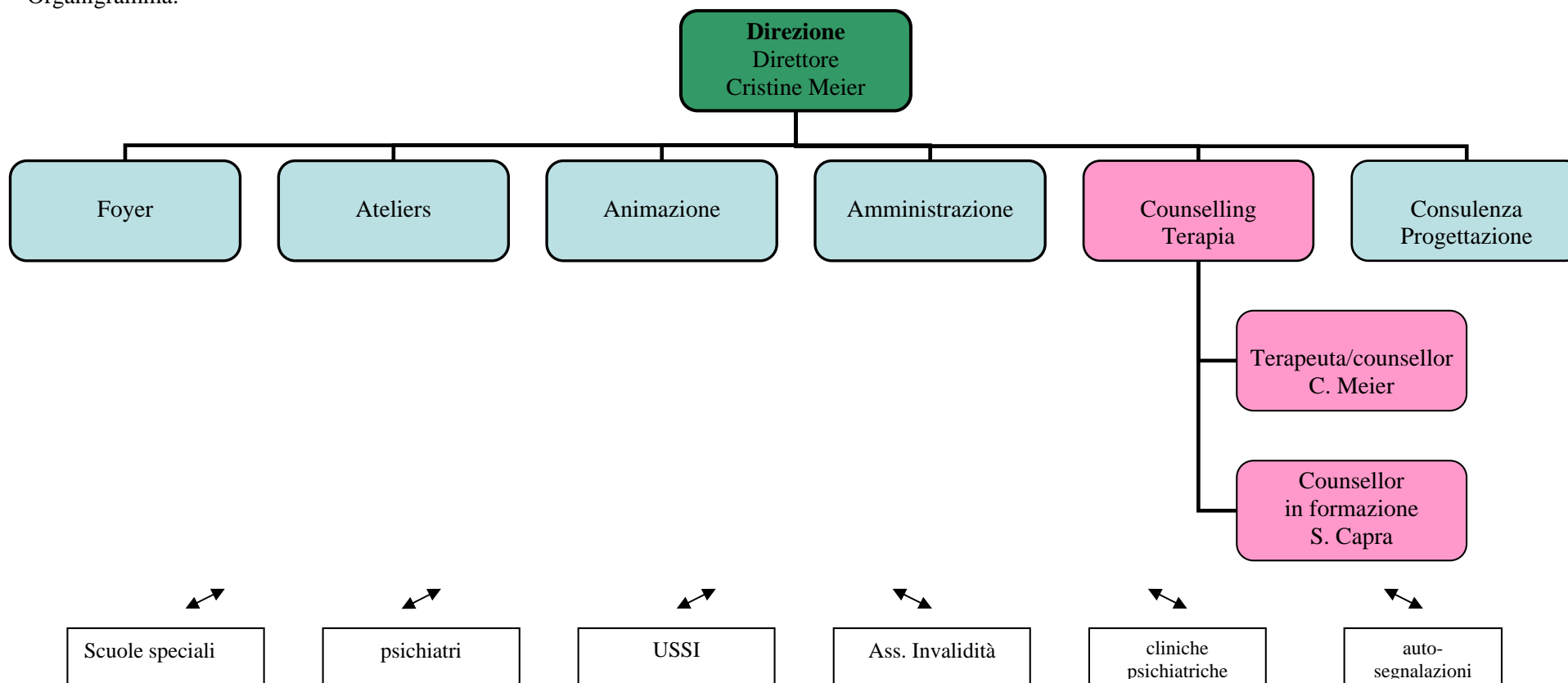


1. Presentazione della mia persona e del servizio di counselling

Counsellor: Sarita Capra, counsellor in formazione

Contesto: Centro Al Dragonato per l'integrazione sociale e professionale di persone con disagio psichico, sociale e psichiatrico

Organigramma:

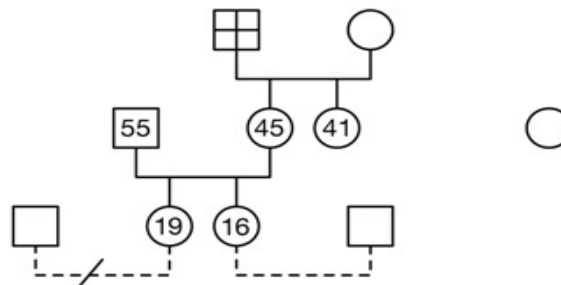


2. Presentazione delle clienti

Signora Paola, 45 anni, casalinga e impiegata alle ferrovie

Giada, 16 anni, studentessa 1° anno al liceo

Sistema significativo del cliente: genogramma



Supervisorì: Christine Meier, counsellor e psicoterapeuta
Anna Maggetti Jolidon, terapeuta sistemica

Numero di colloqui: tre

1° colloquio

Counselling familiare

Invio: psicoterapeuta amica della sorella e della madre della signora Paola

Richiesta: telefona la signora Paola su suggerimento della psicoterapeuta per un incontro con la figlia

Counsellors presenti: Sarita Capra e Christine Meier

Clienti presenti: signora Paola e Giada

2° e 3° colloquio

Counselling individuale

Counsellor: Sarita Capra

Cliente: signora Paola

Descrizione Caso 1

Ho modificato i dati personali delle clienti per ragioni di riservatezza.

Il primo colloquio è descritto principalmente al punto 1 e 2.

Il secondo e terzo colloquio descritti dal punto 3.

1. Invio

a. La narrativa dell'inviante

Alla fine di un incontro di supervisione personale, Christine mi propone di collaborare con il Centro Dragonato e seguire alcune situazioni. Ritiene che abbia le competenze per lavorare come counsellor in formazione e consolidare con la pratica le mie conoscenze. Sarà inoltre l'occasione di verificare e supervisionare con lei la qualità del mio intervento.

Come prima situazione mi propone di incontrare, insieme a lei, la signora Paola e sua figlia Giada.

La segnalazione giunge in un primo tempo tramite una psicoterapeuta, amica di famiglia, che chiedeva a Christine di incontrare madre e figlia. Secondo la descrizione della psicoterapeuta, la madre ha bisogno di aiuto perché incontra difficoltà nel gestire la relazione con la figlia adolescente. Christine dà la sua disponibilità, la signora Paola telefona e fissa un appuntamento per lei e per la figlia.

b. L'effetto delle informazioni ricevute sul cliente, sulle rappresentazioni del counsellor

La proposta fattami da Christine mi lusinga e mi spaventa allo stesso tempo, e chiedo alcuni giorni di riflessione.

Fino ad ora avevo utilizzato le counselling skills e fatto dei colloqui di counselling nel mio ambito lavorativo¹ (sia con i clienti che con i colleghi di équipe): lavorare presso il Centro Dragonato e sotto la sua supervisione rappresentava una validissima opportunità di formazione, di crescita, di supervisione e di auto-osservazione. Parallelamente mi obbligava ad uscire da un contesto protetto e conosciuto dove il ruolo e le competenze professionali sono riconosciuti e rispettati.

La situazione della signora Paola e di sua figlia assume pertanto sin dal principio un significato molto complesso e si confonde con la mia rappresentazione secondo cui un lavoro di counselling presso il Centro Dragonato e sotto la supervisione di Christine dovrà essere un intervento di successo e che dimostri che sono all'altezza della situazione. Consapevole della confusione a livello di rappresentazioni e aspettative, decido di accogliere la proposta di Christine e le confermo la mia disponibilità.

c. Strategie utilizzate per rendere le rappresentazioni del counsellor funzionali agli obiettivi relazioni del counsellor

Prima del colloquio con la signora Paola e con sua figlia Giada ho avuto alcune settimane di tempo per riconoscere le mie rappresentazioni e le mie preoccupazioni e trasformarle in strumenti utili per la preparazione del colloquio, per lo svolgimento dello stesso e per il dopo.

¹ Pro Infirmis Locarno dove lavoro come assistente sociale e responsabile di servizio. Servizio sociale di riferimento per le persone (minorenni e adulti) in situazione di handicap.

Ho utilizzato per questo l'auto-osservazione, la supervisione (lavoro personale) e un colloquio di preparazione con Christine.

Decostruzione delle mie rappresentazioni rispetto al colloquio:

- Il desiderio di fare “bella figura” agli occhi di Christine si confondeva con l’idea di dover raggiungere un “risultato”. Questa ansia di prestazione rischiava di prendere il sopravvento e in supervisione ho potuto rimettere a fuoco l’obiettivo del counselling che sta invece nel processo stesso di ricerca, chiarificazione e co-costruzione con il cliente.
- Parallelamente ho riconosciuto che se non avessi avuto le competenze necessarie Christine non mi avrebbe fatto questa proposta.
- Quali altre rappresentazioni amplificavano l’insicurezza e il timore di affrontare il colloquio? Il contesto lavorativo poco conosciuto, la presenza di Christine durante il counselling, l’idea che le clienti avessero poca fiducia in me perché ero un counsellor in formazione. Il supervisore mi ha fatto riconoscere le competenze comunicative che invece mi servono a lavorare con lucidità nel rispetto del mio ruolo e del cliente: credere nelle risorse del cliente, il rispetto, la curiosità, l’attenzione all’accoglienza, la ricerca condivisa di obiettivi, il riconoscimento dei sistemi motivazionali... insomma strumenti di lavoro che mi appartengono e che avrei potuto “portare con me” ovunque e utilizzare anche in un contesto poco conosciuto e lavorando sotto lo sguardo attento di Christine.
- La presenza di Christine diventa pertanto ulteriore stimolo alla concentrazione nonché possibilità di aiuto concreto.
- Il mio ruolo di counsellor in formazione sarebbe stato spiegato al cliente dal Centro Dragonato e il colloquio stesso dimostrava che accettava questa specificità.
- Il colloquio di preparazione con Christine è avvenuto nell’ora che ha preceduto il counselling e ho condiviso i punti chiariti in supervisione. Esplicitare e spiegare queste riflessioni è stato molto utile per circoscrivere l’emozione e la pressione.
- Abbiamo definito che avrei condotto io il colloquio e lei sarebbe stata presente in qualità di collega e di supporto per me, nonché come possibile counsellor qualora con le clienti si decidesse di proseguire il lavoro separatamente.
- Avevamo poche informazioni rispetto alla richiesta. Soprattutto sapevamo che la mamma si era rivolta al Centro Al Dragonato su indicazione di una psicoterapeuta e che aveva problemi con la figlia.

Decostruzioni delle rappresentazioni rispetto alle clienti:

Il lavoro di decostruzione rispetto all’esperienza stessa del counselling mi ha portata ad assumere una posizione di curiosità nei confronti delle clienti.

- Ipotizzavo che fosse la madre la promotrice dell’incontro, ma volevo conoscere la loro richiesta.
- Un colloquio con più persone implica la condivisione e il rispetto di determinate regole rispetto alla conduzione.

2. Il primo colloquio

a. Osservazioni

Le clienti presenti

Signora Paola, madre di Giada, 45 anni

Giada, 16 anni

Operatori presenti

Sarita Capra, counsellor in formazione

Christine Meier, counsellor e direttrice del Centro Al Dragonato

Nuove rappresentazioni

Il momento dell'accoglienza è fondamentale. So di essere particolarmente tesa ed è come se mi guardassi dall'esterno. Ci presentiamo e le clienti prendono posto di fronte a me, la madre a destra la figlia a sinistra. Tra noi un tavolino molto basso.

Entrambe hanno un aspetto curato e si muovono in modo adeguato ma con un certo timore.

Christine è sul lato destro della stanza alla mia altezza.

Rappresentazione della madre: è lei che ha scelto di venire qui, è preoccupata per la figlia e non sa bene cosa succederà.

Rappresentazione della figlia: molto sulle sue, poco espansiva, osservatrice di quanto succede e reticente.

L'atteggiamento di entrambe non mi sorprende, corrisponde alla rappresentazione che me ne ero fatta e mi va bene che aspettino che sia io a parlare. (*rif. griglia 1, punto 1*)

Sistemi motivazionali iniziali

Madre nei miei confronti: usa in un primo tempo un sistema motivazione di difesa (perplessa, aspetta di vedere cosa succede). In seguito riesco a portarla a un sistema motivazionale di cooperatività e risponde con interesse alle mie domande. A sprazzi emerge un sistema motivazionale agonistico espresso da una certa aggressività nel tono e nel ritmo.

Madre nei confronti della figlia: esprime aggressività (parole e tono della voce) attraverso un sistema motivazionale agonistico.

Figlia nei miei confronti: soprattutto attraverso il non-verbale usa un sistema motivazionale di difesa.

Figlia nei confronti della madre: sistema motivazionale agonistico espresso nel non verbale, con le parole e con il tono.

Io nei confronti della madre: in principio utilizzo la seduzione/complicità. Penso sia anche per questo che ho iniziato con lei il colloquio. Dopo poco tempo riesco a passare ad un sistema di cooperatività.

Io nei confronti della figlia: sin dall'inizio, condizionata dalla mia rappresentazione, prevale il sistema motivazionale di accudimento. Lo esprimo nel contenuto e nella forma delle mie domande.

b. La Richiesta (preoccupazioni, aspettative)

La preoccupazione della signora Paola

Alla domanda “*Signora, come mai è qui oggi*”, la madre inizia ad elencare le sue preoccupazioni:

- futuro professionale della figlia che vorrebbe smettere di studiare
- passa il tempo davanti al computer e non ha interessi
- arriva sempre all’ultimo minuto a fare le cose
- ha degli scatti di rabbia (simili a quelli del padre) e la mamma si spaventa per come perde il controllo
- la relazione con il suo ragazzo
- si mangia le mani

Più volte riassumo le sue preoccupazioni fino ad ottenere l’elenco sopraccitato. Lei è molto collaborativa: in effetti alla fine di ogni mio intervento aggiunge altre sue preoccupazioni o ribadisce quanto già detto. Durante i primi cinque minuti del colloquio mi concentro sulle preoccupazioni della signora e parlo unicamente con lei. (*rif. griglia 1, punto 2*)

La preoccupazione di Giada

Alla figlia non pongo la stessa domanda aperta, ma le chiedo cosa ne pensa delle preoccupazioni della madre. Lei non le condivide, ma:

- vorrebbe smettere di studiare, andare a lavorare e andare a vivere da sola
- sente il bisogno di proteggere la sua privacy

Parlando di “preoccupazioni” introduco in modo implicito una prima decostruzione. (*rif. griglia 1, punto 3*)

Dopo questa prima parte del colloquio e una riformulazione con Christine delle loro preoccupazioni (*rif. griglia 1, punto 4*) chiedo esplicitamente ad entrambe cosa vogliono affrontare durante il prosieguo del nostro incontro. (*rif. griglia 1, punto 6*)

Richiesta della signora Paola

Discutere della scelta della figlia di smettere di studiare (*rif. griglia 1, punto 6*)

Richiesta di Giada

Prendersi il tempo per valutare questa scelta e immaginare quali sarebbero gli effetti nella realtà. (*rif. griglia 1, punto 6*)

Aspettativa della signora Paola

Incontrarsi di nuovo con il counsellor (Sarita) per capire cosa può fare lei per avere un rapporto sereno con sua figlia. Un rapporto sereno anche con l’altra figlia. (*rif. griglia 1, punto 10*)

Aspettativa di Giada

E’ d’accordo di soffermarsi sull’idea di smettere di studiare e capire meglio cosa vorrebbe. Affronterà questo obiettivo con Cristine. (*rif. griglia, punti 9 e 10*)

c. Il contratto condiviso/la cornice

La cornice, intesa come spiegazione di quanto avviene durante il counselling, l'ho inserita all'inizio del colloquio, subito dopo le presentazioni. Avevo bisogno di un appoggio solido in contrapposizione all'incertezza del momento e ho scelto, senza riflettere troppo sull'effetto di questa mia azione, di aggrapparmi ad un pezzo di teoria. La spiegazione che ne ho dato era molto semplice, ma è rimasta senza seguito perché non potevo agganciarla a nessuna aspettativa e verificare se le modalità di collaborazione che proponevo avessero senso per le clienti.
(rif. tabella 1, punto 1)

Il contratto condiviso è stato esplicitato alla fine del 1° colloquio quando, dopo la verifica da parte di Christine dell'aspettativa della ragazza, abbiamo proposto di proseguire con un lavoro individuale. (rif. griglia 1, punti 7 e 8). Partite da una preoccupazione iniziale che sembrava dover coinvolgere solo la figlia, siamo riuscite a far emergere le diverse aspettative e definire che gli obiettivi erano diversi e rivolti a loro stesse.

Per andare verso un obiettivo condiviso ci vuole collaboratività, è necessaria una buona relazione per affrontare il contenuto. Nel caso specifico ho tribolato nel gestire la relazione poiché le clienti erano in conflitto tra di loro. Come ho capito in seguito, la madre lo era anche con l'inviante e, di conseguenza, anche con me.

d. Le domande guida

Le domande guida sono uno strumento di lavoro che permette di chiarire quale è

- la preoccupazione del cliente,
- la sua richiesta,
- la sua aspettativa e
- definire così un obiettivo condiviso e lavorabile (in positivo e contestualizzato),
- di verificare quanto ha già messo in atto dal cliente per affrontare la sua situazione,
- che effetti (vantaggi e svantaggi) hanno avuto le sue strategie,
- permettono di far emergere le risorse e i limiti delle persone stesse, delle figure di riferimento e del contesto,
- di trasmettere informazioni utili,
- di verificare l'utilità del lavoro svolto insieme.

Domanda: se posta con consapevolezza, questa formulazione permette di "non invadere"

Guida: guidano nella riflessione e permettono di formulare delle rappresentazioni in modo funzionale.

Servono a dare stima alla persona, a mantenere il timone di facilitatore del colloquio e a non giudicare.

Con la madre ho utilizzato le domande guida in modo funzionale. Mi hanno permesso di muovermi tra "la sua preoccupazione e "il suo obiettivo" con curiosità e facendo emergere delle informazioni utili sulla composizione della famiglia, la sua attività professionale, le sue reazioni quando oscilla tra il desiderio che sua figlia sia indipendente e il bisogno di accudirla.

Ho utilizzato soprattutto domande aperte ed esplorative.

Anche con Giada ho utilizzato le domande guida, ma il sistema motivazione di accudimento e la focalizzazione sulla narrazione della madre mi hanno condizionata. Con le mie domande, che erano sì aperte ed esplorative, ho cercato di capire se condivideva o meno le preoccupazioni già espresse dalla madre. L'obiettivo del counsellor è invece quello di far emergere le aspettative e le

preoccupazioni di tutti i presenti. Preoccupazioni e aspettative che spesso divergono da quelle portate dalla persona che ha chiesto il colloquio.

Fondamentale è stato l'intervento di Christine che ha insistito per farsi raccontare dalla ragazza quale fosse il senso della sua presenza lì. (rif. tabella 1, punti 7 e 8)

- e. Difficoltà e/o agevolazione del counsellor nella gestione del colloquio (relazionali/emotive/motivazionali, di contenuto, professionali)

Il colloquio di counselling con due clienti richiede una grande attenzione sia a livello di relazione che di contenuto. "Equilibrio" è la parola chiave che ritorna nei miei pensieri mentre redigo questo punto del lavoro. Immagino una vecchia bilancia, due piatti e di tanti piccoli pesi. Ogni cliente ha il suo piatto, e ogni piatto rappresenta la relazione tra noi.

Tanti piccoli pesi, o pochi pesi grandi. Alcuni già presenti, altri da togliere e altri ancora da posare. L'obiettivo non è quello di ottenere un determinato peso, ma più che altro che i piatti siano posti sulla stessa linea. Questa immagine mi aiuta molto perché mi obbliga a muovermi con attenzione e prudenza. A non dare per scontato che le regole stabilite nella "cornice" (farò a entrambi delle domande, mi assumerò il compito di "dirigere" il colloquio affinché entrambi abbiate il tempo di parlare, chiedo che quando uno parla l'altro non interrompa...) siano la garanzia per un colloquio gestito in modo equo. A non pensare che l'equilibrio raggiunto ad un certo punto del colloquio, sia mantenuto anche in seguito.

I piccoli e grandi pesi rappresentano la relazione, la rappresentazione che ho del cliente, i sistemi motivazionali utilizzati, il tono di voce, il tempo dedicato all'uno e all'altro, la curiosità... Ma anche la metacomunicazione, la possibilità di scegliere e definire insieme, in base ad un certo obiettivo, una linea di equilibrio che non per forza sia quella di due piatti allineati.

Nel caso specifico ho senz'altro favorito un disequilibrio poco utile nella gestione della relazione con la madre e con la figlia.

- Ho iniziato il colloquio con la madre perché era stata lei a chiedere l'appuntamento. Questo mio agire è stato dettato da una scelta poco consapevole. Sarebbe stato molto più funzionale se fossi stata più consapevole, se ne avessi valutato prima i possibili effetti. Anche dopo un'attenta riflessione avrei probabilmente scelto di porre la prima domanda alla madre, ma gestendo il seguito in modo diverso. Ho capito solo più tardi che ero anche intimorita dal sistema motivazionale agonistico da lei utilizzato. (rif. griglia 1, punto 1)

- Durante la prima parte del colloquio ho parlato a lungo con la signora Paola ... troppo. Quando mi sono rivolta a Giada non le ho dedicato lo stesso tempo né ho insistito per capire le sue preoccupazioni.

La madre aveva molte preoccupazioni e bastava chiederle perché le elencasse. In un primo momento mi sono sentita sollevata nel sentire come fosse in chiaro e questo ha fatto sì che mi soffermassi riassumendo più volte i punti da lei sollevati. Ho senz'altro agganciato la signora, ma ho contribuito a creare una lunga lista di critiche espresse in tono accusatorio nei confronti di Giada. (rif. tabella 1, punto 2)

Quando mi sono rivolta a Giada non ho chiesto, come a sua madre, "Tu, invece, perché sei qui oggi?" ma le ho chiesto "Giada, e tu cosa pensi di quanto ha detto tua madre?"

Ho agito condizionata dal sistema motivazionale di accudimento utilizzato sin dall'inizio.

Era importante invece capire la sua aspettativa, insistere (come mai sei qui? cosa ti immaginavi pensando a questo incontro? Cosa vuoi tu nella tua vita? C'è qualcosa che ti preoccupa? Sei stata obbligata?)

Questo avrebbe in parte garantito l'equilibrio di cui parlavo sopra creando davvero uno spazio privilegiato per Giada. Come ha spiegato in seguito, Giada era stata portata per decisione di sua madre. Se gli avessi permesso di dirlo sin dall'inizio, avremmo potuto affrontare il fatto che la sua presenza era un'esigenza di un'altra persona. Saremmo andate ad un altro livello di contenuto, riconoscendo e legittimando alla ragazza dei bisogni suoi che possono essere diversi da quelli della madre. Come dice Doglio², spesso i bambini e gli adolescenti sono portati in counselling come "dei pacchetti". Al counsellor il compito di "spacchettare" e, con rispetto e curiosità, andare oltre la narrativa che li incastra nella storia portata dai loro genitori. (*rif. griglia 1, punti 3 e 5*)

- Riflettendo sul mio operato, ho riconosciuto un'altra idea che ha influito sul mio atteggiamento nei confronti di Giada: se prendevo il tempo per insistere maggiormente sulle aspettative della figlia, temevo di risultare "sleale" nei confronti della madre.
Ma se avessi scelto di esplorare le preoccupazioni e le aspettative di Giada da un angolo diverso rispetto a quello utilizzato con la madre non avrei creato un'alleanza relazionale a discapito della signora. Questo timore poteva essere riconosciuto e ridefinito in modo utile solo se fossi stata sicura del metodo e della direzione che stavo dando al colloquio, e consapevole delle mie rappresentazioni.
In qualsiasi momento posso metacomunicare sia sulla mia scelta di metodo, sia sulla difficoltà di continuare (es. "alt, un attimo, sto perdendo il filo"). Posso condividere il significato di interventi diversi con l'uno o l'altro cliente in relazione all'obiettivo. In questo caso far emergere la preoccupazione e l'aspettativa di ognuno.
- In ogni fase del colloquio è utile metacomunicare: spiegare cosa stiamo facendo. In generale è quindi più funzionale spiegare la cornice dopo che le diverse aspettative sono state esplicitate. Solo così può essere verificato con ogni cliente se delle modalità di lavoro che proponiamo hanno per lui un senso in relazione al suo obiettivo.
- Il linguaggio verbale e non-verbale (postura, tono, ritmo) utilizzato con la signora Paola ha agevolato la relazione favorendo il passaggio da un sistema motivazione seduttivo (in contrapposizione al suo agonismo) a un sistema di cooperatività. Nella seconda parte del colloquio ho scelto di introdurre anche alcune osservazioni ironiche (es.: similitudine tra la sua professione alle ferrovie e il suo bisogno di fare al posto di...) e il feed-back della signora è stato positivo.
- Diverso esito ha avuto il linguaggio verbale e non-verbale utilizzato con Giada. Troppi spazi tra una frase e l'altra, enfatizzando il tutto con un tono infantilizzante, ecc. In perfetta sintonia con il sistema motivazionale di accudimento che ha contraddistinto la mia relazione verso di lei. Ho avuto la conferma che questo atteggiamento non è utile per l'obiettivo del counsellor di far emergere le risorse dell'altro; al contrario l'obbligavo a giocare il ruolo di quella che non sa, che non osa... Il suo feed-back è stato molto eloquente: si abbassava sempre più sulla sedia, le veniva da piangere.
Diversa la reazione di Giada quando Christine con gentilezza e fermezza ha insistito per capire cosa lei volesse (dal colloquio, dalla vita in generale): ha preso un tono più sicuro, si è raddrizzata sulla sedia, cooperante. (*rif. griglia 1, punti 3, 7*)
- Sin dall'inizio mi sono rivolta a Giada dandole del "tu". Con un'adolescente che viene accusata di non essere all'altezza è più utile usare il "lei": la riconosco come più grande ed è chiamata ad assumersi delle responsabilità.

² Mauro Doglio, counsellor professionale e responsabile del Dipartimento Comunicazione Counselling Educazione dell'Istituto Change per il counselling sistemico di Torino

- Durante la prima parte del colloquio ho chiesto più volte a Giada “*Saresti disposta?*”. Questo dimostra che il mio filo conduttore erano le preoccupazioni della madre. La domanda più utile sarebbe stata: “Tu hai voglia?”, “Tu hai bisogno?” (rif. tabella 1, punto 3)
- Nei momenti in cui sentivo di avere in mano il timone e gli interventi si costruivano attorno ad un obiettivo preciso, ho usato un linguaggio chiaro, semplice ed adeguato. Nei momenti più critici anche le frasi risultavano un poco contorte.

Il primo colloquio con la signora Paola e sua figlia ha rappresentato per me una svolta nel percorso formativo. Un’esperienza, come spiegavo sopra, intrisa di significati e preceduta da un lavoro di supervisione e auto-osservazione per riconoscere, dare nome e significato alle mie rappresentazioni/emozioni. Seppur riconosciute e contestualizzate, alcune di queste emozioni (eccitazione, timore, agitazione) mi hanno accompagnata prima, durante e dopo il colloquio. Se gestite con professionalità queste emozioni possono essere utili, nella misura in cui favoriscono un lavoro attento e rispettoso ed empatico. Nel caso specifico queste sensazioni sono state, per momenti, amplificate e hanno disturbato quella che sarebbe stata una lettura più utile del gioco relazionale che prendeva forma man mano. Parallelamente mi hanno aiutata a lavorare con prudenza evitando di fare dei danni.

Anche la presenza di Christine Meier ha influenzato il mio lavoro. Da una parte è stata di indubbio supporto: mi ha permesso di fermarmi, prendermi del tempo prezioso e riflettere ad alta voce. Insieme abbiamo espresso delle riformulazioni utili: riprendendo gli elementi portati dalle clienti abbiamo sì sottolineato le difficoltà, ma anche riconosciuto gli sforzi già intrapresi e proposto una narrativa più ordinata. (rif. tabella 1, punto 7)

E’ stato grazie ad un intervento di Christine che anche Giada ha avuto lo spazio e il tempo per esprimere la sua reticenza ad essere lì e delle preoccupazioni diverse da quella della signora Paola. Christine mi ha interrotta e ho subito riconosciuto l’obiettivo del suo intervento. Non ho vissuto come un’ingerenza la sua iniziativa, anzi. A voce alta ho detto che capivo quando stava facendo e che, effettivamente, non sapevo ancora quale fosse l’aspettativa di Giada. Prima dell’interruzione avevo però ipotizzato quale direzione dare al colloquio. Siccome le richieste emerse fino a quel momento concernevano la scelta studio/lavoro della ragazza, avrei chiesto alla madre se era d’accordo che i prossimi trenta minuti li dedicavo alla figlia. Esplicitando le mie intenzioni, e trovando il loro accordo, avrei potuto parlare con Giada senza che questo escludesse la madre.

D’altra parte, condurre un colloquio sotto l’occhio vigile di Cristine (che oltre ad essere direttrice del Centro al Dragonato lo è anche della Scuola) ha accentuato quello stato di tensione e ansia che, come ho già spiegato prima, ha in parte ostacolato e in parte agevolato il mio intervento e l’esito dello stesso.

La descrizione si concentrerà ora sul 2° e 3° colloquio, counselling individuale con la signora Paola.

3. La storia / la narrativa del cliente

a. Le parole chiave

La cliente narra la sua storia e i concetti chiave, più che le parole precise, sono: “*non sopporto*” (le figlie, dover far la mamma, mia madre psicologa, mio marito..) e “*vorrei*” (avere più tempo per me, saper resistere, che non chiedano più il mio aiuto). (rif. griglia 2, punti 3 e 4)

Durante quasi tutto il secondo colloquio ho la sensazione che siamo girando in tondo e lei gioca a “nascondino”: quando cerco di rimanere ferma su un argomento si tira indietro.

Poi avviene il punto di svolta che io ho saputo cogliere solo parzialmente. La signora dice “*Non ho scelto io di venire qui. E’ stata mia sorella a dirmi di venire.*” (rif. griglia 2, punto 6)

b. Aspetti verbali e non verbali da decostruire/ricostruire

La signora si presenta al 2° colloquio con un atteggiamento di sfida e aggressività. Sulla porta dall’ufficio mi dice che alla ricezione non sapevano chi fossi. Spiego che non lavoro sempre qui, ma che collaboro con il Centro.

La sua osservazione mi sorprende. Dopo il nostro primo colloquio pensavo che fosse per lei chiaro quale era il mio ruolo. Sono comunque molto più calma e lucida. Il mio obiettivo è accoglierla e interpreto il suo “attacco” non contro la mia persona ma come una modalità di interagire a lei utile (si diventa aggressivi quando ci si sente minacciati). (rif. tabella 2, punto 1)

E’ particolarmente loquace. In un primo tempo insiste molto nel parlare delle sue difficoltà relazionali con le figlie. Ha una lettura molto lineare della situazione, giudicante verso gli altri e porta delle soluzioni impossibili da attuare (tornare indietro nel tempo, che la figlia minore se ne vada da casa). (rif. griglia 2, punto 4)

Mantiene sempre un tono di sfida come se volesse portarmi ad ammettere che non ci sono alternative.

Poi passa all’auto-osservazione, parla dei propri valori e dei propri desideri. Sono rappresentazioni in contrapposizione all’idea di identità di madre presente nella nostra cultura. (rif. griglia 2, punto 3).
Ho la sensazione che stia provando fino a dove può spingersi, se può fidarsi di me, se la giudico. (rif. griglia 2, punto 5)

Solo dopo aver espresso i suoi pensieri più brutti, riesce a dirmi che lei non voleva essere lì, ma è stata mandata da sua sorella.

Da qui in avanti il tono diventa meno aggressivo e sembra maggiormente disposta a seguirmi verso la ricerca di un obiettivo condiviso. (rif. griglia 2, punto 6)

c. Aspetti non funzionali della narrativa del cliente

Gli aspetti non funzionali utilizzati dalla cliente sia a livello verbale che non verbale, e già esposti in precedenza, sono stati elementi molto utili per me. Mi hanno segnalato una difficoltà relazionale e mi hanno spinto a muovermi con prudenza, alla ricerca costante di una buona relazione.

Anche per la costruzione della relazione cooperativa, gli aspetti non funzionali nella narrativa e i sistemi motivazionali della cliente sono stati molto utili.

Al contrario di quanto successo durante il primo incontro, pur prestando molta attenzione alle sue parole, riesco ad osservare quello che succede a livello relazione/contenuto con maggior distacco. Il mio obiettivo è di fare chiarezza e devo trovare la giusta misura tra il “sì” (accogliere la sua narrativa e riconoscere le sue difficoltà) e il “ma” (essere direttiva non sul contenuto ma sul metodo). Fare chiarezza significa innanzitutto capire la sua preoccupazione, la sua richiesta e quindi la sua aspettativa rispetto al lavoro che possiamo fare insieme. Ma per farlo è necessaria una relazione cooperativa. Durante i primi ¾ del colloquio sono molto consapevole del movimento su questo asse, e accetto la difficoltà di rimanere lì e non andare oltre.

La cliente ha dichiarato che il suo obiettivo era migliorare la relazione con le proprie figlie.

L’aggressività non verbale nei miei confronti, la narrativa lineare e deterministica nei confronti

delle figlie, dell'ambiente e di se stessa non sono stati funzionali per la co-costruzione di questo obiettivo.

Le sono stati invece molto utili per farmi capire che c'era un obiettivo non esplicitato che impediva di creare una relazione cooperativa. La sua rabbia nei confronti dell'inviante e il giudizio sul suo ruolo di madre precludevano qualsiasi apertura verso il lavoro con il counsellor. Mi soffermerò su questo "paradosso" in seguito.

d. Eventuali decostruzioni, riformulazioni, ricostruzioni

Il primo pezzo che decostruisco è legato alle idee che per risolvere il conflitto con le figlie ci siano due possibilità: tornare indietro nel tempo o far sì che le figlie se ne vadano da casa. Soluzioni che ritiene impossibili.

Per la decostruzione/ricostruzione riprendo gli elementi portati dalla cliente, ma aggiungo dei dubbi e il concetto di circolarità. Concludo con una domanda, che mi permette di verificare il suo feedback.

"Quindi da una parte c'è l'idea di tornare indietro e non avere bambini che però sa essere impossibile. Dall'altra il desiderio che se ne vadano da casa al più presto ma non può mandarle via perché Giada è minorenni: la società giudicherebbe questa sua scelta, suo marito non lo permetterebbe mai perché ci tiene all'unità della famiglia. E tra queste due soluzioni non possibili, si chiede come sia possibile riuscire a sopportare la situazione fino a quando saranno indipendenti. Tanti anni, pochi anni, questo nessuno lo sa. Non dipende solo da lei. Ma lei, come pensa di fare?" (rif. griglia 2, punto 5)

La seconda decostruzione tocca sia la rappresentazione che le strategie ed è relativa all'incongruenza tra il desiderio che le sue figlie siano indipendenti, e il fatto che lei fa al posto loro. *"...Quindi lei mi sta dicendo che da una parte vorrebbe le sue figlie autonome ed indipendenti. Però non è tanto sicura che ce la facciano come vorrebbe lei e allora si assume dei compiti che invece spettano a loro per evitare di dover intervenire più tardi e magari dover riparare dei danni. Si rende conto che c'è un paradosso in questa strategia?"* Esplicito il legame tra obiettivo e strategia. Introduco il termine strategia (quindi ci sono altre possibilità) e per la prima volta accenno al fatto che la sua idea di indipendenza può essere diversa a quella delle figlie. (rif. griglia 2, punto 7)

La terza decostruzione/ricostruzione avviene alla fine del colloquio e tocca sia le strategie che le rappresentazioni poco funzionali nonché il riconoscimento di ostacoli nell'ambiente.

Counsellor: *"Alla luce di quanto è stato detto durante questo colloquio, lei come immagina che io possa aiutarla?"*

Cliente: *"Vorrei sapere come fare a sopravvivere fino a quando le figlie se ne saranno andate"*

Faccio la seguente decostruzione:

"Dando per acquisito che non sappiamo quando le figlie "se ne andranno", quello che lei oggi mi ha raccontato conferma che ci sono tanti modi diversi di guardare una situazione (psicanalitici, biologici). Lei li ha citati cercando di spiegarsi le difficoltà relazionali che incontra nel suo ruolo di madre. Io non utilizzo quelle lenti e, da quello che mi ha raccontato, lei se guarda alla sua situazione con quelle lenti soffre e si sente impotente.

In più è osservata da tanti occhi e ognuno si aspetta qualcosa di diverso ed è davvero difficile dare la risposta giusta per soddisfare tutte le persone significative che sono presenti nella sua vita.

La sua domanda sarebbe quindi come fare a sopravvivere. Le propongo una riformulazione "Di cosa ha bisogno per percorrere il cammino d'ora in poi? Quali elementi sono indispensabili per lei per sopportare il tempo che verrà. Guardare la situazione che la fa soffrire con una lente nuova e capire cosa può fare di diverso. Ci chineremo sulle relazioni come con un microscopio per vedere cosa ha già fatto? Cosa ha funzionato, cosa no..."

Come dicevo sopra, per i primi $\frac{3}{4}$ del colloquio uno dei miei punti di riferimento è stato che nel counselling ciò che conta è il percorso, non il risultato. Questo mi ha permesso di essere curiosa, di non anticipare. Ho gestito l'esplorazione senza subire la pressione di dover trovare un obiettivo, ma negli ultimi minuti mi sono lasciata prendere da un'urgenza e anche da un'ansia di prestazione. Non ero più lucida come in precedenza, non "camminavo più accanto alla cliente", ma l'ho guidata verso la proposta di rivederci.

Se non facevo questo, probabilmente la signora non tornava. Nella riformulazione riesco comunque a proporre un aggancio a livello di contenuto e decostruisco l'idea che lei non vale niente e, siccome non è psicoterapeuta, non ce la farà mai ad essere una buona madre. Nelle mie parole non c'è giudizio, ma la cliente parte con l'idea che ha bisogno di me. Decostruisco il fatto che è lei a essere sbagliata, e porto l'accento sul fatto che sono i modi in cui gestiamo una situazione che portano alla sofferenza. Utilizzo però il termine "sopportare" e questo mostra che in questo momento utilizzo un sistema motivazione seduttivo e mi preoccupo di non "smentirla". E' un termine che non può essere utilizzato per definire un obiettivo lavorabile, che invece si basa su una formulazione in positivo. Si distanzia inoltre dal concetto di "trovare un modo diverso di comunicare".(rif. griglia 2, punto 8).

4. Gli obiettivi condivisi

a. Lungo termine

E' difficile riconoscere quale sia stato l'obiettivo a lungo termine. Alla fine del primo colloquio abbiamo definito che la madre desiderava trovare un modo diverso di comunicare con le sue figlie al fine di ottenere una relazione più serena. La figlia voleva invece riflettere sugli effetti che avrebbe avuto la scelta di interrompere gli studi.

Ho condotto il secondo colloquio dando per scontato che questo fosse davvero l'obiettivo della signora ma, analizzando quanto successo, posso solo riconoscere che prima di affrontare la relazione tra madre e figlie avrei dovuto soffermarmi sull'invio e quindi trovare una buona relazione tra la cliente stessa e il counsellor. Lei è venuta in counselling perché qualcun altro (sorella, madre, psicoterapeuta) aveva deciso che aveva bisogno di aiuto, che non era in grado di gestire sua figlia. La sua presenza è stata una sorta di profezia che si auto-avverava. Non affrontando questo punto, ho lasciato che la signora si trovasse costantemente in una posizione molto delicata, per cui qualsiasi aiuto da me proposto veniva percepito come un giudizio, una conferma che gli altri avevano ragione e una disconferma di lei nel ruolo di madre.

Nel cercare di individuare gli ostacoli relazionali e capire cosa avrei potuto fare di diverso per raggiungere una relazione cooperativa, mi sono anche detta che l'obiettivo della signora ("*Cosa posso fare per avere un rapporto sereno con mia figlia. Un rapporto sereno anche con l'altra figlia*") poteva essere letto anche come una strategia. Nel caso specifico avrei potuto chiedere: "E se lei raggiunge un rapporto sereno con le sue figlie, poi cosa succede?". Ma questa resta un'ipotesi, e sono consapevole che difficilmente si sarebbe aperta verso un obiettivo che ancor più la implicava senza che avessimo prima risolto il paradosso relazionale nel quale eravamo ingarbugliate.

Nell'analizzare il mio intervento mi sono fatta anche un'altra ipotesi: ho iniziato il lavoro individuale con la signora Paola tenendo "buono" l'obiettivo da lei espresso davanti a sua figlia. Ma ora che era sola, c'era altre preoccupazioni di cui voleva discutere?

b. Breve termine

L'obiettivo a breve termine è stato quello di permettere alla signora Paola di avere uno spazio dove esprimere i suoi pensieri ad alta voce e mettere un po' di chiarezza nella sue idee. Obiettivo che è

emerso alla fine del terzo incontro dopo che a più riprese, con fermezza e curiosità, le ho chiesto quale fosse la sua aspettativa, il motivo della sua presenza lì e come potevo esserle utile.

Ho quindi messo in relazione l'opportunità di fare chiarezza con il suo desiderio di modificare e migliorare la relazione con le figlie, e lei mi ha spiegato che tra il secondo e terzo appuntamento aveva messo in atto delle nuove strategie sia per garantirsi il suo spazio sia per evitare di sostituirsi alle ragazze. (rif. griglia 3, punto 6)

Trovo molto significativo che la signora abbia voluto specificare che venire in counselling le è stato utile perché le ha permesso di *“avere uno spazio dove esprimere i miei pensieri ad alta voce e mettere un po' di lucidità”* e che le soluzioni possibili le abbia trovate da sola durante le settimane tra il 2° e 3° colloquio. E' come se dicesse che i benefici che ha potuto trarre da questa esperienza dipendono unicamente da lei e non inserisce in nessun momento l'utilità dell'incontro e del confronto con il counsellor.

Dico questo non perché mi senta esclusa o frustrata, ma per sottolineare quanto fino alla fine il paradosso relazionale rimasto irrisolto abbia impedito la costruzione di una relazione di cooperatività e di un obiettivo davvero condiviso.

c. Le priorità stabilite

Come ho avuto modo di spiegare nei punti precedenti, il lavoro di counselling con la signora Paola si è mosso, per così dire, a due velocità tra relazione e contenuto.

La prima priorità dichiarata dalla cliente sembrava essere la preoccupazione per la figlia. A questa preoccupazione si è dato una risposta proponendo un lavoro individuale di Giada con Christine Meier.

La madre ha scelto di ritornare per un secondo e terzo colloquio individuale con la sottoscritta durante i quali il contenuto della sua richiesta concerne sempre la propria relazione con le figlie.

La sua presenza in counselling era però condizionata dal giudizio di terze persone (sorella, madre, psicoterapeuta) e la signora ha utilizzato un sistema motivazionale agonistico nei confronti miei e di tutto quanto le venisse proposto dentro lo spazio di counselling.

Muovendoci pertanto dentro un paradosso relazionale dove ogni sua richiesta di aiuto, e ogni apertura nei miei confronti rischiavano di essere la conferma che le invianti avessero ragione, il lavoro sul contenuto specifico non è mai veramente decollato.

Pur trovando degli spazi dove proporre delle decostruzioni più funzionali (sia a livello di strategia che di rappresentazione) il lavoro si è sviluppato “in superficie”. Non ho saputo cogliere e approfondire la complessità relazionale e di rappresentazioni legata all'invio.

5. I temi stabiliti

Purtroppo, a causa di questo paradosso relazionale, non abbiamo potuto stabilire dei temi. Nella narrativa della signora ho riconosciuto i seguenti temi: rapporto di coppia, il ruolo di madre, la relazione con la madre psicologa e la sorella che la giudicano, l'indipendenza.

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

Malgrado le difficoltà sopramenzionate, siamo riuscite a costruire un minimo lavoro di contenuto grazie a dei piccoli momenti di cooperatività relazionale.

Obiettivo: migliorare la relazione con le figlie, trovare un modo diverso di affrontare il loro rapporto fino al momento in cui saranno indipendenti.

Le modalità di lavoro co-costruite che hanno permesso di fare una chiarezza:

- definizione di un obiettivo diverso da quello della figlia
- scelta di lavorare separatamente
- progetto di ritrovarsi alla fine del lavoro individuale e possibile condivisione delle nuove narrative
- alla fine del secondo colloquio la mia proposta di un nuovo obiettivo e l'accordo della signora di ritornare
- nel terzo colloquio la verifica della sua aspettativa nei confronti del counselling
- la decostruzione e ricostruzione di letture più circolari e costruzioniste
- il riconoscimento di competenze
- la scelta del counsellor di rispettare l'atteggiamento difensivo della cliente e la condivisione delle mie perplessità rispetto all'utilità del mio lavoro

Strategie tentate per raggiungere l'obiettivo:

- Mette le figlie in condizione di scegliere e di mostrare dei risultati.
- Non è sicura che siano in grado di affrontare la situazione e di ottenere "il meglio", interviene e si sostituisce a loro.
- Si definisce pigra e ambiziosa e le è più facile fare per gli altri che imporre o chiedere.
- Fa fatica a stare dentro la situazione perché non vede nessuna possibilità di modificarla (soluzioni impossibili).
- Si sente osservata e giudicata dalla famiglia d'origine e dal marito.

Vantaggi delle strategie tentate rispetto all'obiettivo:

- Fino ad oggi è riuscita a fare in modo che le scelte di Giada le permettessero di percorrere la strada che lei come madre ritiene essere la migliore (es. studiare).
- Giada si fida di lei.

Svantaggi delle strategie tentate rispetto all'obiettivo:

- Grande dispendio di energia.
- Senso di impotenza davanti ad una ragazza che diventa donna e che guadagnando la sua indipendenza potrà fare delle scelte diverse.
- Insofferenza e senso di inadeguatezza.
- Difficoltà ad accontentare le aspettative delle persone che giudicano il suo operato (marito, madre, sorella).
- I momenti in cui non deve occuparsi delle figlie sono limitati.

7. **Risorse e limiti**

Sempre rispetto al suo obiettivo di capire come fare ad affrontare in modo diverso la relazione con le figlie fino a quando saranno indipendenti:

Limiti umani:

- la famiglia giudicante
- il marito con un'idea di famiglia diversa dalla sua
- non sopporta il carattere delle figlie

Risorse proprie:

- donna molto riflessiva e autocritica
- svolge una professione che le piace e dove è apprezzata
- in passato ha scelto di avere una relazione extra-coniugale che poi ha deciso di troncare
- ha degli interessi suoi (es. lettura)

Limiti propri:

- si sente insoddisfatta e imprigionata nel suo ruolo di madre e moglie
- disprezza la propria madre che ha studiato psicologia e che la critica
- non sopporta suo marito, né come compagno né per il suo ideale di famiglia
- dice di non sopportare le sue figlie, il loro carattere

Risorse finanziarie:

- non ha problemi economici e può disporre in gran parte del suo salario

Risorse logistiche:

- apprezza il fatto di avere un lavoro a turni che le permette di essere lontano dalla famiglia quando tutti gli altri sono a casa

Limiti fisici:

- ca. 5 anni fa si è sottoposta ad un intervento estetico che ora le causa problemi
- prende degli psicofarmaci a seguito dell'intervento

Limite e risorsa propria:

il senso del dovere di imparare qualcosa per comportarsi nel modo più adeguato

8. Informazioni condivise

Nel mio ruolo di counsellor non avevo informazioni utili da condividere con la signora, né con la figlia Giada durante il primo colloquio. Diverso sarebbe stato se fossi stata p. es. docente o medico e se fossimo arrivati al punto del colloquio dove ev. informazioni potevano essere condivise con funzionalità.

9. Le verifiche con il cliente e il feedback

Consapevole che a livello relazionale non ho mai raggiunto la sintonia con la signora, mi sono mossa durante tutto il percorso con grande prudenza. Questo ha fatto sì che procedessimo a piccoli passi e cercassi continuamente il suo feed-back. Durante il secondo incontro i messaggi relazionali e di contenuto mi facevano capire che c'era qualcosa di non detto che impediva di proseguire. C'è stata poi l'apertura, quando mi ha svelato che si era sentita costretta a venire in counselling, ma non ho avuto la lucidità di mantenere la conversazione a questo livello e approfondire cosa significasse per lei. Non l'ho fatto né lì né in seguito.

Durante il terzo colloquio la signora si è dimostrata molto meno aggressiva. Questo mi ha permesso di insistere per capire come potevo esserle utile e quale fosse la sua aspettativa nel venire lì. Il mio tono era tranquillo e a volte volutamente sono apparsa "disarmata". (rif. griglia 3, punti 1,4, 5, 6)
Anche in quest'occasione mi ha dato la possibilità di affrontare la difficoltà relazionale. E' stato quando mi ha detto "l'altra volta lei mi ha manipolata". In quel momento io non ho risposto, ho lasciato che fosse lei a proseguire. I miei pensieri sono stati: mi sta attaccando come la volta scorsa, non so se accogliere o smentire... e ho preferito non dire niente.

In effetti sarebbe stata un'ottima occasione per chiarire la nostra relazione. Tanto più che è la sua sensazione quella che conta, al di là del fatto che io l'abbia manipolata o meno. Avrei potuto dirle "Effettivamente l'ultima volta il nostro incontro mi ha messo a dura prova e lei mi dice che si è sentita manipolata. Mi aiuti a capire come" oppure "Effettivamente l'ultima volta alla fine io l'ho un poco manipolata, le ho proposto io stessa un obiettivo e ho saputo cogliere il suo interesse; ma la sua situazione mi sta veramente a cuore." (rif. griglia 3, punto 5)

La signora ha comunque scelto di tornare due volte e questo, al di là della sua aggressività/difesa, dimostra che un'utilità c'è stata e ha potuto esplicitarlo alla fine. (rif. griglia 3, punto 6)

10. Counselling semplice e/o complesso

Come già accennato in precedenza, rileggendo quanto avvenuto si ritrovano in questo percorso i punti relativi ad in counselling complesso, poiché sono state fatte delle decostruzioni a livello di rappresentazioni.

a. Le motivazione per un counselling complesso

Counselling semplice: il cliente riesce a trovare le proprie soluzioni attraverso le domande guida
Una barca in mezzo al mare ha perso la direzione del vento

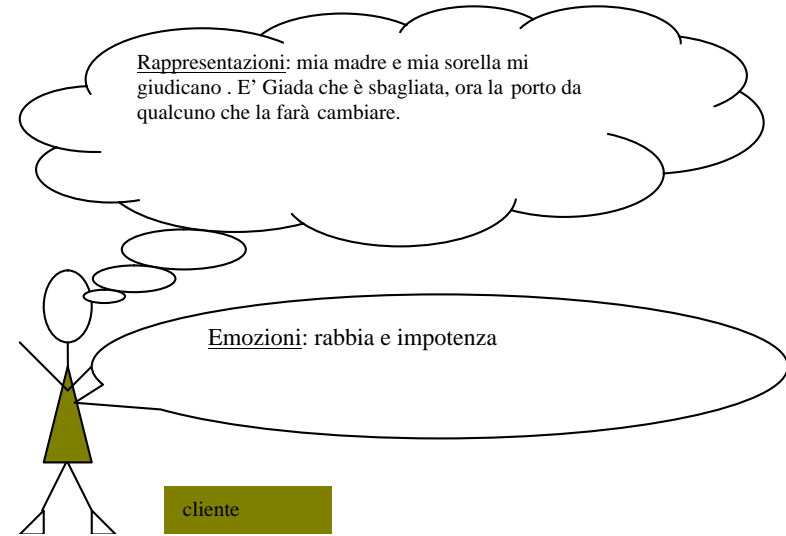
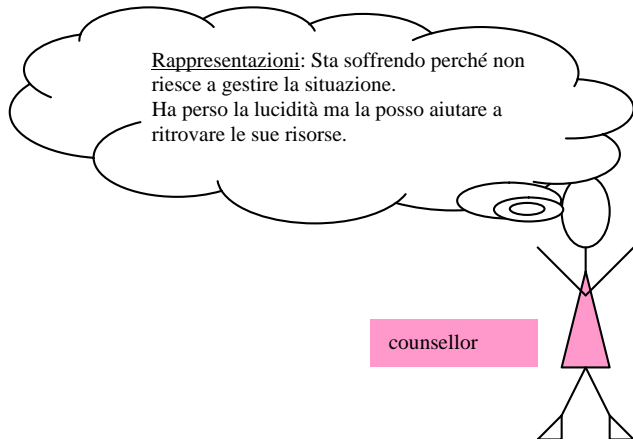
Counselling complesso: è necessario lavorare sulle rappresentazione e sulle letture che il cliente porta. Se la narrativa del cliente non è funzionale rispetto all'obiettivo ed egli, malgrado la prima parte del lavoro, si sente ancora incastrato... allora si deve passare ad un altro livello e affrontare un counselling complesso.
Una barca in mezzo a un prato

b. Rappresentazione da de/ricostruire

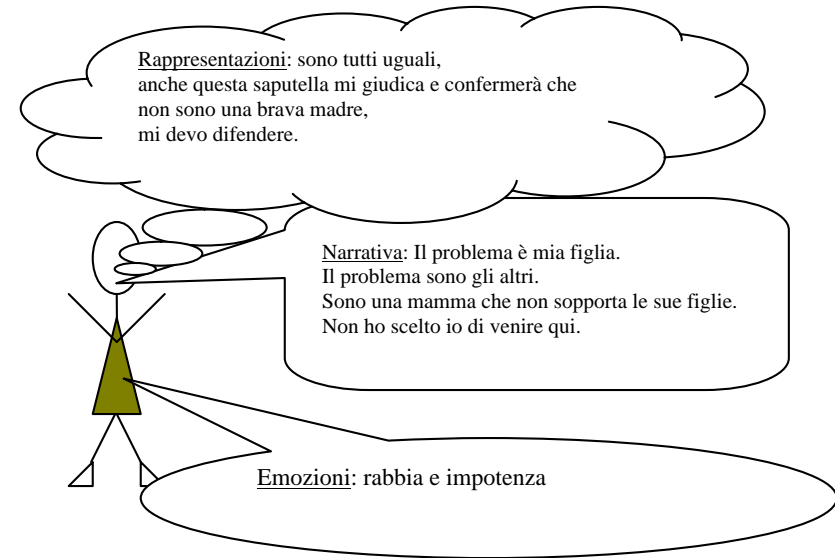
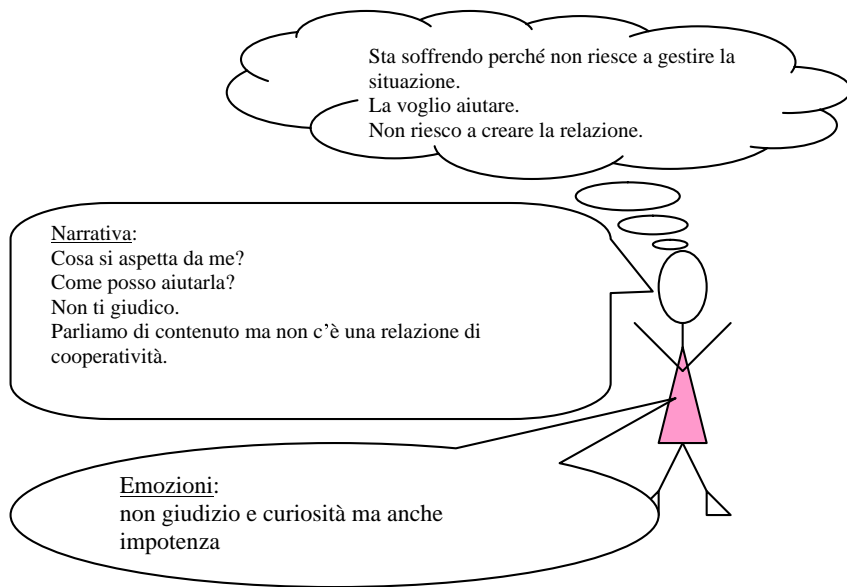
Sebbene alla fine del percorso la signora Paola abbia trovato una lettura meno incastrante e strategie nuove per gestire la situazione, le sue rappresentazioni nei miei confronti rimangono irrisolte e continuano ad impedire un lavoro risolutivo a livello dell'obiettivo dichiarato.

c. Aspetti relazionali/motivazionali da trasformare

Analisi del paradosso relazionale

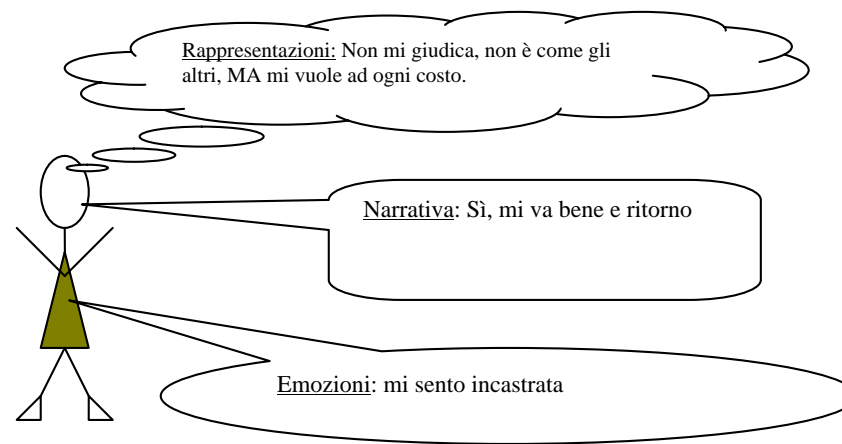
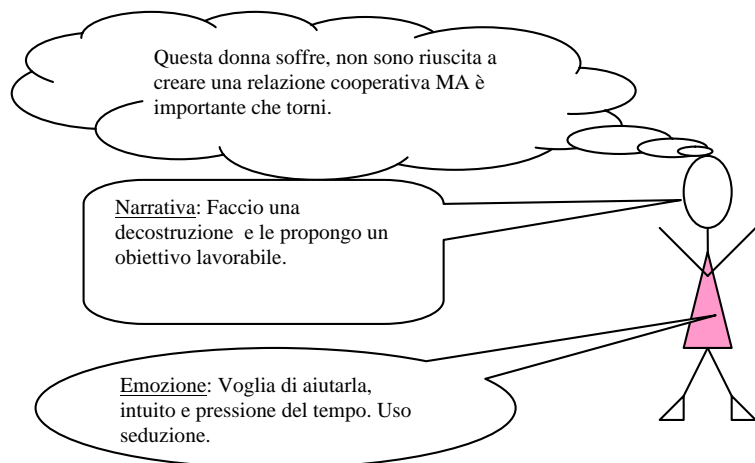


Alla fine del 1° colloquio si trova ad essere anche lei "cliente" e si presenta al secondo colloquio (quello individuale) molto aggressiva.

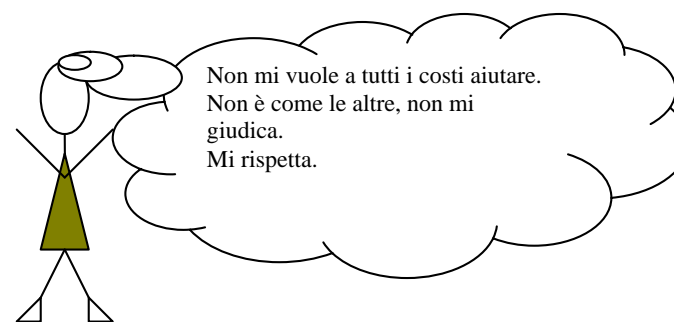
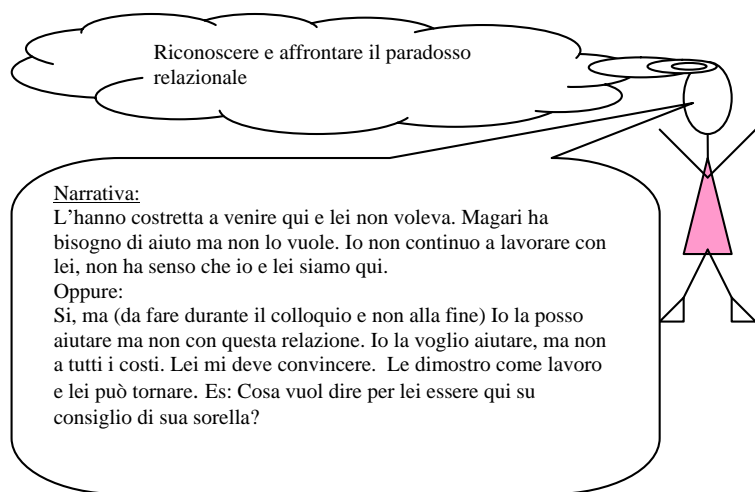


Se io l'aiuto → lei non è capace → loro hanno ragione → disconfermo la sua identità di madre (e non solo).

Alla fine del secondo colloquio, non avendo risolto il paradosso relazionale dentro al quale ci troviamo, agisco:



In effetti lei tornerà per il 3° colloquio, ma rimane fedele alla sua rappresentazione e mi dirà di essersi sentita manipolata. Se avessi affrontato il paradosso relazione nel quale ci trovavamo, come avrei potuto agire anziché sedurla con un obiettivo?



Questo avrebbe permesso di decostruire le rappresentazione non utili, di trasformare il sentimento di rabbia della cliente e il mio senso di impotenza in una relazione cooperativa.

11. **Counselling skills e altri interventi/homework/prescrizioni utilizzate**

Counselling skills utilizzate: accoglienza, auto-osservazione, metacomunicazione (in parte), riformulazione, ascolto attivo, decostruzione/ricostruzione, domande aperte, domande guida, verifica.

Counselling skills non abbastanza utilizzate: metacomunicazione in specifico sull'invio e sulla nostra relazione.

Altre competenze relazionali utilizzate:

curiosità, etica, non-giudizio, cornice, ricerca di una continua consapevolezza, co-responsabilizzazione, linguaggio chiaro e non deterministico.

Mi è mancata la capacità di sapermi decentrare sull'altro e ricentrarmi: non avevo l'ipotesi dell'invio e della complessità relazionale per gestirlo con chiarezza.

Durante il secondo colloquio la signora Paola mi ha detto che aveva voglia di uccidere le proprie figlie. Questa affermazione si inseriva nella narrativa di madre insoddisfatta e impotente che avrebbe potuto risolvere il suo problema solo se le figlie non ci fossero state. Parallelamente manteneva il tono di sfida ed era come se mi mettesse alla prova, per capire fino a dove poteva spingersi senza che io la giudicassi. (*rif. griglia 2, punto 4*)

Non ho quindi voluto sottolineare questa frase come particolarmente importante, ma alla fine ho ritenuto comunque necessario proporle un patto: che fino al prossimo incontro non avrebbe ucciso le sue figlie.

Questo per sottolineare l'ascolto attento che avevo avuto e verificare la sua reazione.

Ho usato un tono di complicità e lei ha reagito con un sorriso e assicurandomi che non lo avrebbe fatto.

12. **Teorie cognitive e relazionali utilizzate** *Il numero tra parentesi si riferisce alla bibliografia*

- Cappello postmoderno: si può guardare alla stessa situazione con tante lenti diverse. Non c'è una sola Verità, ma scegliamo la lente (la teoria) più utile per gestire con meno sofferenza e più autodeterminazione gli avvenimenti della vita. (4)
- Teoria dei sistemi motivazionali: agonismo, difesa, attaccamento, accudimento, seduzione e cooperatività sono dei modi di agire dentro un determinato contesto utilizzati per gestire la relazione (14)
- Costruttivismo e costruzionismo sociale: la percezione e la gestione della realtà si basa sui costrutti mentali che ogni individuo elabora durante la sua vita (costruttivismo) e sul senso comune nato grazie alle relazioni sociali dentro a una tradizione culturale (costruzionismo sociale). (4)
- Teoria sistemica: l'individuo fa parte di un sistema e il suo comportamento è condizionato dalle interazioni di cui è parte. Partendo dall'assioma che "non si può non comunicare", dentro a un determinato sistema la comunicazione modifica, in modo circolare, le relazioni (circolarità). La circolarità che regge il sistema permette l'osservazione da punti di vista diversi (punteggiatura) e fa emergere le connessioni relazionali. Il counsellor fa parte del sistema che osserva (seconda cibernetica di Bateson). Proprio perché egli diventa elemento integrante del sistema, Cecchin (della Scuola di Milano) ha scelto di sostituire il termine "neutralità" con "curiosità". Curiosità che aiuta il professionista a mai sostituirsi al suo cliente e favorisce la co-costruzione del processo. (7, 11, 17)

- Teoria della narrativa: la narrativa è il modo in cui descriviamo una determinata realtà (mappa). E' utile trovare modi diversi per descrivere gli avvenimenti della vita, specialmente quelli in cui ci sentiamo incastrati. Una lettura che non sia lineare e deterministica per ritornare ad essere protagonisti attivi della nostra vita. (9)
- Relazione e contenuto: la comunicazione si sviluppa sempre su due livelli: la relazione (il come) e il contenuto (il cosa). (1, 11)
- Rapporto simmetrico/complementare: il counsellor è l'esperto del metodo, e possiede le abilità comunicative di fronte a un cliente che chiede aiuto (rapporto complementare). Il processo di counselling viene co-costruito (rapporto simmetrico). Le competenze professionali sono messe in relazione alle competenze del cliente, quale unico esperto della sua storia, delle soluzioni possibili. E' attraverso la co-costruzione del processo che si trova il giusto peso tra la complementarietà e la simmetria della relazione. (1, 11, 19)
- Empowerment: Attraverso la relazione di counselling il cliente può fare l'esperienza diretta di una modalità relazionale nuova. Il professionista facilita un processo di chiarimento attraverso il quale il cliente riconosce le proprie risorse e può acquisire maggiore fiducia in se stesso. (2)
- Teoria della sofferenza: L'individuo soffre quando non riesce ad ottenere qualcosa (o ottiene qualcosa che non si desidera). La persona porta un vissuto (quello presente). Necessario capire quale è il suo obiettivo (contestualizzato ad un ambito e/o a una relazione), riconoscere le strategie/rappresentazioni e situazioni ambientali e metterle in relazione con l'obiettivo per capire come si può gestire diversamente la situazione che crea sofferenza. L'idea che la vita mette tutti a dura prova normalizza la sofferenza e non patologizza la persona.

Abbiamo costruito questa mappa di base durante i tre anni di formazione. Le nostre lenti favorite sono quelle utilizzate dalla teoria sistemica e dal cognitivismo, unite sotto un cappello post-moderno, dalla teoria della narrativa.

- Teoria della triangolazione: utilizziamo la triangolazione quando, confrontati ad una difficoltà relazionale, cerchiamo alleanza con una terza persona anziché affrontare la difficoltà con la persona direttamente coinvolta. (17)
- Comunicazione professionale e non spontanea: il counsellor acquisisce abilità comunicative e sa che, per essere d'aiuto, è necessario essere empatico, non spontaneo. (1, 19)
- Cognitivismo: l'attribuzione di significati avviene attraverso mappe cognitive. (2, 4)

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

L'auto-osservazione e l'autocritica sono inserite nella descrizione e nell'analisi del caso presentato.

14. Il lavoro del counsellor su se stesso

La trascrizione del colloquio e le griglie di supervisione sono gli strumenti principali che mi hanno permesso fissare quanto avvenuto durante i colloqui. L'analisi è frutto del lavoro di auto-osservazione, di supervisione personale e di supervisione casi, di intervizione (con compagni di corso).

Ma come mai, malgrado questi strumenti di lavoro non sono riuscita ad affrontare il paradosso relazionale? Come mai non sono riuscita a parlarne apertamente con la cliente e capire cosa significasse per lei essere lì perché qualcun altro l'aveva proposto? E quindi capire se fosse possibile lavorare assieme perché lei lo sceglieva? Come mai non ho avuto la lucidità necessaria quando lei mi ha rivelato che l'invio non era spontaneo e quando mi ha detto che si era sentita manipolata? (rif. griglia 2, punto 6 e griglia 3, punto 5)

La prima reazione è quella di dire: beh, mi mancava l'esperienza. Risposta senz'altro legittima, ma anche riduttiva.

Indubbiamente, e lo si vedrà nel caso che presenterò successivamente, l'errore fatto con la signora Paola mi ha insegnato molto ed ho acquisito un "sapere fare" che è ora parte integrante della mia pratica di counsellor.

Ma questa spiegazione non basta. In fondo avevo riconosciuto immediatamente che la rivelazione "*non ho scelto io di venire qui*" racchiudeva la chiave di svolta e tra il 2° e 3° colloquio ne avevo discusso con il supervisore riconoscendone l'implicazione paradossale. Ma come mai, nel 3° colloquio non ho affrontato innanzitutto questo aspetto? Come mai è rimasto irrisolto? Come mai ai messaggi agonistici che lei mi mandava non ho saputo dare una lettura diversa e portarla ad un altro livello? Addirittura ha potuto dirmi di essersi sentita manipolata...e io non ho colto.

Ho riflettuto molto su questo punto. Per riuscire a capire il mio comportamento ho dovuto distanziarmi sempre più da un pensiero logico, da spiegazioni teoriche per andare a riconoscere che, in fondo in fondo, davanti a questa donna mi sentivo insicura... La sua continua disconferma nei confronti della mia figura professionale ha avuto un effetto sulle mie rappresentazioni e sulle mie emozioni. E allora ho cercato di spingerla alla ricerca di un obiettivo lavorabile (la relazione con le figlie), perché sapevo di possedere strumenti validi (domande guida, verifica delle rappresentazioni, delle strategie) per muovermi su quel terreno.

In fondo ho utilizzato anche io una difesa (la distrazione) per sfuggire dal terreno relazionale che sembrava essere pieno di insidie, per andare verso qualcosa di più intellettualizzabile. E nella sua voglia di raccontare, di parlare dei vari ambiti della sua vita ho intravisto la possibilità di trovare un avvicinamento che invece non è mai avvenuto.

Solo ora, e solo dopo aver riconosciuto a livello teorico, ma soprattutto a livello personale, i meccanismi di difesa che metto in atto di fronte a delle difficoltà, so di avere la consapevolezza e la sicurezza necessaria per portare il cliente a riconoscere i propri meccanismi senza essere giudicante o perdermi in complicate teorie.

15. Una critica costruttiva degli incontri di counselling

a. L'aggancio

Ho parlato dell'aggancio, o meglio del parziale aggancio nei punti precedenti. Si tratta infatti, per certi versi, del filo conduttore del mio lavoro.

b. La gestione degli aspetti relazionali/emotivi

La gestione degli aspetti relazionali ed emotivi è stata, come d'altronde in ogni colloquio di counselling, determinante.

Ho percepito una costante difficoltà relazionale, a volte ho riconosciuto con chiarezza quanto stava succedendo, altre volte sono stata sopraffatta dalla complessità. In questi momenti di confusione mi sono riferita al timone del metodo, mi sono lasciata guidare dall'intuito (proposta di obiettivo alla fine del 2° colloquio) e ho anche scelto di non fare niente.

Se il lavoro svolto con la signora Paola fosse una sinfonia sarebbe una fuga in chiave di re minore.

c. Il coordinamento del colloquio

Nel 1° colloquio (counselling familiare) siamo partiti da una preoccupazione della madre. Entrambe le clienti hanno potuto esporre le loro richieste e le loro aspettative.

Alla fine sono stati definitivi due obiettivi diversi e proposto un lavoro individuale.

La presenza di due counsellors ha favorito un ascolto attivo molto preciso, alle clienti di ascoltare le nostre riflessioni, una verifica della decostruzioni/ricostruzione proposta. L'osservazione partecipante di Christine e il suo intervento hanno riportato equilibrio.

Ho fatto invece molta più fatica a coordinare la gestione del 2° e 3°: quello che pensavo essere l'obiettivo condiviso è stato solo per brevi momenti un punto di riferimento al quale potevamo riallacciare il contenuto portato dalla signora e definire così quale direzione dare al lavoro di counselling.

d. La conclusione della relazione di aiuto

La relazione d'aiuto tra la signora Paola e la sottoscritta è stata "inquinata" dal paradosso relazionale spiegato sopra e lei ha mantenuto il distacco rispetto al counselling e al counsellor. Alla fine del terzo colloquio esplicita in modo chiaro che non intende affrontare ora aspetti della sua vita che potrebbero preoccuparla e sono io a proporre di concludere il lavoro.

Il mio obiettivo, in quel momento, era che lei si sentisse libera di scegliere. Questo le avrebbe eventualmente permesso di ritornare. (*rif. 3, punto 8*)

e. Aspetti legali/professionali/etici/assicurativi

Esercitando presso un Servizio di counselling riconosciuto, in qualità di counsellor in formazione, sono coperta per quanto concerne gli aspetti legali, professionali ed assicurativi.

Sono membro dell'ANSCO e conosco e applico le regole etiche dell'Associazione.

16. Conclusioni

E' stato molto interessante ripercorrere, attraverso i punti proposti dalla scheda di lavoro, quanto avvenuto prima, durante e dopo questo lavoro di counselling.

Ho scelto di immergermi in questa esperienza con un ritmo lento. E proprio come in un counselling ho goduto del percorso e non solo del fatto di essere giunta alla fine della redazione.

Ci sono stati momenti di solitudine, di sconforto.... Ma poi, proprio in risposta allo sforzo profuso, di grande soddisfazioni e apprezzamento nei miei confronti.

Durante la stesura mi sono ritrovata ad essere l'unica interlocutrice di me stessa: esperienza molto speciale ed affascinante. Mi capita spesso di dialogare tra me e me, ma di diverso c'era la durata, la necessità di rimanere lì, di non sfuggire con il pensiero e soffermarmi su domande precise...modo inusuale di agire e scoprirmi.

Caso 1 – Griglia di supervisione 1

Data colloquio: 26.2.2007

N° colloquio: 1

Situazione: una psicoterapeuta telefona a Christine e chiede di vedere una madre con una figlia adolescente. Per Christine è OK. Telefona la madre e fissa appuntamento perché ha problemi con la figlia.

Operatori presenti: Sarita conduce il colloquio / Christine è presente come collega, sostegno per me, e se si decidesse di fare un lavoro separatamente.

Clienti presenti: signora Paola, 45 anni e Giada, 16 anni

Legenda: CS = counsellor CL = cliente SR = strategia relazionale SM = sistema motivazione NV = non verbale CN = contenuto/narrativa

	Osservazione cliente	Dialogo/narrative	Auto-osservazione	- Skills/intervento	Nuova proposta condivisa	Verifica/feedback o fase del colloquio
1	NV: mi guardano perplesse e scuotono la testa per dire che non hanno domande SR: silenzio	CS: L'incontro che faremo durerà circa un ora. L'obiettivo è di fermarsi un momento a fare chiarezza dentro la situazione che vi preoccupata e vedere insieme se ci modi diversi per gestire la situazione. Io userò delle domande, "dirigerò" il colloquio affinché ognuna possa esprimersi. Avete delle domande?	Mi sento sotto pressione e prima di chiedere come mai sono qui, utilizzo un pezzo di teoria x darmi sicurezza e spiegare cosa fa il cs. SR: direttiva. Utilizzo in fondo il potere del mio ruolo per combattere una mia debolezza. NV: il tono molto gentile CN: ho "recitato" la parte	- Skills/intervento - breve cornice - autoosservazione - verifica	Durante questa fase del colloquio la condivisione è stata minima. Propongo di iniziare io con delle domande per capire come mai sono venute.	<u>Accoglienza + Cornice</u> La cornice ha avuto l'effetto che inconsapevolmente speravo: sono perplesse e comincio io a parlare. Questo ha permesso comunque alle clienti di prendersi un po' di tempo.
2	<u>Signora Paola</u> SM vs di me: cooperatività/seduzione CN: accusatorio vs. la figlia SM verso la figlia: agonistico SR della madre: tenta la triangolazione quasi a cercare la conferma da parte mia che Giada sbaglia <u>Giada</u> NV: si abbassa sempre più sulla sedia. SR: silenzio	CS: "Signora, come mai è qui oggi?" CL: "Giada vuole smettere di studiare e non sa a cosa va incontro. Passa il tempo davanti al computer e non ha interessi...fa le cose all'ultimo momento...ha scatti di rabbia come suo padre...si mangia le mani. E inoltre ha una relazione con un ragazzo che..."	SM: cooperatività, rischio accudimento SR: co-costruzione, rischio complicità	- domande aperte ed esplorative - riassumo e riformulo - curiosità - ascolto attivo		<u>Chiarire la preoccupazione/richiesta/aspettativa della madre</u> Da una parte riesco a creare una relazione cooperativa con la madre, dall'altra il riassunto delle sue preoccupazioni diventa una lista di accuse nei confronti della figlia.
3	SM <u>Giada</u> vs di me: soprattutto con il NV esprime difesa. Poi, come reazione alla mia strategia, entra in un SM di attaccamento. CN: vittimistico	CS: "Cosa pensi delle preoccupazioni di tua madre. Sei d'accordo?" CL: "Non penso come lei. Io vorrei smettere la scuola per andare a lavorare...e andare a vivere da sola.... voglio essere lasciata in pace in camera mia."	SM: accudimento (tu) SR: la incastro nella narrativa della madre, non vado verso di lei. CN: infantilizzante	- domande esplorative - riassumo e riordino - ascolto attivo - prima <u>decostruzione</u> : introduco il concetto di "preoccupazione"		<u>Chiarire la preoccupazione/richiesta/aspettativa di Giada</u> Probabilmente Giada mi vive come alleata della madre e non curiosa di conoscere le <u>sue</u> preoccupazioni.

4	NV: l'espressione esprime convidisione.	CS: Entrambe vogliono la stessa cosa, ma non lo sanno. La mamma ha cresciuto Giada favorendo la sua indipendenza e ora che Giada sta diventando donna e può fare delle scelte...preoccupata perché vorrebbe il meglio. Giada vuole la sua autonomia. In parte ci riesce (negli spazi che sono suoi), in parte immagina delle soluzioni.	CN: sono attenta a decostruire la punteggiatura affinché la riformulazione introduca degli elementi di circolarità, di responsabilità. Mi sento rassicurata dalla possibilità di co-costruire questa riformulazione con Christine e sono consapevole del fatto che le clienti ci stanno ascoltando.	- si/ma - riformulazione - circolarità - riconoscere limiti e risorse - non giudizio - punteggiatura di una narrativa non giudicante - decostruzione - metacomunicazione	CS: “Signora lei è d'accordo con quanto ha sentito?” CL: “Sì” CS: “E tu Giada, tu saresti disposta a parlare ora della tua scelta di smettere di studiare?” *(vedi sezione successiva) CL: “Sì”	Riformulazione della preoccupazioni espresse fatta da me e da Christine ad alta voce attraverso un dialogo.
5	SM: difesa NV: tono sempre più debole e seduta sempre più bassa sulla sedia	* CS: Giada tu saresti disposta...?	SM: accudimento e difesa CN: il verbo utilizzato dimostra quanto sono incastrata nella narrativa della madre SR: nessuna curiosità nei confronti di Giada			
6	Signora Paola SM: cooperatività CN: relativo alla figlia Giada SM: cooperatività	CS: “Rispetto alla riformulazione, cosa volete affrontare?” CL (Paola): <i>l'idea che ha mia figlia di smettere di studiare</i> CL (Giada): <i>“anche io, capire cosa succede se smetto la scuola”</i>	SR: responsabilizzazione CN: curiosità SM: cooperatività	- co-costruzione - curiosità		Prima definizione della <u>richiesta</u> .
7		CS(Christine): Questo è il problema più “banale”. Ma non ho ancora capito cosa vuole Giada. Come mai è qui? La mamma è preoccupata perché non sa più quale atteggiamento adottare con sua figlia. Se la lascia fare.. Ma Giada, perché è qui? Permetti che continui io con lei?	Christine interviene nel colloquio e subito realizzo che fino a quel momento non avevo esplorato l'aspettativa di Giada, indipendentemente dalla narrativa della madre. Apprezzo l'interruzione, riconosco che mi manca questa parte importante e non sento giudizio, anzi.	- rispetto di tutte le persone presenti (della cornice) - ricerca dell'aspettativa - non sostituirsi all'altro - curiosità - si/ma - metacomunicazione	Le clienti sentono l'intervento di Christine e il mio accordo affinché lei si dedichi a Giada per capire la sua aspettativa. Questo cambiamento riporta un equilibrio tra CS e CL: sia rispetto al contenuto, che rispetto al SM utilizzato. Christine porta Giada alla cooperatività .	Ci fermiamo per capire l' <u>aspettativa di Giada</u> .

8	<p>CN:Giada risponde con frasi più lunghe. Pur rimanendo legata al discorso studio/lavoro, porta degli elementi nuovi che ci permettono di capire lei cosa vuole, cosa ha già fatto, cosa ha funzionato. Auto-osservazione. SM: cooperatività NV: schiena diritta, tono più forte, sguardo verso il CS.</p>	<p>CS (Christine): Giada come mai sei qui oggi? Cosa ti immagini? <i>CL: sono qui perché mi ha portata la mamma. Si preoccupa per me</i> CS: Secondo te chi sta soffrendo di più? <i>CL:La mamma.</i> CS: Tu ti fidi della mamma?.....Cosa vuoi tu nella vita?.... <i>CL: non sono contenta della scuola. Prima pensavo di studiare tipo infermiera, ma ho fatto uno stage....sono andata dall'orientatore...</i></p>	<p>Mentre Christine parla aumenta la mia consapevolezza della strategia utilizzata fino a questo punto nei confronti di Giada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - domande guida - curiosità - ascolto attivo - riformulazione - accoglienza - verifica - ridefinizione della cornice 		<p><u>Aspettativa</u> di Giada esplorata da Christine. Esplorata la richiesta, l'aspettativa, si arriva all'<u>obiettivo</u>.</p>
9	<p>SM: cooperatività</p>	<p><i>CL(Giada): Mi è venuta questa idea di smettere di studiare, ma voglio capire meglio cosa voglio e cosa succedrebbe.</i></p>			<p>Christine propone un lavoro individuale lei con la ragazza, io con la madre. Giada è d'accordo.</p>	<p><u>Obiettivo di Giada</u> e accordo per un counselling individuale con Christine.</p>
10	<p>SM: cooperatività CN: ha parlato di lei, della sua professione, del suo modo di fare: il suo racconto si è differenziato dalla preoccupazione per Giada NV: più rilassata</p>	<p>CS (sarita): Signora, Giada ha quindi espresso il bisogno di fermarsi un po' a riflettere sulla sua idea. E lei, invece, cosa vorrebbe? <i>CL: Cosa posso fare per avere un rapporto sereno con mia figlia. Un rapporto sereno anche con l'altra figlia.</i></p>	<p>SM: cooperatività. Sento di aver raggiunto con la signora una buona relazione. CN: frasi chiare</p>	<ul style="list-style-type: none"> - domande aperte/esplorative/guida - ascolto attivo - verifica - ridefinizione della cornice (lavoro individuale) 	<p>La signora è d'accordo di continuare in individuale con me e propone il suo obiettivo.</p>	<p><u>Obiettivi</u> condivisi. Le due clienti hanno due obiettivi diversi, che si differenziano dalla priorità espressa dalla madre all'inizio del colloquio. La tensione e l'agonismo nei nostri confronti, così come tra di loro sono molto calati.</p>

Accordi::

- counselling individuale di Giada con Christine per capire che strada prendere studi/lavoro,
- counselling invidiale della madre con me per capire cosa fare per avere un rapporto sereno con le figlie.

Obiettivo a lungo termine ritrovarsi per condivisione?

Caso 1 – Griglia di supervisione 2

Data: 12.3.2007

N° colloquio: 2 (1°individuale)

Situazione: primo colloquio individuale con la signora Paola, mentre Christine incontra la figlia Giada. Obiettivo stabilito la volta precedente: migliorare la relazione con le figlie (cosa fare per avere un rapporto più sereno).

Legenda: CS = counsellor CL = cliente SR = strategia relazionale SM = sistema motivazione NV = non verbale CN = contenuto/narrativa

	Osservazione cliente	Dialogo/narrative	Auto-osservazione	- Skills/intervento	Nuova proposta condivisa	Verifica/feedback o fase del colloquio
1	SM: agonistico NV: tono molto secco e atteggiamento di sfida SR: mette in dubbio il mio ruolo e la mia identità. Squalifica	CL: <i>..di sotto non sapevano chi fosse. Lavora qui da tanto?</i> CS: “Non lavoro sempre qui, ma collaboro con il Centro; forse anche la persona che le ha risposto non è impiegata da tanto.” CL: <i>“Eh, forse sì. Perché poi l'altra lo sapeva..”</i>	SR: il suo attacco mi sorprende molto, ma sono molto lucida rispetto al mio ruolo e al mio compito li oggi e non vivo il suo attacco contro la mia persona, ma come una modalità di interagire a lei utile; per cosa non lo so ancora. NV: tono molto pacato. Vado verso di lei, le stringo la mano e la faccio accomodare.	- accoglienza - non giudizio - auto-osservazione		<u>Accoglienza</u> La signora riconosce la validità della mia risposta ma non abbandona l'atteggiamento aggressivo.
2	CN: Conferma che l'obiettivo è sempre valido, ma poi il suo discorso divaga, ritorna su Giada SM: sempre agonistico SR: non mi lascia entrare nella sua narrativa: fuga	CS: “Alla fine dell'ultimo incontro... suo obiettivo era di costruire una relazione più serena con le sue figlie. E' sempre d'accordo di voler capire come riuscire a raggiungere questo obiettivo? CL <i>“Sì. Giada ha fatto uno stage come aiuto medico, .. non vuole continuare a studiare...ha degli scatti di rabbia...”</i>	CN: verifica SR: obiettivo è di fare chiarezza: quale è la sua preoccupazione, la sua richiesta, la sua aspettativa rispetto al lavoro che possiamo fare insieme? Questi tre punti: sono il mio timone.	- ascolto attivo - accoglienza - domande esplorative		<u>Verifica dell'obiettivo</u> espresso dalla cliente la volta precedente. Riparto dall'obiettivo condiviso la volta precedente ma mi sento subito esclusa. Decido di prendere del tempo per capire se si tratta di una “divagazione” necessaria alla cliente.
3	CN: Le soluzioni immaginate sono tutte impossibili e lei è impotente. SR: fuga, distrazione, provocazione SM: sempre agonistico	CS: “Proprio per permettere a Giada di ... proposto un lavoro individuale con Christine. Torniamo a noi, per poter lavorare con lei per me è necessario capire lei, cosa vuole? CL: <i>Vorrei che andasse via da casa ma non si può perché è minorenne. ... Vorrei tornare indietro nel tempo e non avere figli....</i>	Seppur un poco intorita dal suo atteggiamento aggressivo, decido di interromperla. Mi distanzio allora dall'obiettivo di prima e pongo una domanda più larga ma che rimette la signora al centro.	- non giudizio - ascolto attivo - curiosità - domande aperte, chiuse, esplorative - auto-osservazione - metacomunicazione		Ricerca della preoccupazione, della richiesta e dell'aspettativa <u>di oggi</u> . La cliente dà spazio alle proprie preoccupazioni : difficoltà nel ruolo di madre, giudizio del marito, di desideri impossibili. Esprime pensieri e giudizi (nei suoi confronti e nei confronti delle figlie) che sono in disaccordo con l'idea socialmente condivisa del rapporto madre-figlia.

4	CN: deterministico, causale/lineare. NV: tono e sguardo esprimono provocazione SM: agonistico, anche nel dialogo che costruiamo insieme per scoprire le sue idee diventa meno rigida. SR: chiusura, generalizzazione	CS: Vede un'alternativa? Come? <i>CL: loro sono gentili e sensibili, io sono cinica. Penso sia qualcosa di genetico. Non le sopporto, a volte ho voglia di ucciderle</i> CS: ... non le sceglierebbe come amiche? ...Quando ha capito che non sopporta più le sue figlie?	Faccio emergere i pensieri della signora attraverso delle domande che riconoscono la sua sofferenza e non sono giudicanti. Ho la sensazione che stia provando fino a dove può spingersi senza che io la giudichi. Se prima giravamo in tondo, ora ho l'impressione che mi stia portando verso un limite. Quale?	- domande aperte, chiuse, esplorative - non giudizio - curiosità - linguaggio chiaro e non deterministico - auto-osservazione		Cerco di definire <u>un nuovo obiettivo</u> attraverso l'esplorazione della preoccupazione e dell'aspettativa.
5	CS: .. da una parte c'è l'idea di tornare indietro .. sa essere impossibile. Dall'altra il desiderio che se ne vadano da casa al più presto ma non può .. Giada .. è minorenne (l'occhio della società e la presenza di suo marito ..). E tra queste due si chiede come sia possibile riuscire a sopportare fino a quando saranno indipendenti. Tanti anni, pochi anni? Questo nessuno lo sa. Non dipende solo da lei. Ma lei come pensa di fare?	CN: E' necessario legare lo "sfogo" ad un obiettivo. SR: riformulo la narrativa senza giudizio e aggiungo dubbi e la circolarità. Concludo con una domanda che mi permette di verificare il suo feed-back e anche cosa vuole.		- decostruzione/ricostruzione - si / ma - verifica - curiosità - non –giudizio - linguaggio chiaro e non deterministico		Punto di svolta del colloquio che io colgo solo in parte: paradosso tra la richiesta di aiuto e le implicazioni a livello di identità.
6	CN: apertura, rischio vittimistico NV: il tono è comunque deciso e non sottomesso SM: mantiene l'agonismo e la sfida SR: sfida	<i>CL: Non ho scelto io di venire qui. E' stata mia sorella a dirmi di venire.</i> CS: ..è un'informazione importantissima! L'altra volta..sua figlia si è sentita costretta. Lei invece non l'ha detto. E oggi è tornata ! E' come se mi avesse aperto il sipario rispetto alla sua presenza qui. <i>Cl ha parlato con sorella delle difficoltà con Giada. Questa ha preso contatto con una psi. che le ha indirizzate a Meier. Anche sua madre, che ha studiato psico è d'accordo</i>	Sono molto sorpresa e so di essere davanti al punto di svolta. NV: sorpresa sia nel tono che nei gesti SR: voglio riconoscerle la difficoltà di essere lì.	- auto-osservazione - metacomunicazione - percepisco la complessità e l'importanza di questa informazione ma non ne riconosco gli "elementi". - lascio in seguito che torni a parlare della sua relazione con le figlie.		
7	CN: sosta di nuovo il focus sulla relazione con le figlie, vittimistico SR: fuga SM: agonistico	<i>CL: come le dicevo l'altra volta io faccio fatica a chiedere. Preferisco fare io.</i> CS:..si è definita pigra e ambiziosa. Da una parte le vorrebbe indipendenti, dall'altra vuole essere sicura che le cose siano fatte bene e fa al posto loro. Si rende conto che c'è un paradosso in questo?		- Decostruzione/rifformulazione - metacomunicazione - Esplicito il paradosso della sua strategia rispetto al suo obiettivo.		Cerco di fare emergere la connessione tra il contenuto all'obiettivo espresso all'inizio. <u>Il mio obiettivo</u> non era tanto trovare un obiettivo condiviso, ma che tornasse. Obiettivo raggiunto.
8	La signora capisce che nelle mie parole non c'è giudizio, ma parte con	CS: ..lei come immagina che io possa aiutarla? <i>CL: vorrei sapere come fare a</i>	E' passata quasi un'ora mi lascio prendere dall'urgenza di fissare un obiettivo. La signora mi ha fatto	- Domande guida - Decostruzione/rinarrazione - Linguaggio chiaro e non	OK tornerà. Riprendo qui l'idea da lei espressa "ogni tanto	

<p>l'idea che ha bisogno di me.</p> <p>Vede riconosciute le sue competenze anche se non è psicoterapeuta.</p> <p>SM: in questa fine di colloquio passa alla cooperatività/attaccamento.</p>	<p><i>sopravvivere fino a quando le figlie se ne saranno andate.</i></p> <p>CS: ..sta soffrendo e si sente impotente ..osservata da tanti occhi difficile soddisfare tutti...Quali elementi sono indispensabili per lei per sopportare il temo che verrà?...con una lente nuova e capire cosa può fare di diverso.</p>	<p>capire che soffre e io voglio aiutarla ma non sono più lucida prima.</p> <p>SM: seduzione</p> <p>SR: voglio farla tornare.</p> <p>Propongo un aggancio a livello di contenuto e decostruisco l'idea che lei non vale niente.</p> <p>Attenzione al termine "sopportare" che da una parte legittima ancora una volta la sua difficoltà, ma dall'altra "sporca" l'obiettivo, che per essere lavorabile deve essere in positivo. Me ne rendo conto solo al momento della trascrizione!</p>	<p>deterministico</p>	<p>ho voglia di ucciderle" e le propongo un patto: fino alla prossima volta non lo farà.</p> <p>La sua reazione (breve sorriso e "ma no, non lo farei mai") mi rassicurano. Si trattava di una "provocazione".</p>	
---	---	---	-----------------------	--	--

Osservazioni:

- Alla fine il mio obiettivo è di farla ritornare. Utilizzando il contenuto della sua narrativa faccio una decostruzione non giudicante e le propongo un obiettivo. La signora accetta.
- Attenzione a partire da un obiettivo lavorabile e in positivo!
- Da "sopportabile" introdurre, es. , *come modificare"

Caso 1 – Griglia di supervisione 3		Data: 20.3.2007		N° colloquio: 3 (2° individuale)		
<p>Situazione: secondo colloquio individuale con la signora Paola. Verificare se l'obiettivo proposto è ancora valido per lei. Affrontare il paradosso relazionale dell'invio. Trovare un obiettivo lavorabile.</p> <p>Legenda: CS = counsellor CL = cliente SR = strategia relazionale SM = sistema motivazione NV = non verbale CN = contenuto/narrativa</p>						
	Osservazione cliente	Dialogo/narrative	Auto-osservazione	- Skills/intervento	Nuova proposta condivisa	Verifica/feedback o fase del colloquio
1	<p>NV: molto cordiale e sorridente CN: molto loquace e accusatoria nei confronti del marito SM: cooperatività e seduzione SR: meno barricata rispetto all'ultima volta</p>	<p>CS: Signora, come mai è qui oggi? <i>CL: Oggi sono di umore migliore rispetto all'ultima volta</i> CS: Cosa c'è di diverso? <i>CL: Per me al mattino è sempre difficile parlare con gli altri. Per esempio a casa, mio marito non lo ha ancora capito...</i></p>	<p>SR: apertura CN: curiosità e responsabilizzazione</p> <p>Questo inizio di colloquio mi sorprende un poco, ma decido di porle delle domande per il "sì".</p>	<ul style="list-style-type: none"> - accoglienza - curiosità - domande aperte ed esplorative 		<p><u>Richiesta di oggi</u></p> <p>Non do' per scontato che l'obiettivo dell'ultima volta è ancora valido.</p> <p>Mentre parla mi chiedo se la sua preoccupazione sia legata alla vita di coppia (ipotesi).</p>
2	<p>CN: ampliamento dei contenuti SR: collaborativa ma si allontana dall'obiettivo SM: cooperatività</p>	<p>CS: L'ultima volta aveva espresso il desiderio di trovare il modo di diverso di comunicare con le figlie fino a che essere saranno in casa. E' sempre d'accordo? <i>CL: Sì</i> CS: Cosa deve esserci nella sua vita perché lei possa affrontare il tempo fino a che saranno indipendenti? <i>CL: Ho bisogno della mia autonomia. Ho pensato anche di andare via di casa.</i> CS: E? <i>CL spiega che per anni ha avuto un amante, che il marito era consenziente, che in seguito ha deciso di rompere la relazione.</i></p>	<p>SR: la verifica dell'obiettivo è il mio timone. Co-costruzione CN: esplorazione circoscritta SM: cooperatività</p>	<ul style="list-style-type: none"> - domanda guida - verifica dell'obiettivo - narrativa in positivo - decostruzione - domanda esplorativa - curiosità 	<p>E' necessario trovare una nuova condivisione rispetto alla sua aspettativa nei confronti di questo colloquio</p>	<p><u>Verifica dell'obiettivo condiviso</u></p> <p>Questa verifica apre altre porte, la cliente porta elementi nuovi.</p>
3	<p>SR: introduce elementi nuovi ma ad ogni mia riformulazione porta delle correzioni e sminuisce la difficoltà. Squalifica. SM: molto più cooperativa rispetto all'altra volta.</p>	<p><i>CL parla molto e continua ad aggiungere informazioni nuove: la madre l'ha obbligata a scegliere la professione, ca. 10 anni fa intervento chirurgico, assume psicofarmaci.</i></p>	<p>SR: Mi rendo conto che la sto contenendo (a livello di contenuto). Faccio fatica a tenere il timone. D'altra parte non voglio sottovalutare quelle che dice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - domande esplorative nei diversi ambiti (lavoro, salute, coppia, hobby) - curiosità - riformulazione 		<p>Parte del colloquio molto caotica dove non riesco a chiarire l'aspettativa.</p>

4		<p>CS: Signora, lei mi sta raccontando tante cose della sua vita, cose importanti. Io però non riesco a capire come posso esserle utile. Quale è il motivo della sua presenza qui oggi?</p>	<p>CN: Ho la sensazione che stiamo giocando a nascondino. A differenza dell'ultima volta non ho il timone e sono confusa.</p> <p>SR: Rimango legata a quanto sta succedendo nel presente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - metacomunicazione - co-responsabilizzazione sul contenuto, ma mancanza di cooperatività sempre a livello di relazione. 	<p>E' indispensabile condividere la sua aspettativa per poter connettere gli elementi che mi porta ad una richiesta, risp. Obiettivo.</p>	<p><u>Prima interruzione</u> da parte mia volta per <u>ritrovare il timone</u>: troppo cose sono state dette senza che abbiano potuto trovare un posto in relazione ad un obiettivo condiviso. La domanda così aperta permette comunque alla CL di arricchire ulteriormente il suo racconto</p> <p>Come posso esserle utile se prima non chiariamo il paradosso dell'invio? Ma io questa domanda non la pongo e mi rendo conto solo in supervisione che questo era un punto di svolta.</p>
5	<p>SR: provocazione ma anche sincerità CN: Risponde alla mia insistente domanda sul significato della sua presenza qui. SM: cooperatività</p>	<p>CS: Come posso aiutarla? Cosa si aspettava vendendo qui oggi? <i>CL: Il senso del dovere di imparare qualcosa per comportarmi nel modo più adeguato. L'altra volta mi sono sentita manipolata da lei.</i> CS non dà seguito a questa sua affermazione. <i>CL continua: senso del dovere nei confronti degli altri, delle difficoltà a conciliare il suo bisogno di autonomia con la vita di famiglia, soprattutto la relazione con le sue figlie, l'ingerenza della sua famiglia d'origine</i></p>	<p>Capisco che non ho la lucidità per rispondere e scelgo di tacere. La reazione spontanea sarebbe di difendermi e questo avrebbe gravi conseguenze sulla relazione.</p> <p>SR: fuga SM: difesa (comunque)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - empatia - narrativa positiva - auto-osservazione - rispetto 		<p>Scelgo di non parlare per non fare danni a livello relazionale, ma parallelamente non colgo un altro punto di svolta per metacomunicare sulla nostra relazione.</p>
6	<p>CN: la sua risposta è legata al qui e ora. Lo spazio di counselling è un luogo dove lei stessa riesce a fare chiarezza senza che qualcuno l'aiuti.</p>	<p>CS: Io sono di nuovo un po' confusa rispetto alla direzione che stiamo dando al nostro colloquio. Lei mi sta spiegando di essere una donna molto attenta e riflessiva, Ci sono delle abitudini che desidera modificare, ed altre che le vanno bene così. Cosa si aspettava venendo qui oggi? <i>CL: Uno spazio dove esprimere i miei pensieri ad alta voce e mettere un po' di lucidità.</i> CS: Le è stato utile utilizzare questo spazio per capire come modificare la relazione</p>	<p>SR: deresponsabilizzazione, nella mia testa delego alla signora la responsabilità del nostro girare in tondo.</p> <p>CN: ancora una volta non affronto questo aspetto e, a livello di contenuto, riconosco le sue competenze e le sue difficoltà e insisto affinché condivida con me un'aspettativa. Riformulo e mantengo l'accento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - metacomunicazione - decostruzione - linguaggio non lineare - ricerca di cooperatività - mettere in relazione limiti, risorse e obiettivi - far emergere le strategie nuove - non sostituirsi all'altro - verifica 	<p>Mettiamo in relazione l'utilità del counselling all'obiettivo di inizio colloquio.</p>	<p>Troviamo un <u>obiettivo lavorabile</u>, che è di verificare assieme come quanto detto e quanto fatto siano legati all'utilizzo di questo spazio.</p>

	<p>SR: si apre ad una valutazione nella quale lei stessa è protagonista e si chiude rispetto alla proposta di affrontare altri temi.</p> <p>SM: cooperatività</p>	<p>con le sue figlie e immaginare anche la possibilità di andare via da casa? CL: Con le mie figlie ho iniziato a fare dei cambiamenti: ..non proporrò più il mio aiuto spontaneamente..Per quanto concerne i miei spazi ha scelto dei turni di lavoro che mi permettono di essere via da casa quando ci sono gli altri. Cs: ..strategie per essere un po' meno reattiva e ha saputo ampliare i suoi spazi. Ci sono altre cose che le sono state utili nell'esprimere ad alta voce i suoi pensieri? CL: Le altre cose per il momento ho deciso di sopportarle.</p>	<p>sull'importanza per lei dello spazio, del suo esprime ad alta voce. Non sostituisco questo concetto con "confrontarsi con qualcuno"</p> <p>Rappresentazione: mi viene d'idea che sfuggiva perché aveva già fatto delle cose ancora prima di venire da me e che non aveva richieste. Potrebbe essere una risposta valida se rimaniamo sul contenuto. Lo è meno se mi preoccupa della relazione che non si è mai risolta!</p>			
7	<p>SM: Alla fine ritorna agonistica e prima di lasciare l'ufficio esprime giudizio rispetto all'orologio da polso che utilizza anche sua madre</p>	<p>CS: possiamo dire che il nostro lavoro si conclude qui? CL: Sì.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - verifica - co-costruzione 	<p>Condivisione nella decisione di terminare il nostro lavoro.</p>	<p>Conclusione: Non ci sono altre richieste. Il colloquio, e anche il lavoro assieme, si conclude qui. Non riprendo la cornice posta a inizio del lavoro individuale nell'ottica di una possibile condivisione con la figlia. Non è utile.</p>

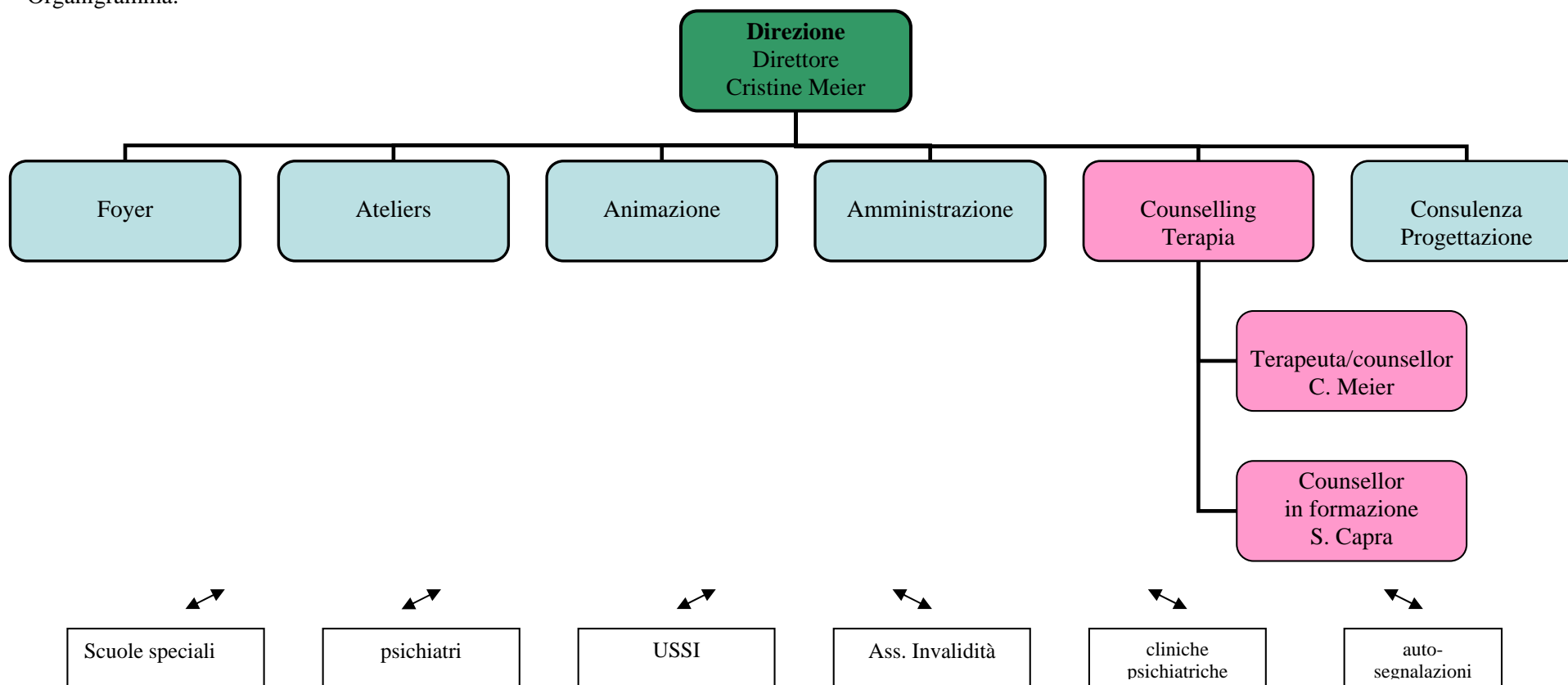
Accordo: Chiusura del lavoro di counselling individuale

1. Presentazione della mia persona e del servizio di counselling

Counsellor: Sarita Capra, counsellor in formazione

Contesto: Centro Al Dragonato per l'integrazione sociale e professionale di persone con disagio psichico, sociale e psichiatrico

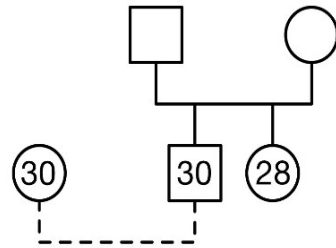
Organigramma:



2. Presentazione del cliente

Signor B., 30 anni, ingegnere

Sistema significativo del cliente: genogramma



Supervisore: Christine Meier, psicoterapeuta e counsellor
Anna Maggetti Jolidon, terapeuta sistemica

Numero colloqui : due

Counselling individuale

Invio: Autosegnalazione. Una sua amica gli ha consigliato di rivolgersi al Centro Al Dragonato

Richiesta: sta vivendo un momento di crisi esistenziale

Counsellor: Sarita Capra
Cliente: signor B.

Descrizione Caso 2

Ho modificato i dati personali del cliente per ragioni di riservatezza.

Con il signor B. abbiamo avuto due colloqui di counselling, il lavoro scritto che segue presenterà soprattutto il secondo colloquio.

1. Invio

a. La narrativa dell'inviante

Il signor B. chiede un appuntamento perché sta vivendo un momento di crisi esistenziale. La sua compagna l'ha consigliato di rivolgersi al Dragonato. Ha trent'anni e fa l'ingegnere. Christine mi propone di seguire il cliente in counselling individuale. Io accetto.

Il cliente viene richiamato dalla segretaria che gli spiega il mio statuto di counsellor in formazione. Egli accetta e viene fissato un primo appuntamento.

b. L'effetto delle informazioni ricevute sul cliente, sulle rappresentazioni del counsellor

Le prime informazioni ricevute fanno partire una raffica di pensieri:

- Crisi esistenziale? Che temi ci sono dietro? La crisi è esistenziale o è di coppia?
- Io non ho molti anni di più, c'è il rischio di complicità.
- Si tratta di un uomo: rischia di esserci seduzione?
- Che tipo è uno che chiede un counselling perché in crisi per i trent'anni? Cosa c'è dietro?
- La sua compagna gli ha detto di venire: che implicazioni relazionali ci sono. E' una situazione simile a quella del Caso 1?

Insomma, un susseguirsi di idee che dovrò ordinare, riconoscere ed ev. modificare prima del colloquio con il cliente.

c. Strategie utilizzate per rendere le rappresentazioni del counsellor funzionali agli obiettivi relazionali del counsellor

Ho preparato il primo incontro di counselling con il signor B. attraverso un colloquio con Christine, e diversi giochi di ruolo in stage ed in intervizione. In particolare ho dovuto lavorare sui tre seguenti punti:

L'invio: capire se aveva scelto lui di venire in counselling. Quale implicazione tra la sua aspettativa nei confronti del counselling e il fatto che la sua compagna gli avesse suggerito di venire da noi. Era davvero così?

Mia priorità: con curiosità e rispetto fare chiarezza sull'invio e sulla sua aspettativa, senza però diventare rigida. Parlarne e metacomunicare avrebbe creato una condivisione e mi avrebbe permesso di riallacciarmi qualora la relazione d'aiuto e cooperatività ne fossero state limitate.

Rappresentazioni del cliente:

una persona che tiene a qualcosa, che non riesce ad averlo e che chiede un aiuto per riuscire. Che cosa vuole? Io non lo so. E in questo momento probabilmente anche lui non lo sa. Accompagnarlo in un processo di chiarimento affinché possa riconoscere cosa desidera raggiungere, cosa glielo impedisce e cosa può fare di diverso.

Rappresentazioni su di me:

riconoscere il rischio di possibili affinità con la mia vita personale e non sostituirmi a lui. Riconoscere le mie ipotesi come tali ed essere molto attenta a non indirizzare il colloquio verso una delle soluzioni pre-stabilite (es. a trent'anni ho avuto un momento di crisi, ho affrontato la situazione in un certo modo e lo stesso può valere per il cliente).

2. Il primo colloquio

a. Osservazioni

I clienti presenti, operatori presenti

Signor B., 30 anni, ingegnere, celibe
Sarita Capra, counsellor in formazione

Nuove rappresentazioni

Uomo giovane, dall'aspetto curato. Il suo atteggiamento rafforza la rappresentazione di una persona che ha voglia di capire, che è pronta a mettersi in discussione.

Sistemi motivazionali iniziali

La cooperatività ha contraddistinto il lavoro con il signor B. sin dall'inizio. O per lo meno, la consapevolezza a tendere continuamente verso questo sistema relazionale.

b. La Richiesta (preoccupazioni, aspettative)

Durante il primo colloquio, come risulta dalla tabella riassuntiva, la narrativa è rimasta quasi tutto il tempo ad un livello astratto: io ho cercato di portarlo ad un livello più concreto per poter fissare un obiettivo lavorabile.

Esprimeva insofferenza e sofferenza rispetto alla calma piatta che viveva nella propria vita. Aveva l'idea che per risolvere la crisi doveva andare ad aprire i cassetti dove erano racchiusi i ricordi di esperienze passate. (rif. griglia 1, punto 2)

Dopo una buona parte del colloquio dedicata all'esplorazione, ho proposto una decostruzione/ricostruzione del concetto di stabilità proponendo l'idea di "stare in equilibrio dentro il cambiamento, equilibrio formato da momenti di staticità e di calma piatta, alternati a momenti di movimenti e di novità e di scelte coraggiose". (rif. griglia 1, punto 6)

Trovando il suo accordo rispetto a questa definizione gli ho proposto di andare a vedere quali cambiamenti avrebbe potuto portare dentro la sua vita per mettere un po' di peso anche sulla parte della bilancia del "movimento". (rif. griglia 1, punto 7)

Egli ha concluso il colloquio elencando dei possibili cambiamenti nei diversi ambiti della sua vita:

- mollare il lavoro?
- cominciare una scuola per poter insegnare?
- voglia di stare solo? ma anche
- desiderio di andare a fare un viaggio con la morosa?

Ha chiesto di fissare subito un nuovo appuntamento anche se *“in questo momento non so bene per cosa”*. (rif. griglia 1, punto 8)

Il signor B. ritorna per il secondo colloquio. Il mio obiettivo generale è di portarlo a un livello di narrativa concreto. Riuscire a passare dal livello “meta” e filosofico che ha contraddistinto il primo colloquio, a delle preoccupazioni e degli obiettivi legati al qui e ora, negli specifici ambiti della sua vita. So che solo in questo modo potrò essere utile al signor B. per aiutarlo a fare chiarezza e ritrovare la sua lucidità. Il mio timone “rimanere nel concreto” mi aiuterà a muovermi con sicurezza dentro al processo di counselling e rimanere comunque curiosa e ascoltatrice attenta al fine di co-costruire con il cliente il suo specifico percorso.

Il mio primo obiettivo (metodo) è di far emergere l’aspettativa rispetto all’incontro odierno. Il cliente dice di non averne e aggiunge subito che *“ci sono stati dei cambiamenti importanti nella mia vita: ha lasciato la mia ragazza. Proprio una delle ultime cose che avevo immaginato come possibili cambiamenti l’ultima volta...avevo voglia di condividere con Lei quanto successo.”*

A questo punto, per un breve istante, ho il dubbio di percepire nelle sue parole un sottinteso di complicità e seduzione.

Il mio non verbale, il mio sguardo interrogativo, deve essere molto esplicito perché egli aggiunge subito *“non con Lei, Lei. Ma qui in questo spazio perché avevo bisogno di sentirmi raccontare quanto è successo”*. (rif. griglia 2, punto 1)

La sua risposta riporta la relazione alla cooperatività. Ciononostante, intravedo il rischio di triangolazione nonché di accudimento. Scelgo di dedicare questa prima parte del colloquio all’accoglienza. Egli è confuso, ma non sembra voler parlare della sua tristezza per la fine della storia. Sto molto attenta a non enfatizzare questo aspetto, e riassumo le sue frasi un po’ confuse con le quali mi spiega quando e come ha lasciato la sua ragazza. Siamo però “girando in tondo” e lui ribadisce di non avere aspettative.

Fedele al mio “timone” decido di interrompere bruscamente il flusso della discussione e con tono volutamente sorpreso e provocatorio lo riporto alla sua aspettativa rispetto al colloquio. *...”è venuto comunque in counselling, ha scelto di pagare 100.—per raccontarmi la sua scelta. Se non ha aspettative rispetto a questo colloquio, come mai è tornato?”* (rif. griglia 2, punto 2)

Il cliente è sorpreso da questa mia affermazione e sottolinea l’utilità di quanto fatto l’ultima volta e di come sia difficile per lui parlare della sua scelta al di fuori di questo luogo.

Ascolto con attenzione le sue parole e decido ancora una volta di restringere il campo d’azione (a livello di processo di counselling) e prendo l’iniziativa di riformulare la sua richiesta in modo che diventi un punto di partenza per costruire insieme un obiettivo lavorabile.

CS: *Visto che non ha una richiesta, ma comunque ha deciso di venire, dopo aver ascoltato le sue parole mi permetto farle io una proposta per sfruttare l’ora che abbiamo a disposizione. Lei dice di essere qui perché questo spazio le permette di raccontarsi e non sentirsi giudicato. Però venire qui vuol dire prendere un appuntamento, pagare 100.--/ora. Possiamo vedere insieme oggi come è possibile per lei crearsi questo spazio nella vita di tutti i giorni con persone che non sono dei professionisti?* (rif. griglia 2, punto 3)

Con molta consapevolezza faccio questa proposta che dà una svolta fondamentale al processo di counselling con il signor B. La sua preoccupazione è diventata il punto di partenza per la ricerca e la co-costruzione di un obiettivo lavorabile. Il contenuto narrato dal cliente fino a quel momento è ripreso e riformulato così che il counselling (che sembrava non avere senso) si trasforma in una nuova opportunità.

A livello di contenuto, con la mia riformulazione, introduco l'idea che quello che facciamo assieme qui e ora potrà in seguito farlo da solo e con altri.

A livello di metodo insisto sul processo affinché egli possa fare esperienza diretta di un modo diverso di affrontare la confusione (il suo non avere aspettative, non sapere perché è qui dimostrano confusione).

Il signor B. è sorpreso della mia direttività ma accetta la proposta e subito la fa sua, spiegando che in questo momento è difficile per lui parlare con i suoi amici, e soprattutto con i suoi genitori.

c. Il contratto condiviso/la cornice

Durante il primo colloquio la cornice, intesa come spiegazione del lavoro di counsellor, è stata molto breve, in quanto il cliente conosceva già il servizio. (*rif. griglia 1, punto 1*)

Durante questo secondo colloquio, come si vedrà in seguito, il contratto condiviso si co-costruisce. Partendo da una richiesta proposta dal counsellor, emergerà un obiettivo lavorabile del cliente. Questo diventerà punto di riferimento per verificare assieme l'utilità di rappresentazioni e strategie già tentate. Attraverso questo lavoro emergerà un secondo obiettivo. Verrà riconosciuto e condiviso e permetterà la decostruzione/ricostruzione del tema "il senso di colpa". La cornice, intesa come spiegazione del processo, è stata continuamente verificata e condivisa.

d. Le domande guida

Durante questo secondo colloquio, le domande guida sono state uno strumento fondamentale e si sono rivelate in tutta la loro utilità.

A livello relazionale hanno favorito la cooperatività. La sottoscritta ha assunto in modo attivo il ruolo di "facilitatore della comunicazione" e il cliente, portato a riflettere in modo non giudicante e inusuale, ha ritrovato lucidità, ha riconosciuto dei modi non utili di gestire la situazione e ha fatto emergere le proprie risorse.

A livello di metodo mi hanno aiutata a condurre il counselling senza anticipare mai la direzione del nostro percorso, e a modulare tra la flessibilità e la direttività per far emergere la connessione tra la narrativa del cliente e l'obiettivo condiviso.

A livello di contenuto e di esperienza le domande guida hanno permesso al cliente di raccontarsi in un modo nuovo e l'hanno spinto a riflettere su aspetti fino ad ora inesplorati. Attraverso la formulazione delle stesse la sottoscritta ha potuto inoltre consolidare la rappresentazione di un cliente capace di trovare le proprie soluzioni.

Ecco come si è sviluppata la parte di colloquio in cui le domande guida sono state fondamentali:

	Domanda guida	Counsellor	Cliente
1	<u>Preoccupazione</u>		La mia famiglia... non accetta tanto la mia scelta e faccio fatica a parlare con loro in questo momento....che non mi stiano sempre addosso..
2	<u>Obiettivo lavorabile</u>	...vorrebbe che i suoi genitori mantengano la giusta distanza?	
3	<u>Cosa ha già fatto / esempio</u>	...perché i suoi genitori mantengo la giusta distanza? Mi <u>faccia un esempio</u>	Ho parlato con mia madre....
4	<u>Vantaggi</u>	Aver parlato con sua madre, che vantaggi ha avuto rispetto all'obiettivo di creare tra voi una giusta distanza?	<ul style="list-style-type: none"> - sono stato sincero con me stesso e con gli altri - farmi conoscere in modo diverso rispetto a quella che era la mia abitudine - ho trovato comprensione - mia madre è più serena
5	<u>Svantaggi</u>	E che svantaggi, sempre rispetto all'obiettivo?	Ho provocato dolore a mia madre e alla mia ex-ragazza
6	<u>Nuova preoccupazione</u>	Questo svantaggio non è più in relazione all'obiettivo precedente. Quello che lo fa star male è a un altro livello e, utilizzando anche i gesti, spiego che <i>“la sua riflessione l'ha portato verso qualcosa di diverso rispetto all'obiettivo della “giusta distanza”. Ora dice che quello che la fa star male è il fatto che, tramite la sua scelta, sta facendo soffrire qualcuno: la sua famiglia e la sua ex-ragazza. E' d'accordo che ci siamo spostati verso una nuova preoccupazione?”</i>	
7	<u>Priorità</u>	Cosa la preoccupa di più?	La ex-ragazza
8	<u>Cosa vorrebbe/ricerca dell'obiettivo lavorabile</u>	Cosa vorrebbe in concreto?	
9	<u>Nuovo obiettivo</u>		Poter starle vicino, anche se non siamo più una coppia
10	<u>Cosa ha già fatto</u>	Cosa ha già fatto?	Proposto di condividere quello che sta succedendo....scriverci... ma lei non vuole più
11	<u>Vantaggi e svantaggi</u>	Che legame c'è tra la preoccupazione di farla soffrire e la richiesta che lei le racconti come sta?	
			... probabilmente l'ho fatto più per me che per lei. Ma vede, mi sento qualcosa qui davanti che mi stringe dentro e vorrei buttarlo via...

A partire da qui fissiamo un nuovo obiettivo e lavoreremo insieme sul legame tra rappresentazioni ed emozioni e concluderemo con una decostruzione del tema “senso di colpa”.

- e. Difficoltà e/o agevolazioni del counsellor nella gestione del colloquio (relazionali/emotive/motivazioni, di contenuto, professionali)

Difficoltà e/o agevolazioni relazionali/emotive/motivazionali

- Il secondo colloquio avuto con il signor B. è stato contraddistinto, per quanto mi riguarda, da una grande lucidità e da una costante consapevolezza di agire nel presente.
- Ero stimolata dall'interesse e dall'impegno manifestato dal cliente durante il primo incontro, ma consapevole ora della sua / nostra tendenza ad intellettualizzare e soprattutto decisa a bilanciare questa risorsa con l'obiettivo di rimanere nel concreto.
- Ho condiviso questa scelta con il cliente e comunicare con lui sulla nostra relazione (metacomunicare) ha permesso di riconoscere delle modalità comunicative diverse, di legittimare la difficoltà a rimanere ad un livello "poco allenato" (in questo caso quello concreto, quello degli esempi...), di evitare una possibile rigidità che potrebbe crearsi quando il metodo di lavoro proposto non è condiviso e l'incongruenza si ripercuote a livello relazione (sentimento di squalifica, agonismo, ecc). Nell'esplicitare la scelta di metodo abbiamo trasformato un'eventuale ostacolo in risorsa. (rif. griglia 2, punto 5)
- L'interesse alle teorie e ai concetti portati dal cliente nel primo colloquio (es. la sua idea che avrebbe potuto vivere meglio solo dopo aver aperto i cassetti del suo passato) mi ha permesso di spiegargli un aspetto teorico (quello del legame che esiste tra idee ed emozioni). Questa condivisione è stata possibile anche grazie alla relazione cooperativa già esistente. Se la relazione non fosse stata buona, una spiegazione teorica rischiava di essere vissuta come giudicante oppure come una strategia seduttiva di convincere un cliente molto "intellettuale" della mia "verità". (rif. griglia 2, punto 9))

Difficoltà e/o agevolazioni a livello di contenuto e professionali

A livello di contenuto non ho incontrato, nel secondo colloquio, particolarità difficoltà, proprio perché fedele alla rappresentazione che avevo del cliente: solo lui sapeva cosa davvero lo preoccupava e poteva trovare un modo diverso per gestire la situazione.

A questo punto penso sia importante fare un passo indietro al primo incontro, quando invece mi sono sentita confrontata ad una difficoltà di contenuto e il modo in cui l'ho affrontata ha poi contraddistinto il seguito del lavoro fatto con il sig. B.

Egli è venuto in counselling e ha detto di conoscere il tipo di relazione d'aiuto che viene proposta, ma ha chiesto di fare un tipo di lavoro molto diverso: andare ad aprire i cassetti del suo passato e fare dell'ordine. Era convinto che solo in seguito avrebbe potuto affrontare il presente e il futuro. Sulle prime la sua richiesta mi ha sorpresa e spaventata e la prima reazione (mia interna) è stata "assolutamente no, questo lavoro lo fa uno psicanalista". Ma ero anche consapevole che era importante esplicitare il mio limite, senza che egli percepisse il rifiuto di aiutarlo. Ho utilizzato pertanto il termine "aprire i cassetti" non come fine, ma come mezzo. Questo per capire cosa cambierebbe nel qui e ora se egli fosse andato ad aprirli e avesse fatto ordine dentro i suoi ricordi. (rif. griglia 1, punto 3)

In supervisione mi sono soffermata su questa mia reazione e presento qui di seguito la mia riflessione.

Come mai io counsellor non accolgo la richiesta del cliente di "aprire i cassetti"?

- perché si andrebbe nel passato e non nel qui e ora
- perché quei cassetti rischiano di essere “senza fondo”
- perché non è contestualizzato a una difficoltà concreta nella vita di oggi

Non accolgo la domanda nei termini portati dal cliente perché io utilizzo degli altri strumenti di lavoro (rispetto p.es. a quelli che potrebbe proporre uno psicanalista). Io parto dal presupposto che il problema sta nel modo in cui il cliente gestisce la situazione presente.

Come mai il cliente esprime questa richiesta, pur avendo scelto il counselling come relazione d'aiuto?

- perché la sua rappresentazione di lavoro “terapeutico” è: analizziamo il passato per stare meglio nel presente.
- perché una sua strategia di fronte alle difficoltà è di darsi delle spiegazioni teoriche

La richiesta non è “sbagliata”, ma inserita nel processo di counselling non è funzionale.

Grazie alla griglia e alla supervisione ho capito che la mia reazione era legata a dei ragionamenti fatti nel momento del colloquio, nonché a teorie ed esperienze personali apprese durante la formazione e rimaste dentro di me come memoria, intuito e bagaglio.

In pratica gli ho spiegato con gentilezza e rispetto che io non sarei andata ad aprire i cassetti con lui... ma gli ho proposto di vedere insieme cosa sarebbe cambiato nel presente se “avesse fatto ordine dentro i suoi cassetti”. (*rif. griglia 1, punto 3*)

Ho quindi scelto di decostruire la sua idea che “mettiamo a posto le vecchie cose per stare bene oggi” attraverso delle domande e la metacomunicazione, accompagnandolo in un percorso di analisi della situazione diverso da quello che lui aveva immaginato. Egli ha fatto un'esperienza diretta attraverso il processo stesso del counselling.

L'altra alternativa sarebbe stata di condividere la mia lente costruzionista e, attraverso una spiegazione, decostruire la sua rappresentazione che l'unica soluzione per stare meglio fosse “aprire i cassetti ...”. Per dirla come K. e M. Gergen (2005, pag. 45), possiamo anche costruire l'individuo in un modo diverso, un modo secondo cui viviamo primariamente nel qui ed ora, e il nostro benessere è legato soprattutto alle nostre attuali relazioni... Invece di indagare in un passato disturbato, la terapia si focalizza sui mezzi necessari per acquisire relazioni più adeguate nel presente.³

Oggi come oggi, dopo aver riflettuto attentamente sulla complessità del ragionamento che sta dietro la mia proposta potrei scegliere di “spiegare la teoria”, anziché “fare l'esperienza”. Affinché la spiegazione teorica non venga percepita dal cliente come giudizio o squalificante è però necessario che ci sia una relazione di cooperatività e che io stessa, come in effetti è successo, abbia fatto esperienza diretta dell'utilità del processo di counselling “nel qui e ora cosa vorresti che non riesci a raggiungere...”

Nel secondo colloquio, proprio grazie ad un lavoro personale fatto in precedenza sulla gestione delle emozioni, ho invece scelto di condividere una parte di teoria con il cliente. Sapevo di cosa stavo parlando non soltanto perché l'avevo letto e mi era stato spiegato, ma perché attraverso un lavoro di supervisione e intervizione avevo affrontato il mio senso di impotenza di fronte alla gestione delle emozioni dandogli un significato che mi permettesse di gestirle in modo funzionale sia a livello personale che professionale.

³ Kenneth J. Gergen e Mary Gergen, *La Costruzione Sociale come Dialogo*, Logos Ed., Padova, 2005

Fino a metà formazione ero spaventata dall'idea di incontrare qualcuno che parlava delle proprie emozioni, poiché le immaginavo come un territorio senza fine e che, se mi ci addentravo mi sarei persa non avendo gli strumenti per aiutare l'altro a gestirle. Innanzitutto ho dovuto trovare una lente teorica utile per leggere ciò che succede quando sentiamo un'emozione.

Partendo dal presupposto della teoria cognitivista-costruzionista, per cui la realtà di ogni individuo è basata sul significato che diamo alle nostre esperienze dentro un determinato contesto relazione e sociale, ho costruito una mappa di lettura dove le emozioni sono diventate lavorabili e permettono di gestire in modo più autodeterminato le situazioni che ci fanno soffrire.

La costruzione della mappa si è sviluppata così:

A livello neurologico tutti gli esseri umani sono provvisti di 3 sistemi di sopravvivenza, ognuno dei quali permette apprendimento.

<u>Sistema rettiliano</u> animali e uomini	<u>Sistema limbico</u> animali e uomini L'individuo in relazione all'ambiente	<u>Corteccia cerebrale</u> uomini L'individuo dà significato a se e all'ambiente dentro il quale vive
Riflessi e dimensione riproduttiva	Istinto e dimensione sociale	Rappresentazioni e condivisione di significato
Attacco (fight) Avversione (flight) Immobilizzazione (freez)	Sistema motivazionale di attaccamento, accudimento, seduzione, agonistico e difesa, cooperatività	Es. linguaggio, teorie,

Con il tempo le Emozioni hanno assunto significati diversi, sono diventate costruzioni sociali che noi abbiniamo a dei valori (sofferenza, malinconia, vergogna, gioia, euforia...)

Per trovare una descrizione utile all'obiettivo del counselling (che è quello di aiutare la persona a ritrovare le proprie risorse) scegliamo di concentrarci sugli effetti che le emozioni hanno dentro le relazioni.

E' attraverso le relazioni che ogni essere umano costruisce la propria mappa di significati. Nei primi mesi di vita si tratta di stimoli, di input. Con il tempo questi input si trasformano in memoria e, in seguito, in immagine / etichetta / impronta (linguaggio).

L'emozione diventa, in base a questa lente, la reazione fisiologica ad un'impronta consolidata nel tempo dentro ad un determinato contesto relazionale e sociale.

Impronta → Reazione → Emozione

Il sistema cognitivo umano funziona per "generalizzazione" e "discriminazione". Attraverso questo processo classifichiamo i significati. La mente (considerata come senso) è l'unico a non aver bisogno di uno stimolo esterno per attivarsi (es. basta chiudere gli occhi per vedere un albero, basta pensare ad un ragno per sentire spavento, basta ricordare il primo bacio per riprovare l'emozione di adrenalina e piacere...).

La connotazione che diamo alle emozioni è legata alla nostra percezione e nasce dalla proiezione di idee che ci portiamo dietro dalle prime volte in cui abbiamo messo un'etichetta (abbiamo dato un nome) ad un'immagine (reale o mentale).

Realizzare una nuova impronta è un lavoro profondo, ma è possibile cambiare le impronte costruite nel tempo e proiettare un significato diverso ad un'immagine che mi si presenta oggi.

In parole semplici possiamo dire che le nostre idee, i nostri pensieri provocano delle reazioni che noi sentiamo a livello fisiologico e che chiamiamo emozioni. Molto spesso il legame tra un determinato pensiero e l'emozione che ne scaturisce è talmente allenato che pensiamo che l'emozione nasce nella pancia.

Con le mie competenze di counsellor sistemico cognitivista scelgo di lavorare sulle rappresentazioni, utilizzo la teoria della narrativa e posso accompagnare il cliente a capire quale è l'idea che incastra e che fa provare un'emozione dolorosa.

E' stata quest'ultima la spiegazione che ho condiviso con il cliente quando egli ha parlato del groppo che lo stringeva alla gola, e che questa sensazione fisica negli ultimi giorni era diminuita. (rif. griglia 2, punto 9)

3. La storia/la narrativa del cliente

a. Parole chiave

Le parole chiave del cliente durante il primo colloquio erano "ho pensato", "ho immaginato", "la mia idea è". Nel secondo le parole (o pensieri) chiave si sono rivelate tali quando, messe in relazione ai diversi obiettivi stabiliti durante il percorso, hanno fatto emergere delle incognuenze e, sottolineate, hanno permesso di creare dei punti di svolta dentro il processo.

b. Aspetti verbali e non verbali da decostruire/ricostruire

C'è stato un unico momento in cui ho avuto il dubbio che la relazione non fosse cooperativa. Il contenuto verbale e non verbale del cliente ha fatto nascere l'ipotesi che utilizzasse una sistema motivazionale di seduzione/complicità e ho intravisto il rischio di una triangolazione. E' stato all'inizio del secondo colloquio (rif. griglia 2, punto 1): il cliente ha colto un mio messaggio non-verbale (sguardo interrogativo) e la sua narrativa ha riportato la relazione ad un livello di cooperatività.

Il livello non verbale del cliente (tono, postura, mimica) ha sempre confermato la relazione cooperativa presente a livello verbale.

c. Aspetti non funzionali della narrativa del cliente

Come ho già spiegato in precedenza, l'aspetto non funzionale che abbiamo decostruito e ricostruito era legato alla tendenza del cliente di narrare la sua storia ad un livello astratto, di intellettualizzare le sue riflessioni. Ho riconosciuto questa "specificità" del cliente e spiegato quanto fosse necessario la costruzione di un processo di consueiling molto più concreto (metacomunicazione). Questo accordo è stato fondamentale: il cliente esplicitava delle riflessioni molto concettuali e io, insistendo su degli esempi, l'ho portato a raccontarmi cosa succedeva nella sua vita di tutti i giorni. E questo sia rispetto alle difficoltà che alle risorse.

d. Eventuali decostruzioni, riformulazioni, ricostruzioni

Come detto al punto 2, e., durante il primo colloquio ho decostruito la sua idea che per affrontare il presente fosse necessario andare ad “aprire i cassetti” del suo passato. L’ho fatto attraverso il processo stesso di counselling.

Il cliente ha spiegato che la difficoltà stava nel gestire un momento della sua vita dove tutto sembrava statico. La sua narrativa mi ha dato degli elementi che mi hanno permesso di passare dalla “staticità” e “calma piatta” al concetto di “equilibrio”. Ci siamo lasciati con delle domande aperte, attraverso le quali il clienti ha immaginato dei possibili cambiamenti (il lavoro, un viaggio, la vita di coppia). (rif. griglia 1, punto 7)

Nel secondo colloquio, la prima decostruzione/riformulazione avviene all’inizio quando, sulla base della sua narrativa, propongo al cliente, che non aveva aspettative, il modo di utilizzare il counselling. Faccio dell’ordine nel contenuto del suo discorso, lo collego al qui e ora e introduco l’idea che quello che facciamo assieme lui potrà in seguito farlo in uno spazio non protetto. (rif. griglia 2, punto3)

La seconda decostruzione/ricostruzione concerne il passaggio dall’astratto al concreto di cui ho già parlato. A differenza del primo colloquio dove, pur insistendo sul qui e ora, non ero così consapevole della tendenza di entrambi ad intellettualizzare, nel secondo incontro il fatto di metacomunicarlo e di dividerlo ha favorito la cooperatività. Ricordo un momento in cui il cliente ha iniziato a parlare di modo concettuale e che, proprio grazie a quanto esplicitato sopra, gli ho detto “*stop, stop, sta parlando da ingegnere, non la capisco. Potrebbe dirmelo in modo più semplice?*”.

La terza decostruzione/riformulazione avviene nel momento in cui propongo al cliente un obiettivo lavorabile. (rif. griglia 2, punto 6). Raccolgo le sue preoccupazioni rispetto alla difficoltà di comunicare con i genitori in questo momento (...loro non fanno, loro non capiscono..) e riformulo “lei vorrebbe che i suoi genitori mantengano la giusta distanza”. Questa riformulazione introduce un concetto di circolarità e di responsabilità. Inoltre la “giusta distanza” potrà essere definita in modo ancor più preciso dal cliente stesso. E’ espresso in positivo, lavorabile nel presente e contestualizzato ad un ambito preciso.

Quindi, seppur il soggetto della frase non è il cliente, egli è parte integrate di questo obiettivo. E, non appena lui mi dice di concordare con questa formulazione, io chiedo “*Lei, cosa ha già fatto perché i suoi genitori mantengano una giusta distanza? Mi faccia un esempio?*”

“*Alla fine della fiera ne è valsa la pena*”, dice il cliente dopo aver elencato i vantaggi di aver parlato con sua mamma nell’obiettivo di avere una giusta distanza. Poteva essere una frase messa lì “tanto per dire”, ma mi sono permessa di soffermarmi sul suo significato e trovare un nesso con il suo obiettivo. La fine della fiera è il momento in cui ⁴ il costo di ciò che si acquista è più basso. Metaforicamente l’aver spiegato le proprie ragioni, anche se all’inizio ha costato energia, alla fine ha permesso una relazione meno conflittuale.

Proprio nell’affrontare l’obiettivo della giusta distanza, nel valutarne gli svantaggi, emergerà una nuova preoccupazione che sposterà la difficoltà dalle strategie, alle rappresentazioni (attraverso la

⁴ Già nel [medioevo](#) le fiere si svolgevano nel corso di feste locali e [re](#) e [principi](#) concedevano l'esenzione da [dazi](#) e [gabelle](#) rendendo così più convenienti i prezzi delle merci vendute. Questo privilegio creava l'afflusso di compratori, anche dai paesi vicini, attratti dalla possibilità di risparmiare.

mia scelta sto facendo soffrire qualcuno). In questo colloquio ero molto lucida e ho saputo cogliere l'incongruenza tra l'obiettivo e lo svantaggio. Utilizzo una metacomunicazione per riformulare e condividere il fatto che siamo di fronte ad una nuova preoccupazione (non so ancora quale) che diventerà nuovo punto di riferimento per il nostro percorso. (griglia 2, punto 7)

I miei interventi di decostruzione/ricostruzione hanno messo in relazione la narrativa del cliente con il processo di counselling. Egli ha portato, come è giusto che sia, una storia confusa e che, proprio nel modo stesso di raccontarla lo incastrava (es. sono qui ma non ho nessuna aspettativa). Le mie decostruzioni non sono andate tanto sulle rappresentazioni, ma soprattutto, e grazie ad un ascolto attivo, a creare delle possibilità nuove di guardare alla sua realtà. Questo attraverso una nuova punteggiatura, attraverso delle domande inusuali, ecc.

La decostruzione di rappresentazioni poco funzionali ai suoi obiettivi è invece emersa dal cliente stesso. (vedi punto 10, b del lavoro). Il mio ruolo è stato semplicemente quello di accompagnarlo attraverso delle domande e far emergere la connessione tra la sua nuova narrativa e i suoi obiettivi.

Alla fine del colloquio propongo al cliente una decostruzione/ricostruzione sul contenuto del tema "senso di colpa" utilizzando sia la sua narrativa sia introducendo degli elementi nuovi. La presento al punto 5 del lavoro.

4. Gli obiettivi condivisi

a. Lungo termine

Ho già avuto modo di spiegare che l'obiettivo a lungo termine era legato gestione di un momento della vita in cui gli sembrava che tutto fosse statico (primo colloquio).

Nel secondo incontro egli ha faticato a portare un nuovo obiettivo, poiché i suoi pensieri erano ancora molto legati alla scelta fatta nel frattempo di lasciare la sua compagna. Sono stata io a proporre un punto di partenza. (rif. griglia 2, punti 3 e 4)

b. Breve termine

Da qui abbiamo co-costruito un obiettivo lavorabile che era "trovare la giusta distanza nel rapporto con i suoi genitori".

c. Le priorità stabilite

Tutto il percorso è stato costruito in base alle priorità che emergevano man mano. Segue un riassunto schematico delle diverse fasi:

- Utilizzare il counselling per capire come è possibile crearsi uno spazio per parlare nella vita di tutti i giorni con persone che non sono dei professionisti (richiesta)
- Come creare una giusta distanza nella relazione con i genitori (1° obiettivo)
- Con la sua scelta ha fatto soffrire sua madre e la sua ex-ragazza (nuova preoccupazione)
- La mia ex-ragazza ha la priorità (priorità)
- Vorrei mantenere una relazione anche se non siamo più una coppia (nuovo obiettivo)
- Sto utilizzando delle strategie per gestire il distacco, ma sto male (auto-osservazione)
- Quali sono i pensieri che aiutano a gestire la situazione (nuove risorse, nuova lente)
- Decostruzione del tema "senso di colpa"

5. I temi stabiliti

Durante il secondo colloquio sono emersi i temi del distacco, del cambiamento, di una nuova identità e del senso di colpa.

I primi tre sono stati trattati durante il processo di counselling ma non sono stati esplicitati come tali, il senso di colpa è stato invece nominato.

Senso di colpa che il cliente riconosce inizialmente come sensazione fisica (un groppo che stringe qui davanti). Dall'ascolto attivo prestato alla sua narrativa fino a quel momento, mi ero costruita l'ipotesi che fosse questo il tema che lo faceva soffrire. Ho però aspettato di conoscere i pensieri che gli suscitavano il groppo in gola per essere certa che si trattasse di questo. (rif. griglia 2, punto 9)

In questa fase del colloquio è stato fondamentale riuscire a non anticipare i tempi, ma continuare ad accompagnare il cliente nel suo percorso anche dopo che aveva esplicitato il suo malessere fisico. Se avessi scelto di esplicitare la mia ipotesi e proposto una decostruzione del tema "senso di colpa" subito, avrei semplicemente "insegnato" un concetto, senza che questo diventasse parte integrante dell'esperienza dell'altro. Inoltre non avrei permesso al cliente di riconoscere e formulare delle risorse che egli stesso aveva già messo in atto per cercare di contenere e trasformare la sua sofferenza.

L'emergere del tema avviene quando il cliente riconosce che il suo obiettivo di mantenere comunque una relazione con la sua ex-ragazza è legato al proprio bisogno di elaborare il distacco e per la prima volta parla delle sue sensazioni, anziché dei suoi pensieri.

Ed è a questo punto che decido di condividere una lente che il counsellor cognitivo-relazionale utilizza per descrivere le emozioni e per gestirle in modo funzionale.

Parto dal presupposto il counsellor lavora sulle rappresentazioni e sulla narrativa, e spiego che quelle che noi chiamiamo sensazioni ed emozioni sono reazioni fisiologiche e sono la conseguenza diretta (quasi automatica) a determinati pensieri.

Siccome lui stesso aveva detto che nell'ultima settimana il groppo si era fatto meno stretto gli propongo di andare a cercare almeno quattro idee nuove che avevano fatto sì che questo si modificasse.

- *La sofferenza che la mia ex-ragazza sta provando fa parte della sua strada*
- *Ho spiegato ai miei amici che in questo periodo non ho voglia di parlare con loro di quello che sto vivendo perché ci conosciamo talmente bene che so già cosa mi diranno. ... Loro hanno apprezzato la mia sincerità e mi hanno detto che aspetteranno.*
- *Ho parlato con la mia maestra di pittura. Una persona che mi ha sempre ispirato fiducia ma con la quale non avevo confidenza. Lei mi ha risposto con tre parole: pulizia, sincerità e gentilezza.*

E' riuscito a esplicitare in modo preciso un pensiero e due avvenimenti che, posti sulla mia mappa di lettura, rappresentano dei cambiamenti a livello di rappresentazioni, di strategie e di ambiente e che gli sono serviti a gestire il distacco e la paura di far soffrire l'altro con meno sofferenza.

Solo dopo aver riformulato i tre concetti e averli messi in relazione con la diminuzione del suo male fisico ho chiesto se fosse d'accordo che la sua morsa allo stomaco fosse legata al senso di colpa e gli ho proposto una decostruzione di questo tema. (rif. griglia 2, punto 10)

"Il "senso di colpa" è un nome brutto e riduttivo che abbiamo dato ad un signore che ogni tanto si presenta e ci accompagna sulla strada della nostra vita. Porta un cappello nero a falda larga e, spesso, allo sola vista del cappello ci si stringe lo stomaco. Però sotto il cappello ci sono tanti altri aspetti: la voglia di essere giudicato bene dagli altri, di non deludere le loro aspettative, di pensare che il bene dell'altro dipende da noi. Ma anche la capacità di mettersi al posto dell'altro, di preoccuparsi per qualcuno, di essere attento alle ragioni di chi ci sta vicino. Durante il primo

incontro mi ha parlato dell'ammirazione che ha per i suoi genitori, di quanto apprezza il tipo di educazione che gli hanno dato, dei valori come la generosità e la solidarietà che loro hanno cercato di trasmetterle. Beh quel nodo che sente allo stomaco non si può togliere, e sarebbe anche un peccato toglierlo. Se percepito come un segnale importante può essere molto utile fermarsi ad ascoltarlo.”

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

Sia al punto 2.d che al punto 5 ho affrontato questi aspetti. Riconoscendo che il percorso di questo counselling si è sviluppato su tre livelli diversi (un primo obiettivo legato alle strategie, un secondo legato alle rappresentazioni e un terzo legato ad un tema), trovo molto interessante notare come alla fine sia emerso che il cliente avesse già realizzato l'obiettivo di riuscire a raccontarsi in un contesto che non fosse quello del counselling. Questa ultima parte della riflessione l'ho condivisa con lui.

7. Risorse e limiti

Risorse umane: famiglia, amici, lavoro

Risorse finanziarie: autonomia economica

Logistiche: indipendenza abitativa

Risorse Proprie: salute fisica, buone capacità introspettive, curiosità, autocritica

Limite proprio: tendenza ad intellettualizzare

8. Informazioni condivise

Ho condiviso delle teorie cognitive e relazionali.

9. Le verifiche con il cliente e il feedback

Ritengo che proprio grazie alla continua verifica con il cliente e all'attenzione portata al suo feedback sia a livello di relazione che di contenuto che siamo riusciti a costruire una mappa veramente incentrata sui suoi bisogni e che ha permesso di fare emergere le sue risorse.

10. Counselling semplice e/o complesso

a. Le motivazioni per un counselling complesso

Counselling semplice: il cliente riesce a trovare le proprie soluzioni attraverso le domande guida. Si lavora sulle strategie.

Una barca in mezzo al mare ha perso la direzione del vento

Counselling complesso: è necessario lavorare sulle rappresentazione e sulle letture che il cliente porta. Se la narrativa del cliente non è funzionale rispetto all'obiettivo ed egli, malgrado la prima parte del lavoro, si sente ancora incastrato... allora si deve passare ad un altro livello e affrontare un counselling complesso.

Una barca in mezzo a un prato

Nel caso specifico siamo passati da un counselling semplice, ad uno complesso. Attraverso il processo stesso il cliente ha inoltre fatto un'esperienza ancora più profonda: accettando di lavorare ad un livello di contenuto concreto ha rinunciato all'abitudine di reagire alle difficoltà cercando di darsi delle risposte intellettuali.

L'intellettualizzazione, l'evitamento, la distrazione, possono essere anche definite delle di difese. Per rispondere a determinate difficoltà la persona mette in atto delle strategie e il cui effetto lo vediamo nelle risposte degli altri. Se queste strategie diventano abitudini e le risposte degli altri confermano una certa immagine di noi, ci troviamo allora ad un livello in cui devo preservare la mia difesa per preservare la mia identità.

b. Rappresentazioni da de/ricostruire

Rappresentazione del rapporto con la sua ex-ragazza: l'ha fatta il cliente stesso quando gli ho chiesto che legame ci fosse tra il suo obiettivo di mantenere comunque un rapporto con la sua ex-ragazza e la preoccupazione di farla soffrire. Avevo l'ipotesi che questa strategia fosse poco funzionale con l'obiettivo, ma intravedevo il rischio di giudizio ed volevo capire quale significato avesse per lui.

La mia domanda induce il cliente a guardare alla situazione con una lente nuova. Decido di dare spazio ai silenzi, fino a che lui stesso scopre il paradosso che si nasconde dietro questa strategia .
(rif. griglia 2, punto 8)

Rappresentazione della sua ex-ragazza di fronte al dolore: sempre da lui emerge l'idea che il dolore che la sua ex-ragazza stava provando sia parte della sua esperienza di vita. Il colloquio ha permesso di riconoscere questa nuova rappresentazione e di capire quanto l'uso di questa lente permettesse di gestire la situazione in modo meno doloroso e assumendosi anche delle responsabilità rispetto agli effetti delle proprie azioni. (rif. griglia 2, punto 9)

Alla fine del secondo colloquio decostruisco l'idea che fosse possibile raccontarsi solo nel contesto di counselling. Le mie domande hanno permesso al cliente di raccontarsi e di scoprire che, in fondo, aveva già intrapreso dei cambiamenti nella sua vita che dimostravano che era già in grado di gestire la situazione in un modo che sembra essere solo immaginario. (rif. griglia 2, punto 9)

c. Aspetti relazionali/motivazionali da trasformare

La relazione con il sig. B è stata caratterizzata dalla cooperatività, grazie alla metacomunicazione e l'esperienza stessa del processo di counselling.

11. Counselling skills e altri interventi/homework/prescrizioni utilizzati

Le counselling skills maggiormente utilizzate sono state:

- auto-osservazione
- metacomunicazione
- riformulazione
- domande guida
- ascolto attivo
- sì, ma
- verifica e feed-back

- cornice e ridefinizione della cornice
- linguaggio chiaro e non deterministico
- curiosità

Altre competenze relazionali utilizzate:

- uso delle domande (aperte, chiuse, esplorative, semistrutturate e sospese) in modo ordinato e organizzato e chiaramente finalizzato
- muoversi sulla mappa in base a un obiettivo condiviso
- metafore
- non sostituirsi
- le ipotesi sono delle ipotesi
- lo spazio dato silenzio
- contestualizzazione della richiesta

12. Teorie cognitive e relazionali utilizzate *Il numero tra parentesi si riferisce alla bibliografia*

- Cappello postmoderno: si può guardare alla stessa situazione con tante lenti diverse. Non c'è una sola Verità, ma scegliamo la lente (la teoria) più utile per gestire con meno sofferenza e più autodeterminazione gli avvenimenti della vita. (4)
- Teoria dei sistemi motivazionali: agonismo, difesa, attaccamento, accudimento, seduzione e cooperatività sono dei modi di agire dentro un determinato contesto utilizzati per gestire la relazione (14)
- Costruttivismo e costruzionismo sociale: la percezione e la gestione della realtà si basa sui costrutti mentali che ogni individuo elabora durante la sua vita (costruttivismo) e sul senso comune nato grazie alle relazioni sociali dentro a una tradizione culturale (costruzionismo sociale). (4)
- Teoria sistemica: l'individuo fa parte di un sistema e il suo comportamento è condizionato dalle interazioni di cui è parte. Partendo dall'assioma che "non si può non comunicare", dentro a un determinato sistema la comunicazione modifica, in modo circolare, le relazioni (circolarità). La circolarità che regge il sistema permette l'osservazione da punti di vista diversi (punteggiatura) e fa emergere le connessioni relazionali. Il counsellor fa parte del sistema che osserva (seconda cibernetica di Bateson). Proprio perché egli diventa elemento integrante del sistema, Cecchin (della Scuola di Milano) ha scelto di sostituire il termine "neutralità" con "curiosità". Curiosità che aiuta il professionista a mai sostituirsi al suo cliente e favorisce la co-costruzione del processo. (7, 11, 17)
- Teoria della narrativa: la narrativa è il modo in cui descriviamo una determinata realtà (mappa). E' utile trovare modi diversi per descrivere gli avvenimenti della vita, specialmente quelli in cui ci sentiamo incastrati. Una lettura che non sia lineare e deterministica per ritornare ad essere protagonisti attivi della nostra vita. (9)
- La resilienza: la capacità innata di proteggere la propria integrità malgrado circostanze avverse. (21)
- Relazione e contenuto: la comunicazione si sviluppa sempre su due livelli: la relazione (il come) e il contenuto (il cosa). (1, 11)

- Rapporto simmetrico/complementare: il counsellor è l'esperto del metodo, e possiede le abilità comunicative di fronte a un cliente che chiede aiuto (rapporto complementare). Il processo di counselling viene co-costruito (rapporto simmetrico). Le competenze professionali sono messe in relazione alle competenze del cliente, quale unico esperto della sua storia, delle soluzioni possibili. E' attraverso la co-costruzione del processo che si trova il giusto peso tra la complementarietà e la simmetria della relazione. (1, 11, 19)
- Empowerment: Attraverso la relazione di counselling il cliente può fare l'esperienza diretta di una modalità relazionale nuova. Il professionista facilita un processo di chiarimento attraverso il quale il cliente riconosce le proprie risorse e può acquisire maggiore fiducia in se stesso. (2)
- Il counselling come esperienza di apprendimento
- Teoria della sofferenza: L'individuo soffre quando non riesce ad ottenere qualcosa (o ottiene qualcosa che non si desidera). La persona porta un vissuto (quello presente). Necessario capire quale è il suo obiettivo (contestualizzato ad un ambito e/o a una relazione), riconoscere le strategie/rappresentazioni e situazioni ambientali e metterle in relazione con l'obiettivo per capire come si può gestire diversamente la situazione che crea sofferenza. L'idea che la vita mette tutti a dura prova normalizza la sofferenza e non patologizza la persona.

Abbiamo costruito questa mappa di base durante i tre anni di formazione. Le nostre lenti favorite sono quelle utilizzate dalla teoria sistemica e dal cognitivismo, unite sotto un cappello post-moderno, dalla teoria della narrativa.

- Teoria della triangolazione: utilizziamo la triangolazione quando, confrontati ad una difficoltà relazionale, cerchiamo alleanza con una terza persona anziché affrontare la difficoltà con la persona direttamente coinvolta. (17)
- Comunicazione professionale e non spontanea: il counsellor acquisisce abilità comunicative e sa che, per essere d'aiuto, è necessario essere empatico, non spontaneo. (1, 19)
- Cognitivismo: l'attribuzione di significati avviene attraverso mappe cognitive. (2, 4)

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

Sono soddisfatta del lavoro svolto con il sig. B. La costante auto-osservazione mi ha permesso di creare quella giusta distanza di cui parlano Bert e Quadrino⁵ quando spiegano che l'incontro di counselling è un incontro tra due persone. Il professionista mette l'ascolto, la generosità e il rispetto e dentro questa giusta distanza insieme si lavora su quello che il cliente porta nel qui e ora. Mi sono sentita davvero guardiana del metodo e in ogni momento ho considerato lui l'unico esperto della sua storia.

La sicurezza e la lucidità che mi hanno permesso di cogliere i momenti di svolta del colloquio sono frutto di una profonda autocritica elaborata in precedenza sia in supervisione personale che in supervisione dei casi.

⁵ Giorgio Bert e Silvana Quadrino, Scuola Superiore di Counselling Sistemico Change, Torino

13. Il lavoro del counsellor su se stesso

a. Durante il colloquio

Il lavoro su me stesso durante il colloquio, così come emerge da quanto scritto fino a qui, è stato in parte dettato dall'auto-osservazione e da ragionamenti immediati, dall'altra dall'utilizzo di una sensibilità e di un intuito basati su precedenti esperienze o nozioni teoriche acquisite.

b. Con il supervisore casi

In modo particolare tra il primo e il secondo colloquio, in supervisione ho potuto riconoscere e dare significato al mio agire e al mio sentire. Ho fatto mie delle competenze e dei limiti trasformandoli in bagaglio concreto al quale attingere in seguito.

c. In intervizione

In intervizione, attraverso dei giochi di ruolo, è stato molto utile affrontare le rappresentazioni poco funzionali che avevo riconosciuto al momento dell'invio. Inoltre, sempre in intervizione, ho potuto riconoscere i meccanismi che mi bloccavano quando si trattava di affrontare le emozioni. Sempre in intervizione avevamo costruito una mappa utile per la decostruzione del senso di colpa. Mappa che attinge ai vissuti e alle elaborazioni di diversi compagni di corso e, pertanto, si allontana dal rischio di essere auto-referenziale e, pertanto, limitate e limitante.

15. Una critica costruttiva degli incontri di counselling

a. L'aggancio

L'aggancio, inteso come accoglienza dell'altro con rispetto e curiosità, è sicuramente riuscito. E questo grazie alla costruzione di una relazione cooperativa sin dal primo incontro.

E' vero che, in base alle informazioni ricevute al momento dell'invio, temevo di confrontarmi ad una situazione simile a quella descritta nel caso 1 ma, grazie al un lavoro di supervisione e di intervizione, ho potuto dare il giusto peso alle mie preoccupazioni.

Per cui, una volta verificato (nel limite del possibile) che era stato lui a scegliere di venire in counselling che non si sentiva condizionato da aspettative esterne rispetto al lavoro di chiarezza che avremmo potuto fare lì, mi sono concentrata sulla sua richiesta. Sebbene se questa esulasse dall'intervento del counsellor sistemico - cognitivo, ho accettato che la sua richiesta di aiuto fosse espressa in termini "diversi" e, senza per questo giudicarlo, sono partita da lì per proporgli una lente diversa con la quale guardare alla sua situazione.

b. La gestione degli aspetti relazionali/emotivi

Ho trattato delle difficoltà e delle agevolazioni di questi aspetti sia al punto 1 del lavoro, che al punto 2. e..

c. Il coordinamento del colloquio

La coordinazione del colloquio ha permesso al cliente di ritrovare lucidità, di guardare alla sua situazione in un modo nuovo e di riconoscere delle competenze.

Tanto più riconoscevo il cliente come esperto nel trovare le sue soluzioni, tanto più mi ritrovavo ad essere guardiana del metodo e mi accorgevo che i miei interventi diventavano sempre meno

necessari. Tanto più egli riusciva a staccarsi dalla narrazione astratta, tanto più gli esempi che portava dimostravano che aveva già iniziato a cercare delle soluzioni e che queste erano efficaci. Con il tempo ha saputo appropriarsi delle nuove lenti proposte dal counsellor nei momenti di svolta e utilizzarle per guardare alla sua situazione ritrovando, in questa nuova mappa, la specificità della sua storia.

d. La conclusione della relazione di aiuto

Il primo incontro è terminato con la richiesta del cliente che chiedeva di tornare una seconda volta. Durante il colloquio non abbiamo definito nessun obiettivo, ma decostruendo la sua richiesta e definendola in modo “lavorabile”, egli ha potuto sperimentare il counselling.

Il secondo colloquio termina invece con un doppio accordo: da una parte la condivisione che il lavoro svolto possa ritenersi concluso, dall'altra la possibilità che il cliente potrà ritornare qualora in futuro lo ritenesse necessario.

Sempre alla fine del secondo incontro metto l'accento sul fatto che il counselling rimane uno spazio privilegiato nel quale soffermarsi e fare chiarezza, ma che è importante che quanto viene elaborato possa poi essere utile al cliente nella sua vita di tutti i giorni. E' lì che egli mette in atto i cambiamenti e il percorso da lui svolto nelle settimane tra un incontro e l'altro ne sono la dimostrazione.

A questo proposito il cliente tiene a sottolineare le parole che più l'hanno colpito durante il primo incontro: scelte coraggiose. Mi spiega che fino a quel momento non aveva mai considerato che una scelta potesse essere intrisa di un particolare valore. La formulazione da me proposta lo ha fatto invece riflettere sulla responsabilità di scegliere, ampliando un significato che era piuttosto legato alla valutazione di diverse alternative.

Per concludere posso dire che anche questa parte del colloquio è stata contraddistinta dalla condivisione.

e. Aspetti legali/professionali/etici/assicurativi

Esercitando presso un Servizio di counselling riconosciuto, in qualità di counsellor in formazione, sono coperta per quanto concerne gli aspetti legali, professionali ed assicurativi. Sono membro dell'ANSCO e conosco e applico le regole etiche dell'associazione.

16. Conclusioni

Il lavoro svolto con il signor B. è stato molto formativo, oltre che molto interessante, e penso che lo stesso (anche se interiorizzato in modo diverso) sia successo al cliente. Scelgo di terminare questo lavoro riferendomi al valore formativo dell'esperienza. Con il professore Mauro Doglio⁶ ci siamo soffermati sul significato che ha per noi il termine “esperienza”. Esperienza come vissuto emotivo (fare esperienza) e cognitivo (avere un'esperienza), esperienza come processo in movimento, esperienza come ricordo, esperienza come patrimonio a cui attingere.

⁶ Mauro Doglio, counsellor professionale e responsabile del Dipartimento Comunicazione Counselling Educazione dell'Istituto Ch'ange per il counselling sistemico di Torino

Abbiamo proseguito la riflessione basandoci sulla teoria del deuteroapprendimento di Bateson⁷ e l'abbiamo utilizzata per analizzare cosa succede durante un colloquio di counselling.

Ognuno di noi vive dentro la vita che scorre e facciamo continuamente delle esperienze (livello 1, vissuto).

Non è però così automatico che queste si trasformino in apprendimento. Di cosa necessita? Di solito ci fermiamo a riflettere sul nostro vissuto quando confrontati a delle difficoltà. Lo si può definire, questo momento, un salto di consapevolezza (livello 2, bagaglio). Il counselling permette di trasformare il vissuto in un apprendimento sulle relazioni. Si tratta di un movimento che ci sottrae dal senso comune (faccio le cose ma non ci rifletto, mi trovo bloccato in una sorta di "risposta automatica") e mi interrogo sul senso di ciò che sta succedendo a livello individuale e relazionale.

Partendo dal presupposto che ogni comunicazione umana si muove a livello della relazione e del contenuto, e che ogni azione comunicativa porta ad un apprendimento e questo apprendimento circola dentro al sistema nel quale ci troviamo, il processo stesso di counselling è un'esperienza privilegiata di apprendimento relazionale.

In un processo in cui il cliente è l'esperto della propria situazione e il counsellor facilitatore del processo relazione, il counselling permette al cliente di apprendere delle nuove modalità di comunicazione. Al di là di quanto viene detto nel colloquio, le modalità comunicative utilizzate fanno fare all'altro un'esperienza in cui apprende un modo diverso di comunicare.

Il passaggio dal livello 1 al 2 dell'esperienza può avvenire solo attraverso la narrazione. Quando si riesce a raccontare si sta già prendendo della distanza. Questo permette di sperimentare la pensabilità e la progettualità di altre soluzioni possibili.

In conclusione ritengo che il lavoro svolto assieme al signor B. rispecchi proprio quanto spiegato sopra. Sia perché il percorso fatto è stato molto diverso da quello che aveva immaginato essere la soluzione ai suoi problemi, sia perché ha imparato a raccontarsi e raccontare gli avvenimenti in un modo inusuale per lui, sia perché la relazione e le sue capacità hanno permesso di metacomunicare su quanto fatto.

⁷ Bateson G., Verso un'ecologia della mente, Adelphi, Milano, 1976. con deuteroapprendimento Bateson intende l'apprendere ad apprendere

Caso 2 – Griglia di supervisione 1

Data: 26.4.2007

N° colloquio: 1

Invio: auto-segnalazione su indicazione della compagna
 Richiesta: richiesta d'aiuto perché sta vivendo un momento di crisi

Legenda: CS = **counsellor** CL = *cliente* SR = strategia relazionale SM = sistema motivazione NV = non verbale CN = contenuto/narrativa

	Osservazione cliente	Dialogo/narrative	Auto-osservazione	- Skills/intervento	Nuova proposta condivisa	Verifica/feedback o fase del colloquio
1	CN: rispetto all'invio è chiaro. Meno chiaro rispetto alla preoccupazione, ma è normale siamo all'inizio. SM: cooperatività	CL: <i>Conosco il counselling tramite la mia compagna. E' stata lei a suggerirmi di venire visto che sto vivendo un momento di crisi.</i> CS Quali implicazioni rispetto all'invio (quali implicazioni con l'inviate, quali aspettative?) CL <i>Ho scelto liberamente di essere qui e voglio capire come fare ad affrontare questo periodo.</i>	CN: verifico <u>senza essere rigida</u> SM: cooperatività SR: curiosità	- si, ma - riformulazione - flessibilità - domande precise - verifica	Scelta consapevole di essere lì e apertura nei confronti del processo di counselling.	- Accoglienza - Cornice - Chiarito "invio"
2	CN: intellettualizzazione, generalizzazione SR: ha un'idea di aiuto e propone quella pur sapendo, dice, cosa è il counselling SM: cooperatività e seduzione	CL: <i>E' da un po' che vivo una sensazione di calma piatta e questo mi fa star male...pulire e mettere ordine nel passato per stare bene e affrontare il presente. Ci sono tanti cassetti chiusi che vorrei aprire, guardarci dentro, mettere ordine..</i> CS: Da quando ha questo bisogno ..aprire i cassetti? Ca. 6 mesi CS: Se lei aprisse i cassetti e mettesse ordine, poi cosa succederebbe? CL: <i>Mi sembra che non succede niente di stimolante nella mia vita e credo che sia perché non ho analizzato quello che ho fatto in questi anni.</i>	SR: so che non è il mio ruolo quello di aprire i cassetti e mi dico che assolutamente non devo accogliere questa richiesta. Ma so anche che è utile esplicitare il mio limite, senza che egli percepisca il rifiuto di aiutarlo. CN: accoglienza e decostruzione SM: cooperatività e leggera difesa	- si - domande guida - contestualizzazione - curiosità - auto-osservazione		<u>Aspettativa.</u> La <u>sua richiesta</u> non può essere l'obiettivo del counselling, ma un punto di partenza per far emergere la preoccupazione nel qui e ora.
3	SM: cooperatività	CS: Io no ho le competenze per andare ad aprire i cassetti ..questo lo può fare qualcuno che esercita un'altra professione (es. psican.) ma se è d'accordo posso accompagnarla, con delle domande, per capire cosa cambierebbe se riuscisse a fare ordine in questi cassetti. CL: <i>Sì, proviamo.</i>	CN: chiarezza su limiti e possibilità SR: definizione del mio ruolo SM: cooperatività	- ma - metacomunicazione - informazioni - condivisione	Accordo sul lavoro che possiamo fare	Aspettativa in sintonia con il counselling
4	CN: astratto e vittimistico SR: generalizzazione e intellettualizzazione.. SM: attaccamento, seduzione	CS: Cosa la preoccupa in questo momento? CL: <i>Vorrei ritrovare entusiasmo per la mia vita. ..ritornare a sorridere..Sono convinto che per fare questo ha bisogno di andare ad aprire i cassetti.</i> CS: Come mai il counselling? CL: <i>Perché parlare con la mia ragazza e i miei amici .. mi sembra di non avanzare mai. Mi sento in una situazione così piatta che mi fa</i>	SR: cerco di far emergere le sue rappresentazioni. SM: cooperatività	- domande guida - curiosità - ascolto attivo		La preoccupazione del cliente equivalente allo stato d'animo attuale. Rimane molto "meta". Cosa è che non riesce a raggiungere in concreto? Cosa è che pizzica?

		<i>sentire apatico. Non mi sento bene..</i>				
5	CN: concreto ma con difficoltà SR: sfuggente verso la generalizzazione SM: cooperatività e attaccamento/seduzione	CS: Andiamo a vedere più nel concreto cosa succede nei diversi ambiti della sua vita... <i>CL:</i> <i>Lavoro: ingegnere da due anni. Si trova bene.</i> <i>Coppia: vive in coppia da sei anni</i> <i>Amici: ha amici, ma in questo momento li frequenta poco</i> <i>Famiglia: ottimo rapporto con i genitori e sorella</i>	CN: contestualizzazione in parte riuscita SR: responsabilizzazione e co-costruzione SM: cooperatività	- domande esplorative - curiosità - riformulazione		Ho la consapevolezza che mi muovo tra il suo vissuto e la ricerca della preoccupazione/riciesta Cerco di portare nel qui e ora per riuscire a capire qual è la preoccupazione/la richiesta.
6	CN: cooperante SR: apprezza la spiegazione "teorica", complicità SM: cooperatività e seduzione	Cs: ..focalizzato la sua attenzione su quegli aspetti della sua vita dove ha raggiunto una certa stabilità. Stabilità conquistata dopo anni dedicati allo studio, dopo aver fatto scelte importanti e anche dolorose a livello relazionale, ecc. <i>CL: Sì, in effetti... penso che si tratti di una questione di equilibrio...</i> CS: Stare in equilibrio dentro il cambiamento. Equilibrio formato da momenti di staticità e calma piatta, alternati a momenti di movimento e di novità e di scelte coraggiose.	CN: circolare, responsabilizzante, ma ancora "meta" SR: decostruzione e complicità SM: cooperatività e seduzione per quanto concerne la complicità a rimanere ad un livello "meta"	- decostruzione / ricostruzione del termine "stabilità" - utilizzo di immagini - punteggiatura che non incastra - si/ma	Nuova definizione di "equilibrio"	Non abbiamo ancora definitivo la preoccupazione, ma decostruito una rappresentazione che impediva di "agire"
7	CN: concreto e contestualizzato SM: cooperatività	CS:Se lei è d'accordo con questa definizione di "equilibrio", quali potrebbero essere i cambiamenti che vorrebbe portare dentro la sua vita per mettere un po' di peso anche dall'altra parte della bilancia?" <i>CL:</i> - <i>mollare il lavoro? CS: cosa altro?</i> - <i>cominciare una scuola per insegnare? CS: e.</i> - <i>voglia di stare da solo? ma anche</i> - <i>desiderio di andare via con la morosa a fare un viaggio?</i>	CN: responsabilizzante SR: contestualizzazione per spostarsi dal livello meta SM: cooperatività	- ricerca di un obiettivo lavorabile - curiosità - domanda aperta - domanda sospesa -		Il cliente ipotizza dei <u>possibili cambiamenti</u> e potrebbero diventare degli obiettivi. Riesco a portarlo a un <u>livello concreto</u> .
8		<i>CS:Siamo alla fine del colloquio e ci lasciamo con dei questi aperti. Pensa ti ritornare?</i> <i>CL: Anche se in questo momento non so bene per cosa, desidero ancora un appuntamento.</i>	SR: co-costruzione SM: cooperatività CN: responsabilizzante	- timone del metodo - curiosità sul contenuto	E' il cliente che decide	Conclusione del colloquio

Obiettivo: nessun obiettivo stabilito, ma decostruzione della sua aspettativa.
Accordo: il cliente chiede un nuovo appuntamento. Ha delle ipotesi di cambiamento.

Caso 2 – 2° Griglia di auto-osservazione		Data: 5.5.2007		N° colloquio: 2		
Il sig. B. ritorna per un secondo colloquio. Ci siamo lasciati con delle domande in sospeso su possibili cambiamenti da portare nella sua vita. Io <u>mio</u> obiettivo è di portare il <u>contenuto ad un livello concreto</u> (esempi) e contestualizzato ad ambiti e relazioni.						
Legenda: CS = counsellor CL = <i>cliente</i> SR = strategia relazionale SM = sistema motivazione NV = non verbale CN = contenuto/narrativa						
	Osservazione cliente	Dialogo/narrative	Auto-osservazione	- Skills/intervento	Nuova proposta condivisa	Verifica/feedback o fase del colloquio
1	SR: triangolazione? SM: seduzione? CN: nuova situazione cambiamento no aspettativa SR: interazione SM: cooperatività	CS: ..qual è la sua aspettativa qui oggi? <i>CL: non ho aspettative..ho lasciato la mia ragazza...una delle ultime cose elencate l'altra volte. E avevo voglia di condividere con lei quanto successo.</i> CS (non verbale): sguardo interrogativo <i>CL: Non con Lei, Lei. Ma venireq ui e sentirmi raccontare..fuori faccio fatica a farlo.</i>	Sento il rischio di essere portata a un livello relazione non utile e mi chiedo: sta cercando di triangolizzare? C'è uno sfondo di seduzione/complicità? SR: prudenza ma non fuga SM: cooperatività NV: ..cosa vuol dire quello che mi sta dicendo?	- domanda guida - curiosità - messaggio non-verbale - auto-osservazione	Prima decostruzione rispetto all'aspettativa fatta dal cliente stesso.	Verifica dell'aspettativa
2	CN: confuso e vittimistico SM: attaccamento/seduzione	CS (riassumo): cambiamento importante e difficoltà di comunicare.... Ma come mai è venuto, le costa comunque 100.—venire qui? <i>CL: ripete quando già detto fino a qui e aggiunge che fa fatica a parlare della sua scelta con gli altri.</i>	Riconosco due rischi: di essere portata a un livello di narrativa meta e di irrigidirmi sulla ricerca dell'aspettativa. SR: non voglio enfatizzare la “fine della storia” per creare alleanza, ma so che è necessario trovare un punto di partenza con quello che lui porta. CN:accoglienza, ironia e curiosità SM: cooperatività	- si/ma - empatia - riformulazione - domanda aperta	La condivisione dell'aspettativa rimane in sospeso	<u>CS(penso) : se è venuto un motivo c'è, ma non devo volerlo ad ogni costo! IL suo feed-back è confuso.</u>
3	CS: visto che non ha una richiesta, ma cmq ha deciso di venire, ...mi permetto farle io una proposta..Lei dice di essere qui xché questo spazio le permette di raccontarsi..come è possibile x Lei crearsi uno spazio per parlare nella vita di tutti i giorni con persone che non sono dei professionisti?		CN: chiaro e direttivo SR: decido di proporre un obiettivo in base al suo contenuto SM: cooperatività	- ascolto attivo - riformulazione - aiutare a fare chiarezza - decostruzione (introduco l'idea che lui può fare poi da solo fuori dal counselling)	Propongo di costruire un obiettivo partendo da una preoccupazione sua.	Il CL è d'accordo: punto di svolta del colloquio e punto di riferimento per dare senso al “contenuto” che verrà portato.
4	SM: cooperatività CN: astratto, meta	<i>CL: ..soprattutto difficoltà a parlare con i miei genitori.</i>	CN: rimango “ferma” x cercare un esempio concreto x contestualizzare l'obiettivo	- facilitatore verso il concreto		

		CS: cosa vorrebbe? <i>CL: che mi lasciano la quiete, ...</i> CS: nel concreto cosa significa?	SM: cooperatività. SR: il mio timone è il metodo	<ul style="list-style-type: none"> - domande guida - ascolto attivo - curiosità 		
5	SM: cooperatività SR: si sente riconosciuto nella sua difficoltà e accetta il cambiamento CN: molto sincero	<i>CL: Mi mette in difficoltà quando mi chiede di parlare di cose concrete.</i> CS: Mi sono accorta..per riuscire ad aiutarla io insisterò molto..farà fatica, mi dice, ma possiamo provare? <i>CL: OK</i>	SM: cooperatività SR: metacomunicazione, riconosco difficoltà e condivido metodo CN: non giudizio e l'ostacolo diventa punto di incontro per la comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> - metacomunicazione - Si/Ma - empatia - ascolto attivo - decostruzione 	Accordo di modalità comunicativa che permetterà anche in seguito di evitare agonismo (metacom. e ironia)	positivo
6	NV: tranquillo e attento SM: cooperatività SR: partecipa attivamente al processo	CS: ...possiamo riassumere che quello che vorrebbe, l'obiettivo, è che i suoi genitori mantengano la giusta distanza? <i>CL: Sì</i> CS: Cosa ha già fatto x...? Un esempio <i>CL: Ho parlato con mia madre...</i>	CN: propongo un punto di partenza SM: cooperatività SR: <u>scelgo</u> di essere direttiva rispetto al metodo NV: gesticolo e "piazzo" l'obiettivo "giusta distanza"	<ul style="list-style-type: none"> - domande guida - obiettivo lavorabile - decostruzione 	Egli conosce il contenuto, io il metodo. Obiettivo lavorabile co-costruito	Definizione dell' <u>obiettivo lavorabile</u> .
7	SM: cooperatività CN: rimane sul concreto concentrato sul processo che propongo	<i>CL vantaggi (CS: e...e...e...)</i> - sono stato sincero con me stesso - farsi conoscere in modo diverso rispetto abitudine - ho trovato comprensione - mia madre è più serena CS: Svantaggi rispetto alla giusta distanza? <i>CL: ho fatto soffrire mia madre e la mia ex-ragazza</i> CS: La sua riflessione l'ha portata verso qualcosa di diverso, una nuova preoccupazione..tramite la sua scelta sta facendo soffrire qualcuno. E' d'accordo che ci siamo spostati verso una nuova preoccupazione? <i>CL: Sì</i>	SM: cooperatività SR: tengo il timone del metodo, curiosità per il contenuto CN: esplicito le mie riflessioni, spiego cosa faccio	<ul style="list-style-type: none"> - ascolto attivo - co-costruzione - domande guida (aperte, chiuse, sospese) - metacomunicazione - non-verbale (gestualità) 	Accordo per una nuova preoccupazione che diventa nuovo punto di partenza per il processo che stiamo costruendo assieme	I vantaggi sono connessi con l'obiettivo. Gli svantaggi fanno emergere una nuova preoccupazione <u>Punto di svolta:</u> riconosco passaggio a un altro livello
8	CN: sincerità e auto-critica SM: cooperatività	<i>La priorità del CL à è la sua ex-ragazza e nel concreto vorrebbe condividere con lei, .. ma lei non vuole più.</i> CS: Che legame c'è tra la preoccupazione di farla soffrire e la richiesta che lei le racconti come sta? <i>CL: silenzio... probabilmente l'ho fatto più per me che per lei</i> Silenzio	CN: responsabilizzare l'altro SR: chiedo a lui xché ho l'ipotesi che questa strategia/rappresentazione sia disfunzionale all'obiettivo, ma non voglio incastrarli e incastrarlo nella mia ipotesi! SM: cooperatività	<ul style="list-style-type: none"> - curiosità - non sostituirsi - silenzio come opportunità - non giudizio - auto-osservazione 		<u>Nuovo obiettivo</u> condiviso.
9	CN: a livello emozionale: nuovo! CN: sincerità e in parte vittimistico	<i>CL: Ma ho qualcosa che mi stringe qui davanti e vorrei buttarlo via. Silenzio. Beh, negli ultimi giorni va un po' meglio, stringe un po' meno.</i>	Scelgo di proporre una spiegazione teoria, anche se fino adesso ho insistito sugli esempi perché penso che sia utile alla decostruzione SM: cooperatività	<ul style="list-style-type: none"> - si/ma - curiosità - auto-osservazione - informazioni 		Passaggio meta/concreto/emozioni.

	<p>SM: potrebbe diventare attaccamento</p> <p>SM: ritorna alla cooperatività</p> <p>CN: e voglia di capire, elementi interessanti</p>	<p>CS: ..scelta importante, valore del rapporto...si sta male. Spiego la teoria del legame rappres./emozioni. Quali idee hanno fatto sì che negli ultimi giorni stringe meno?</p> <p>CL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il dolore della mie ex-ragazza fa parte della sua strada (rappresentazione) - spiegato ai miei amici che non li cerco e loro hanno capito (ambiente) - parlato con maestra di pittura (nuova strategia cercato nuove risorse in terreni nuovi) 	<p>SR: responsabilizzazione dell'altro e condivisione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - riformulazione - decostruzione - condivisione di teoria - metacomunicazione 		<p><u>La verifica</u> fa emergere che il cliente ha già messo in atto delle nuove modalità per affrontare la sua situazione. Addirittura è già andato "fuori" a raccontarsi. Gli ritorno questa punteggiatura.</p>
10	<p>CN: nuova lente</p> <p>SR: condivisione</p> <p>SM: cooperatività</p>	<p>CS: Decostruzione del tema "senso di colpa": sensibilità e attenzione, idea che l'altro non è in grado, idea che il bene dell'altro dipende da noi + introduco specificità del cliente raccolte durante il lavoro. ... ha senso per lei quello che ho detto?</p> <p>CL: Sì, molto. ..l'ultima volta mi ha colpito la parola "scelte coraggiose", mai pensato così prima...</p>	<p>CN: responsabilizzante</p> <p>SR: condivisione</p> <p>SM: cooperatività</p>	<ul style="list-style-type: none"> - decostruzione - punteggiatura non lineare e non deterministica, ma comunque responsabilizzante 	<p>Diamo un nome al tema: la riflessione sarà ad un altro livello (rappresentazioni e identità).</p>	<p><u>Feed-back positivo</u> e mette l'accento lui stesso sull'importanza della narrativa.</p>
11	<p>SM: cooperatività</p>	<p>CS: .. il counselling è un momento in cui ci si ferma, ma poi le cose succedono fuori, nella vita... Propongo di concludere qui il nostro lavoro, è d'accordo?</p> <p>CL: Sì, ma se in futuro avrò bisogno potrò tornare?</p> <p>CS: Certo può sempre chiamare per chiedere un appuntamento.</p>	<p>SM: cooperatività</p> <p>SR: condivisione e riconoscimento di risorse</p>	<ul style="list-style-type: none"> - co-costruzione della chiusura - decostruzione - proiezioni verso il futuro 		<p>Feed-back positivo e accordo sulla conclusione del lavoro</p>

Il lavoro con il signor B. si conclude qui. In futuro richiama lui se ha bisogno.

Codice utente: 02

Cognome: Brunetti
Data di nascita: 1.1.1976

Nome: Mario
Indirizzo: Via dei Prati
6600 Locarno

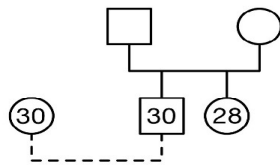
Telefono: 091 777 77 77

Autosegnalazione / Inviante: Nome Cognome Ruolo data: 19.4.2007

Data colloquio: 26.4.2007 N° colloquio: 1

Presenti: Nome Cognome Ruolo
Mario Bruno cliente

Genogramma:



Informazioni:

E' venuto al Dragonato su indicazione della sua compagna che conosce il counselling. Fatto chiarezza sull'invio.
Lavoro: ingegnere da due anni. Si trova bene. Vita sentimentale: vive in coppia da sei anni. Amici: ha amici, ma in questo momento li frequenta poco. Famiglia: ottimo rapporto con i genitori e sorella.
Relazione cooperativa, ma tendenza del cliente e mia ad andare ad un livello meta.

Preoccupazione/i:

- periodo di calma piatta e staticità in cui lui non si sente bene.
- idea che per affrontare il futuro deve prima aprire i cassetti del passato e fare ordine.

Obiettivo/i concordato/i in ordine di priorità

Nessun obiettivo concordato

Soluzioni tentate

Decostruzione della sua domanda e resa lavorabile attraverso il colloquio stesso.

Narrative e parole chiave

1. Aprire i cassetti
2. Staticità e calma piatta
3. Narrativa "meta"

Nuove narrative concordate

1. Cosa succederebbe se facesse ordine nei cassetti
2. Equilibrio fatto di momenti di calma e altri di movimento
3. Chiedo degli esempi

Accordi ed evt. nuovi obiettivi

Possibili cambiamenti nell'equilibrio: mollare il lavoro? Cominciare una scuola per insegnare? Voglia di stare da solo? Desiderio di andare via con la morosa a fare un viaggio? Rimaste come domande aperte.

Data prossimo appuntamento: 5.5.2007

Evt. invio a terzi:

Da fare (counsellor):

Obiettivo per il prossimo colloquio portare la narrativa ad un livello concreto: esempi, contestualizzare, ecc.

Bibliografia

Lecture pertinenti al lavoro

1. Bert, G. & Quadrino, S. ***L'arte di comunicare Teoria e pratica del counselling sistemico***, Napoli, CUEN, 2005
2. Danon, M. ***Counselling La terapia per aiutare gli altri ad affrontare i propri problemi con un nuovo spirito***, Novara, red edizioni (L'altra Medicina), 2003
3. Di Fabio, A. ***Counselling e Relazione d'aiuto Linee guida e strumenti per l'autoverifica***, Firenze, Giunti Gruppo Editoriale (Manuali e Monografie di psicologia Giunti), 2003
4. Gergen, K. J. & Gergen, M. ***La Costruzione Sociale come Dialogo***, Padova, Logos Edizioni, 2005
5. Goleman, D. ***Le emozioni che fanno guarire, Conversazioni con il Dalai Lama***, Milano, Arnoldo Mondadori Editore (Oscar Mondadori), 2007
6. Hough, M. ***Abilità di counselling Manuale per la prima formazione***, Trento, Edizioni Erickson, 2004
7. Koch Candela, M.C. ***Dentro una locanda: la terapia come sosta***, Bergamo, Moretti & Vitali Editori, 1999
8. Kopp, S. B., ***Se incontri il Buddha per la strada uccidilo***, Roma, Casa editrice Astrolabio, 1975
9. Milner, J. & O'Byrne, P. ***Il counselling narrativo***, Trento, Edizioni Erickson, 2004
10. Ostaseski, F. ***Saper Accompagnare Aiutare gli altri e se stessi ad affrontare la morte***, Milano, Arnoldo Mondadori Editore (Psicologia Oscar Saggi Mondadori), 2006
11. Piroli, S. ***Counselling Sistemico Ascoltare Domandare Coevolvere***, Parma, UNI.NOVA, 2006
12. Quadrino, S. ***Il pediatria e la famiglia Il counselling sistemico in pediatria***, Roma, Il Pensiero Scientifico Editore, 2006
13. Revel, J.-F. & Ricard, M. ***Il monaco e il filosofo***, Vicenza, Neri Pozza Editore, 1997
14. Rezzonico, G. & Ruberti, S. ***L'attaccamento nel lavoro clinico e sociale***, Ed. Francoangeli, Milano, 1996
15. Smorti, A. ***Il pensiero narrativo costruzione di storie e sviluppo della conoscenza sociale***, Firenze, Giunti Gruppo Editoriale (Manuali e Monografie di psicologia Giunti), 1994
16. Sroufe, L. A. ***Lo sviluppo delle emozioni I primi anni di vita***, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2000
17. Watzlawick, P. & Helmick Beavin, J. & D.Jackson, D. ***La pragmatica della comunicazione umana***, Roma, Edizioni Astrolabio, 1971

18. Zanuso A. *In debito o in credito con li mondo e con la vita*, Milano, Baldini Castaldi Dalai Editore, 2006

Articoli

19. Bert, G. & Quadrino, S. *Il counselling nelle professioni d'aiuto*, Torino, Animazione Sociale, Aiutare ad aiutarsi 2, pp. 29-50, febbraio 1996
20. Bert, G. & Quadrino, S. *Per una pratica sociale del counselling*, Torino, Animazione Sociale, Aiutare ad Aiutarsi 3, pp. 34-57, febbraio 1998
21. Poletti, R. & Dobbs, B. *La Résilience: l'art de rebondir*, Ginevra, ed. Jouvence, pp. 4-12, 2001
22. Tomm, K. *Parte II. Le domande riflessive come mezzi per condurre all'auto guarigione*, Il Bollettino, Edito dal Centro Milanese di Terapia della Famiglia, pp. 3-18, n. 23, 1991
23. Tomm, K. *Intendi porre domande lineari, circolari, strategiche o riflessive?*, Il Bollettino, Edito dal Centro Milanese di Terapia della Famiglia, n. 215 , 1987

Lecture estese

- Martel., Y. *Vita di Pi*, Casale Monferrato, Edizioni Piemme, 2003
- Munro, A. *Amico, nemico, amante...* Torino, Einaudi, 2003
- Munro, A. *La danza delle ombre felici*, Baldini&Castaldi (La Tartaruga edizioni), 2001
- Robbins., T. *Feroce invalidi di ritorno dai paesi caldi*, Milano, Baldini&Castaldi, 2001
- Owen, N. *Le parole portano lontano*, Milano, Il ponte delle grazie, 2004
- Sacks, O. *Risvegli*, Milano, Adelphi Edizioni (Gli Adelphi), 2005
- Sacks, O. *L'uomo che scambio sua moglie per un cappello*, Adelphi Edizioni (Gli Adelphi), 2001
- Safran Foer, J. *Ogni cosa è illuminata*, Parma, le fenici tascabili, 2002
- .

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.