stata particolarmente utile nell'esplorare le strategie già messe in atto, e nell'individuare le sue risorse.

- ◆ Assieme a Lucia abbiamo stabilito un obiettivo legato al lavoro. Mi sono trovata soprattutto a dover dare un senso all'esplorazione dell'ambito familiare e del tempo libero; mi ha aiutata il mantenere davanti a me la consapevolezza che Lucia è un elemento all'interno di un sistema.

Nell'intervento rivolto alla soluzione dei problemi vi è il sostegno del cliente nell'individuare le risorse disponibili, gli elementi di supporto nel suo ambiente, nonché le persone che, nella sua rete sociale possono essere d'aiuto. E' però altresì importante accompagnare il cliente ad individuare nel sistema dei possibili ostacoli⁶².

Nelle diverse fasi del colloquio ho quindi usato più tipi di domande:^{63 64}

- ◆ **domande chiuse:** a cui è possibile rispondere con un SI o con un NO o con dati molto precisi (età, professione, numero dei figli, ecc.)

Co: "Quando è successo?"

- ◆ **domande aperte o domande narrative:** che consentono a chi risponde di scegliere come organizzare la propria risposta, decidendo da che punto partire, cosa mettere prima e cosa dopo, ecc., dando quindi avvio ad una NARRAZIONE.

Co: "Che attività svolgeva?"

Aggiungo anche le **domande di chiarimento** e **di approfondimento**, che hanno lo scopo di "mettere in movimento" le descrizioni del cliente, modificando per così dire la messa a fuoco, zoomando su un particolare, spostando gli accenti.

Co: "Rispetto a cosa si è sentita aiutata dal terapeuta?"

⁶² M. Hough, "Abilità di counselling", ed Eickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

⁶³ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004

⁶⁴ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

- ♦ **domande circolari:** sono **circolari** tutte le domande che portano a includere nella risposta di chi è interrogato le sue RELAZIONI, le reazioni degli altri, i loro comportamenti, le loro comunicazioni.
Co: "E come reagisce?"

La domanda circolare tiene conto del fatto che la comunicazione non è lineare, ma si svolge sempre in tutte le direzioni: non ha quindi né un inizio né una fine.

La comunicazione non è quindi una catena di cause e di effetti, spiegabili con dei perché che definiscono un inizio, un prima e un dopo, ma una danza di messaggi pluridirezionali, dai risultati imprevedibili, in cui la causa può diventare effetto e a sua volta l'effetto essere causa.: la causalità è, in altre parole, **circolare**.

"SAPER GESTIRE LE RISPOSTE"

- ♦ Dobbiamo tener conto che se qualcuno richiede un intervento di counselling, probabilmente il suo modo di descrivere la propria situazione si è irrigidito e non consente aperture, invenzioni, o scoperte di nuovi particolari.
Sin dall'inizio del colloquio quindi il counsellor deve dare la sensazione di sapersi muovere con sufficiente sicurezza nella rete di informazioni: evidenziare, riordinare, riassumere.⁶⁵(vedi: narrativa del cliente, pag. 33)
- ♦ Nel saper gestire le risposte, includo anche il saper individuare nella narrativa i punti di forza, le eccezioni: viste come qualsiasi cosa che non porti con sé gli stessi effetti negativi del problema. In assenza di un'attenzione specifica, esse sono spesso destinate a passare inosservate⁶⁶.

Nel colloquio con Lucia, questo atteggiamento mi ha permesso di sottolineare come il ruolo di nonna, che da modo a Lucia di sperimentare l'essere affidabile, la capacità di prendersi cura del nipotino e il riconoscimento dell'utilità del suo aiuto, aggiunge un particolare nuovo e positivo alla rappresentazione che Lucia ha di se stessa.

SAPERE DOVE SONO...E DOVE STO ANDANDO

In questo mi è stato utile cercare di tenere sempre presenti le domande guida, (vedi: domande guida, pag. 41),

come pure riprendere una metafora del prof. Doglio⁶⁷, secondo cui il colloquio di counselling può essere definito una catena di anelli, uniti uno dopo l'altro.

Anche senza esplicitarlo, nel chiudere ogni pezzetto che apro trasmetto ordine, continuità.

Co: "(Ora) Restiamo un po' sulla sua situazione attuale (...)"

⁶⁵ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁶⁶ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

⁶⁷ Mauro Doglio: laureato in Lettere e Filosofia, counsellor professionista, counsellor didatta presso l'Istituto Change di Torino

SAPER USARE I COUNSELLING SKILLS

Usare nella relazione con il cliente le abilità comunicative proprie del counselling, che contraddistinguono il colloquio professionale dalla chiacchierata informale e spontanea. (vedi: counselling skills, pag. 45)

b) l'auto-osservazione del counsellor: le mie azioni e re-azioni

Ritengo innanzitutto importante il mio APPROCCIO professionale:

- vedere il cliente attraverso la lente di counsellor, cioè attraverso una mappa che mi consente di vederlo come una persona che ha le risorse per far fronte alle difficoltà, ma che in questo momento si trova in una situazione che non gli permette di accedere al suo potenziale.
- credere quindi nella sua capacità di saper ritrovare le risorse e di valorizzarle, nel senso di promuovere l'empowerment⁶⁸ del cliente, e la sua autonomia.
- accrescere l'autostima del cliente.
- far sì che il cliente abbia una percezione di normalità nella fase della vita che sta affrontando: normalizzare al posto di patologizzare.
- se il cliente si trova in un momento dove sente di aver perso le proprie risorse, il counsellor invece deve essere lucido, consapevole, autoriflessivo.
- accompagnare quindi il cliente su un piano di cooperatività.
- mettere a disposizione del cliente le proprie abilità relazionali nel gestire le difficoltà, sapendo che il cliente è l'unico esperto della propria vita.
- vedere il cliente come un elemento di un sistema⁶⁹ in cui la comunicazione è circolare⁷⁰.

L'auto-osservazione mi permette di essere consapevole delle mie AZIONI e RE-AZIONI.

- * La mia lente di counsellor, che mi fa considerare ognuno di noi alla ricerca costante della permanenza, cioè della prevedibilità che dà sicurezza, e dell'affidabilità nella garanzia della durevolezza di ciò che abbiamo.⁷¹

Il considerare che, per alcune persone il cambiamento può essere particolarmente difficile, appare spaventoso perché comporta una certa assunzione di rischio, che costituisce sempre una minaccia. I clienti possono essere titubanti rispetto al cambiamento, anche quando per loro costituisce l'unica via per andare avanti⁷².

Queste due considerazioni mi permettono di **decostruire** la **rappresentazione** che mi sono fatta di Lucia, come una persona che si adagia e fa fatica ad affrontare i cambiamenti.

⁶⁸ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

⁶⁹ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁷⁰ G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004

⁷¹ 15. Una critica costruttiva degli incontri di counselling

⁷² M. Hough, "Abilità di counselling", ed. Erickson, Gardolo, ristampa agosto 2006

11. I Counselling skills

I **counselling skills** stanno alla base della comunicazione consapevole. Sono abilità relazionali che hanno lo scopo di facilitare la comunicazione tra due o più persone e renderla funzionale.

Auto-osservazione: indispensabile in quanto è lo strumento che mi permette di stare in relazione con il cliente in maniera consapevole e di conseguenza volontaria, in contrapposizione alla relazione spontanea.⁷³

- ♦ essere consapevole dell'importanza del cliente come persona, delle sue caratteristiche specifiche, delle sue reazioni
- ♦ mantenere la consapevolezza dei processi che metto in atto nell'attribuzione di significato e nella costruzione delle narrative, e delle strategie usate in relazione con l'altro

Ascolto attivo che intendo attento e privo di pregiudizi; atto a comprendere il cliente ponendo delle domande che esprimano curiosità e interesse per la persona, capace di coglierne l'espressione emotiva, attento ad ogni reazione del cliente ma anche a tutto quanto risuona in me.⁷⁴

Empatia intesa come una prossimità emotiva, nel tentativo di comprendere quanto sia dolorosa e difficile la situazione vissuta dal cliente: essere in qualche modo sulla sua "lunghezza d'onda" e dargli sostegno.⁷⁵

Il **riassunto** e la **reformulazione** sono due strumenti essenziali che permettono di accogliere e valorizzare il racconto del cliente. La riformulazione è la ridescrizione della narrativa del cliente in modo da permetterne l'ampliamento. Il riassunto è uno strumento essenziale che permette al counsellor di sottolineare, in parte riordinare ciò che ha detto il cliente, senza giudicarlo, senza interpretare, usando le sue stesse parole, senza aggiunte, invitando il cliente a completarlo o a correggerlo.

A partire dal riassunto emergono nuove domande che permettono di ampliare la descrizione.⁷⁶

Metacomunicare significa comunicare sulla comunicazione, rendere cioè esplicita la proposta relazionale.⁷⁷

La consapevolezza della **circolarità** della comunicazione, che non è lineare e che quindi come un cerchio non comincia in nessun punto.⁷⁸

La **curiosità** vista come capacità di abbandonare la facile certezza delle proprie ipotesi e l'atteggiamento mentale che ci pone in condizione di modificarle, anche se ci sembrano valide e efficaci.⁷⁹

Usare le **metafore** come elementi di arricchimento e coloritura del linguaggio del counsellor, che permettono di allargare il campo del pensiero. Essere consapevoli delle metafore, di come le usiamo per costruire le nostre rappresentazioni e agire di conseguenza.⁸⁰

⁷³ G. Bert e S. Quadrino, "Il counselling sistemico", ed. Change, Torino, 2004

⁷⁴ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

⁷⁵ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

⁷⁶ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁷⁷ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁷⁸ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

⁷⁹ G. Bert e S. Quadrino, "Il counselling sistemico", ed. Change, Torino, 2004

⁸⁰ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

L'umorismo inteso come "ridere con" è uno strumento prezioso ma difficile da usare. Permette di vedere gli effetti assurdi di un'ipotesi o di un'affermazione; rende possibile un cambiamento senza passare attraverso spiegazioni razionali.

Inoltre, se possiamo sorridere di qualcosa, possiamo parlarne. Quindi se possiamo parlare di qualcosa sorridendo, non è poi così terribile.⁸¹

Il "Si...ma" contiene un aspetto di accoglienza, che permette di salvaguardare la relazione con il cliente, e attraverso l'esplicitazione delle regole del gioco, rende possibile la prosecuzione dell'intervento.

Il silenzio è visto come un elemento significativo della comunicazione. Spesso è proprio durante questi momenti che vengono fatte mentalmente delle importanti associazioni di idee. Anche la comprensione avviene frequentemente, quando il cliente si prende il tempo per riflettere.

12. Teorie cognitive e relazionali utilizzate

a) il postmoderno, il costruttivismo, il costruzionismo sociale

Parlando di idee postmoderne ci riferiamo ad un clima che caratterizza la nostra epoca. Una condizione e un clima che si sono coevoluti nella recente era dell'informatica, della globalizzazione, della comunicazione di massa e di internet. Esse si traducono in un'esplosione di possibilità in architettura, letteratura, filosofia della scienza, psicologia e altri rami del sapere.

L'idea centrale è il rifiuto per le grandi teorie valide universalmente a vantaggio di teorie valide solo localmente.

A partire dal 1970 viene infatti messa in discussione l'idea modernista, secondo cui un mondo "reale" esiste solamente se può essere conosciuto con certezza oggettiva.

La conoscenza è "vera" e scientificamente "seria" solamente se corrisponde a qualcosa di conoscibile e verificabile in termini oggettivi oppure in termini relativi allo strutturalismo, secondo cui ogni oggetto racchiude in sé una struttura interna che può essere tema di scoperta scientifica.

Nella cornice post moderna si fa invece strada una nuova prospettiva teorica secondo cui ogni persona contribuisce a creare nuovi significati attraverso processi mentali individuali legati alle esperienze fatte e alle proprie mappe.

Si parte dal presupposto che ogni individuo ha un passato nel corso del quale è stato coinvolto in numerosissime interazioni, ha effettuato esperienze, ha costruito la sua visione della vita attraverso tentativi riusciti o falliti, ha subito le conseguenze di eventi o avvenimenti più o meno controllabili.

Attraverso questa esperienza di vita complessa ognuno ha costruito la propria mappa secondo la quale orientarsi e attraverso la quale leggere, interpretare e descrivere la realtà.

Lo studio dello sviluppo delle rappresentazioni individuali viene definito **costruttivismo**.

Il concetto fondamentale del costruttivismo è che la conoscenza umana, l'esperienza, l'adattamento, sono caratterizzati da una partecipazione attiva dell'individuo.

⁸¹ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

La realtà non viene considerata come qualche cosa di oggettivo, indipendente dal soggetto che ne fa esperienza, perché è il soggetto stesso che la crea, partecipando in maniera attiva alla sua costruzione. Egli è al tempo stesso costruttore e ordinatore della realtà, colui che stabilisce un ordine tra i tanti possibili; non un ordine qualsiasi, bensì quello a lui più utile e funzionale alle proprie attività.

In altre parole "l'ambiente così come noi lo percepiamo, è una nostra invenzione", una nostra rappresentazione.

L'ambiente in quest'ottica cessa di essere luogo denso di informazioni da dare all'uomo, per divenire un luogo d'incontro, di sperimentazione, di diverse possibilità e opportunità.

Nella cornice post moderna vi è quindi una visione della centralità dell'uomo rispetto all'ambiente nel quale è inserito. Da una concezione che postula l'essere umano come reattivo all'ambiente, si è passati ad un'altra che lo vede co-costruttore del suo ambiente.

In questo senso anche il terapeuta non è più lo specialista, l'esperto delle teorie sul comportamento dell'altro, che dall'esterno ha il potere di fare diagnosi e proporre cure, ma è parte integrante della complessità e si considera come parte di ciò che osserva.

Lo studio dell'influenza delle relazioni e del sociale sullo sviluppo delle rappresentazioni viene definito **costruzionismo sociale**.

Il costruzionismo sociale si basa sull'idea che: "L'attribuzione di significato è determinata storicamente e culturalmente."⁸² Ogni significato quindi viene costruito in modo consensuale attraverso l'uso del linguaggio, influenzato dalla cultura d'appartenenza e dal momento storico in cui è collocato. A gruppi sociali diversi corrispondono abitudini linguistiche, discorsi e narrazioni diversi.⁸³

Le narrazioni del sé e del mondo hanno origine dal **linguaggio**, all'interno di cui ogni cultura stabilisce, in una certa misura, ciò che è buono, utile e vero, entro un dato momento temporale.⁸⁴

b) la teoria della narrativa

L'interesse per l'uso del linguaggio e in particolare per lo sviluppo delle **narrative**, sia individuali che sociali, è ben rappresentato dalla teoria della narrativa che unisce il costruttivismo e il costruzionismo sociale nel concetto fondamentale dell'utilità delle narrative per la risoluzione dei problemi, visti come "costruiti socialmente" anziché "reali".

Secondo Bert, Quadrino e Doglio⁸⁵, gli esseri umani sono animali che raccontano storie. In effetti, la comunicazione tra persone avviene attraverso lo scambio di storie, di narrazioni. Perfino rispondendo a domande chiuse, quelle alle quali generalmente si risponde con un "sì o un no", è frequente che la risposta venga ampliata con l'aggiunta di informazioni supplementari, commenti, opinioni, idee.

Le narrazioni ci permettono di mostrarci agli altri come noi desideriamo essere visti in quel momento, di scegliere gli argomenti più importanti, di far conoscere avvenimenti del passato o immagini del futuro.

⁸² G. Bert, M. Doglio, S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico", pag. 19, ed Change, Torino 2004

⁸³ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

⁸⁴ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

⁸⁵ G. Bert, M. Doglio e S. Quadrino, "Le parole del counselling sistemico" ed. Change, Torino, 2004

Esse ci permettono di descrivere la nostra vita come una successione di avvenimenti che rendono logico, se non inevitabile il nostro presente.

Ognuno di noi sa bene che la nostra vita può essere raccontata in molti modi, che esistono mille narrazioni possibili che si incrociano talora nello stesso punto ma che non si fermano lì; esistono tuttavia degli eventi nodali della nostra esistenza, in cui ci sembra che di essa esista solo un'unica narrazione possibile.

La teoria della narrativa sottolinea come le storie che raccontiamo e le letture che attribuiamo alle situazioni vissute siano una parte fondamentale nel processo di gestione delle difficoltà che emergono a ostacolare i nostri obbiettivi.

Non esiste storia "più vera". La differenza sta nel fatto che alcune ci possono giovare più di altre nell'affrontare i problemi della vita.

Il counsellor dovrebbe quindi saper facilitare una conversazione che valorizzi le storie più utili e al tempo stesso cercare di dare vita a nuove narrazioni, nel tentativo di creare con il cliente nuove opportunità di cambiamento focalizzate sul futuro.⁸⁶

Nella nostra pratica di counsellor, ma anche nella gestione di problemi quotidiani senza per forza richiedere la presenza di uno specialista, abbiamo il compito di conoscere, per quanto sia possibile, l'universo cognitivo del cliente e per aiutarlo a trovare o ritrovare diversi modi di raccontarsi. Modalità che ci fanno vivere la stessa situazione in maniera meno sofferta.

Questa idea è legata al concetto di mondi possibili, il quale indica l'insieme di coordinate che garantiscono coerenza di un mondo immaginato da qualcuno, come quello raccontato in un romanzo o narrato da un film. In una concezione narrativa il concetto di mondi possibili acquista un posto di grande rilevanza. Durante i colloqui di counselling il cliente è aiutato a rinarrare la propria storia in modo che arrivi a fare ipotesi sensate su come questa narrativa potrebbe continuare. In altre parole la persona è portata a costruire ed esplorare mondi possibili nei quali si sentirebbe di abitare, o perlomeno di provare a farlo.

La vita è un percorso complesso e dinamico, che non può essere racchiuso in un'unica storia. Come le favole essa prevede trame diverse variamente intrecciate e scioglimenti inattesi.

c) la teoria della complessità

Per i modernisti, secondo cui, a partire da Newton(1661), la realtà scientifica deve essere dimostrata attraverso l'esperienza, vale il paradigma meccanicistico fondato sulla causalità lineare (causa-effetto), secondo cui ogni fenomeno dipende da quello che lo precede ed è causa di quello che lo segue.

Nel 1916 Einstein con la teoria della relatività, dello spazio e del tempo, rivoluziona il paradigma newtoniano. Secondo Einstein lo spazio e il tempo non sono entità statiche assolute e quindi noi non siamo osservatori di uno spazio fermo e rettilineo ma osserviamo uno spazio curvo (circolare) e in continuo movimento.

Da qui prende avvio il paradigma della teoria della complessità.

Nei sistemi viventi l'interazione tra gli elementi viene descritta non più secondo una logica causa-effetto, ma in termini **circolari**, per cui **le relazioni** influenzano reciprocamente gli elementi del

⁸⁶ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004

processo considerato. Lo sviluppo del paradigma della complessità è inoltre favorito dall'aumento della complessità e del disordine nei sistemi umani ed ambientali viventi.

Negli anni 50 del secolo scorso G. Bateson⁸⁷ adotta il paradigma della complessità, basato sulla **"causalità circolare"**, quale nuovo modello di interpretazione dei comportamenti umani.

Egli esamina le differenze tra il mondo "fisico" in cui le forze agiscono in modo prevedibile, e il mondo "vivente" in cui diventano essenziali non più solo le forze ma anche **le informazioni e i rapporti**.

In un sistema "fisico" prevedibile, è possibile attribuire a un elemento un'influenza diretta su di un altro elemento secondo una logica causale lineare. Nei sistemi "viventi", data la complessità delle connessioni tra gli elementi e tra gli elementi di molteplici altri sistemi, è impossibile risalire ad un elemento unico che dia origini alle continue influenze reciproche.

Es: se do un calcio ad un sasso, esso si comporterà in modo prevedibile a seconda dell'intensità del calcio, del suo peso, della conformità del terreno... se do un calcio ad un cane, esso potrà reagire in molti modi diversi: abbaiare, scappare, aggredirmi... Ognuna di queste risposte costituirà un'ulteriore informazione per il mio conseguente comportamento.

d) la teoria dell'evoluzione del cervello/ I sistemi motivazionali

A partire dagli anni '70 Paul D. MacLane⁸⁸ ha sviluppato la **"teoria del cervello tripartito"**, legata all'evoluzione dell'uomo e alla vita sulla terra.

MacLane sostiene che il primo cervello, detto **rettiliano**, si sviluppa nei rettili e sede degli istinti primordiali e delle funzioni vitali, e gestisce le informazioni connesse alla sopravvivenza.

A questo cervello, nei mammiferi si sovrappone un cervello più evoluto: **cervello limbico**, che gestisce i comportamenti affettivi, emozionali, le relazioni di gruppo e il gioco. **Il sistema limbico** è il controllore e regolatore delle nostre emozioni e dei ricordi emotivi.

Nell'uomo, al di sopra dei primi due, si sviluppa un terzo livello: **la neocorteccia**. Ha capacità estremamente più raffinate: vi è l'uso e il dominio del linguaggio, la capacità di stabilire connessioni, attribuire significato, stabilire legami. Legata allo sviluppo dell'auto-coscienza, della concezione, di spazio e tempo, delle connessioni di causalità. La neocorteccia è in generale la sede delle funzioni cognitive relazionali.

I sistemi motivazionali sono disposizioni innate, strategie che si mettono in atto per raggiungere una meta.

Nella relazione usiamo sistemi motivazionali specifici in funzione di obiettivi specifici, assumendo un comportamento diverso e funzionale a dipendenza dei bisogni che intendiamo soddisfare o degli obiettivi che desideriamo raggiungere.

Ognun livello di evoluzione cerebrale dispone di una serie di sistemi motivazionali specifici. A quello limbico corrispondono i sistemi motivazionali interpersonali o sociali.

- ♦ Il sistema dell'**attaccamento** atto ad ottenere protezione e a farsi accudire.
Strategie: pianto, dimostrarsi debole, vittimismo
- ♦ Il sistema dell'**accudimento** ha come meta l'assistenzialismo, la cura e la protezione.

⁸⁷ G. Bateson, "Verso un'ecologia della mente", ed. Adelphi, Milano 1976

⁸⁸ P. MacLean "Evoluzione del cervello e comportamento umano", ed. Einaudi, Milano, 1997

Strategie: proteggere, sopperire all'attaccamento

- ♦ Il sistema **agonistico** con il fine di difendere le risorse ed esercitare il dominio.
Strategie: aggressività, attacco, competizione
- ♦ Il sistema **sessuale** legato alla riproduzione, alla ricerca di un partner, al raggiungimento del piacere sessuale, ma anche di relazioni privilegiate ed esclusive o di alleanza
Strategie: la seduzione, "l'usare" l'altro (ad esempio nella pubblicità), e tutti i comportamenti messi in atto per costruire alleanze e rapporti privilegiati
- ♦ Il sistema **cooperativo** atto al raggiungimento di un obbiettivo comune condiviso.
Strategia: collaborazione tra pari

Nelle nostre relazioni abbiamo la tendenza a scambiare il comportamento assunto da chi abbiamo davanti per la persona stessa e ad attribuirgliene il significato: quindi per esempio definire come aggressiva una persona che usa quale SM l'agonismo, oppure un debole chi usa quale strategia l'attaccamento.

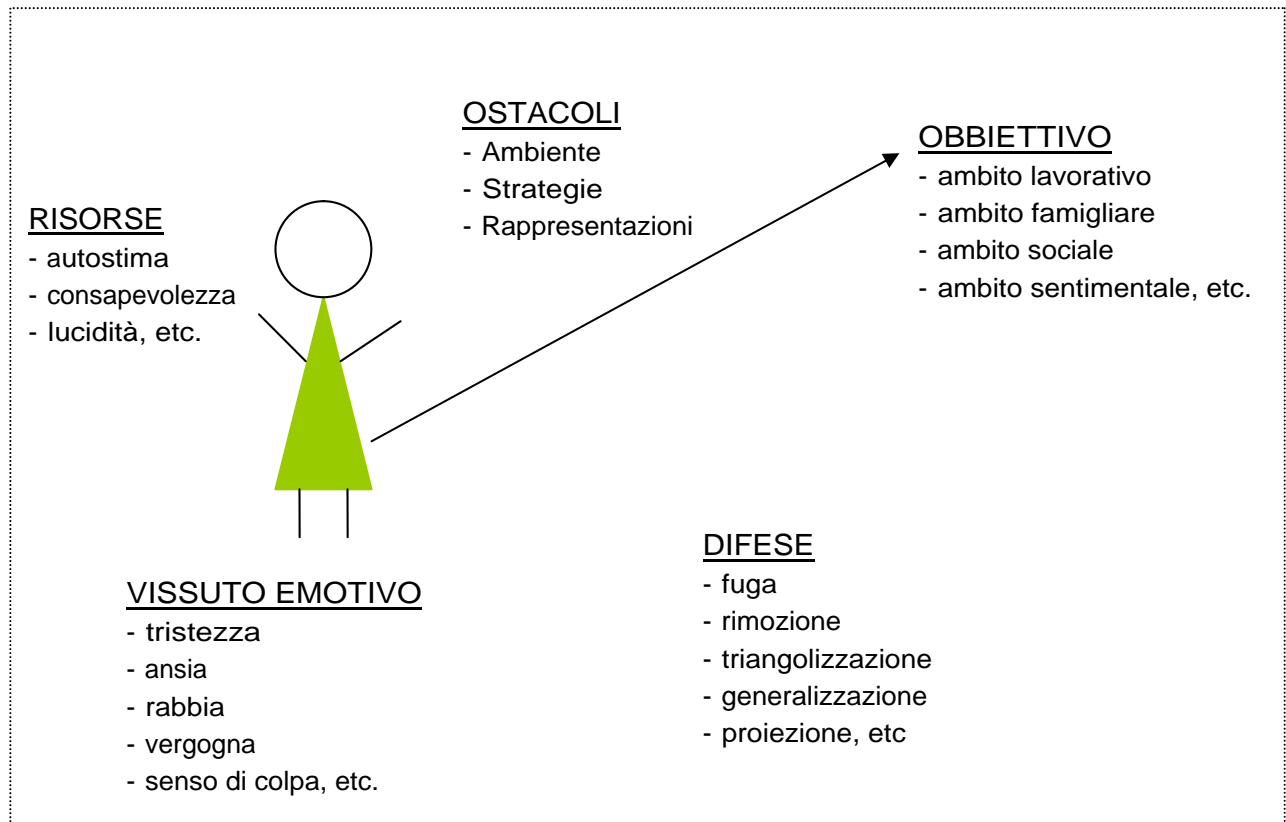
L'esserne consapevoli ci rende attenti a come li usiamo e interpretiamo, e ci permette di vedere nei comportamenti di ognuno le strategie senza etichettare chi le adotta.

I SM si mettono in atto generalmente al fine di raggiungere una meta individuale.

La **cooperatività**, adottata solo dai primati e naturalmente dall'uomo, è il SM più evoluto.

Solo loro sembrano infatti capaci di mettersi d'accordo sullo stesso piano, per raggiungere un **obbiettivo comune**: non si tratta semplicemente di dividersi i compiti, ma di riconoscere l'altro pari a noi e unire le forze.

e) la teoria della sofferenza



Questa teoria, che è stata elaborata e co-costruita durante le lezioni con Christine Meier⁸⁹, descrive la sofferenza vista attraverso la lente del counsellor. Essa racchiude in sé elementi utili alla nostra lente di lettura, "presi in prestito" da diverse teorie (costruttivista, cognitivista, evuzionista, sistemica, comportamentista, etc.)

Ognuno di noi, nel corso della propria esistenza, mira costantemente a raggiungere degli **OBBIETTIVI** in uno o più ambiti legati alla propria persona: familiare, lavorativo, tempo libero.

Se non riesce a raggiungere l'obiettivo preposto, la persona vive una sensazione di **DISAGIO EMOTIVO**: ansia, rabbia, tristezza, vergogna, senso di colpa, etc.

Attraverso questa lettura il vissuto emotivo diventa la conseguenza e non più la causa di un malessere.

Gli **OSTACOLI** al raggiungimento dell'obiettivo possono essere legati:

- a cause ambientali, circostanze esterne
- a strategie, modi di fare non funzionali
- a rappresentazioni, idee non utili

Il mancato raggiungimento dell'obiettivo crea una diminuzione delle **RISORSE** quali l'autostima, la lucidità, la costanza, la consapevolezza, etc.

Le **DIFESE** sono rappresentazioni che diventano strategie che permettono di attribuire al "fuori" il mancato raggiungimento di un obiettivo.

Sono volte al mantenimento dell'identità che ognuno di noi ha costruito, in cui si riconosce.

⁸⁹ Christine Meier, counsellor, didatta SITCC (Società Italiana di Terapia Cognitiva Comportamentale)

13. Il lavoro del counsellor su se stesso

Ritengo in tutti e tre i momenti determinanti l'APPROCCIO PROFESSIONALE del counsellor che ho trattato nel capitolo dedicato all'auto-osservazione.

a) prima del colloquio

In questa fase è importante che il counsellor sia consapevole delle rappresentazioni poco utili che si è fatto del cliente magari attraverso la narrativa dell'inviante o del cliente stesso al momento dell'auto-segnalazione o durante un altro colloquio con la stessa persona. (vedi Invio)

b) durante il colloquio

È fondamentale tener conto che in ogni scambio di messaggi, sono presenti gli aspetti di CONTENUTO e RELAZIONE.

Secondo Watzlawick e coll.⁹⁰, valgono infatti i seguenti assiomi⁹¹ della comunicazione:

- ♦ **Non comunicare è impossibile:** l'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutte valore di messaggio
- ♦ Ogni comunicazione, anche la più banale, presenta due aspetti egualmente importanti: **il contenuto** (ciò di cui si parla, cosa trasmetto), e **la relazione** (come trasmetto, la modalità con cui trasmetto)

Watzlawick⁹² osserva inoltre che le confusioni e le contaminazioni tra questi due livelli possono portare in vicoli ciechi da cui diventa difficile uscire.

Nella relazione vi è l'espressione delle emozioni che è in larga parte NON VERBALE e involontaria.

Nel colloquio con Pia mi sono trovata in particolare a dover stare attenta al mio messaggio "non verbale", quando ho sentito una palese discrepanza tra le sue rappresentazioni e le mie. Ne sono stata consapevole, quando mi ha per esempio esposto la posizione del marito rispetto alla decisione di abortire o meno lasciata alla moglie.

Nel nostro linguaggio parlato il significato delle parole cambia pertanto a seconda della proposta relazionale.

La proposta relazionale è generalmente più potente in termini comunicativi di quella verbale.

D'altronde il non verbale è più radicato in noi perché appreso prima delle parole. Quindi se notiamo una discrepanza tra verbale e non verbale, generalmente prendiamo per vero il secondo.

⁹⁰ P. Watzlawick e coll., "Pragmatica della comunicazione umana", ed. Astrolabio, Roma, 1971

⁹¹ Un **assioma** è una proposizione o un principio che viene assunto come vero perché ritenuto evidente o perché fornisce il punto di partenza di un quadro teorico di riferimento

Per **paradigma** si intende l'insieme degli assiomi che fondano una teoria e riscuotono un consenso nella comunità scientifica in un determinato momento storico.

⁹² Watzlawick e coll., "Pragmatica della comunicazione umana", ed. Astrolabio, Roma, 1971

Apparentemente è più facile controllare il linguaggio, perché le parole possono venire selezionate con cura. Non avviene però lo stesso con il tono, il volume, l'altezza della voce.

La relazione è segnata dal tono con cui vengono pronunciate le frasi, dalle espressioni adottate e dai gesti che lo accompagnano.⁹³

La comunicazione è funzionale quando il contenuto viene recepito dal ricevente con il significato attribuitogli da chi lo trasmette.

La comunicazione è inefficace quando l'aspetto di relazione impedisce la trasmissione dei contenuti.

Quando invio un messaggio devo quindi far sì che il ricevente sappia in che maniera lo deve considerare, ad esempio se è un ordine, una battuta o un rimprovero.

Nell'osservazione del "non verbale", oltre al tono al volume e al ritmo di voce, devo tener conto dell'espressione del volto, dello sguardo attraverso il contatto visivo, della distanza tra gli interlocutori, della postura, dei gesti e dei movimenti del corpo.

Non devo dimenticare che il "non verbale" passa anche attraverso l'aspetto fisico, l'abbigliamento, l'odore del nostro interlocutore.

c) dopo il colloquio

Dopo il colloquio vedo in particolare due momenti in cui il counsellor effettua un lavoro su se stesso:

- la stesura della scheda e/o l'eventuale trascrizione del colloquio: penso sia un momento importante dove ri-emergono le difficoltà incontrate nella gestione del colloquio. La stesura della scheda è uno strumento che rende possibile l'auto-osservazione e l'individuazione di eventuali temi da trattare in supervisione
- la supervisione, vista anche come momento formativo

Considero inoltre la FORMAZIONE CONTINUA, uno strumento prezioso e irrinunciabile che stimola e favorisce il lavoro del counsellor su se stesso.

14. Una critica costruttiva degli incontri di counselling

In questo capitolo intendo prendere in considerazione i diversi aspetti legati all'intervento di counselling, visto come momento di comunicazione e di accoglienza professionale.

Sono aspetti tratti dalle lezioni, dalle supervisioni, dagli approfondimenti attraverso le letture, dai molti momenti di riflessione e auto-osservazione, dal confronto con i miei compagni.

Sono gli elementi fondamentali, che durante questi tre anni hanno contribuito a co-creare e delineare le basi di partenza su cui intendo definire e costruire la mia identità di counsellor.

⁹³ G. Bert e S. Quadrino, "L'arte di comunicare", ed. Cuen, Napoli, 1998

Vedo l'incontro di counselling come momento privilegiato durante il quale il counsellor accompagna il cliente a sperimentare un nuovo modo di affrontare e gestire la fase di vita confusa, destabilizzante, incerta con la quale egli si sta confrontando.

Questo è reso possibile:

- dalla mappa alla quale il counsellor fa riferimento, dalla lente che sta alla base dell'impostazione del suo intervento professionale.
- dalle abilità comunicative acquisite, che gli permettono di interagire con il cliente in maniera consapevole e professionale.
- dal setting, nel quale avviene l'incontro di counselling.

Come counsellor scelgo quindi una lente che parte dal presupposto che ognuno di noi dispone in partenza delle risorse per affrontare le difficoltà. Vi sono però delle fasi di vita inattese, particolarmente impegnative, preoccupanti, destabilizzanti, confuse, che fanno sì che non si riesca a vederle, e si abbia la sensazione di non più possederle.

Un altro aspetto che accomuna ognuno di noi indistintamente, è la ricerca della permanenza, cioè la prevedibilità che dà sicurezza, e l'affidabilità nella garanzia della durevolezza di ciò che abbiamo. Intendo quindi il colloquio di counselling come spazio dove vi sia la percezione di normalità nella difficoltà di affrontare una fase di vita impegnativa, inattesa, preoccupante e incerta come quella con la quale il cliente si sta confrontando.

A differenza del cliente che arriva da me in un momento di confusione, come counsellor io parto invece da una base di lucidità, sono consapevole, autoriflessiva. Ho quale primo obiettivo quello di aiutarlo nella sua confusione a individuare gli obiettivi da perseguire, per poi accompagnarlo a ritrovare la lucidità necessaria per individuare le proprie risorse.

Il mio è un intervento, che non va dentro ma resta tra me e il cliente, rende possibile l'esternalizzazione, la possibilità cioè di condividere e soprattutto di ricondurre il problema al contesto più che a specifiche responsabilità individuali.

L'incontro di counselling quindi inteso come uno spazio protetto, dove diventa possibile sperimentare lo stare dentro la situazione difficile, dentro la sofferenza.

Riportato, nello specifico, al colloquio con Pia, uno spazio protetto dove sperimentare la possibilità di stare dentro l'incertezza della scelta da prendere. Riferito a Lucia, l'incontro di counselling è uno spazio dove sperimentare lo stare dentro l'incertezza relativa al momento di cambiamento.

Lo "stare dentro" permette di muoversi in uno spazio dove diventa possibile rinarrare la propria storia, valorizzarne gli aspetti più utili e dare vita a delle narrative nuove, non "più vere", ma che rappresentano nuove opportunità di cambiamento e possono giovare più di altre nell'affrontare e gestire i problemi della vita.

La mia lente di counsellor mi porta a considerare il cliente come unico esperto della sua vita e dei problemi legati ad essa, e di vedere ogni persona come capace, nella sua unicità, di fare delle scelte autonome.

In questo spazio il counsellor si pone quindi non come lo specialista del problema, ma come lo specialista nella gestione dei problemi e facilita il cliente nell'individuazione delle soluzioni.

Questo significa affiancare il cliente nell'assumere una posizione attiva nell'affrontare i problemi e incoraggiarlo a controllare direttamente in prima persona ogni iniziativa volta alla loro soluzione.

Questo atteggiamento orientato all'empowerment si traduce nel permettere al cliente di identificare e valorizzare le proprie risorse, e riprendere così il controllo della propria vita.

Ad esso si aggiunge un'importante funzione del counselling, che consiste nell'accrescere l'autostima del cliente: quindi nel favorire lo sviluppo della consapevolezza personale e nell'incrementare la fiducia in se stessi, visti come elementi che motivano la persona a cambiare.

15. Conclusioni

In un'ottica post-moderna, ritengo importante avere la consapevolezza che il counselling venga visto come una scelta di approccio, non come la verità risolutiva.

Un approccio che intendo positivo e creativo, ben rappresentato dall'aforisma di Wittgenstein, citato da J.Milner e P.O'Byrne⁹⁴: "L'unica cosa interessante in un problema, sta nell'idea di soluzione che esso racchiude in sé."

⁹⁴ J. Miller e P. O'Byrne, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo-Trento, 2004, pag. 57

16. Bibliografia

LETTURE PERTINENTI AL LAVORO DI DIPLOMA

- ◆ Baetson Gregory, "Verso un'ecologia della mente", ed. Adelphi, Milano, 1976
- ◆ Bert Giorgio, Quadrino Silvana, "L'arte di comunicare", ed. CUEN, Napoli, 1998
- ◆ Bert Giorgio, Quadrino Silvana, "Il counselling sistemico", ed Change, Torino, 2004
- ◆ Bert Giorgio, Doglio Mauro, Quadrino Silvana, "Le parole del counselling sistemico", ed. Change, Torino, 2004
- ◆ Hough Margaret, "Abilità di counselling", ed Erickson, Gardolo (TN), ristampa 2006
- ◆ MacLean Paul, "Evoluzione del cervello e comportamento umano", ed. Einaudi, Milano 1997
- ◆ Milner Judith, O'Byrne Patrick, "Il counselling narrativo", ed. Erickson, Gardolo (TN), 2004
- ◆ Quadrino Silvana, "Il pediatra e la famiglia", Il Pensiero Scientifico Editore, Roma, 2006
- ◆ Watzlawick P. e coll., "Pragmatica della comunicazione umana", ed Astrolabio, Roma 1971

LETTURE ESTESE

- ◆ Aimetti Luca, "Giocoliere, mangiafuoco e saltimbanco", ed. Change, Torino, 2004
- ◆ Bert Giorgio, Quadrino Silvana, "Il counselling nelle professioni d'aiuto", ed Change, Torino
- ◆ Doglio Mauro, "Uscirne vivi", ed. Lupetti, Milano, 2005
- ◆ Gergen Kenneth J., Gergen Mary, "La costruzione sociale come dialogo", Logos edizioni, Padova, 2005
- ◆ McNamee Sheila., Gergen Kenneth(a cura di), "La terapia come costruzione sociale", ed Franco Angeli, Milano, 1998
- ◆ Quadrino Silvana, "Il bello del gruppo", ed. Change, Torino 2005
- ◆ Sanders Pete, "Counselling Consapevole", ed. La meridiana, Molfetta (BA), 2003
- ◆ Scavi Marianella, "Arte di ascoltare e mondi possibili", Bruno Mondadori Editori, Milano, 2003
- ◆ Smorti Andrea, "Il pensiero narrativo", ed. Giunti, Firenze 1994

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.