

Modalita' e strategie della relazione di aiuto

di M. De Beni

Introduzione

Certamente i contributi, soprattutto in lingua italiana, relativi al counseling e alla relazione d'aiuto non sono numerosi, ma ancor meno lo sono quelli, fra l'altro non molto recenti, riguardanti il counseling in una prospettiva educativa e formativa.

In questo 3^o materiale di studio verranno presi in considerazione alcuni punti di vista sul *counseling educativo* ed su un suo particolare ambito applicativo, riguardante una prima riflessione sul ruolo del tutor o dei docenti nella prospettiva della relazione d'aiuto con i genitori.

1. Secondo la prospettiva indicata da G. Zanniello, il termine "*educativo*" è riferibile a servizi (quali la scuola, i centri giovanili, ecc.) rivolti a *soggetti in età evolutiva*, che trovano una loro collocazione in appositi percorsi d'orientamento attivati all'interno delle varie strutture scolastiche ed educative. In quest'ottica, il counseling educativo, da non confondere con il tradizionale insegnamento delle discipline curriculari, può comprendere varie sotto-aree applicative, quali¹:
 - *counseling scolastico*, quale assistenza specifica rivolta all'allievo, riguardante problematiche relative all'apprendimento;
 - *counseling professionale*, riferito all'orientamento scolastico e professionale;
 - *counseling personale*, rivolto principalmente a problematiche di relazione e di adattamento con l'ambiente, scolastico, familiare o sociale².
2. Un'ulteriore e più ampia interpretazione applicativa del concetto di "counseling educativo" è quella recentemente presentata da G. Amenta, che non lo considera solo come servizio rivolto a soggetti in età evolutiva (nelle forme tradizionali dell'orientamento), ma anche agli *educatori in senso lato*

¹ Zanniello G. L'orientamento educativo nelle scuole secondarie. Le Monnier, Firenze 1979.

² Secondo la concezione terapeutico-educativa di R. Zavalloni, il "counseling personale" è l'insieme di interventi che mirano a stabilire una "relazione di aiuto", un rapporto interpersonale adeguato a prevenire eventuali disagi, a sostenere la stima di sé e le capacità di superare ostacoli di vario genere, quali ad esempio tensioni, disarmonie a livello familiare, scolastico, ecc. (cit. in Amenta G. // *counseling in educazione*. La Scuola, Brescia 1999, pp.23-24).

(insegnanti, genitori, animatori...), che hanno bisogno di un aiuto o di una guida sia a livello personale sia professionale³. L'enfasi è quindi portata sulla dimensione propria del counseling, in una prospettiva di *sostegno al processo di "learning"*, orientato a valorizzare le modalità di lettura e di interpretazione (per esempio, da parte dei genitori) della loro realtà e a orientare una presa di decisione nei riguardi delle loro tipiche funzioni educative spesso caratterizzate da incertezze e disorientamenti⁴.

Questa seconda estensione del concetto di "counseling educativo" potrebbe quindi configurarsi come vero e proprio *counseling formativo* degli educatori⁵. Si tratta di uno spazio, di una nicchia di intervento rivolto alla persona adulta che, attraverso la relazione di aiuto, si propone di attivare un processo di guida verso una maggior consapevolezza di sé, del contesto problematico e di adeguate strategie di soluzione.

Mi sembra che questa più ampia e completa interpretazione del counseling offra anche spazi applicativi per quelle nuove forme professionali (ancora un po' da esplorare, come quello della figura di *docente-tutor*) che per loro natura devono affrontare problemi di natura relazionale, che richiedono, cioè, adeguate capacità di ascolto, interpretazione, di orientamento e sostegno alla persona. Riconosciamo che, purtroppo, queste nuove estensioni professionali risultano all'atto pratico aree sottovalutate rispetto all'imperante dominio occupato dai servizi di "terapia, che richiederebbero simmetricamente l'attivazione di un altrettanto valido sistema di prevenzione. Ciò rimanda al complesso problema delle attività di supporto e di servizio alla persona e ai gruppi, all'interno di un più vasto sistema di interconnessione tra professioni di aiuto e d'intervento di rete, sia a livello formale sia informale.

1. COUNSELING E RELAZIONE D'AIUTO ALLA FAMIGLIA

1.1. Il counseling familiare nella sua dimensione formativa

Riprendendo il concetto di "counseling formativo" mi sembra importante rifocalizzarne i *destinatari*. A differenza dello specifico counseling educativo (che, come ho cercato di chiarire, è indirizzato a soggetti in età evolutiva), il counseling formativo è rivolto a persone adulte⁶, che richiedano un percorso di chiarificazione

³ G. Il counseling in educazione. Op. cit., pp.26-27.

⁴ Come sostengono C. Kaneklin e G. Scaratti, si tratta di una valorizzazione non retorica delle persone, che così vengono aiutate ad andare in profondità nell'analisi di eventi e di decisioni, connesse al modo di porsi, di prendere parte, di interrogarsi, del senso di una propria collocazione nei vari contesti, sia relazionali sia professionali (cfr. Kaneklin C., Scaratti G. *Formazione e narrazione. Costruzione di significato e processi di cambiamento personale e organizzativo*. Raffaello Cortina, Milano 1998, pp. X-XII).

⁵ Gillini G., Zattoni M. Un'ipotesi di consulenza formativa. Il counseling per l'operatore familiare. Franco Angeli, Milano 2000, pp. 13-16.

⁶ Il modello della "formazione continua", a partire dalla forte spinta innovativa offerta dal cosiddetto *Libro bianco* curato da J. Delors (Commissione Europea, 1995), in questo ultimo decennio ha contribuito ad una maggior consapevolezza della centralità della formazione, come modello che integra "crescita individuale" e "sviluppo professionale" (cfr. Alessandrini G. *Manuale per l'esperto dei processi formativi*. Carocci, Roma 1998, pp. 22-23).

personale, di *ri-orientamento*, di conoscenza e presa di decisione.

Entrando nello specifico ambito della consulenza formativa rivolta ai genitori, negli ultimi anni si è andata sempre più affermando l'esigenza di un sostegno e di una promozione del benessere alla famiglia, riguardante la *gestione dei problemi relazionali ed educativi* all'interno della famiglia stessa, nei rapporti con la scuola e, in senso lato, con il territorio.

Infatti, secondo un'*ottica sistemica*, derivata da vari studi in ambito pedagogico, psicologico e sociale, è stata messa in luce la stretta interdipendenza tra forme dell'organizzazione familiare, stili comunicativi, valori condivisi e benessere dell'individuo. La finalità del counseling formativo alla famiglia, quindi, è quella di rispondere ad una maggior richiesta di competenza relazionale ed educativa, proprio perché il superamento delle difficoltà richiede spesso un *supporto qualificato* che fornisca le strategie e gli strumenti necessari per *attivare le potenzialità* stesse della famiglia e dei suoi membri e li aiuti ad affrontare le diverse problematiche della vita familiare e scolastica⁷.

In questo senso, il compito della consulenza educativo-formativa alla famiglia non è rivolto alla patologia delle relazioni, ma alla valorizzazione degli elementi positivi, alla loro integrazione con nuove e più approfondite competenze, allo sviluppo di risorse che, pur in situazione di disagio, possono esser riattivate e potenziate. L'obiettivo principale, quindi, non consiste nell'analisi dei conflitti, quanto piuttosto nella formazione di strategie centrate sull' "alleanza", cioè su una *cultura della "reciprocità" comunicativa* e di senso.

Questa prospettiva rimanda alla stretta connessione esistente tra counseling formativo e sviluppo delle competenze della famiglia, centrate su quella che viene denominata "pedagogia del potere", cioè su una *cultura di responsabilizzazione* a livello personale-interpersonale, come "prendersi cura". Si tratta di una metodologia di counseling finalizzata allo sviluppo di una maggior consapevolezza delle proprie potenzialità educative, dell'interdipendenza con quelle del proprio partner e con quelle dei docenti. Questo, in fondo, è il compito principale che si dovrebbe prefiggere l'attività di counseling, finalizzata a far riscoprire alla persona che chiede aiuto (genitore o coppia), nuovi motivi di fiducia nel poter governare positivamente i problemi educativi dei figli nel rapporto costruttivo con la scuola⁸.

1.2. Attività di counseling al sistema-famiglia

La famiglia, è considerata come l'istituzione più importante a cui ogni individuo si rivolge prioritariamente nei momenti di maggiore difficoltà, ma in generale è intesa soprattutto come luogo e punto di riferimento fondamentale per lo sviluppo e il sostegno di ciascun membro. Per esempio, pensiamo all'aiuto economico che la famiglia può dare ai suoi membri, oppure all'apporto che i genitori

⁷ Per un approfondimento, cfr. Simeone D. Consultorio familiare e consulenza pedagogico-educativa: aspetti e problemi. *Consultori Familiari oggi*, 1, 1997, pp. 61-72.

⁸ Può essere interessante analizzare le differenze e le analogie tra counseling ed empowerment. Entrambe si riferiscono all'acquisizione di conoscenze, competenze e modalità di comportamento utili all'ampliamento delle possibilità che l'individuo ha di controllare la propria vita per raggiungere abilità e capacità che rafforzino il senso di sé e l'elaborazione di strategie adeguate sia a livello personale sia sociale. Il counseling quindi potrebbe essere considerato come forma di empowerment, quest'ultimo inteso come un costrutto generale entro cui collocare le varie professioni della relazione d'aiuto. Tuttavia, nello specifico, il counseling familiare focalizza i suoi interventi sulle capacità comunicative e relazionali quali elementi essenziali per le dinamiche della vita familiari.

offrono ai figli durante la scuola o di fronte a qualche decisione importante, o al sostegno dei suoi membri più deboli e in difficoltà.

Tutto ciò rappresenta un vero e proprio sistema di interazioni, molto concrete, attraverso cui ciascuno esercita un *potere* e un'influenza sull'altro. E' per questo che assume grande rilevanza e significato non solo l'analisi del comportamento del singolo ma, secondo un approccio sistemico, quella delle relazioni reciproche che legano gli "attori" del sistema familiare stesso⁹. Si tratta di una prospettiva metodologica d'analisi incentrata sullo studio delle *interdipendenze reciproche* tra fenomeni, attraverso un approccio di natura circolare delle relazioni che caratterizzano la vita di un gruppo familiare, non solo al suo interno ma anche con le sue relazioni con l'esterno.

Data l'importanza dei fattori implicati nello sviluppo delle dinamiche familiari, sia per l'individuo sia per il sistema nel suo insieme, non possiamo non prendere in considerazione il servizio di counseling alla famiglia soprattutto come azione di prevenzione del disagio e di sviluppo di competenze nel campo delle capacità: comunicativo-relazionali (per esempio di coppia), educative (per esempio riguardante lo sviluppo dell'autonomia, dell'identità...dei figli) e decisionali (per esempio di criteri da adottare per la soluzione dei problemi educativi e di rapporto scuola famiglia). In pratica, si tratta di interventi che prediligono proprio un *setting formativo*, in cui le modalità d'aiuto si esplicano attraverso la relazione interpersonale tra *counselor* e cliente e un'azione di orientamento che di volta in volta potrà prendere in esame strategie adeguate alla maturazione di determinati comportamenti.

L'insegnante (opportunamente sensibilizzato nella pratica della relazione di aiuto), a differenza dello psicologo scolastico, caratterizza i suoi interventi come *agente-facilitatore* di un insieme di abilità potenzialmente presenti nei genitori o nel gruppo familiare (non compromesse quindi dal punto di vista psichico e non dipendenti da un intervento clinico), che richiedono però un adeguato percorso di sostegno e di sviluppo¹⁰. Si tratta quindi di una serie di interventi, rivolti ad una pluralità di soggetti (singolo, coppia, genitori, nonni...), che richiamano alla coniugazione di più funzioni di counseling.

Escludendo quelle più propriamente terapeutiche, aiutare i genitori nella maturazione e nella *responsabilità educativa* rappresenta oggi un obiettivo di primaria importanza nel campo della prevenzione. Essa può considerarsi a tutti gli effetti "educativa-formativa" nella misura in cui è indirizzata a strategie formative rivolte all'acquisizione di nuove sensibilità, al potenziamento di risorse e all'orientamento verso possibili soluzioni dei problemi educativi.

La centralità oggi della dimensione educativa-formativa ci porta, quindi, a considerare come estremamente necessaria un'attenzione non solo ad una sopravvivenza del sistema genitoriale, ma ad una sua nuova interpretazione, rivolta all'interscambio e alla vitalità dei singoli e del gruppo familiare.

Secondo la prospettiva sistemica, i processi comunicativi rappresentano il presupposto su cui fondare un'analisi delle modalità organizzative e di gestione dei comportamenti adottati dai vari membri nel loro processo di influenzamento

⁹ Per un approfondimento del concetto di famiglia come sistema di interazioni, cfr. Fruggeri L. *Famiglie. Dinamiche interpersonali e processi psicosociali*. NIS, Roma 1997, pp. 43-68.

¹⁰ Il concetto di counseling familiare come azione di prevenzione, sostegno e sviluppo è ampiamente descritto da. Pedrocchi Biancardi M. T. (a cura di). *La consulenza alla famiglia. Dalla prevenzione al sostegno*. Utet, Torino 1997.

reciproco.

In particolare, le variabili che comunemente vengono rilevate riguardano¹¹:

- a. il *grado di congruenza* tra livello esplicito e quello metacomunicativo della relazione;
- b. le *modalità di negoziazione* con cui i comunicanti definiscono le loro relazioni;
- c. le modalità attraverso cui vengono presi *accordi*, si determinano disaccordi.

Da questo punto di vista, ciò che distingue la famiglia "patologica" o disfunzionale da quella "normale" è il grado di qualità della relazione che caratterizza la comunicazione fra i membri.

Uno dei possibili approcci all'analisi dei sistemi di interazione familiare permette di classificare gli *stili comunicativi* secondo i seguenti criteri: chiarezza, continuità tematica, impegno, reciprocità, intensità emotiva. In particolare, mi sembra fondamentale per l'attività di counseling prendere in considerazione la *variabile "reciprocità" della relazione*, caratterizzata da flessibilità, attenzione all'altro e alternanza di stili comunicativi a seconda delle situazioni. La variabile "reciprocità", in fondo, rappresenta anche l'obiettivo essenziale a cui ogni coppia di genitori dovrebbe tendere, non solo per sé ma anche per una comunicazione efficace con i figli.

Da un punto di vista strutturale è interessante inoltre analizzare i modi in cui sono gestiti i *confini, la gerarchia e i ruoli inter e intrafamiliari*. Ne potrebbero emergere significativi indici di *stili di funzionamento familiare*, che potrebbero far risaltare alcune tipiche difficoltà, come per esempio di coniugare le esigenze di coesione interna (appartenenza) con quelle di autonomia personale dei singoli membri (distinzione): una famiglia invischiata è quella caratterizzata da una confusione fra diversi livelli generazionali e da confini incerti; al contrario, la famiglia disimpegnata presenta confini molto precisi, attraverso cui però ciascuno opera separatamente rispetto agli altri.

1.3. La famiglia nei processi di adattamento e di interazione

La relazione di coppia

In questa visione dinamica delle relazioni familiari, il sistema di transazioni tra soggetti rappresenta, senza dubbio, una variabile fondamentale per lo sviluppo della personalità e dei sistemi di adattamento dell'individuo all'ambiente.

All'interno del sistema familiare la relazione di coppia può essere intesa come nucleo primario da cui ha origine il clima comunicativo del sistema stesso.

Sappiamo quanto siano determinanti le *modalità transazionali*, il gioco dei ruoli, le reciproche aspettative, la ricerca di significati, che la coppia è in grado di esprimere e di mediare, tanto da consolidare, disgregare, oppure invischiare la potenziale crescita della coppia.

Per una efficace attività di counseling educativo-formativo si può fare riferimento soprattutto alle modalità transazionali dei genitori, ma soprattutto quelle dei genitori-figli, e da queste prendere spunto per verificare quelle tra famiglia e scuola, e poi tra bambino e scuola.

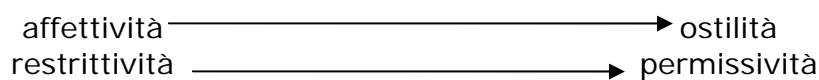
¹¹ Cfr. Pedrocco Biancardi M. T. *La consulenza alla famiglia*. Op. cit., p. 47.

Ciascuna area rappresenta un vasto campo applicativo del counseling, che richiede una valorizzazione delle risorse genitoriali.

La transazione genitori-figli e tra famiglia-scuola

Il *counselor* può trovare una ampia area applicativa nel sistema di interazione genitori-figli, ma anche in quella più specifica tra famiglia e scuola e tra docenti-allievi. Ogni interazione si configura come un processo *interdipendente* tra le parti in cui i ruoli a volte possono essere oggetto di analisi attenta da parte dei genitori e della scuola.

In numerose ricerche interculturali e di misurazione del comportamento dei genitori e dei docente sono state individuate due *variabili essenziali del rapporto educativo*:



Entrambe le dimensioni sembrano sostanzialmente rispondere all'esigenza di definire quali siano le modalità relazionali attraverso cui i genitori o i docenti sanno accogliere le motivazioni profonde del figlio o allievo e in quale misura essi regolino il suo comportamento, anche nei confronti del suo adattamento scolastico.

Mediante *crisi successive di fiducia-sfiducia, sicurezza-dubbio, iniziativa-colpa*, la coppia genitore-figlio o allievo-docente non tenta solo di definire i rispettivi ruoli, ma di raggiungere nuovi equilibri per lo sviluppo dell'indipendenza. Infatti, l'educazione alla sicurezza rappresenta la condizione base per l'acquisizione dell'autonomia da parte del bambino. Da atteggiamenti di dipendenza dalla figura paterna e materna il bambino o il ragazzo passano a momenti di *contro-dipendenza* (bisogno di sperimentare il proprio potere), in un processo altalenante che i genitori devono saper tollerare e saper bene orientare per far acquisire ai propri figli un adeguato senso di iniziativa e di autonomia¹².

Dal un punto di vista dell'attività di counseling è molto importante aiutare i genitori a comprendere ed esplicitare il ruolo delle loro *"attese"*, più o meno dirette che comunicano ai figli. Si tratta di *"manovre"* relazionali messe in atto per il *controllo*

o la *gestione del comportamento* altrui, a volte utilizzate secondo sistemi transazionali di tipo autoritario, o all'opposto, di tipo permissivo che di fatto impediscono l'evoluzione personale dei figli.

Tali manovre, che non devono sfuggire all'aiuto interpretativo che il *counselor* può offrire ai genitori, a volte possono assumere la fisionomia di una vera e propria *"danza di coalizioni"* dei genitori contro il figlio o di uno di essi con il figlio stesso, in un processo infinito di triangolazione che spesso determinano rapporti invischiati o di natura aggressiva¹³. Possiamo perciò cogliere, nel rapporto genitori-

¹² E. H. Erikson indica come "maturazione della fiducia di base" quell'atteggiamento di apertura da parte del bambino nei confronti della propria capacità di iniziativa, si parla in questo caso anche di maturazione della capacità di assumersi il "rischio dell'insicurezza" (cfr. *Infanzia e società*. Armando, Roma 1968).

¹³ Petter G. *Dall'infanzia alla preadolescenza*. Giunti-Barbera, Firenze 1972.

figli ma anche nell'intero sistema familiare, alcune principali variabili interattive così classificabili¹⁴:

Strategie-individuali	Livello individuale
Strategie del sistema familiare	Livello di microsistema
Regole-socioculturali	Livello di macrosistema
Eventi-imprevedibili	Livello casuale

Queste quattro aree d'analisi possono rappresentare un utile quadro di riferimento per una visione sistemica del counseling riferito alle relazioni familiari-scolastiche, da cui hanno origine anche tutta quella serie di azioni e decisioni che sarebbero incomprensibili se gli attori non fossero aiutati a riconoscerne le caratteristiche.

Nuove sfide sociali e culturali

Nei paragrafi precedenti ho messo in evidenza due caratteristici ambiti del counseling familiare che riguardano la vita di coppia e la relazione genitori-figli, in cui evidentemente sono compresi anche i rapporti con la famiglia allargata.

Conosciamo, però, i rischi connessi ad un'interpretazione di queste problematiche orientata esclusivamente verso le dinamiche intra e interfamiliari. E' doveroso far riferimento anche ad un quadro epistemologico della pratica di counseling collocata in un'ottica multifattoriale, comprendente le relazioni sociali e culturali.

Mi riferisco qui a quella serie di sfide¹⁵ che l'attuale assetto della società pone alla famiglia, quali, ad esempio, l'assunzione di nuove responsabilità, una risposta al diffuso senso di solitudine e isolamento, una maggior *consapevolezza del proprio ruolo sociale*, la ricerca di un rinnovato progetto di famiglia. Sono tutte problematiche che non vanno affrontate come espressioni di una patologia familiare, ma come nuove realtà che richiedono un valido sostegno attraverso interventi di aiuto e programmi di formazione sul significato e nella pratica della vita familiare. Ciò comporta la scelta di più vaste e sistematiche forme di investimento in nuove figure professionali, di nuovi spazi, progetti educativi per la coppia e per la famiglia, spesso disorientata dal clima culturale emergente.

In questa complessa opera di riorientamento all' "essere coppia" e all' "essere famiglia", la scoperta dei vari nessi esistenti con gli attuali contesti socio-culturali rappresenta un altro filone tipico dell'itinerario formativo che il counseling potrebbe contribuire a sviluppare, sia esso rivolto ad un singolo membro di una famiglia sia al gruppo familiare o a parte di esso.

Mi sembra che la più emergente problematica che la famiglia oggi deve affrontare riguardi sostanzialmente la ricerca di nuove dimensioni interpretative da attribuire al senso di "reciprocità", di "responsabilità educativa" e di "appartenenza sociale".

Avendo già collocato i primi due aspetti, "reciprocità" e "responsabilità

¹⁴ Selvini Palazzoni M., Cirillo S., Sellini M., Sorrentino A.M. *I giochi psicotici in famiglia*. Raffaello Cortina, Milano 1988, p. 164.

¹⁵ Tra le ulteriori "nuove sfide" per la famiglia d'oggi, possiamo indicare la sfida di una nuova femminilità, di una durata delle varie forme di convivenza e del matrimonio, di una apertura alla procreazione, di una società fraterna, di un nuovo senso di cittadinanza alla famiglia.

educativa", nell'ambito della vita di coppia e delle transazioni genitori-figli, il senso di "appartenenza sociale" potrebbe apparire come una problematica a sé stante, esterna alla vita familiare, mentre va intesa nella sua stretta e naturale interdipendenza con le dinamiche e le scelte intrafamiliari. Esiste un nesso profondo, quindi, tra *famiglia e cultura*, tra *famiglia e società*, per cui sarebbe fuorviante non tener conto di questi condizionamenti nell'attività di counseling, tanto che, soprattutto oggi, senza l'apporto di una visione socio-culturale non potrebbero esser comprese pienamente anche le problematiche più di natura personale.

Come indica G. Rossi, all'interno dello sviluppo dell'appartenenza sociale, le sfide più importanti alla famiglia riguardano la consapevolezza del proprio ruolo sociale e dei *rischi di un isolamento*¹⁶. Di esse deve esser consapevole prima di tutto il *counselor*, in modo da aiutare i singoli e le famiglie a prender coscienza dell'importanza di una propria presenza sociale (partecipazione politica, associativa, di amicizia, di servizio alla comunità...). Infatti, "l'isolamento e la solitudine rappresentano forse una delle sfide più grandi che la società contemporanea pone alle famiglie", in quanto le *reti* nelle quali sono immerse le famiglie sono spesso deboli e poco significative. Ciò rende difficoltosa l'apertura verso l'esterno, inducendo spesso i nuclei familiari ad un ripiegamento su di sé¹⁷.

Per riassumere quanto ho trattato in questo paragrafo, mi servirò dello schema elaborato da G. Rossi¹⁸, che a mio parere opportunamente può esser utilizzato per enucleare la specifica natura dell'attività di counseling inteso come forma di promozione del benessere. Come qui si può notare, il concetto di "benessere familiare" è collegato al senso di "adeguatezza relazionale", cioè allo sviluppo del "senso di appartenenza" reciproca, sia all'interno della famiglia sia della comunità.

Ne emerge un preciso quadro di riferimento che include sia la capacità della famiglia di aprirsi alla dimensione comunitaria e sociale sia della società e dello stato di attuare forme di politica che rivaluti e rafforzi il ruolo della famiglia e dei servizi.

¹⁶ Rossi G. (a cura di). *Lezioni di sociologia della famiglia*. Carrocci, Roma 2001, pp.275-276.

¹⁷ *Ibidem*, p.276.

¹⁸ *Ibidem*, p. 210.

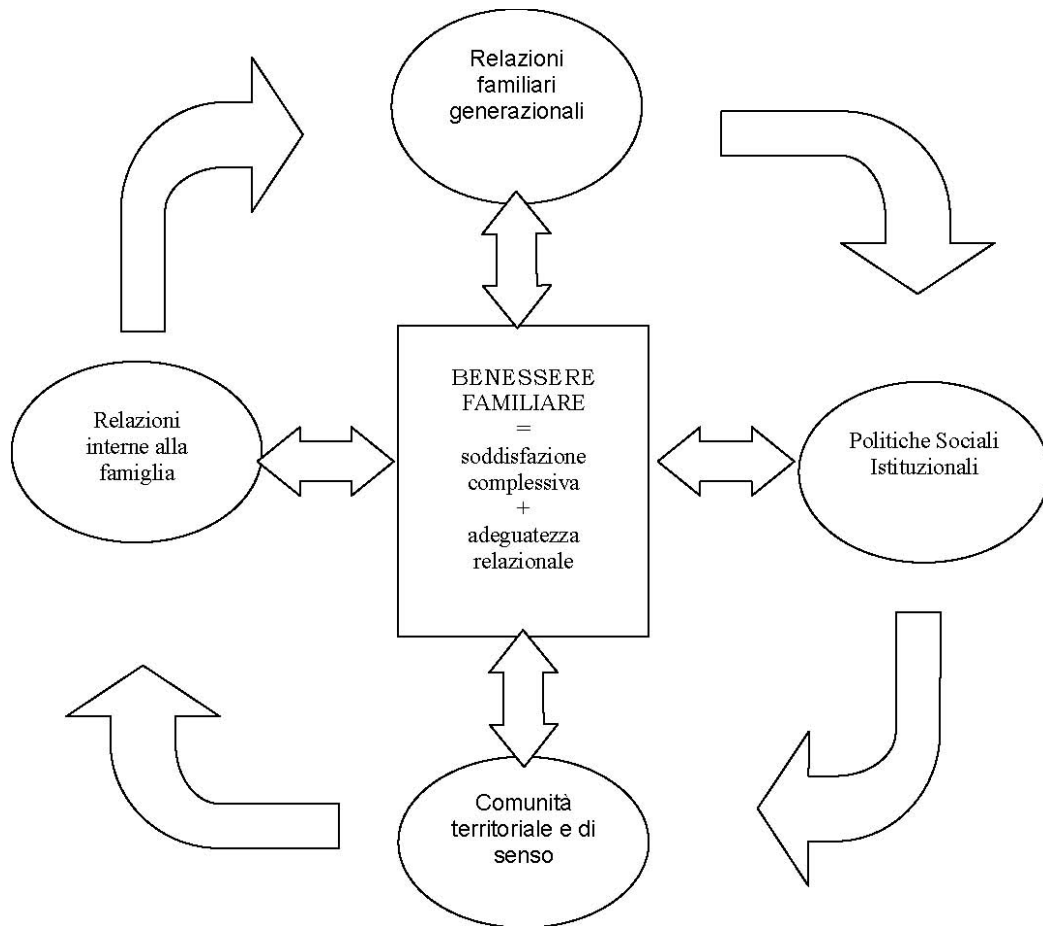


Fig. 1. Benessere familiare e interdipendenze relazionali. Nello schema vengono rappresentati i legami tra famiglia e comunità come fattori strategici dello sviluppo del benessere familiare (da Rossi G. *Lezioni di sociologia della famiglia*. Carrocci, Roma 2001, p. 210).

1.4. Un approccio alla prevenzione

Nell'ultimo trentennio è andato sviluppandosi un graduale interesse per quei servizi rivolti alla famiglia, non solo nell'ambito della cura, ma anche in quello formativo e preventivo. L'attenzione alla prospettiva preventiva è molto avvertita soprattutto nell'ambito di programmi per coppie e famiglie che non sono ancora in situazioni di crisi conclamata, né presentano precisi sintomi clinici, ma che tuttavia hanno bisogno di qualche aiuto per un funzionamento più adeguato.

Gli interventi possono esser collocati a diverso livello¹⁹:

- a livello di "*prevenzione generale*" rivolti alla popolazione, a individui o a gruppi, allo scopo di formare abilità e metodologie necessarie per interpretare adeguatamente le normali situazioni, tipiche dei vari contesti e ruoli della vita familiare (per esempio, aumentare la fiducia dei genitori nelle loro capacità educative, la forza, la stabilità, la

¹⁹ Cfr. Cusinato, Salvo. P. *Lavorare con le famiglie*. Carrocci, Roma 2000, pp. 31-32; cfr. Milani P. (a cura di). *Manuale di educazione familiare. Ricerca, intervento, formazione*. Erickson, Trento 2001, pp. 26-30.

socializzazione delle famiglie oppure sostenere le coppie nella transizione alla genitorialità, nella relazione di attaccamento ...);

- a livello di "*prevenzione selettiva*" con programmi più specifici per persone e famiglie a rischio oppure che hanno bisogno di un particolare sostegno o potenziamento di specifiche abilità (per esempio, programmi di prevenzione all'abuso e al maltrattamento minorile, di sostegno alle difficoltà relazionali, alle dinamiche dei rapporti scuola-famiglia...);
- a livello di "*prevenzione indicata*" riferita a comportamenti patologici che necessitano di interventi di tipo più propriamente terapeutico.

Da questa tripartizione si può cogliere il livello specifico in cui si colloca l'attività di counseling, cioè in quello della prevenzione selettiva, pur tenendo in considerazione l'utilità di una sua presenza nel campo anche della prevenzione universale.

Gli interventi di tipo preventivo selettivo, soprattutto quando le famiglie devono affrontare eventi critici, sono perciò finalizzati alla promozione del benessere, un obiettivo importante tanto quanto quello di cura delle disfunzioni. Non si può non convenire allora che, come afferma P. Milani, "le famiglie, nella loro ricchezza e diversità, per essere preservate, hanno bisogno di poter accedere, come partner e non come utenti, a servizi 'leggeri' come il counseling, in quanto la società non può aspettare che le famiglie debbano essere 'curate'..."²⁰.

Da questo punto di vista gli approcci di tipo educativo e formativo possono essere visti come modalità alternative, altrettanto necessarie e valide rispetto agli approcci basati sul modello clinico. Pensiamo alla consulenza offerta ai membri di una famiglia per aiutarli ad assumere il "*ruolo*" di "*co-terapeuti*" nei confronti di un loro familiare²¹ oppure al potenziamento di certe abilità per il superamento di qualche conflitto e per l'acquisizione di adeguate strategie relazionali o alla formazione nell'ambito dei problemi di coppia (ruoli coniugali), del rapporto genitori-figli (ruoli genitoriali)....

Infatti, come osserva L. L'Abate, "imparare a diventare e a comportarsi da esseri umani, specialmente nell'ambito delle relazioni intime, è molto più difficile che imparare una professione o qualsiasi abilità lavorativa. Sfortunatamente molti di noi diventano dei professionisti prima di crescere come esseri umani"²². Ciò implica la valorizzazione dell'approccio formativo come obiettivo base *dell'educazione permanente*, applicata nei diversi ambiti dell'esperienza personale, interpersonale e sociale. Se le persone sono aiutate ad apprendere modi più costruttivi di relazione e di soluzione di problemi, è più probabile che siano in grado di prevenire in modo più competente anche il rischio di eventuali crisi.

²⁰ Milani P. (a cura di). *Manuale di educazione familiare*. pp. 25-26.

²¹ Queste modalità di intervento, denominate "parent training", si sono particolarmente diffuse negli anni '70 con la convinzione che i genitori, opportunamente formati, possono influenzare la struttura e il contenuto dell'ambiente familiare.

²² L'Abate L. Introduzione. In Cusinato M., Salvo P. *Lavorare con le famiglie*, p. 15.

1.5. Logica di processo e "fasi" di intervento

Uno dei principali contesti d'intervento del counseling riguarda certamente l'attività rivolta a singoli individui. Questi tipi di intervento si dovrebbero collocare in una prospettiva di relazione di aiuto all'interno di un contesto più ampio, comprendente l'apporto di esperti in diverse discipline scientifiche e umanistiche. La sua principale caratteristica è l'orientamento verso una "logica di processo", secondo cui la famiglia non è analizzata in ottica di definizione formale-strutturale, ma di strategie relazionali. Centrali rimangono, quindi, il rapporto interpersonale *counselor*cliente, e soprattutto l'aiuto del *counselor* per una più adeguata e competente messa a fuoco delle abilità relazionali, sia all'interno della famiglia sia nei rapporti sociali.

In concreto, l'obiettivo principale dell'intervento di counseling ad orientamento umanistico è lo *sviluppo proattivo* della persona e l'instaurarsi di *relazioni cooperative*. In questo senso l'attività di counseling si colloca a pieno titolo in un processo formativo dell'adulto, volto a facilitare il passaggio da situazioni di passività-imposizione-invischiamento a modalità d'azione più autonoma e responsabile. Infatti, non può esserci forma d'aiuto che possa prescindere "dal facilitare lo sviluppo personale della consapevolezza e, quindi, della responsabilità e della capacità di operare delle scelte"²³

L'intervento di aiuto alla persona viene a configurarsi come "strategico" non tanto, perché si basa sull'insegnamento di abilità comportamentali o di modalità tecniche di comunicazione, quanto sullo sviluppo della consapevolezza personale dei fattori limitanti, delle potenzialità e delle procedure più efficaci, utili all'azione e, quindi, alla soluzione di problemi. Inoltre questo approccio può essere definito come "ecologico", in quanto indirizzato ad un'analisi del contesto e al cambiamento in un quadro di sistema-complesso. Esso è anche "processuale", perché rivolto non solo al problema in sé, ma al "come fare" ovvero alla maturazione di scelte strategico-operative, legate al contesto sia personale sia sociale.

L'attività di counseling alla famiglia rientra a pieno titolo come intervento di counseling formativo. A questo fine sono stati sperimentati appositi itinerari che non entrano nello specifico ambito della terapia di coppia o familiare, ma nel quadro complessivo della prevenzione e cura.

Questi tipi di interventi sono tanto più importanti oggi se si pensa alle sempre maggiori difficoltà che incontrano le coppie nella ricerca di un progetto comune di vita o di un metodo educativo, oppure ai pericoli insiti in certe forme più o meno accentuate di narcisismo o in certe forme di abuso nei confronti dell'infanzia.

Purtroppo, la maggioranza delle coppie non ha alle spalle un'adeguata preparazione, per cui eventuali problemi, risolvibili in via preventiva nell'ambito proprio dell'attività di counseling, alla lunga potrebbero sfociare in situazioni di crisi che richiedono interventi specifici di terapia psicologica. Programmi di preparazione e di consulenza alla coppia dovrebbero rappresentare una priorità dei servizi alla persona e alla famiglia. La ricerca in quest'ambito dovrebbe tendere all'individuazione e alla realizzazione di programmi più efficaci e sistematici di preparazione e di sostegno alla vita coniugale e alla genitorialità.

Il processo di counseling alla famiglia ha come struttura portante lo sviluppo

²³ Cusinato M., Salvo P. *Lavorare con le famiglie*, p. 50.

di competenze comunicative all'interno di un quadro di *apprendimento e di rinforzo educativo rivolto ai genitori*. In questo caso, il compito principale del *counselor* è quello di aiutare i genitori a prendere consapevolezza del proprio ruolo, sia personale sia di coppia, in modo da far emergere chiarezza di obiettivi, capacità cooperative e di integrazione sociale., facendoli evolvere verso livelli di autonomia sempre maggiori.

Una **prima fase** di counseling potrebbe focalizzarsi sull'importanza di un "ascolto attivo" e consapevole, quale base per qualsiasi attività relazionale, evidenziando le difficoltà che si incontrano e modalità per efficace ascolto reciproco (ruolo del silenzio, dello sguardo, della comunicazione analogica, del giudizio...).

Una **seconda fase** potrebbe riguardare più in particolare gli "stili comunicativi", con particolare riguardo ai *modelli di comunicazione* lineare e circolare, in modo da permettere alla coppia di riconoscere alcuni elementi caratterizzanti le proprie modalità di comunicazione reciproca (attenzione al contesto comunicativo, agli obiettivi della comunicazione...).

Una **terza fase** particolarmente importante può essere ricondotta all'analisi di tutte quelle condizioni relazionali abbastanza frequenti, che vengono indicate come *manipolazione*, cioè quel tipo di comunicazione contrassegnata da atteggiamenti di distacco relazionale, di minaccia oppure di colpevolizzazione.

Una **quarta fase**, centrale dell'intero programma di counseling sulla comunicazione, riguarda la *consapevolezza degli obiettivi personali* di ciascun genitore. E' certamente una tappa che permette ai genitori il passaggio da forme di pensiero critico a forme di pensiero-atteggiamento proattivo. La difficoltà maggiore riguarda il superamento di modalità relazionali di dipendenza, di aggressività o di negazione, in vista di stili comunicativi più adeguati.

Una **quinta fase** riguarda modalità relazionali atte a creare nella coppia genitoriale sinergie verso *l'individuazione di obiettivi comuni*, realizzati attraverso azioni di "cooperazione", che richiedono l'attivazione di *livelli superiori di accordo*.

interpersonale.

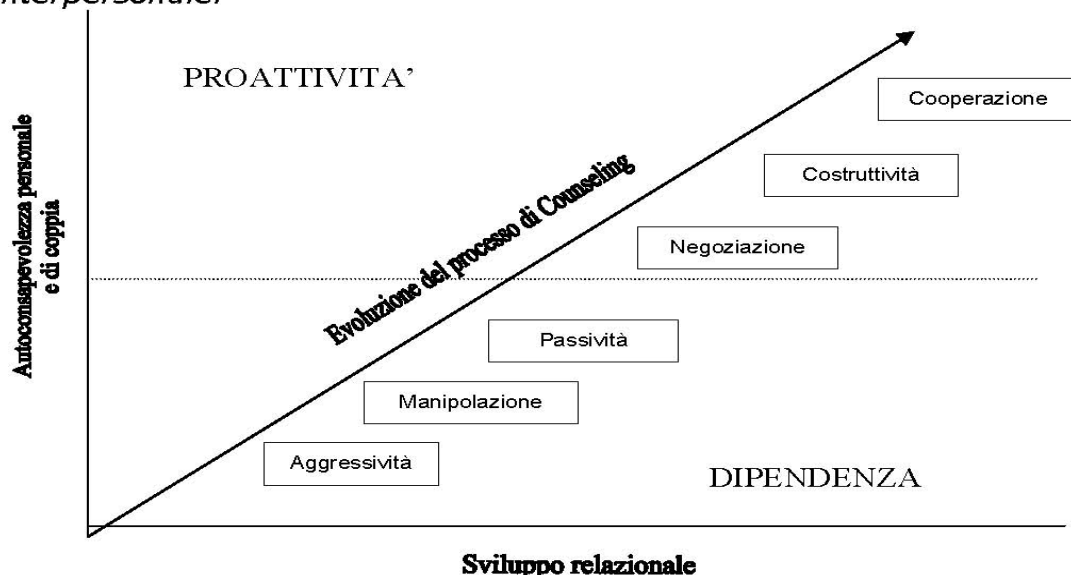


Fig.2. Tappe evolutive nel processo di counseling familiare. Nella figura vengono illustrati alcuni tipici problemi relazionali che possono rappresentare altrettanti obiettivi formativi di counseling, attraverso cui promuovere l'osservazione e la consapevolezza comunicativa di uno o entrambi i partner (da Cusinato M., Salvo P. *Lavorare con le famiglie*. Carrocci, Roma 2000, p. 75)

2. PERCORSI DI COUNSELING RELATIVI ALLA FUNZIONE GENITORIALE

2.1. Sostegno al ruolo educativo dei genitori: abilità facilitanti

Dopo aver introdotto in generale il concetto di counseling educativo, è importante approfondire quest'area di intervento che, soprattutto al giorno d'oggi, per la sua complessità, richiede che anche la scuola esca dal ruolo tradizionale di "luogo dell'istruzione" ampliando la sua vocazione educativa nell'incontro con i genitori. In questo quadro, l'aiuto rivolto alla famiglia nel suo ruolo educativo (sia esso indirizzato alla coppia, sia singolarmente alle o ai padri) assume un'importanza sempre più determinante in vista anche del successo scolastico dei ragazzi.

Programmi di counseling sui *ruoli genitoriali* puntano decisamente ad azioni di tipo preventivo, legate alla formazione di futuri genitori (dialogo di coppia sulla maternità-paternità come scelta, sull'immagine anticipata del figlio, sui ruoli genitoriali, sull'adattamento dopo la nascita); alla formazione specifica dei genitori volta all'apprendimento di un efficace metodo di interazione di coppia con i figli e con la scuola (comprensione dello sviluppo, cause del comportamento e relativi effetti, adozioni di metodi educativi democratici).

Prendendo spunto dagli itinerari formativi "Progetto genitori" di P. Milani²⁴ possono essere indicati alcuni obiettivi essenziali per la promozione di abilità di aiuto facilitanti il ruolo genitoriale. L'itinerario è diviso in quattro aree:

1. Sviluppo della fiducia: creare nei genitori la *consapevolezza dei bisogni fondamentali della persona* e delle modalità per aiutare i figli a soddisfare questi bisogni rafforzando la loro autostima e fiducia negli altri. Punto di riferimento teorico di questa prima fase potrebbe essere l'analisi della piramide dei bisogni primari di A. Maslow, che riguardano il bisogno di sopravvivenza, di sicurezza, di relazione, di stima, di autorealizzazione. Per aiutare i figli nello sviluppo di questi bisogni è fondamentale una modalità comunicativa basata sull'accettazione e sulla fiducia, in modo che attraverso di esse il bambino possa costruire progressivamente quel senso di autostima necessario per entrare in relazione con sé e con gli altri.
2. Sviluppo delle capacità di ascolto: attivare capacità di ascolto dei figli per essere loro emotivamente più vicini, acquisendo abilità nella riformulazione e nell'invio di messaggi costruttivi. Sappiamo quanto dalla capacità d'ascolto dipenda parte importante della capacità stessa di *comprensione* e soprattutto di *valorizzazione* reciproca. In questa fase è molto importante saper apprendere modalità d'ascolto attivo, attraverso cui trasmettere segnali di attenzione e partecipazione. In riferimento alla teoria di T. Gordon²⁵, due sono le strategie di promozione dell'ascolto attivo:
 - *riformulazione dei messaggi*: è una forma di supporto verbale nella quale il ricevente riformula con parole sue la comunicazione dell'emittente; essa serve a garantire una corretta ricezione del messaggio ma, soprattutto, a creando le premesse per una

²⁴ Milani P. *Progetto genitori. Itinerari educativi in piccolo e grande gruppo*. Erickson, Trento 1993.

²⁵ Gordon T. *Genitori efficaci*. La Meridiana, Molfetta 1997.

comprensione empatica dell'interlocutore;

- *comunicazione rappresentativa*: si tratta di messaggi attraverso cui l'emittente si autorivela, cioè invia una comunicazione delle proprie esperienze interiori, per cui è "tanto più autentica e congruente nella misura in cui riflette la vera natura dei propri pensieri e sentimenti"²⁶.
2. Sviluppo delle capacità di affrontare conflitti: riflettere sui conflitti familiari non significa entrare in una fase depressiva del counseling, ma realistica, in modo che i genitori apprendano dalle loro stesse esperienze possibili strategie per affrontare la *gestione dei conflitti* e trasformarli in occasioni per crescere e migliorare le proprie capacità di risolvere i problemi di natura relazionale. Non dimentichiamoci che il conflitto permette di delineare meglio le rispettive identità e non sempre è indice di disfunzionalità di crescita del figlio. Tuttavia, pur essendo inevitabili, i conflitti vanno percepiti in termini di bisogni piuttosto che di limitazioni o incompatibilità. In pratica ogni conflitto richiede un metodo di osservazione e adeguate *strategie di soluzione* accettabile sia per i genitori sia per il figlio, senza che necessariamente ci deve essere un parte sconfitta. Il metodo del problem solving può essere un ottimo sostegno per ricavare dalla realtà conflittuale tutta una serie di ipotesi risolutive che richiedono il coinvolgimento di entrambe le parti. E' in questa fase che il confronto deve essere il più possibile ma orientato all'analisi degli effetti che un'azione potrebbe provocare su di sé o sugli altri.
 3. Sviluppo della fiducia educativa dei genitori: riguarda l'aiuto che può essere offerto ai genitori nel rafforzare la *fiducia in sé e nel proprio ruolo di genitori*, preparandoli ad affrontare l'evoluzione della crescita dei figli in modo consapevole e partecipe. Può essere utile in questa fase stimolare la riflessione dei genitori all'analisi del concetto di ciclo vitale della famiglia, di famiglie centripete e centrifughe, di cambiamento-differenziazione-distacco-sviluppo progressivo verso l'autonomia.

Mi sembra che questa panoramica su alcune possibili finalità di programmi di counseling alla famiglia possa inserirsi a pieno titolo nell'ambito più vasto indicato dalla legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali (L. 328/2000), che rappresenta un tentativo importante di regolazione organica dell'ampia materia riguardante i "*servizi alla persona*". Si tratta di una legge in cui la famiglia, quale "attore di un sistema misto di welfare", è riconosciuta nella sua centralità sociale e pubblica. In questo senso è intesa come luogo di formazione e cura di tutti i suoi membri, di promozione del loro benessere individuale e collettivo, di proiezione verso la società.

Ai fini di un riconoscimento della *centralità sociale della famiglia*, è interessante riferirsi ad alcuni commi dell'art.16 della Legge 328/2000:

"il sistema integrato di interventi e di servizi sociali riconosce e sostiene il ruolo peculiare delle famiglie nella formazione e nella cura della persona, nella promozione del benessere e nel perseguimento della coesione sociale; sostiene e valorizza i molteplici compiti che le famiglie svolgono sia nei momenti critici e di disagio, sia nello sviluppo della vita quotidiana; sostiene la cooperazione, il mutuo

²⁶ Milani P. *Progetto genitori*, p.102.

aiuto e l'associazionismo delle famiglie; valorizza il ruolo attivo delle famiglie nella formazione di proposte e di progetti per l'offerta dei servizi e nella valutazione dei medesimi. Al fine di migliorare la qualità e l'efficienza degli interventi, gli operatori coinvolgono e responsabilizzano le persone e le famiglie nell'ambito dell'organizzazione dei servizi. (...) Nell'ambito del sistema integrato di interventi e servizi sociali hanno priorità i servizi formativi e informativi di sostegno alla genitorialità, anche attraverso la promozione del mutuo aiuto tra le famiglie ...". Ne emerge una chiara finalità orientata al sostegno delle responsabilità della famiglia, quale "soggetto da promuovere e da sviluppare, da proteggere e da difendere, in una concezione sostanzialmente bipolare che la vede di volta in volta come elemento di forza e fragilità, come risorsa e come vincolo, come problema e come soluzione"²⁷.

Secondo tale prospettiva l'attività di counseling può costituire un punto di riferimento fondamentale per il *sostegno al processo di crescita delle famiglie* verso il loro benessere, un percorso a volte complesso, ma che per risultare efficace deve rispettare alcune importanti condizioni²⁸.

Innanzitutto l'assunzione di una *prospettiva ecologica* permette al *counselor* di collocare il problema sia all'interno del microsistema in cui il soggetto è inserito (famiglia, gruppo amicale, piccola comunità...) sia del contesto più ampio a cui egli non sempre partecipa direttamente, ma che lo influenza, determinando, in certi casi, l'evoluzione di certe sue scelte (regole sociali, culturali, politiche, sistemi di servizi...).

Un'altra condizione importante è l'assunzione di una *prospettiva basata sulla competenza*, ovvero sulle potenzialità e sulle competenze presenti e non tanto sulla patologia. In questo senso l'accento è posto sull'identificazione e sulla rimozione degli ostacoli, sulle strategie per sviluppare processi di empowerment, coinvolgendo direttamente i soggetti nel processo di apprendimento e nelle decisioni.

Anche l'assunzione di una *prospettiva evolutiva* risulta necessaria, perché permette di considerare il problema alla sua specificità legata alle diversità personali, culturali, sociali e di genere.

Infine nel sistema dei servizi alla famiglia, in cui si corre il rischio di una superprofessionalizzazione degli interventi, occorre ribadire con forza la necessità di una stretta relazione tra diversi professionisti e con le diverse persone della comunità che, a livello informale, a vario titolo, possono implicitamente fornire un aiuto. Occorre, cioè, assumere una *prospettiva di integrazione* delle competenze professionali e delle risorse, in modo da sostenere i processi di crescita familiare nella più organica interconnessione tra reti formali ed informali²⁹.

²⁷ Fondazione Zancan (a cura di). *I livelli essenziali dei servizi alle famiglie*, Seminario di ricerca, Padova 2001

²⁸ Per una panoramica dell'approccio formativo alle problematiche della famiglia, cfr. Milani P. (a cura di). *Manuale di educazione familiare*. pp. 37-47.

²⁹ Fra le reti informali di supporto alla famiglia i gruppi di "mutuo aiuto" possono svolgere un supporto molto forte per aiutare le persone a raggiungere un più adeguato senso di autoefficacia e di fiducia in se stesse.

2.2. Per una metodologia di formazione del docente-counselor

Non è facile tracciare un quadro di riferimento per la formazione delle abilità e delle tecniche di counseling. Nel Materiale di studio n. 2. ho presentato alcuni modelli teorici di riferimento, necessari per una definizione anche dei contenuti di un curriculum formativo. Certamente, oltre all'indicazione tra gli obiettivi di apprendimento occorrerà inserire anche quelli relativi all'apprendimento e all'utilizzazione di un metodo.

Sviluppo dell'autoconsapevolezza del counselor

Secondo Rogers una delle qualità umane fondamentali del *counselor* è la sua disposizione alla relazione di aiuto, che si esprime attraverso alcune imprescindibili abilità operazionali quali: l'empatia, la considerazione positiva incondizionata e la congruenza/genuinità³⁰.

- L' "empatia" si riferisce alla capacità di comprensione profonda dei vissuti di un'altra persona, di mettersi cioè "nei suoi panni", interpretandone correttamente gli schemi di pensiero o di azione; significa essere in "grado di far riecheggiare in sé i sentimenti del cliente, senza però, mai confonderli con i propri sentimenti (la capacità empatica rimanda ad un modo personale di "essere" del *counselor*, risultato anche di un processo di formazione che implica l'autoesplorazione e il cambiamento di sé;
- la "considerazione positiva incondizionata" si riferisce alla capacità di rispetto e di valorizzazione, interesse per la persona che chiede aiuto (postula l'accettazione non giudicante di tutti i sentimenti manifestati dal cliente, siano essi positivi o negativi);
- la "congruenza" si riferisce a strategie di comunicazione chiare e genuine, espressione dell'autenticità personale quale atteggiamento di fondo del *counselor*, che caratterizza così la sua abilità comunicativa non tanto come tecnica, ma come atteggiamento di disponibilità relazionale (ciò implica che egli abbia sviluppato una certa consapevolezza di sé, al di là di qualsiasi forma di difesa e di mascheramento).

Anche altri importanti modelli di counseling, come quelli di Carkhuff, Berne, Ellis, Mucchielli, May, impostano il loro impianto teorico-operativo prendendo come punto di riferimento il modello stesso di Rogers. In tale prospettiva, le competenze di counseling risultano intimamente connesse alla naturale disposizione empatica e di facilitazione del rapporto *counselor*-cliente.

Risulta allora evidente quanto siano complesse e delicate le fasi d'intervento del *counselor*, che dovrà acquisire una sempre maggior consapevolezza e *autenticità del proprio ruolo*, una competenza nelle modalità relazionali per rendere efficace la sua professione. Certamente gli elementi fondamentali per la formazione di un *counselor* sono riconducibili a due variabili: l'autosviluppo e

³⁰ Rogers C. R. , Kinget G.M. *Psicoterapia e relazioni umane*. Boringhieri, Torino 1970

l'autoconsapevolezza.

Comprendere se stessi, infatti, è un'abilità necessaria per chiunque, ma soprattutto per chi opera nell'ambito delle professioni di aiuto. In questo senso l'identificazione e la comprensione dei propri pregiudizi e punti deboli sono delle tappe imprescindibili, anche se occorre riconoscere che si tratta di un processo formativo complesso, lungo e delicato, che richiede il continuo riferimento al vasto spettro delle esperienze personali e delle relative strategie di comportamento.

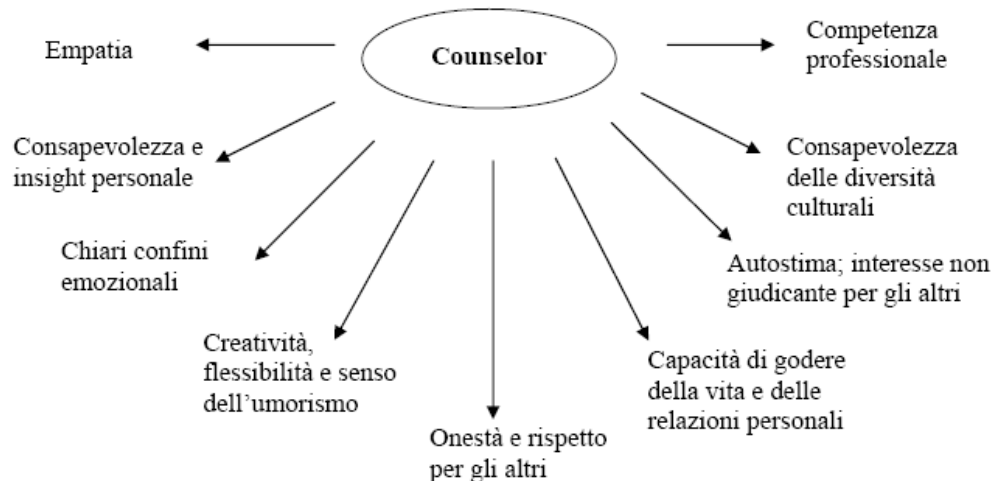


Fig. 3. Variabili coinvolte nella formazione del counselor. Nello schema sono sintetizzate qualità e abilità a livello personale che dovrebbero caratterizzare la formazione del counselor (da Hough M. *Abilità di counseling. Manuale per la prima formazione*. Erickson, Trento 1999, p. 24).

Gestione efficace del colloquio³¹

Il colloquio rappresenta ovviamente il fondamento del processo di consulenza. *Counselor* e cliente operano per una co-definizione di una relazione, quale spazio di reciproca libertà, di scelta e di azione, avendo sempre presente che la caratteristica principale del colloquio non è tanto di tipo conoscitivo, né di natura tecnica, ma educativa e formativa, atta a favorire nella persona che chiede aiuto un processo di autorientamento esistenziale o di soluzione di un problema.

Il colloquio, quale processo interattivo, è diverso dalla conversazione, in quanto è finalizzato al conseguimento di un obiettivo predeterminato: la presa di consapevolezza da parte del cliente della necessità di cambiamento e dei passi adeguati per realizzarlo.

³¹ Questa parte riguardante la gestione efficace del colloquio è riadattata dai manuali di Hough M. *Abilità di counseling* e da Mucchielli R. *Apprendere il counseling. Manuale di aiutoformazione al colloquio di aiuto*. Erickson, Trento 1987; inoltre da: Fine S. F., Glasser P. H.. *Il primo colloquio. Coinvolgimento e relazione nelle professioni d'aiuto*. McGraw-Hill, Milano 1999. Si tratta di modelli integrati ad orientamento umanistico e cognitivo, indirizzati alla formazione teorico-pratica del counselor.

Strategie di comunicazione

L'oggetto principale della comunicazione nel counseling è la persona e i problemi che sta vivendo. E' evidente che le strategie comunicative, per molti versi, sono simili di quelle utilizzate nelle comuni relazioni sociali e interpersonali.

Tuttavia, mentre la normale conversazione (tra amici, colleghi...) è generalmente non strutturata, nell'attività di counseling la comunicazione verbale e non verbale si strutturano e si evolvono secondo precisi passaggi strategici, che il *counselor* deve conoscere e saper attivare in modo professionalmente adeguato. L'attenzione qui è rivolta non solo ai contenuti, ma alle modalità stesse della comunicazione. La voce, il tono, l'intensità, il ritmo, le informazioni rappresentano aspetti importanti quanto i silenzi, la postura, la mimica della comunicazione non verbale.

Fra le abilità comunicative del counseling *saper ascoltare e saper osservare* rappresentano elementi fondanti l'intero processo della relazione d'aiuto. Essere centrati sul cliente non significa solamente stare attenti a quello che egli dice, ma anche comprenderlo, sapendo osservare ciò che avviene nella relazione stessa. Infatti, "il saper ascoltare non può essere disgiunto dal saper osservare"³² Non è facile imparare e mettere in atto queste particolari strategie. Occorre sempre tener presente gli ostacoli che si incontrano nella percezione interpersonale, quali la soggettività del proprio punto di vista o degli stati emotivi del momento, i pregiudizi, gli stereotipi oppure un eccesso di razionalizzazione e di intellettualizzazione³³ che impediscono di cogliere più in profondità il senso delle parole o degli atteggiamenti del cliente.

Come suggerisce Rogers, è necessario prima di tutto che il *counselor* attivi in se stesso un orientamento positivo dell'azione, sforzandosi di cogliere la situazione come viene vissuta effettivamente dal cliente. In pratica, non basta osservare il soggetto e coglierne le espressioni più significative al livello verbale e non verbale, ma sviluppare anche una continua azione di autoanalisi e, nello stesso tempo, di osservazione di come sta evolvendosi il rapporto comunicativo. Ciò richiede al *counselor* una spiccata capacità eterocentrica e, parallelamente, di attenzione alle proprie dinamiche percettive (variabili interne), nella consapevolezza che in questa modalità di "ascolto comprensivo" la strategia essenziale consiste comunque nel saper decentrare il proprio punto di vista per assimilare il contesto e il quadro di riferimento dell'interlocutore (variabili esterne).

Abilità di risposta

Entrando nell'ambito degli scambi interpersonali, è necessario approfondire le modalità attraverso cui il *counselor* conduce il dialogo, sollecita le informazioni o offre risposte al cliente. Come opportunamente sottolinea Mucchielli³⁴, da parte del *counselor* vanno evitate forme inopportune di "induzione" o di condizionamento, quali la valutazione, il giudizio morale, risposte paternalistiche, che potrebbero

³² Mucchielli R. *Apprendere il counseling*, p. 35.

³³ Gli studenti dei corsi di formazione in counseling hanno bisogno prima di tutto di apprendere adeguate strategie di ascolto di se stessi; per esempio, in supervisione è molto importante imparare a monitorare le proprie reazioni, distrazioni, idee preconcepite o altre distorsioni che possono interferire con un autentico processo di attenzione e di ascolto.

³⁴ Mucchielli R. *Apprendere il counseling*,. Op. cit., pp. 60-69.

distorcere il pensiero del cliente, innescando forme difensive, di dipendenza, di aggressività o di fuga.

Una delle modalità comunicative più efficaci di counseling, almeno in alcune fasi del colloquio, riguarda la capacità di *riformulazione o di rispecchiamento*, che consiste nel ricostruire ed esprimere in forma fedele, anche se con altre parole, il contenuto trasmesso dal cliente. Si tratta di un preciso processo di rinforzo e di fiducia trasmesso al cliente, facendogli percepire che il suo punto di vista, emozione o problema è stato compreso in profondità, incoraggiandolo così ad esplorare altri aspetti del suo problema.

La ripetizione può servire per innescare in lui sentimenti di maggior sicurezza e il bisogno di esplorare da un punto di vista nuovo il proprio pensiero: un cambiamento questo tanto più prezioso se si pensa che, anche se facilitato dall'atteggiamento di ascolto partecipativo del *counselor*, è comunque una risposta attiva ed autonoma del cliente stesso.

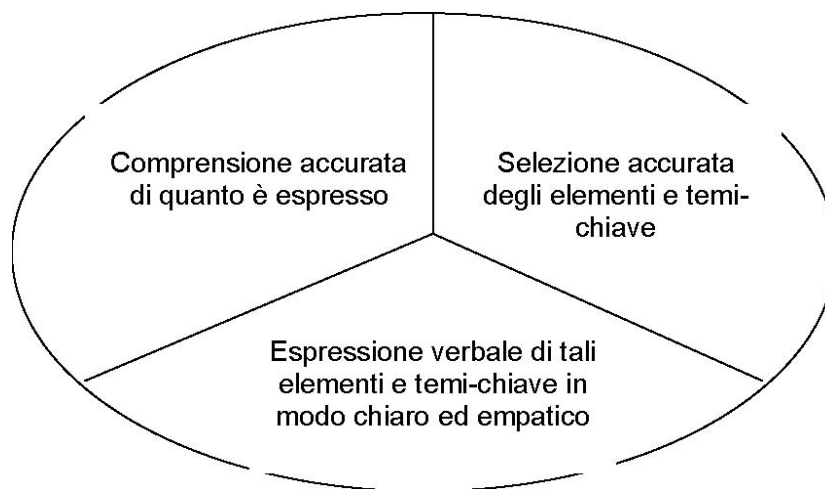


Fig. 4. Interazioni tra abilità di counseling. Alcune principali abilità comunicative richieste al counselor nella tecnica di "riformulazione".

Va comunque sottolineato che non sempre è sufficiente una semplice o neutrale riformulazione del pensiero del cliente. Questa serve solo se il *counselor* intende rimandargli un 'immagine più oggettiva del problema, in modo che egli, come in uno specchio, possa guardare dentro di sé o al problema con maggior distacco. In altri casi, il *counselor* può esprimere la sua riformulazione del pensiero del cliente attraverso qualche sfumatura, focalizzazione o sottolineatura che, pur rispettandone sostanzialmente il contenuto, pone in evidenza un "essenziale", prima non avvertito, che il cliente non riusciva ad esprimere chiaramente, facilitando in questo modo l'accesso a nuovi spazi o occasioni di riflessione.

Aiuto all'esplorazione del problema e confronto

Evidentemente, oltre l'abilità di ascolto e di riformulazione il *counselor* deve esser in grado di saper gestire una serie di "passi" effettivamente utili a far progredire la persona che chiede aiuto verso una maggior grado di consapevolezza.

L'applicazione delle tecniche di riformulazione se da un lato ha favorito una miglior capacità di utilizzazione della conoscenza che il soggetto ha del suo

problema e una maggior fiducia nelle proprie potenzialità, dall'altra tende a ristabilire il senso di una maggior disponibilità per una riflessione razionale. "La riformulazione, da questo punto di vista, può esser intesa come una vera educazione o rieducazione delle capacità riflessive della coscienza"³⁵

Dal punto di vista metodologico, la relazione d'aiuto entra in una fase più "oggettiva", di passaggio da vissuti e da sensazioni, ancora troppo emotive e lontane da un senso intelligibile, verso una *ri-comprensione* progressivamente strutturata secondo punti di vista più riflessivi, orientati verso nuove forme interpretative e d'azione. In questo modo, l'intreccio affettivamente carico di significati piano piano, attraverso l'attenzione compartecipe del *counselor* e il suo aiuto alla rifocolizzazione del problema, orienta il soggetto alla ricerca di nuove modalità percettive e di significato.

Non si tratta certo di un passaggio semplice né scontato. A differenza della classica impostazione rogersiana che vedeva nelle strategie di empatia, accettazione positiva, genuinità le variabili fondamentali per il cambiamento, alcuni suoi importanti allievi, come Carkhuff, o altri importanti studiosi in scienze umane, come Mucchielli, hanno ritenuto necessario ridisegnare il modello del maestro, introducendo nel processo di counseling altre fasi di sviluppo. A volte i clienti, presentando le loro situazioni problematiche necessitano di un'ulteriore elaborazione. In questo caso l'uso delle domande di chiarificazione da parte del *counselor* può essere da stimolo e da guida ad una maggiore comprensione del problema.

Inizia in questa fase un autentico *processo di confronto* attraverso cui il soggetto aiutato a chiarire i suoi problemi, in un interscambio che può assumere livelli di intensità differenti a seconda delle situazioni e dei soggetti stessi. Per esempio sarebbe del tutto errato ed inopportuno interrompere la libera espressione di sentimenti, ponendo domande troppo circostanziate o premature. Nella fase iniziale dell'incontro è ancora l'abilità dell'ascolto che deve maggiormente ricalcare il ritmo e i tempi attraverso cui il cliente rivela i suoi costrutti.

Possiamo sostanzialmente suddividere le domande che il *counselor* può formulare ai clienti per aiutarli ad esplorare il problema, secondo un grado di ampiezza, che comprende semplici *domande di "apertura"*, domande che incoraggiano il pensiero critico, domande "pescanti" che si riferiscono al passato o al futuro.

Alcuni modelli teorici di counseling come quello cognitivo di Ellis, riserva maggior spazio all'autoformulazione di domande da parte del cliente o alle convinzioni irrazionali, solitamente causa di problemi emozionali. In ogni caso l'uso efficace e ponderato di domande che incoraggiano il pensiero critico può ulteriormente incoraggiare il cliente ad esercitare il pensiero critico. Altri modelli di counseling, come quelli psicodinamici, pongono l'accento sui vissuti e sulle emozioni passate, riferite soprattutto al periodo infantile. Comunque sia nei modelli di derivazione rogersiana sia in quelli ad orientamento cognitivo o psicodinamico viene sempre sottolineata l'importanza di formulare domande adeguate a sviluppare nel cliente un nuovo spazio di esplorazione del problema, considerando l'empatia come la condizione essenziale per contestualizzare ogni forma di relazione e cambiamento. Nell'esempio viene riportata un'ipotesi di scheda di autovalutazione per studenti di counseling per addestrarli a scegliere i tempi e le frequenze nel porre domande.

³⁵ *Ibidem*, p.87.

- *E' troppo presto per formulare questa domanda?*
- *Perché voglio una risposta alla domanda che sto rivolgendo al cliente?*
- *La domanda aiuterà il cliente?*
- *La domanda ha l'obiettivo di soddisfare la mia curiosità?*
- *La domanda aiuterà il cliente ad essere più aperto?*
- *La domanda lo aiuterà ad esplorare ulteriormente la situazione?*
- *Quante domande e di che tipo ho fatto in questa seduta?*
- *Che cosa non ha detto il cliente nel rispondere ad una mia domanda?*
- *Quali saranno le reazioni del cliente?*

Problematizzazione e cambiamento

Formulare domande è una fase certamente utile per stimolare il soggetto a confrontarsi, ma se si vuole favorire un'ulteriore problematizzazione, consapevolezza e l'effettivo cambiamento occorre che il *counselor* punti ad aumentare le capacità di insight del cliente. Qui il confronto necessario non va condotto come disputa, richiamo moralistico o sopraffazione, ma soprattutto come modalità di aiuto per analizzare più chiaramente aree di vita in cui sono presenti *incongruenze o disarmonie*. In genere è preferibile mettere in discussione i punti forza o le risorse positive, magari con l'intenzione di comprenderne l'effettiva utilizzazione; nello stesso tempo, però, occorre incoraggiare i clienti a leggere con occhi più distaccati la loro situazione problematica. Si tratta spesso di assumere altri punti di vista o altri punti forza, più costruttivi ed efficaci. E' possibile che alcuni soggetti siano più disposti o abili nel *mettersi in discussione*, tuttavia sono proprio le persone che chiedono aiuto che generalmente hanno perso il contatto con la realtà o sono disorientati.

Non bisogna mai dimenticare, soprattutto di fronte ad aspetti dolorosi o molto critici dell'esperienza personale, che stimolare nel cliente un'autoanalisi e una messa in discussione troppo precoce può a volte compromettere l'iter dello stesso processo di counseling. In questo caso, come ha insegnato Freud, il cliente può mettere in atto vari meccanismi di difesa proprio per proteggersi dalla paura di affrontare la realtà di se stesso, non ancora pronta e disponibile al cambiamento.

E' per questo motivo che, opportunamente, l'abilità di aiuto fondamentale deve essere sempre riportata alla capacità di sostegno e di empatia del *counselor*. In questo modo, riferendoci più direttamente ad una possibile applicazione del ruolo di *counselor* alla relazione di aiuto ai genitori, anche la capacità da parte del *docentecounselor* di mettere in discussione se stessi sarà messa nella migliore e più efficace condizione di poter agire, prima che sul comportamento altrui, sul proprio cambiamento.