

Roberto Gilardi

Il Counselling Situazionale

Manuale pratico per Medici, Infermieri, Docenti, Educatori, Assistenti Sociali, Operatori Sociali, Consulenti d'Azienda, Gestione Risorse Umane, Volontari, Avvocati, Imprenditori, Sacerdoti e Counsellor Professionisti



E' vietata ogni riproduzione anche parziale del seguente testo senza autorizzazione

Il testo consente l'acquisizione di n. 50 crediti ECM per le Professioni Sanitarie. Per acquisire i crediti segui le istruzioni poste al termine del libro per accedere al Corso FAD "Approfondimenti di Counselling Situazionale per Professioni Sanitarie".

Immagini di copertina:

Roberto Gilardi, Giovanna Bettoli e
ID 84306894 © Csuzda | Dreamstime.com

ISBN 9781795832748

Prima Edizione 2019
Diritti Riservati © Roberto Gilardi

*Le idee di uno,
senza il contributo di molti,
hanno una vita breve.*

La mia gratitudine a:

Alberto Zucconi, che con Carl Rogers ha fondato in Italia l'Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona di cui è Presidente, e in quel di Castel Gandolfo con Anna Gagliardi, ha seguito l'intero percorso della mia formazione iniziale.

Anna Gagliardi, psicoterapeuta napoletana dalla profonda umanità, mancata nel 2003, presente in questo libro non solo con parole di omaggio alla memoria, ma con la trascrizione di suoi contributi dal vivo.

Franca Geremia, Insegnante e moglie, per motivi umani che richiederebbero la descrizione dettagliata in una intera enciclopedia, e motivi professionali per lettura, correzione di bozze e arricchimenti tratti dalla sua tesi.

Giovanna Bettoli, figlia acquisita e di simpatia, per la preziosa collaborazione e consulenza ricevuta per la grafica di copertina.

Il famosissimo "Trentennio di Counselling Sartoriale" 15'-18' di San Vito al Tagliamento (PN), primo gruppo pilota composto da una quarantina di persone, compresi i tutor, senza il quale questo libro e questo nuovo modello non avrebbero visto la luce.

Alcune persone che, di quel triennio e dei successivi, hanno messo a disposizione casi e trascrizione di interi colloqui, come forma di arricchimento per altri, a partire da esperienze di vita, personale o professionale: Luigia, Martina, Marco, Mara, Loris, Michela, Loredana, Daniele, Gemma, Cosimo.

Raffaele Arigliani, Direttore Scientifico e fondatore della Scuola di Formazione e Counselling IMR – Italian Medical Research, senza il quale il Counselling Situazionale non potrebbe esistere.

Il Counselling Situazionale

Manuale pratico per Medici, Infermieri, Docenti, Educatori, Assistenti Sociali, Operatori Sociali, Consulenti d'Azienda, Volontari, Sacerdoti, Avvocati e Counsellor Professionisti

0. Introduzione.....	9
1. Il Counselling	13
1.1. Approcci di riferimento	16
1.2. Il Counselling situazionale.....	22
2. Fondamenta: Area Teorico Personale.....	39
2.1. Cos'è la salute	40
2.2. Ciò che è trino è divino	43
2.3. Comprensibili e Incomprensibili.....	47
2.4. Sento, Penso, Faccio	53
2.5. Solidità personale: Scelte, qualità e virtù.....	62
2.6. Solidità personale: Potere, Assertività e Autostima.....	69
2.7. Solidità personale: The Cauldron Method	77
2.8. Solidità personale: Gestire lo stress	92
2.9. Solidità personale: Gestire gli eventi e i distacchi	106
3. Muri di sostegno: Area Applicativo Professionale.....	111
3.1. L'ambiente complesso del Counselling.....	112
3.2. La Analisi della domanda	126
3.3. Il modello dei Quattro Quadranti.....	142
3.4. Skills: il Silenzio (focalizzare l'attenzione).....	146
3.5. Skills: le Domande (3° e 4° quadrante)	150
3.6. Comunicazione Orizzontale e Verticale	159

3.7. Skills: la Parafrasi (4° quadrante).....	161
3.8. Skills: la Riflessione del Sentimento (4° quadrante)	169
3.9. Elementi trasversali: Decentramento ed Empatia	175
3.10. Skills: la Riflessione del Significato (4° quadrante).....	178
3.11. Skills: Passaggio Figura-Sfondo (3° e 4° quadrante)	182
3.12. Skills: Organizzare la Relazione.....	198
3.13. Skills: le Metafore (3° e 4° quadrante)	200
3.14. Skills: Discrasie e Confronto (3° quadrante)	204
3.15. Skills: la Narrazione di Sé (2° quadrante)	207
3.16. Skills: il Problem Solving non lineare (3° e 4° quadrante).....	224
3.17. Skills: la Rassicurazione (terzo quadrante).....	238
3.18. Skills: Consigli, Informazioni, Suggerimenti (3° quadr.).....	246
3.19. Skills: Interpretazione dubitativa (3° quadrante).....	254
3.20. Skills: la Sintesi	259
3.21. Fasi di un Processo di Counselling.....	275
3.22. Fasi di un Colloquio di Counselling	280
3.23. Skills: Analisi di un colloquio	281
3.24. Clima e Fiducia.....	302
4. Pareti divisorie: Area Contestuale Supervisione	313
4.1. La libera professione	315
4.1.1. Costruire uno Studio Professionale.....	316
4.2. La applicazione delle competenze acquisite.....	329
4.2.1. Il Counselling di Coppia (teoria)	329
4.2.2. Il Counselling di Coppia (Pratica)	345
4.2.3. Il Counselling nei Gruppi	359
4.2.4. Il Contesto Sanitario	389
4.2.4.1. La relazione Medico-Paziente.....	389
4.2.4.2. La relazione Infermiere – Paziente - Familiari.....	393
4.2.4.3. La relazione tra Professioni e Professionisti	398
4.2.5. Il Contesto Socio-Educativo	401
4.2.5.1. La Comunità.....	401
4.2.5.2. La casa famiglia	403
4.2.5.3. Cooperative e Associazioni.....	404
4.2.5.4. I Servizi Sociali	407
4.2.6. Il Contesto Scolastico	409
4.2.6.1. I Colloqui Genitori	420
4.2.6.2. Il Collegio Docenti.....	421
4.2.6.3. Lo sportello d'Ascolto.....	422
4.2.6.4. Lo sportello di Orientamento	424
4.2.7. Il Contesto Organizzativo	425
4.2.7.1. Le Aziende private	425
4.2.7.2. Gli Enti Pubblici.....	427
4.2.8. Il Terzo Settore	429

4.2.8.1. Le dinamiche di gruppo.....	430
4.2.8.2. La motivazione dei volontari.....	431
4.2.9. Il Contesto Sociale	432
4.2.9.1. Il Counsellor Condominiale	432
4.2.9.2. Il Counsellor Sportivo	433
4.2.9.3. Il Counselling e la Pastorale della Famiglia	435
5. Conclusioni.....	439
6. Bibliografia.....	443
7. Dello stesso autore.....	449
8. Scuole Triennali di Counseling IMR in Italia.....	453
9. Crediti ECM e Formazione a Distanza Professioni Sanitarie.....	455

Introduzione

Scrivere questo libro significa scopercchiare il vaso di Pandora. Non sarà solo la descrizione teoretica di un modello di Counselling organizzato e strutturato come pochi. Scrivere significa riportare alla mente e non solo, trent'anni di attività professionale: volti, storie, situazioni, luoghi, successi (moltissimi ringraziando il cielo), e insuccessi (non molti ma molto significanti). Un vaso di Pandora perché trent'anni sono tanti, nella migliore delle ipotesi un terzo della vita di una persona. Per me i due terzi sono già passati da un pezzo, immaginate voi.

E quindi come sarà questo libro? Ignorante e superficiale. Questo libro è scritto da una persona ignorante e superficiale. Proprio così, il sottoscritto. Un atto di profonda e serena autostima realistica e onesta è necessario come premessa. Ignorante per la quantità di cose che non conosco della vita, del mondo, delle persone e di me stesso. Superficiale perché non partirò dalla storia amorosa di Adamo ed Eva, una storia assai complicata e per molti versi nefasta, per argomentare quanto vorrei condividere con le mie parole. E per nefasta non intendo solo Adamo ed Eva e il loro tormentato rapporto, quanto di tutte le vicissitudini che hanno portato la storia della umanità sino ad oggi.

E oltre ai limiti ci sono possibili qualità? Semplice e concreto, questo mi verrebbe da dire. Questo libro è scritto da una persona semplice, nato da una famiglia semplice, senza per questo provarne alcuna vergogna, visto che l'umanità non è questione di cultura e conoscenza. Semplice perché non scriverò in questo libro frasi del tipo: *“Dobbiamo attraversare le “tenebre della notte”: tra le sue brame possono nascondersi gli aspetti più alti ed eleganti del nostro offrirci agli altri, ed insieme le smanie più seducenti e attraenti della violenza da esercitare sugli altri. Una tentazione che può assumere le forme “di un bene da volere” legate al conoscere noi*

la via del bene dell'altro; quella della hard skill, della competenza efficiente di chi sublima la applicazione di tecniche, protocolli e sequenze didattiche che mimetizza in una affaccendata differenza, la fragilità dell'essere che si affida alla nostra potenza. Certamente le "tenebre della notte" ci "costringono" ad un metodo raffinato nell'utilizzo della forza (a volte nell'agire violenza): abbiamo un arsenale di apparati forniti dalle scienze pedagogiche, sociali, umane, psicologiche. Nei loro meandri possiamo rifornirci di strumenti che ci consentono di scansare "per via di violenza" o di indifferenza le "tenebre della notte". E' per questa rappresentazione anche drammatica che riguarda, merita sottolinearlo, tutti quanti si fanno presenti nei vari quadri e scenari di cura, dell'educazione, della formazione, che necessita operare affinché la qualità degli accompagnamenti sia buona".

Semplice perché vorrei risparmiare ai lettori la fatica di leggere quindici volte un periodo per comprenderne il significato, con tutto il rispetto per la cultura e la conoscenza di chi ha scritto queste parole, a naso di gran lunga superiore alla mia. Semplice perché non vorrei rendermi responsabile dei capogiri che, in questo preciso istante, potrebbero arrivare dopo la lettura di quelle poche righe scritte sopra in corsivo (ma basta respirare profondamente col diaframma e ad occhi chiusi per trenta secondi, immaginando cose felici e divertenti, per farli passare).

Concreto perché vorrei che le mie parole fossero il più possibile legate ad esempi tratti dalla mia vita personale e professionale, dalla narrazione di fatti e situazioni che ho incontrato, da racconti di persone che ho ascoltato nei variegati contesti in cui ho bazzicato, dal Counselling Individuale a contesti organizzati come Enti Pubblici, Aziende Private, Scuole, Aziende Sanitarie, Associazioni, in modo da mantenere un continuo aggancio con la vita pratica e reale.

Ecco un esempio che metta in pratica quanto promesso. Per capire la frase dell'autore mascherato da disturbo vestibolare, ecco una brevissima descrizione di una domanda di Counselling collegata alle "tenebre della notte".

Mi chiede un incontro di Counselling una madre, in età non più giovanissima. Ha due figli, un maschio e una femmina, che non vanno propriamente d'amore e d'accordo, anzi, hanno costantemente liti e conflitti. La signora soffre di questa mancanza di armonia, e vorrebbe un supporto, dei consigli, indicazioni su come essere loro d'aiuto, per evitare o riconciliare il loro disaccordo e la sua sofferenza di mamma.

Ora, ammettiamo che uno dei miei riferimenti o costrutti sia: "Ognuno ha la responsabilità delle scelte della propria vita, e da una certa età in poi, i genitori non si devono intromettere nella vita dei figli, perché la vita è loro, e sono loro che, in caso ne sentano la necessità, possono chiedere aiuto".

Ammettiamo inoltre che un altro dei miei riferimenti o costrutti sia: "La salute di una relazione si misura quando una persona adulta, genitore in questo caso, riesce a convivere con il disagio per qualcuno che soffre, senza cedere al desiderio e alla spinta di cambiare sempre tutto, in modo da sollevare se stessa prima che gli altri".

Con questi due presupposti, nella relazione con questa mamma che mi sta chiedendo di aiutarla a fare qualcosa che per me sarebbe inconcepibile, o semplicemente contrario ai miei riferimenti di vita, quali saranno i miei pensieri e soprattutto le mie azioni?

Le faccio vedere subito quanto è disfunzionale il suo modo di intendere ed agire il ruolo di genitore, facendole capire quanto è chioccia e iperprotettiva, persuadendola su quanto i figli a una certa età “devono” essere lasciati liberi di sbagliare, oppure faccio finta di ascoltare quanto mi dice, la accompagno per tutto il tempo nella sua disfunzione, e poi alla fine le distruggo il castello di carte? Oppure ancora la aiuto a capire come comportarsi in questa situazione, anche se io penso che lei stia facendo una sciocchezza per lei, per i figli, e per l'intero ordine sociale intergalattico?

Ma soprattutto, quanti anni hanno questi figli? Otto e tredici o cinquantaquattro e cinquantanove?

Come si fa ad essere sicuri che sia “giusto” questo o quel modo di agire? Da una parte chi per dogma dice di rispettare il desiderio della mamma sino alla fine, e attraversa le “tenebre della notte” nella attesa che sia l'altro a maturare le sue scelte, confidando nel fatto che in ogni caso saranno positive, dall'altra chi per convinzione convinta fa “violenza” sin dal principio, e acceca l'altro con la propria luce di verità e salvezza, dispensando consigli e ammonimenti a manetta finché la persuasione occulta non abbia effetto. Lascio libertà di direzione e scelta o metto i miei cartelli stradali ben visibili, magari con direzioni obbligatorie?

Ecco una delle domande che invitano a riflettere sui vari approcci al Counselling, come vedremo tra pochissimo.

La mia risposta sarà ambigua, inviterà a non prendere tutto come oro colato, a non fidarsi e non abbracciare dogmi assoluti e totalizzanti: “Si deve sempre passare nelle tenebre della notte”, oppure “Si deve sempre fare luce nella vita degli altri, con fari abbaglianti e anabbaglianti in contemporanea”.

Non sono affatto sicuro che si possa definire a priori e in modo dogmatico, l'esattezza e la giustezza di una scelta di fronte al bivio prima citato. Piuttosto credo sia doveroso che un Counsellor si ponga la domanda, e allo stesso modo se la ponga una delle tante figure che si avvicinano al Counselling, pur senza l'obiettivo di trasformarlo in una professionalità specifica libero professionale (Medici, Infermieri, Docenti di ogni ordine e grado di Scuola, Educatori, Consulenti d'Azienda, Amministratori Pubblici, Dirigenti di Aziende Sanitarie Pubbliche e Private, Assistenti Sociali, Operatori front-line e front-office, Imprenditori ecc. ecc.).

Questa mancanza di certezze assolute, sarà uno dei pilastri del Counselling Situazionale, così come vedremo in questo libro. Del resto, chi vuole essere scienziato non può fare altrimenti, non può rinunciare alla curiosità di una scoperta, decidendo già cosa andrà a scoprire e “tarocando” la sua ricerca per non avere smentite di sorta.

Un libro ignorante, superficiale, semplice e concreto. Altro? Sì, altro. Questo libro scoprirà da subito le carte in tavola, cercherà di spiegare sin dal primo capitolo cosa si intende per Counselling Situazionale, in modo che il lettore possa decidere se fermarsi immediatamente e restituirlo in libreria, oppure passare alla parte

succulenta e pragmatica, che spiega come si attua nella pratica professionale o nella professione quotidiana di chi altra professione la esercita già.

Ecco spiegato in poche parole tutto il volume, perché dopo questa prima parte ne seguiranno altre tre, qui descritte.

Possiamo intendere un Counsellor, o una qualsiasi Figura Professionale con competenze di Counselling, come una casa la cui costruzione non può prescindere dalle fondamenta. Dopo aver cercato di spiegare il Counselling Situazionale, proseguiremo con la costruzione del profilo “Counsellor”, cominciando dall’identificare fondamenta solide, proseguendo con la definizione dei muri di sostegno, ed arrivando alla fine con le pareti divisorie.

Le fondamenta (secondo capitolo) rappresentano la risorsa Counsellor, la sua persona e personalità, i valori su cui fonda la sua vita, le risorse a disposizione, la sua capacità di dare risposte di salute alla propria di vita, prima ancora di rivolgersi a quella degli altri. Si tratta di comprendere di cosa è fatta la solidità personale, partendo dal presupposto (come direbbe Carl Gustav Jung), che risulta assai problematico portare gli altri più avanti del punto in cui siamo arrivati noi.

I muri di sostegno (terzo capitolo), rappresentano le conoscenze, le abilità e le competenze di lettura e gestione di una relazione d’aiuto, di un colloquio, così come di un processo di Counselling e del Setting in cui avviene la relazione e vive il Cliente, in tutti i contesti nei quali si può sviluppare: individuale, di coppia, di gruppo, organizzativo (pubblico e privato).

Le pareti divisorie (quarto ed ultimo capitolo finalmente), identificano i vari campi applicativi, dalla Scuola alla Sanità, dal mondo educativo a quello aziendale, dalle amministrazioni pubbliche alle associazioni di volontariato che animano il terzo settore.

Un percorso strutturato con logica e sequenzialità. Ignorante, superficiale, semplice e concreto, scientificamente strutturato ed organizzato. In fin dei conti onesto.

Capitolo 1

Il Counselling

Passeggio avanti e indietro davanti al cancello della Scuola Elementare dove tra poco uscirà, spero ardentemente, nostra figlia. Disseminate come le pedine di una partita di dama avviata, mamme, nonne, papà, zii e parenti vari, in una attesa che ci accomuna. Man mano che passa il tempo, quel piccolo piazzale si riempie al punto da non consentirmi più la passeggiata avanti e indietro “scarica tensioni di attesa”. Tocca ridurre il raggio di azione, limitare i movimenti, stare quasi fermo nel punto in cui gli altri hanno ormai deciso che io debba fermarmi. Accanto a me un altro membro del genere maschile, ammesso che si possa parlare ancora di genere, senza essere tacciati di qualsiasi cosa. Gli sguardi s'incrociano ogni tanto, inevitabile, non è che si può stare lì fissi a guardare nel vuoto evitando ogni contatto umano. Poi la frase che dà inizio alla conversazione, buttata là quasi per caso, come quando in ascensore si parla del tempo, della velocità di salita, di donne e uomini e cavalli.

-Tocca...

-Eh sì

-Ma la campanella è già suonata?

-Non mi sembra, io sono qui da dieci minuti buoni e non l'ho sentita

-Saranno in ritardo

-Non penso, credo sia in automatico, collegata all'orologio o a un timer

-Già

Poi il silenzio torna a farsi largo in quello spazio stretto, più o meno un metro di distanza da spalla a spalla. Ma ormai il ghiaccio è rotto, forse il tempo passa più in fretta senza pensarci in continuazione, e poi sembra maleducato non rivolgere più la parola.

-Che classe fa sua figlio... figlio o figlia?

-Quarta, quarta B, figlia

-Ah, è con la... aspetti, come si chiama, quella con il caschetto e il naso a punta

-Maestra Angela

-Ecco, sì, Angela... dicono che sia brava, la mia è ancora in seconda... mah... sembra bene, ma poi quando diventano grandi non si sa mai

-Quindi figlia unica

-Sì, per fortuna, no, nel senso che, altrimenti come facevo ad andare a prenderli a Scuola. Metta che uno fa la Materna e una le Elementari, o peggio ancora le Medie...

-Perché, viene sempre lei a prendere suo figlio?

-No, figlia, cioè sì, vengo sempre io

-Quindi lo può fare, che fortuna, ha la pausa pranzo?

-No no, è che con il lavoro che faccio posso venire a mezzogiorno

-Ah... E che lavoro fa, se non sono indiscreto?

E' a questo punto che la mia lingua si indurisce e il mio cervello inizia a recriminare sul fatto di aver iniziato quella conversazione. So come va a finire. Adesso io gli dico: "Sono un Counsellor Professionista", e lui fa una espressione tipo: "Che cavolo di professione si sta inventando questo, giusto per non avere il coraggio di dirmi che è disoccupato". Se c'è una cosa che odio di questa professione, è dover spiegare cos'è a chi non la conosce.

-Mi occupo di Counselling

-Cioè?

Ecco, visto? Lo sapevo che arrivava quella risposta-domanda, accompagnata dalla tipica espressione di chi brancola nel buio più assoluto.

-Il Counselling è una sorta di Consulenza, una relazione d'aiuto con confini ben specifici

-In che senso relazione d'aiuto? Tipo Assistente Sociale?

Perché non suona la campanella? Lo so già che gli altri non capiscono niente, che ci vuole più tempo, esempi, chissà cosa pensa poi degli Assistenti Sociali 'sto tizio, ci manca solo che faccia il paragone con un Sacerdote e siamo al completo. L'unica via d'uscita a questo punto è fare esempi. Così forse capisce e io me ne libero.

-Ad esempio, settimana scorsa si è rivolta a me una mamma, in difficoltà per la scelta della Scuola Superiore per il proprio figlio di tredici anni. Ed io ho cercato di aiutarla a capire come muoversi al meglio, cercando di far combaciare i desideri del figlio con i suoi timori di adulto.

-Beh, ma ci sono tutte quelle iniziative di Scuola Aperta, basta visitare e capire quale va meglio, che bisogno c'è di rivolgersi a un ... a un...

Ecco, vedi, non si ricorda neppure il nome della mia professione, quando mai capirà cosa faccio veramente. E poi mi ha lanciato un tranello tremendo, sta già mettendo in discussione la necessità e la validità della mia professione, sta dicendo che non serve, che le cose sarebbero semplici. "Che bisogno c'è di rivolgersi a un... a un... a un cosa?!!".

La tentazione di fargli capire quanto potrebbe essere utile il confronto con qualcuno esperto, che ascolta, mette ordine, chiarisce, esplora possibili cambiamenti, offre indicazioni e suggerimenti per qualsiasi occasione, è forte. Ma resisto, anche se so che né lui, né i suoi discendenti per sette generazioni si rivolgeranno mai ad un Counsellor. Mi sta già un po' sulle scatole 'sto tizio. La prossima volta che vengo a prendere mia figlia mi metto dall'altra parte del piazzale. E se ci viene anche lui lo anticipo, e mi sposto mimeticamente senza destare sospetti.

-Capisco che per lei la cosa sarebbe semplice e non avrebbe bisogno...

-Se una si rivolge a uno Psicologo o a un ... a un per una cosa così, vuol dire che è messa proprio male... Dio ce ne scampi e liberi, ecco perché vengono su bambini deficienti... e mamma di qua, e mamma di là, e mamma di su e mamma di giù...

Driiiiiin, driiiiiin. Salvo, salvato in extremis dal suono della campanella, un effetto Valium immediato su muscoli e tendini del corpo, come quando andavo alle Scuole Elementari o Medie e temevo di essere interrogato.

Ho deciso. Farò una ricerca su Google, mi prendo la descrizione più semplice e comprensibile, la stampo su foglietti che mi tengo in tasca. E poi, alla prima domanda che mi viene fatta da chiunque in tale direzione, tiro fuori il biglietto e glielo porgo. E se la persona che mi fa la domanda su chi sia il Counsellor è cieca, glielo leggo, sillabando bene le parole. E se non lo capisce, le dico di andare su Google e le offro anche un elenco di link, oppure la invito a chiedermi quanto sono alto, o quanto peso, che è più semplice rispondere.

Cosa sia il Counselling lo sanno bene le persone che arrivano al termine del percorso biennale o triennale, più per esperienza personale che per sistemazione teorica organizzata. Anche perché ogni Associazione che raggruppa varie Scuole di Counselling, ha una sua specifica descrizione di tale profilo. Ma non solo. Vagando per il web possiamo trovare solo elementi per confonderci, non per chiarirci, perché come vien detto a Milano e non solo, “Anche le pulci hanno la tosse”, ogni singola persona nella rete si prende la libertà di personalizzare, organizzare, creativamente e fantasiosamente descrivere cosa sia e cosa non sia. Cosa sia il Counselling lo sanno bene le persone che arrivano al termine del percorso biennale o triennale, ma a volte non lo sanno spiegare, e altre volte (ahimè gli esempi si sprecano), non lo sanno neppure praticare. Inoltre queste parole vengono scritte proprio in un momento di passaggio, che vede un andirivieni di carte bollate tra sentenze del Consiglio di Stato e note del Ministero della Salute.

Nell'attesa di questa definizione, la prima descrizione che prenderemo in considerazione si trova nel sito del CNCP – Coordinamento Nazionale Counsellor Professionisti, di cui la Scuola IMR – Italian Medical Research fa parte.

“Il Counselling è un processo relazionale tra Counsellor e Cliente, un percorso in cui il cliente può accrescere il suo livello di autonomia e di competenza decisionale, mediante l'acquisizione di una maggiore consapevolezza dei propri bisogni e del proprio potenziale di risorse personali”.

Vediamo di entrare nell'esame dettagliato di questa affermazione per sua natura e necessità generica e poco comprensibile.

Che il Counselling sia un processo relazionale tra due persone, la prima definita Counsellor e la seconda Cliente (dove per Cliente si può intendere anche una coppia, un gruppo di persone, un Ente o una Organizzazione), è indubbio. Da solo un Counsellor non va molto lontano, al massimo si guarda e parla allo specchio (sperando di non essere udito da alcuno), e una sedia vuota in genere non è in grado di pagare una parcella, né di esprimere una qualsivoglia domanda di Counselling. E' quindi una relazione processuale (si sviluppa tra persone all'interno di un periodo di tempo definito), fatta da uno o più incontri e con una precisa finalità, cioè dovrebbe condurre a qualche traguardo. Questo lo differenzia da una relazione amicale o amorosa, anche se tutte le relazioni hanno in sé una finalità ben precisa, pur non codificata e scritta in un contratto.

-Cosa vorrebbe da me?

-Vorrei andare in una città d'arte italiana!

-Non sa ancora quale?

-No, avrei bisogno di un aiuto per chiarirmi meglio dove vorrei andare.

-Bene. Vediamo quali sono le sue idee, i suoi dubbi e cerchiamo di scioglierli.

Ecco l'inizio di una relazione di Counselling molto semplice, quasi da Agenzia di Viaggi, e la metafora con l'Agenzia di Viaggi non è fuori luogo, visto che verrà ripresa seriamente più avanti.

1.1 Approcci di Riferimento

Nella descrizione di Counselling vista in precedenza, viene definita inoltre una finalità ben precisa: *“accrescere il suo livello di autonomia e competenza decisionale”*. Questo può essere vero e calzare nell'esempio descritto nel racconto della introduzione (la mamma preoccupata per la relazione conflittuale tra i due figli), ma non comprende tutte le situazioni cui il Counselling e il Counsellor si rivolgono, come ad esempio quella del desiderio di visitare una città d'arte.

-Lei vuole visitare una città d'arte, ma non sa quale. Quali informazioni ha a disposizione per prendere una decisione?

-Io non le ho visitate, lei sì, lei ha più informazioni di me e me le può dare. Le mie informazioni sono quelle che lei mi vuole dare.

Se una persona non conosce, molte sono le fonti cui attingere per aumentare l'autonomia e la competenza decisionale, e una di queste fonti è il Counsellor stesso, come richiesto in modo esplicito nell'esempio. Inoltre nel testo, viene detto che questa finalità viene perseguita mediante *“l'acquisizione di una maggiore consapevolezza dei propri bisogni e del proprio potenziale di risorse personali”*.

Se da un lato certamente il binomio “bisogni e risorse” a disposizione, e la nostra capacità di riempire queste due parole di collegamenti consapevoli,

caratterizza buona parte della possibilità di ogni persona di vivere in modo equilibrato ed appagante, è anche vero che la semplice consapevolezza socratica del “sapere di non sapere”, sta ad un gradino ancora basso, se non è seguita dalla fase di cambiamento e della sua reintegrazione nel contesto di vita. Essere consapevoli che quella strana sensazione di secco alla gola sia l'indice di un bisogno di liquidi, non significa essere automaticamente dissetati.

-Mi faccia capire. A cosa le serve visitare una città d'arte?

-Beh, ma è chiaro. Si passeggia, ci si distrae, si vedono cose interessanti, ci si ferma al bar in piazza a guardare la gente che passa, ci si rilassa, si fanno quattro chiacchiere, si ride e si scherza, ci si arricchisce culturalmente e ci si impoverisce nel portafoglio, e poi si ha qualcosa da raccontare ai parenti invidiosi e agli altri amici, amici per modo di dire, che vengono sempre a raccontarti: “Ho visto questo, ho visto quello, ma cosa ti sei perso, ma che peccato che non ti muovi mai, eccetera”.

-Quindi la città d'arte per lei non è solo arte, è una ghiotta occasione per fare il pieno di molte cose, a patto di sostenere la scelta economicamente.

Molti “bisogni” o desideri espressi, accompagnati da risorse ridotte, sia di tipo economico che di tipo informativo-logistico-introspeccivo.

Possiamo soffermarci inizialmente, su una definizione più semplice e ridotta di: “*Counselling come Relazione d'Aiuto*”, espressa nelle due principali forme di applicazione, Persone e Gruppi.

Ma cosa si intende per relazione d'aiuto? A volte sentiamo uno strano rumorino nella nostra autovettura, ci preoccupiamo e ci rivolgiamo ad un “Meccanico”. Il “Meccanico” è in una specifica e particolare relazione d'aiuto, dapprima con noi e poi con la nostra autovettura, per cercare di risolvere un problema. A volte sentiamo il volume della radio del nostro vicino di casa ad un volume talmente alto, che non riusciamo neppure a parlare con il nostro partner, figuriamoci prendere sonno, visto che sono le tre di notte. Oltre a questo il suo cane fa la pipì regolarmente sulla nostra porta di casa, le sue immondizie chissà perché finiscono sempre nel nostro cassonetto, la sua autovettura è parcheggiata nel nostro posto macchina, e ad ogni nostra lamentela o reclamo ci insulta con fantasia e creatività, prima di mollare un pugno nel ventre molle. Per questo ci preoccupiamo e ci rivolgiamo al nostro Avvocato di fiducia per cercare di risolvere il problema. L'Avvocato è in una specifica e particolare relazione d'aiuto, con noi e con il nostro ventre molle, per dare una risposta definitiva (si spera), alla situazione. A volte sentiamo un dolore più o meno forte provenire dalle nostre gengive, quando mastichiamo o anche senza fare nulla, ci preoccupiamo e ci rivolgiamo al nostro Dentista di fiducia. Il Dentista è in una specifica relazione d'aiuto, dapprima con noi e poi con i nostri denti per cercare di risolvere il problema. Tutto il Sistema Sanitario Nazionale è un organismo che struttura e organizza relazioni d'aiuto di varia natura, per incontrare le nostre necessità di salute. A volte sentiamo una sorta di movimento interiore, un dubbio che ci attanaglia, soprattutto in occasione delle perdita di una persona cara, ci

preoccupiamo e ci rivolgiamo al nostro Sacerdote di fiducia. Il nostro Sacerdote di fiducia è in una relazione d'aiuto con noi, nel cercare di ritrovare speranza e motivazione alla vita, allargando l'orizzonte e dando respiro alla nostra vista miope. Quando la preoccupazione si trasforma in disagio psicologico, esistenziale, psichico, allora ci rivolgiamo o veniamo portati da uno psicologo, da uno psicoterapeuta, da uno psichiatra. Queste tre figure professionali sono in una relazione d'aiuto con noi per cercare di recuperare stabilità e integrità. Moltissime sono le occasioni in cui, tra persone, si attua una relazione d'aiuto, anche quando abbiamo terminato lo zucchero e suoniamo alla porta della vicina per chiederne una tazza.

Torniamo quindi al contesto Counselling, per completare la descrizione lasciata in sospenso: *"Il Counselling è una relazione d'aiuto"*. Ma non solo, sarebbe riduttivo confinare le competenze di Counselling esclusivamente all'interno di una relazione d'aiuto strutturata, come ad esempio uno studio privato. Molte sono le possibilità di applicazione delle competenze di Counselling all'interno di altri "contenitori", cioè contesti lavorativi o sociali allargati, come molti di quelli descritti in precedenza, e la stragrande maggioranza degli iscritti alla Scuola di Counselling IMR rientra in queste categorie. Ho avuto Medici nei percorsi di Counselling? Sì. Ho avuto Docenti? Sì. Educatori? Sì. Assistenti Sociali? Sì. Operatori Sociali? Sì. Consulenti d'Azienda? Sì. Avvocati? Sì. Sacerdoti? Sì. Dentisti, Odontotecnici o Igienisti Dentali? Sì. L'elenco sarebbe lungo, e l'unica categoria che pensandoci bene ancora non ha frequentato questo tipo di attività nella mia esperienza, sono i Meccanici d'auto, ma il motivo è ben comprensibile.

Le competenze di Counselling possono essere ben spese in un colloquio con genitori svolto da un docente, oppure all'interno di una intervista anamnestica attuata da un Infermiere in ospedale, ed ancora in una qualsiasi riunione di lavoro da parte del responsabile o coordinatore, così come da parte dei partecipanti, ed infine, ma senza esaurire gli ambiti di applicazione, all'interno di un Servizio Socio-Educativo da parte di un Educatore Professionale. La platea delle persone che potrebbero accedere al Counselling come "Clienti", ma soprattutto come futuri professionisti, si allarga di parecchio, e nella realtà, questa seconda parte di platea, è composta per la maggior parte da persone che una professione la svolgono già, e vogliono semplicemente migliorarne la qualità, aggiungendo competenze concrete, specifiche e spendibili.

In questo caso la "relazione d'aiuto" della descrizione generica prima citata, dovrebbe essere arricchita e completata dallo specifico dominio applicativo, dalla particolare finalità di ogni contesto, professione, ambiente, semplice situazione, al punto da rendere problematica la ricerca di una definizione univoca di Counselling molto concreta e comprensibile, anche dalle persone più semplici e meno istruite. In quali situazioni verrebbe applicato il Counselling da un Medico? E da un Infermiere? E da un Docente? E da un Educatore? E da un Assistente Sociale? E da un Consulente d'Azienda? E da un "Minollo", riprendendo quello strano animale appositamente inventato da Massimo Troisi per poter entrare nell'Arca di Noè e salvarsi dal Diluvio Universale?

Proprio a seguito del tentativo di organizzare una definizione consensuale su questo profilo professionale, l'UNI, Ente Nazionale Italiano di Normazione che da cento anni stabilisce le norme UNI in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario, ha avviato nel 2018 una indagine, che ha come scopo il raccogliere informazioni su quanto è opportuna nel mercato italiano la presenza dei Counsellor. La domanda era Sì o No, da completare con le rispettive motivazioni. La mia risposta è stata Sì, spinta dalla motivazione seguente: *“Un Medico, un Infermiere, un Docente di qualsiasi ordine e grado di Scuola, un Educatore in qualsiasi campo operi, un Assistente Sociale, un Consulente d’Azienda, tutte queste come altre figure professionali non sono Psicologi e non hanno bisogno di laurearsi in Psicologia per svolgere la propria professione. Da trent’anni faccio formazione al Counselling con queste figure professionali che operano nel mondo variegato delle relazioni d’aiuto, e che dalla formazione al Counselling hanno ricevuto e ricevono molti strumenti pratici da utilizzare, come compendio relazionale in aggiunta alle competenze specifiche che hanno maturato nei rispettivi iter formativi”*.

Quindi il Counselling è una semplice relazione d’aiuto che ha come scopo...? Che ha come condizioni...? Che ha come riferimenti...? Che ha come limiti...? Che si differenzia da altre professioni di aiuto come lo Psicologo, lo Psicoterapeuta, lo Psichiatra perché...? E come si differenzia da queste...? Il difetto sta nel manico, questo credo.

Perché una delle prime domande che le persone ricevono, quando parlano ad altri dell’essere in un percorso di formazione al Counselling è: “Di che approccio sei?”, una domanda figlia della storia che questa professione ha avuto in Italia, una storia che in modo personale e ovviamente parziale, ho vissuto dai primordi. Sino al 1989 non esisteva l’albo degli psicoterapeuti, e ai percorsi quadriennali che anche il sottoscritto frequentava all’epoca, accedeva ogni genere di persone. Quelle proposte formative quadriennali, da quel momento in poi, venivano riservate a Medici e Psicologi. Rimaneva perciò una domanda cui dare una risposta, una fetta più o meno rilevante di persone che chiedevano la formazione, ma non avendo titoli non potevano più accedere a tali percorsi. Non esisteva la legge 4 del 2013, non esistevano le Associazioni di Counselling, non esisteva il CNCP, non esisteva AssoCounselling, AICO e ogni altra sigla presente sul territorio nazionale. Nulla di nulla, non esisteva neppure la formazione al Counselling sviluppata su percorsi triennali.

Il primo biennio (solo biennio) di formazione al Counselling di cui ero Direttore a Milano nel 1994 con l’Istituto dell’Approccio Centrato sulla Persona, si intitolava “Counselling e relazione d’aiuto”. Il primo gruppo di 35 persone era composto da Insegnanti, Educatori, Formatori, Dirigenti Scolastici, Impiegati con mansioni di responsabilità, Assistenti Sociali, tutte persone che non avrebbero mai dato vita ad uno “Studio Professionale”, non perché non ci fosse normativa in merito, ma perché il loro scopo era semplicemente acquisire strumenti da riportare nella professione, oltre a vivere una esperienza umanamente rilevante.

Ma il difetto sta nel manico, perché gli stessi contenuti che venivano trattati nei quadrienni di formazione alla psicoterapia, erano quelli condivisi nella

formazione biennale, e questo avveniva e avviene nella gran parte delle Scuole di Psicoterapia e di Counselling “serie”, lasciando perdere le depravazioni nate in seguito al movimento new age, dove piedi nudi, candeline, e strani rituali aleggiano in spazi protetti da materassi.

Perché se è l’approccio di riferimento a dominare, e se i contenuti della formazione sono gli stessi tratti dall’approccio di riferimento, come si fa a distinguere uno Psicoterapeuta della Gestalt da un Counsellor della Gestalt? Come si fa a distinguere uno psicoterapeuta Transazionale da un Counsellor Transazionale? Come si fa a distinguere uno Psicoterapeuta Sistemico Relazionale da un Counsellor Sistemico Relazionale? Come si fa a distinguere uno psicoterapeuta Rogersiano da un Counsellor Rogersiano? Come si fa a distinguere uno psicoterapeuta Cognitivo Comportamentale da un Counsellor Cognitivo Comportamentale?

Il difetto sta nel manico. Tant’è che qualche anno fa, sul sito di una Scuola ad Orientamento Psicoanalitico, leggo qualcosa del genere: *“Abbiamo discusso per parecchi anni se attivare anche una Scuola di Counseling, per la struttura stessa dell’approccio, e abbiamo deciso di avviarla ma con una limitazione: ai Counsellor è vietata l’interpretazione”*. E come si fa a togliere dalla formazione di un profilo professionale, uno dei pilastri portanti di quell’approccio?

Ma non solo. Il difetto sta nel manico perché la maggior parte se non tutte le Scuole di Counselling “serie”, cioè quelle che fanno riferimento ad approcci validati scientificamente e storicamente presenti nell’orizzonte della Psicologia, si occupano di struttura della personalità, di teoria del sé, di struttura psichica o psicologica delle persone e del loro ben funzionamento o mal funzionamento, ponendo le basi per una terapia, per una ipotesi di cambiamento. Aspetto questo che, dal misero e insignificante punto di vista dello scrivente, nulla ha a che fare e nulla deve avere a che fare con il Counselling, proprio per definire in modo chiaro un confine, e tradurre nei fatti l’idea di un rispettoso approccio al dominio di riferimento del Counselling e di altre professioni.

Per questo motivo, come vedremo tra poco, l’ossatura del Counselling Situazionale non è tratta o assimilabile ad un particolare approccio di riferimento, non è una teoria sulla costruzione della struttura di personalità, non è uno schema interpretativo della persona, della sua vita, della sua storia di generazione in generazione, non è una categorizzazione dei disturbi di personalità, non è una descrizione delle ipotesi di risoluzione di conflitti interiori. Per questo motivo la descrizione semplice, si articola con qualche parola in più.

“Nella professione privata, il Counselling è una relazione d’aiuto tra un professionista e una persona o un gruppo più o meno organizzato e strutturato, che si svolge in un determinato e circoscritto periodo di tempo, attraverso la quale passare da una situazione “attuale e insoddisfacente”, ad una “futura desiderata” per il Cliente.

In tutti gli altri contesti dove trova applicazione, il Counselling è un compendio di conoscenze e competenze relazionali e comunicative, che aiutano nello

svolgimento della professione, in funzione degli scopi definiti dalla professione stessa e dall'eventuale codice deontologico che la regolamenta".

Il signore che parla del desiderio di visitare una città d'arte, è in una situazione "*attuale e insoddisfacente*", perché non sa quale scegliere. Il suo rivolgersi ad un Counsellor o a una Agenzia di Viaggi per trovare aiuto nella decisione, è un modo per passare ad una "*futura desiderata*".

Il Medico che ha di fronte una madre contraria alle vaccinazioni, mentre per convinzioni personali e mandato istituzionale dovrebbe coinvolgerla nel piano vaccinale nazionale, è in una situazione "*attuale e insoddisfacente*", e si rivolge al Counselling in formazione, per maturare competenze che lo aiutino a gestire le resistenze al cambiamento e passare ad una "*futura desiderata*".

L'ultimo capitolo, fornirà abbondanti esempi di questa descrizione dai tratti ancora abbastanza vaghi e generici. Inoltre cercherà di dare risposta alla legittima e successiva domanda: "Ma di cosa non si occupa e non si deve occupare un Counsellor per non invadere il territorio regolamentato di altre professioni?". Per questo al lettore viene richiesta un po' di pazienza, nella costruzione di questo complesso castello di carte.

Per il momento, una volta cercata una prima e sommaria risposta alla domanda "Cos'è il Counselling", resta da colmare il vuoto qui lasciato: "E il Counselling Situazionale? Cos'è? Quali sono gli elementi che lo caratterizzano? Ai posteri l'ardua sentenza, ma non è questione di anni e generazioni, basta proseguire poche righe e continuare la lettura.

L'attenzione di questo libro sarà quindi focalizzata sulla relazione d'aiuto, sullo studio il più possibile scientifico di cosa avviene in una relazione d'aiuto, e di quali sono le competenze che permettono di svolgerla al meglio, di cosa significa raccogliere informazioni sulla domanda che la persona pone, su come viene organizzato un processo di aiuto, sulle abilità di lettura della situazione, del contesto e della persona, sull'acquisizione delle skills relazionali e comunicative che permettono di attivare un percorso che porti da un "*attuale insoddisfacente*" ad un "*futuro desiderato*", considerando alcuni criteri di riferimento e tenendo conto di tutti i contesti nei quali si articola o si può attuare la relazione d'aiuto, e considerando le peculiarità di ogni singola persona, gruppo, ente o organizzazione.

Tale attenzione viene normalmente colta da chi frequenta il percorso, ma anche da figure esterne che notano la differenza con altre Scuole. La presenza della figura di un sacerdote nel sottotitolo, non è una presa per i fondelli. Mi contatta proprio un Sacerdote, con il quale ho collaborato nel tempo con incontri per future coppie nei percorsi di preparazione al matrimonio, che ha la responsabilità della formazione dei "Prete Giovani" in Seminario. Questo sacerdote è psicologo e psicoterapeuta ad orientamento psicodinamico. Mi incontra per una richiesta particolare: vorrebbe portare molti elementi di questa proposta di Counselling Situazionale, se non l'intero percorso triennale, in Seminario, parte integrante del percorso formativo dei giovani Sacerdoti. Pensa di coinvolgere me, ma non si aspetta di essere coinvolto in prima persona come possibile futuro formatore.

Chi meglio di lui? Ed i motivi per cui chiede a me e chiede in particolare di questa proposta sono due. Il primo riguarda la formazione dei Sacerdoti, che dal suo punto di vista è molto teorica, umanamente poco concreta. Il secondo è che riconosce la centratura dell'intera proposta non sull'analisi delle persone, sulla categorizzazione in numeri, copioni, stati, e caselle varie, non sulla dietrologia tipica di vari orientamenti che organizzano una forma di potere detenuta dal professionista, ma è focalizzata sulla relazione e sulle caratteristiche di efficacia della relazione d'aiuto, oltre a valorizzare il tentativo di misurare scientificamente il cambiamento. *“Questa proposta, è quella che più si adatta al tema della Pastorale della Famiglia, perché offre strumenti concreti per svolgere quella funzione e attività”*.

La miglior conferma, è quella che viene senza ricerca specifica, da persona esterna non coinvolta e non pagata per offrire conferme.

1.2 Il Counselling Situazionale

Alle mie spalle un telo da proiezione sul quale è ben visibile una slide. Nell'immagine quattro visi uguali con sotto quattro nomi differenti: Serena, Loredana, Licia, Mauro. Al centro della sala riunioni stanno cinque persone, il sottoscritto, seduto su uno sgabello di legno alto più delle sedie, e di fronte a me quattro persone schierate in riga, le quattro persone i cui nomi campeggiano sulla slide a grossi caratteri. Tutto intorno gli altri componenti del gruppo in formazione. La scena si svolge durante un week-end formativo, e dalla mia bocca escono parole che tentano maldestramente di aggiungere informazioni in merito al Counselling Situazionale.

-“L'immagine non è casuale, perché normalmente gli approcci al Counselling si possono rappresentare così come vedete alle mie spalle: quattro persone differenti, un unico modo di concepire il Counselling. Quando io dico di appartenere ad un approccio, faccio le stesse cose con queste quattro persone perché è l'approccio che domina, che diventa un dogma, che mi dà delle indicazioni di tipo epistemologico e paradigmatico, ma anche di pratica comportamentale. Per cui se io seguo l'approccio Cognitivo Comportamentale, faccio le stesse cose con le quattro persone, se io seguo l'approccio Sistemico Relazionale, faccio le stesse cose con le quattro persone. Quindi è come se io volessi dare lo stesso volto a queste quattro persone che vedete nella immagine. Ora è lapalissiano che queste quattro persone uguali non sono, cioè non è un caso che tu (rivolgendo lo sguardo ad una delle quattro persone), non ti riconosca nell'immagine proiettata, ed hai un moto di stupore anche se scherzoso quando la vedi. Però se io parto dal presupposto di avere un dogma, una appartenenza ad un approccio di riferimento che mi vincola a codici e comportamenti, l'approccio di riferimento domina il mio di comportarmi come Counsellor, e quindi come Counsellor io faccio la stessa cosa con tutti e quattro. Io invece, che faccio questa ipotesi del Counselling Situazionale, non mi comporto allo stesso modo con queste quattro persone che ho di fronte, perché ho di fronte quattro persone differenti, e quando parlano ho di

fronte quattro situazioni differenti, e quindi inevitabilmente io, la mia competenza la metto nella capacità di adattarmi alla persona che ho di fronte, ed anche alla situazione che presenta. Questo è un piccolo esempio per avvicinarsi al modo di concepire il Counselling Situazionale. Quindi, quando io ho di fronte Serena che, per natura, (natura significa la personalità, il carattere e il temperamento che ha) per cultura (cioè l'educazione ricevuta dalla famiglia e quant'altro), per lavoro, visto che opera come Assistente Sociale, per esperienze personali e formative precedenti, sembra un motorino che funziona egregiamente ed in modo autonomo, con lei potrei fare anche un intero colloquio solo di parafrasi. Perché? Perché il lavoro lo fa tutto lei, quasi non c'è bisogno che intervenga io, perché quando un motorino funziona bene per i fatti suoi, io non ho l'obiettivo di fare "il figo" per farle vedere cosa sono capace di fare, per portarla da qualche parte che io penso le sia utile. Con Serena è sufficiente il mio silenzio, qualche parafrasi, rara. E' la persona con cui vorrei lavorare sempre, perché io non faccio niente (nel video il termine è un po' più volgare) e guadagno i soldi per la consulenza (il gruppo ride per l'espressione che accompagna le parole).

-Ma tu questo quando l'hai capito, scusa? E' la prima volta che la vedi..

-In che senso?

-Nel senso che il Cliente che hai davanti per la prima volta, come fai a capire se è un motorino che va da sé...

-Certo, è durante la relazione che lo capisci, mentre l'altro parla, oltre alla situazione di cui parla, ti fornisce anche molte informazioni su come è fatto, su come parla, sulla sua capacità introspettiva...

-Beh ma..

-Eh lo so, lo so, ma l'ho detto, noi dobbiamo stare insieme trenta o quarant'anni, mica dobbiamo lasciarci subito (tutto il gruppo ride)...

-Certo

-Sì, perché è la capacità di leggere chi hai di fronte, non la sua struttura di personalità, ma come ti parla, come si esprime, come elabora, come si descrive, il modo vago o concreto, il modo di esprimere l'area del sento, del penso, del faccio, tutti i contenuti dei primi incontri del primo anno, ma la capacità di leggere chi abbiamo di fronte, arriva sempre dal Quarto Quadrante (n.d.r. argomento dei "Quattro Quadranti" che verrà affrontato nel terzo capitolo), conseguente alla capacità di decentramento. La competenza principale su cui possiamo formarci, è quella di raccogliere le informazioni in tempo reale, mentre l'altro o gli altri parlano e raccontano. Poi cambio persona, e arriva da me Loredana che, per natura (personalità, carattere, temperamento ecc.), per cultura (la sua storia familiare, le sue esperienze relazionali), per formazione (ad esempio è la prima volta che tratta questi argomenti), per lavoro (non lavora ancora in un contesto di relazione d'aiuto), è molto differente da Serena. E quindi Loredana ha bisogno di molta più presenza da parte mia, per cui aggiungerò informazioni, farò molti più esempi, darò delle piste, darò dei filtri, sarò molto più attivo nell'aggiungere informazioni, perché questo è utile a lei e al rapporto. Faccio una differenza di comportamento tra Serena e Loredana, mi espongo molto con Loredana. Tutti i consigli che non ho dato a Serena, li do a Loredana, li risparmio e li tengo buoni

per chi ne ha bisogno (tutto il gruppo ride, anche per il modo in cui vengono dette le frasi). Loredana quando poi li riceve, si confronta, me li conferma o li nega, si muove, agisce, prova, è attiva e tenace quando riceve uno stimolo, è una persona che se gli dai qualcosa lei va, cerca, approfondisce, ma quel qualcosa bisogna darglielo, non è utile aspettare che sia lei a inventarlo, crearlo, immaginarlo, partendo dal presupposto rigido e dogmatico, che è solo il Cliente a dover trovare in sé le risorse per agire in autonomia e dare risposta alle sue istanze. Poi viene da me Licia, che è una persona diversa sia da Serena che da Loredana. Avete presente quando Crozza in TV imita quello che fa il Counselling Energetico? Ecco, usando quel vocabolario, Licia è frenetica e sfuggente, ma non intendete questi aggettivi come etichetta o categoria negativa, sono solo per collegarmi alla presa per i fondelli fatta in TV. Frenetica nel modo di parlare, perché è talmente veloce nello snocciolare le parole, che questo si aggiunge o amplifica l'essere sfuggente dalla dimensione emotiva. Per cui quando io ho di fronte una persona frenetica e sfuggente cosa faccio? Io cerco, se possibile, di rallentare, non di farle da specchio anche nel modo di rispondere, aggiungendo la mia frenesia e sfuggenza. Rallentare significa lasciare degli spazi perché questa frenesia e sfuggenza, lasci il posto ad una maggiore calma, per lasciar affiorare pensieri riflessivi e permettere anche un maggiore contatto con sé, con la dimensione interiore. In questo modo, mi comporto con Licia in modo molto differente da quello che ho avuto con Loredana e con Serena. Poi viene da me Mauro che, anche per una questione di genere (oltreché di natura, cultura, professione), è diverso da Serena, Loredana, Licia (tutto il gruppo ride per la questione del genere differente e l'espressione fatta da Mauro). Quando incontro Mauro, mi viene in mente la pubblicità di diversi anni fa, nella quale Babbo Natale pubblicizzando i "Quattro Salti in Padella" chiede al bambino: "Vuoi petto o coscia?", e quando il bambino gli risponde "Coscia!", lui mettendo tutto il contenuto della padella nel suo piatto dice ridendo e gongolando: "Tutto petto, tutto petto". Ecco, per Mauro direi "Tutto testa, tutto testa". Perché Mauro, oltre ad essere un uomo, quindi con maggiore propensione per il pensiero razionale, ha questa area molto sviluppata e ben funzionante, e quello che io faccio è facilitare un maggiore contatto con la dimensione emotiva, perché nella dimensione emotiva potrebbe incontrare cose interessanti e magari anche nuove, e potrebbe andare a toccare elementi decisionali che la testa non può toccare. Come direbbe Blaise Pascal: "Il cuore conosce ragioni che la ragione non conosce". Quindi se posso, non lavoro sullo stesso piano, cerco di non comunicare per quanto possibile sullo stesso piano razionale, cioè non lo faccio ragionare, perché per ragionare è già molto bravo da solo, non avrebbe bisogno di me. Quindi, semplificando in modo parziale il concetto, Counselling Situazionale per me è riuscire a raccogliere il più in fretta possibile informazioni su qual è la persona che ho di fronte, per riuscire ad adattare e utilizzare tutto il mio bagaglio di skills, conoscenze e competenze, nel modo più efficace, sostenibile e anche utile possibile per il Cliente, sia esso una singola persona, sia esso un gruppo di persone, anche se in questo secondo caso, come vedremo nei due week end dedicati nel terzo anno, la situazione aumenta di complessità. Vedete come il cliché non è più il dogma, ma è la capacità di dare

una risposta differente ad ogni differente combinazione di fattori: Cliente, Counsellor, Relazione, Contesto, Argomento”.

Così come descritto in questa trascrizione di spezzone d'aula, quando a dominare è l'approccio di riferimento, il comportamento del Counsellor è omologato, uniforme. L'approccio di riferimento non è solo impianto teorico ma anche pragmatico. Indipendentemente dalla persona o dal gruppo di persone che si ha di fronte: gli schemi sono gli stessi, i filtri sono gli stessi, le categorie sono le stesse. Si tratta solo di applicarle nel modo migliore e possibilmente più ortodosso possibile, per non tradire le appartenenze, anche se le persone di fronte sono estremamente differenti tra di loro.

Così la psicologa che collabora con il Comune come sostegno a situazioni difficoltose nella Scuola dell'Infanzia, ogni volta che un bambino non mangia affatto o a sufficienza, ipotizza uno scarso o nulla attaccamento alla madre. Al di là del genere maschile o femminile, della storia di provenienza, del tipo di pietanza, della relazione con gli altri bimbi, della relazione con le Maestre, del rumore in sala mensa, dei giochi che non riesce a fare, dei fattori fisiologici o di costituzione, delle amicizie che non riesce a costruire, e di tutta la miriade di fattori che potrebbero influire su tale comportamento.

E' sempre e solo una questione di attaccamento disfunzionale con la madre. Inutile approfittare del suo sostegno, se la fine della storia è sempre la stessa, basta un piccolo manuale da consultare all'occorrenza, come quelli degli elettrodomestici che indicano ipotetico problema e soluzione. Qual è il limite di un approccio trasformato in dogma? Che funziona con alcune persone e con altre no. Non a caso, alla domanda fatta ad un importante personaggio del panorama psicologico italiano di lunghissima esperienza, "Qual è l'approccio migliore?", la risposta fu in quel lontano 1989: "Quello che funziona!".

Poi c'è chi nel tempo si è accorto di questo fatto ed ha cercato di ampliare, allargare, integrare diversi approcci tra di loro, scatenando le irrisioni dei puri che urlavano "*Dagli all'untore! Noi siamo gli eletti, quegli altri fanno casino, non sanno che pesci pigliare, e allora allargano la rete smarrendo l'identità*".

Avviandoci verso la comprensione di cosa si intenda per Counselling Situazionale, diciamo che quanto descritto in precedenza è una buona premessa, ma la cosa non è così semplice o semplificata.

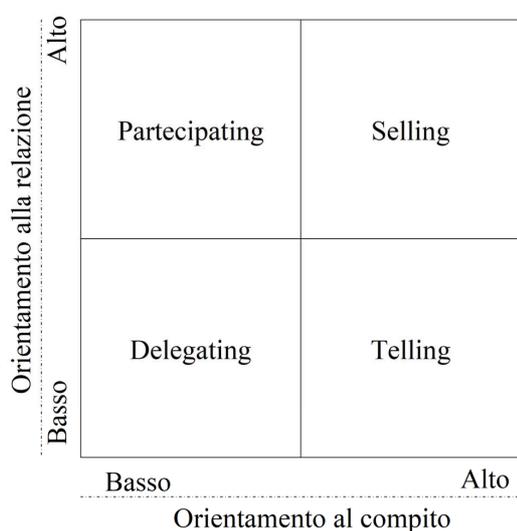
Per dipanare la matassa, possiamo partire da un po' più lontano nel tempo, in particolare tornando agli anni settanta del secolo scorso, quando due autori, Kenneth Blanchard e Paul Hersey, danno vita al loro modello di "Leadership Situazionale".

Il concetto principale attorno al quale ruota questo modello, sembra apparentemente semplice: i manager devono attuare stili differenti di leadership, in funzione di situazioni o circostanze differenti.

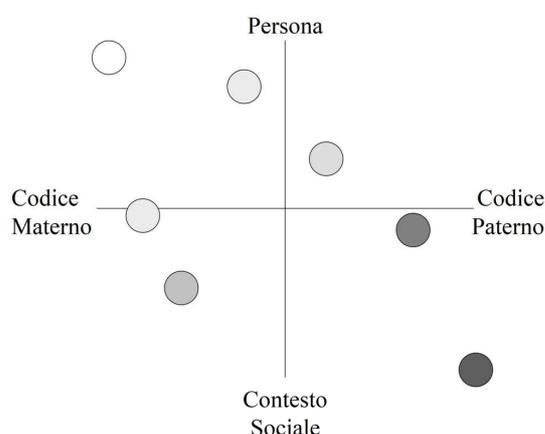
Un approccio prevalentemente collegato al contesto aziendale, ma che ognuno di noi potrebbe facilmente riportare in altri ambiti: Scuola, Famiglia, Terzo Settore, Amministrazione Pubblica, in tutti i contesti sociali organizzati nei quali si attivano realtà di gruppo, con suddivisione di ruoli e gestione di leadership. In

ognuno di questi contesti, la leadership potrebbe essere esercitata in modo differente, a seconda di alcuni fattori che intervengono.

Senza entrare troppo nel dettaglio per ovvi motivi, la Leadership Situazionale organizza e sistematizza questi differenti stili, secondo due direttrici (orientamento al compito e orientamento alla relazione), e nella diversa combinazione di queste due direttrici, ipotizza quattro differenti modalità di approccio alle varie situazioni, che chiama in questo modo: Telling (che accentra nel leader la decisione di ruoli e mansioni, partendo dalla ipotesi di scarsa competenza dei collaboratori); Selling (che bilancia la centratura di decisioni, con l'incoraggiamento ai collaboratori per innalzarne la stima e quindi la competenza); Participating (che favorisce la partecipazione e l'assunzione di decisioni da parte dei collaboratori, ma sempre con la facilitazione e la supervisione del leader); Delegating (che sviluppa la capacità di delega di funzioni e responsabilità e facilita l'apprendimento organizzativo e l'aumento di expertise).



"La leadership Situazionale", Kenneth e Blanchard



"Ho un sogno per mio figlio", Roberto Gilardi

Ciò che però interessa di questo modello, non è tanto la organizzazione in categorie delle varie tipologie di leadership, quanto la capacità di lettura da parte del manager del contesto, della situazione, dei collaboratori, del compito da affrontare, dell'ambiente in cui il gruppo di collaboratori e se stesso sono inseriti. E' la capacità di lettura che permette poi di scegliere lo stile di leadership maggiormente adeguato.

Come direbbe Marshall McLuhan: "Il Medium è il messaggio", ciò che importa in questo testo non sono le categorie attraverso le quali organizzare il proprio comportamento, quanto la capacità di individuare gli elementi che permettono la scelta.

Allargandoci ad un contesto nel quale tutti abbiamo vissuto, valgono le stesse considerazioni parlando di famiglia ed educazione. Anche un padre e una madre potrebbero chiedersi "Che tipo di leadership esercito?" Telling, Selling, Participating, Delegating? Per chiarirci meglio, accento tutte le scelte e le

Capitolo 2

Fondamenta: Area Teorico-Personale

“Aiutati che il ciel t’aiuta”, così cita il proverbio, e certamente molta parte della solidità che ognuno di noi può affermare di avere, dipende dalla capacità di non essere troppo “dipendenti” dagli altri, come quei bambini che non possono fare un passo se non sono attaccati alle gonne della mamma, o quei mariti che per qualsiasi scelta, dal cibo ai vestiti, non possono fare a meno del consiglio della propria “mammoglie”, termine inventato all’istante per descrivere la sovrapposizione di ruolo, di cui non poter o dover incolpare alcuno se non se stessi.

Al tempo stesso, la capacità di chiedere un aiuto in momenti particolari della propria vita, personale, lavorativa, sociale, affettiva, magari nel momento in cui si capisce ragionevolmente di averne bisogno, è considerata una “life skill”, cioè una abilità di vita che permette di non rimanere prigionieri di modelli disfunzionali da “Thor, l’uomo che non deve chiedere mai!”, senza che questo corrisponda ad un abbassamento di autostima (argomento che tratteremo seriamente più avanti).

Senza la capacità di chiedere un aiuto non ci sarebbero né Counsellor, né Psicologi, né Psicoterapeuti di sorta, e non ci sarebbe quindi alcuna “Relazione d’aiuto”. Ma l’aiuto potrebbe non essere richiesto solo per aspetti di difficoltà, criticità, stallo. Anche il Counselling sarebbe opportuno che non venisse inteso solo in senso “negativo”, cioè come un contenitore a forma di valle, nel quale riversare tutte le lacrime di cui si è capaci.

Di cosa si occupa un Counsellor? Come direbbe nella sua tesi, quella Docente di Scuola dell’Infanzia diplomatasi Counsellor Professionista, il territorio di pertinenza di un Counsellor è contenuto in due parole: “Sfide e Sfighe”. Il linguaggio potrebbe non essere il massimo della scientificità, ma si fa capire più di mille

argomentazioni ed elucubrazioni. Le sfide richiamano altri concetti quali scopi, progetti, orientamenti, orizzonti, scelte e programmazioni. Utilizzando la metafora delle costruzioni riportata dal titolo del seguente capitolo, le sfide riguardano la costruzione di un qualsiasi edificio. Le sfighe, al contrario, esaminano gli aspetti legati alla manutenzione o riparazione di un edificio. Come vedremo meglio parlando di Counselling di coppia, due partner potrebbe rivolgersi ad un Colloquio di Counselling, o per capire come costruire al meglio la propria unione, o per fare manutenzione o riparazione di qualche scricchiolio.

La casa per tutti noi può essere il simbolo della sicurezza e della comodità, o può diventare il peggior luogo nel quale vivere, al punto da desiderare di rimanerne lontano il più possibile. La casa può portare salute o malattia, per le persone come per le relazioni.

In ogni caso, che si tratti di “Sfide” o di “Sfighe”, sempre di salute si parla. Salute di una persona, di una coppia, di un gruppo o di una organizzazione complessa. E se il Counselling, come per la casa, ha lo scopo di innalzare o mantenere buoni e stabili i fattori di salute, chiedersi cosa sia questo concetto non è fuori luogo, proprio per il significato differente che ognuno di noi potrebbe dare al termine.

2.1 Cos'è la salute?

Nel 1986 l'OMS, Organizzazione Mondiale della Sanità, modifica in modo decisivo il paradigma di salute. Sparisce almeno concettualmente il binomio “salute come assenza di malattia”, e viene sostituito da “salute come presenza di molteplici fattori”. Nasce così il tanto declamato, quanto mai veramente applicato, modello bio-psico-sociale. La nostra salute non è considerata un fine ma un mezzo, che ci consente di soddisfare attese, raggiungere scopi, sogni, desideri, e alla nostra salute concorrono molti “determinanti” in correlazione tra di loro, alcuni macro, cioè legati al contesto sociale in cui viviamo, altri molto più micro, cioè individuali, legati al nostro stile di vita, alla nostra componente identitaria, alle scelte che facciamo, al nostro modo di gestire l'area biologica, l'area psicologica, l'area sociale. A queste tre, volendo allargare a dismisura lo sforzo, potremmo aggiungere anche la sfera spirituale, cioè il nostro modo di affrontare tutto quanto concretamente non può rientrare nelle prime tre, né come evento, né come risposta, visto che siamo a confronto con i significati trascendentali che ognuno di noi dà della vita.

In questo nuovo modo di intenderla, la nostra salute non è più solo una questione di difesa da eventuali attacchi esterni (virus, batteri ecc. ecc), ma ci vede protagonisti nella sua costruzione, manutenzione, riparazione, proprio come quella metaforica casa che tanto spazio occupa nelle pagine di questo libro. Noi siamo parte del problema e quindi anche della possibile soluzione, per quanto ci è consentito dalle altre condizioni.

Per questo motivo, il Counselling entra a pieno diritto tra le possibilità di innalzamento dei livelli di salute delle persone, proprio perché il concetto di salute non riguarda più solo il Medico o lo Psicologo o altri professionisti. La sfera di

indagine sul fronte salute, viene allargata a tutto il sistema sociale, e ognuno di noi è richiamato alla responsabilità di quanto può fare per contribuirvi.

Lasciando sullo sfondo le argomentazioni dettagliate sui “Determinanti della salute” a livello macro, possiamo chiederci di cosa sia fatta la salute di una persona, di una coppia, di un gruppo, di una organizzazione, sia in termini di costruzione, che manutenzione e riparazione.

Eccoci a confronto con i primi strumenti che facilitano l’osservazione della realtà, prima di tutto per radiografare la nostra di salute, e misurare la nostra solidità personale, e poi per riportare quanto acquisito in una relazione di Counselling, o in uno qualsiasi degli altri contesti nei quali il Counselling è solo applicazione di competenze.

- *Buongiorno dottore*
- *Buongiorno a lei, mi dica tutto*
- *E’ un periodo che non mi sento tanto bene*
- *Un periodo più o meno lungo ?*
- *Mah, non saprei, diverso tempo*
- *E quali disturbi accusa ?*
- *Sono tanti, a volte tutti insieme e a volte solo alcuni, non so cosa fare*
- *Cerchi di essere più precisa*
- *Ho un vago senso di malessere la mattina quando mi alzo, che poi prosegue anche al pomeriggio, è tutta una cosa che mi fa sentire male, poi la sera, anziché diminuire, rimane costante*
- *Quindi si sente male tutto il giorno*
- *Non proprio, ci sono momenti in cui non mi sembra di stare così male, ma poi dopo poco riprende e questa cosa mi sta sfinendo*
- *Mi faccia una cortesia, mi indichi dove sente questo malessere*
- *Mah, un po’ dappertutto, a volte è qua e a volte è là, un malessere diffuso*
- *Ma ha dolori, intensi, fitte, crampi, vertigini, nausea, sente pungere, oppure un dolore sordo e continuo...*
- *A dire la verità un po’ di tutto quello che ha detto, vanno e vengono, come le onde del mare quando è molto agitato...*

La leggera vertigine originata dall’ondeggiamento della nave, stavolta coglie il Medico, alle prese con la difficoltà di afferrare la preda. Non ha appigli o ag ganci, per capire cosa stia succedendo a questa persona che dice di stare male. Lei sta male e lui non sa cos’ha e come aiutarla.

Nel caso del dialogo, il Medico cerca di attivare una relazione d’aiuto, così come ogni Medico di coscienza sul nostro pianeta, e il suo scopo è quello di sostenere la persona in un momento di difficoltà o dolore, per cercare di alleviarne la portata o meglio ancora risolverlo: eliminando il sintomo o risolvendone la radice. Il Medico opera per innalzare i livelli di salute dei suoi pazienti, per quanto ragionevolmente possibile.

In Cina, in un lontano passato, il Medico aveva la funzione di mantenere la buona salute delle persone, non di curare eventuali malattie, al punto che quando una persona si ammalava, correva il rischio di essere licenziato con la motivazione di “*non aver fatto il suo lavoro*”. Per i cinesi di quel tempo, la costruzione e il mantenimento erano gli scopi principali, non la riparazione, considerata come sconfitta.

Proseguiamo quindi con la comprensione del termine “Salute” e del suo significato. Così possiamo leggere sul sito di Wikipedia in merito alla famosa (per chi la conosce) Ipotesi di Gaia.

L'ipotesi di Gaia è una teoria di tipo olistico, formulata per la prima volta dallo scienziato inglese James Lovelock nel 1979 in "Gaia. A New Look at Life on Earth", trovando poi numerosi consensi nel mondo scientifico, ma non tutti coincidenti col suo vitalismo.

Nella sua prima formulazione l'ipotesi Gaia, che altro non è che il nome del pianeta vivente (derivato da quello dell'omonima divinità femminile greca, nota anche col nome di Gea), si basa sull'assunto che gli oceani, i mari, l'atmosfera, la crosta terrestre e tutte le altre componenti geofisiche del pianeta terra, si mantengono in condizioni idonee alla presenza della vita, proprio grazie al comportamento e all'azione degli organismi viventi, vegetali e animali. Ad esempio la temperatura, lo stato d'ossidazione, l'acidità, la salinità e altri parametri chimico-fisici fondamentali per la presenza della vita sulla terra, presentano valori costanti. Questa omeostasi è l'effetto dei processi di feedback attivo svolto in maniera autonoma e inconsapevole dal biota. Inoltre tutte queste variabili non mantengono un equilibrio costante nel tempo, ma evolvono in sincronia con il biota. Quindi i fenomeni evuzionistici non riguardano solo gli organismi o l'ambiente naturale, ma l'intera Gaia.

Il sistema Gaia, che non è identificabile né con il termine biosfera, né con biota, che sono solo due elementi che la compongono, comprende invece:

- *Organismi viventi che crescono e si riproducono sfruttando ogni possibilità che l'ambiente concede.*
- *Organismi soggetti alle leggi della selezione naturale darwiniana.*
- *Organismi che modificano costantemente il loro ambiente chimico-fisico, cosa che avviene costantemente come semplice effetto di tutti quei processi fondamentali per la vita, come la respirazione, la fotosintesi ecc.*
- *Fattori limitanti che stabiliscono i limiti superiori ed inferiori della vita. L'ambiente può presentare temperature eccessivamente alte o basse per l'affermarsi della vita. Stesso discorso per le concentrazioni di sali, minerali, composti chimici ecc.*

Un fattore inquinante dell'intera Gaia, sono certamente le attività e l'ambiente costruito dall'uomo, che anche se non facente parte del sistema, interagisce fortemente con esso, modificando i fattori limitanti (temperatura, composti chimici ecc.).

Gli esperti di clima, parlano apertamente ed in modo diffuso di “salute del nostro pianeta”, intendendo con questo concetto una serie di fattori, che ne

determinano la vitalità e la vivibilità. Il surriscaldamento globale è il sintomo più gettonato, come indicatore di salute precaria. Il consumo delle risorse, oltre ogni limite e misura, in funzione di crescita e produttività segue a ruota, ma non con grande distanza.

Se eminenti scienziati, si spingono a definire un intero pianeta come sistema vivente, cioè come fosse un organismo articolato, complesso, con molteplici fattori in correlazione e sinergia, nel nostro piccolo orizzonte possiamo ben mutuare lo stesso riferimento nel concepire non solo le persone, ma gruppi, enti e organizzazioni come sistemi viventi, come organismi più o meno complessi e articolati.

Malattie organiche e funzionali

Tornando alla nostra domanda su come sia fatta la salute, quale sia il suo profilo o identikit, per poi passare all'opera di innalzarne i livelli, riprendiamo in mano quanto avviene in uno studio Medico, primo e quotidiano esempio di rapporto della gente comune con la propria salute.

Quando un Medico visita un paziente, parte dalla raccolta di informazioni, questo il primo e principale scopo. Queste informazioni, che normalmente si riferiscono ai sintomi descritti dal paziente (cioè informazioni molto "soggettive"), uniti alla storia anamnestica, ai dati che emergono da eventuali esami clinici, nell'insieme contribuiscono ad un "quadro clinico" da cui può emergere l'orientamento diagnostico e le successive decisioni di procedere con ulteriori accertamenti, considerati maggiormente "oggettivi", o con la terapia.

La prima ricerca o distinzione che un Medico fa nell'analisi di una malattia, o meglio nella carenza di salute, è quella tra fattori "Organici" e "Funzionali". O c'è qualcosa che non va nella nostra struttura organica, o c'è qualcosa che non va nel suo funzionamento, anche se in realtà le due cose sono collegate tra di loro.

2.2 Ciò che è trino è divino

Semplificando quanto la medicina basata sul metodo scientifico e sulle prove di evidenza articola nel dettaglio, il nostro livello di salute si abbassa se abbiamo deficit nella nostra "struttura", oppure il nostro livello di salute si abbassa se abbiamo deficit nel nostro "funzionamento". Questa la prima sintesi, la nostra salute dipende da:

- **Fattori Strutturali**
- **Fattori Funzionali**

Questo modello è estensibile agli organismi più complessi, ai gruppi, agli enti, alle organizzazioni? Come già detto la risposta non può essere che certa e positiva: sì. Se manteniamo il presupposto che gruppi, aziende, organizzazioni sono organismi, solo più articolati e complessi, possiamo constatare quanto le due parole

indice di ottima, discreta o scarsa salute, o peggio ancora malattia, le riguardino in pieno.

Anche un gruppo, un Ente, una Azienda Pubblica o Privata che sia, ha i suoi “Fattori Strutturali”, cioè fissi, stabili, almeno per un determinato arco di tempo. A partire dall’edificio dove è insediata, passando da materiali e attrezzature che ne consentono l’attività, proseguendo per l’organigramma che definisce posizioni, ruoli e mansioni, considerando le regole che caratterizzano i rapporti di lavoro tra titolari, dirigenti, collaboratori a vario livello, e anche i Clienti o gli Utenti. L’elenco si allungherebbe inevitabilmente.

Anche un’azienda ha i suoi “Fattori Funzionali”, tutta quella serie di attività che ne determinano il funzionamento, a partire da come le persone rispondono al telefono, sino a come gestiscono il passaggio di informazioni internamente ed esternamente, al modo di prendere decisioni, dirimere conflittualità e una serie infinita di voci che, una diagnosi organizzativa approfondita potrebbe sondare e mettere in luce.

La salute di una persona, così come di ogni altro organismo sempre più complesso, sino ad arrivare al nostro “Gaia, il pianeta vivente”, deve la sua buona salute ai Fattori Strutturali e ai Fattori Funzionali. Ma non è finita qui. Ciò che è trino è divino, citerebbe un altro famoso proverbio, e così due fattori non bastano per osservare la salute di un organismo, ed avere informazioni su quali aspetti potrebbero essere costruiti, mantenuti o riparati per garantirgli ottima salute.

Fattori Processuali - Il ciclo di vita

La salute e la sua misurazione, stanno in mezzo a due poli estremi, nascita e morte. Prima di nascere non si può misurare, per lo meno con i mezzi che attualmente abbiamo a disposizione, del dopo morte allo stesso modo non ne conosciamo l’esito o la evoluzione, se non affidandoci a teorie, religioni, visioni dell’universo più o meno mistiche, ma in ogni caso insondabili e non misurabili oggettivamente.

Quello che possiamo certamente osservare, è l’andamento che sta tra i due poli opposti, tra questi due estremi, che per quanto riguarda la persona viene inteso da molti psicologi come “Il ciclo di vita”, quella serie di passaggi ed eventi che ognuno di noi inanella in modo consapevole o inconsapevole, e che determinano in modo rilevante anche il nostro livello di salute.

Il ciclo di vita si riferisce ad un fattore non più “Strutturale” di persone, gruppi, organizzazioni, e neppure ad uno di tipo “Funzionale”. Chiameremo questo terzo fattore con il nome di “Processuale”, per indicare l’idea di movimento, di continuità, di intermittenza, di evoluzione o involuzione, di cambiamento nel tempo e nello spazio. Il “Fattore Processuale” riguarda la storia e quanto avviene in essa. Ogni persona ha la sua storia, unica ed irripetibile. Anche ogni gruppo, ente, organizzazione ha la sua storia, unica ed irripetibile. Parlando di gruppi nel quarto capitolo, ad esempio, affronteremo la fasi di sviluppo che possono garantire loro una buona salute.

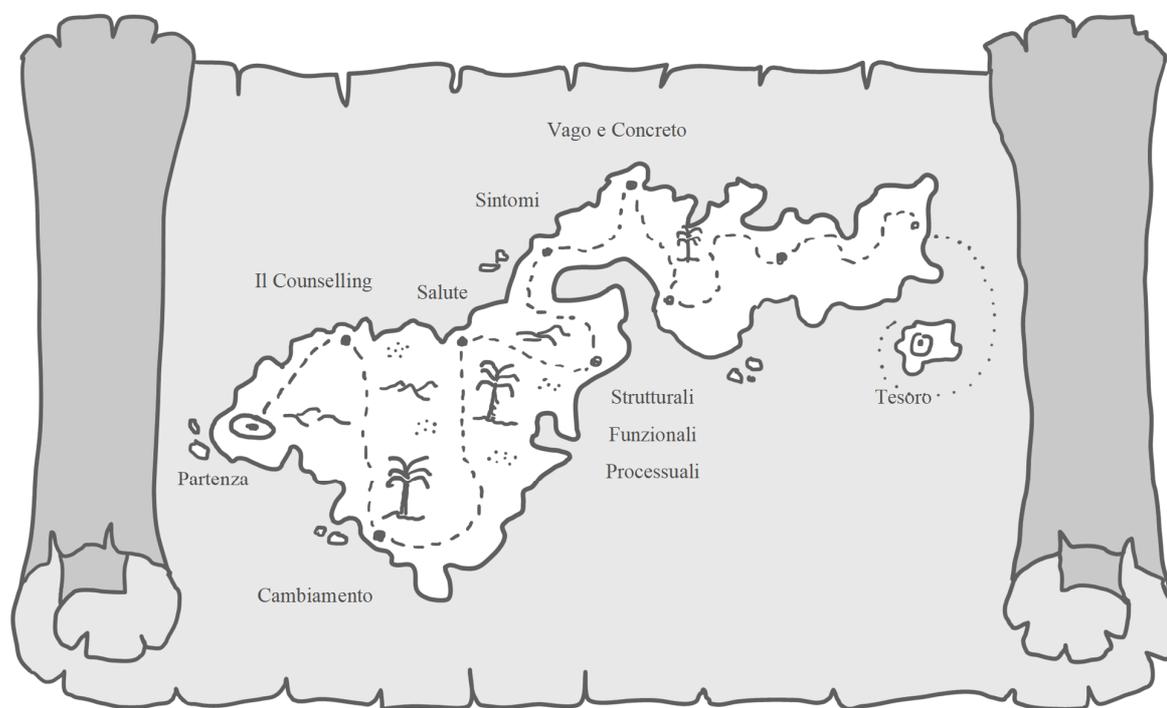
Come per i primi due fattori (Strutturali e Funzionali), anche il Fattore Processuale accomuna tutti gli organismi, dal micro al macro. Come per i primi due,

anche questo terzo fattore può essere osservato per comprenderne le componenti e collegarlo alla possibilità di incidere sui livelli di salute. La storia di una persona incide, e a volte di parecchio, sui suoi comportamenti, sia quelli che riguardano la vita personale, che quelli riguardanti la vita sociale, compresa quella svolta nei luoghi di lavoro. A volte nella demotivazione di un alunno nei confronti della Scuola, sono riconoscibili fatti e fatterelli che ne hanno attraversato la storia, e consolidato alcune caratteristiche.

Eccoci quindi al primo filtro che guiderà i nostri passi. Il Counselling è una relazione d'aiuto che mira ad innalzare il livello di salute di persone, gruppi, organizzazioni. Questo livello di salute può essere concepito per il suo "studio" e per il suo "progetto di cambiamento" sui tre fronti di osservazione:

- **Fattori Strutturali**
- **Fattori Funzionali**
- **Fattori Processuali**

In ogni colloquio di Counselling, in modo consapevole o inconsapevole, saranno sempre presenti queste aree di osservazione o indagine. Sin qui il nostro percorso ha incontrato alcune tappe, come fossero crocette disseminate per la mappa del tesoro, incontrate lungo una strada fatta di trattini neri, schivando palme, piccole montagnole, rivi d'acqua di ogni tipo.



Abbiamo iniziato la costruzione della mappa parlando del rapporto di Counselling considerato come una Relazione d'Aiuto, abbiamo cercato di comprenderne la finalità, individuandola con un generico cambiamento da un "attuale insoddisfacente" ad un "futuro desiderato", in seguito abbiamo fatto un

passo per definire meglio il tipo di cambiamento agognato, identificato in quella frase un po' più concreta, ma di per sé ancora molto vaga: *“innalzare possibilmente i livelli di salute di una persona, un gruppo, un'organizzazione sociale”*.

Quindi, nella crocetta successiva della mappa, abbiamo cercato di definire meglio quali sono i fattori di salute di una persona o di un insieme di persone, dapprima raccogliendo la visione in merito al concetto di salute, e in seguito organizzando una prima scrematura tra i Fattori Strutturali, Funzionali e Processuali riconoscibili in ogni persona, gruppo, Ente, Organizzazione.

Il passo successivo, o se vogliamo rimanere sulla mappa del tesoro, la serie di passi indicati, ci aiutano a riconoscere alcune delle voci che fanno parte dei tre grossi contenitori (Struttura, Funzionamento, Processo), e che nelle persone si collegano alle differenti funzioni del nostro “cervello trino”, proposto da Paul Donald Maclean. Anche se non tutti conoscono, riconoscono o condividono questa visione, credo che nessuno possa confutarne i fatti: tutti noi abbiamo e viviamo sentimenti, tutti noi abbiamo e organizziamo pensieri, tutti noi facciamo e mettiamo in atto azioni. Ma andiamo per gradi, guardando i tre moschettieri da vicino, perché tutti noi dobbiamo la nostra salute di persone, e di persone inserite in gruppi ed organizzazioni, al buon andamento di queste tre funzioni.

Sento, Penso, Faccio

Possiamo osservare il buono o cattivo funzionamento di queste tre aree? Il modo di percepire, organizzare e gestire queste tre aree, incide in modo rilevante anche se evidentemente parziale sulla nostra salute? E se possiamo osservarle e osservarne il buon funzionamento, cosa spinge una persona alla decisione di rivolgersi all'architetto di fiducia, o meglio al Counsellor di fiducia?

Senza ambizione di entrare per ora in tutti gli studi fatti attorno al genere umano, alla sua natura, al modo in cui cresce e si struttura nella vita, possiamo concepire il nostro “buon funzionamento” e quindi la nostra salute, in merito a questi tre aspetti, facilmente riconoscibili in modo trasversale a tutti gli esseri umani, senza timore di essere smentiti.

Il nostro “stile di vita” in merito a sentimenti ed emozioni. Il nostro “stile di vita” in merito a pensieri, costrutti, valori. Il nostro “stile di vita” in merito a comportamenti, azioni, scelte.

Questi tre aspetti costituiranno un altro snodo fondante della nostra “mappa del tesoro”, quella cartina geografica che stiamo seguendo, alla ricerca di un “isola che forse c'è”.

Queste tre aree vengono investite dal processo di cambiamento, e aiutano da un lato ad avere chiarezza di sé come Persona prima ancora che come Counsellor, e dall'altro ad avere uno strumento per comprendere, osservare e facilitare, la più o meno accentuata salute dell'altra persona o dell'altra persona inserita in gruppi e organizzazioni.

Il primo lavoro serio da affrontare, è consolidare la salute e quindi la “Risorsa-Counsellor”. Se si presenta da noi una persona con difficoltà di deambulazione, e noi siamo zoppi, certamente non riusciremo ad innalzare i suoi

livelli di salute. “Chi va con lo zoppo, impara a zoppicare”, così dice il proverbio, non a camminare.

Purtroppo, come per molti altri aspetti della vita quotidiana di tutti, questo aspetto della “zoppitudine” emerge solo quando un Counsellor si rivolge alla supervisione, dopo che in una qualsiasi relazione d’aiuto o processo di Counselling, si è ritrovato nello stallo, nella difficoltà o nell’impasse. Prima di accettare la Consulenza con una persona o un gruppo, è necessario conoscere se il tema della richiesta di Counselling tocca un nostro tallone d’Achille, è per noi delicato, irrisolto, fonte di collusione col cliente. Come è possibile lavorare proficuamente con una persona, che in quel momento della sua vita ha un’area di scarsa salute, quando anche la nostra lo è in modo simile o speculare? Non è il Cliente che può conoscere questi aspetti, non è lui ad essere pagato. Per questo motivo, tutto il capitolo è dedicato a rafforzare la persona Counsellor, con informazioni, conoscenze, occasioni di lavoro personale, che nel primo anno di formazione della Scuola IMR, rappresentano la quasi totalità delle esperienze proposte.

Rivolgere a sé l’indagine sulle tre aree descritte per delinearne una mappa, e rilevare alcuni aspetti di miglioramento in modo sereno e congruente, non significa non poter svolgere una professione, o sentirsi menomati, significa semplicemente riconoscere i propri aspetti di vulnerabilità e tenerne conto, per offrire il nostro servizio al meglio delle nostre possibilità, in modo corretto ed onesto nei confronti di chi chiede il nostro aiuto. Il Counsellor è modello di umanità, non di perfezione, l’umanità in questo caso è rappresentata dalla possibilità di apprendere dalla propria esperienza, rivolgere a sé le domande che un Cliente è invitato a rivolgere a se stesso. Per fare questo, un Counsellor deve imparare ad osservarsi e a descriversi, così come un qualsiasi Cliente si trova di fronte alla capacità di osservarsi, osservare la realtà “attuale insoddisfacente”, descriversi e descriverla. Vediamo come.

2.3 Comprensibili e Incomprensibili

Inutile negarlo, nel dialogo di inizio capitolo, il Medico fatica non poco per capire di cosa stia parlando la Signora che è entrata nel suo studio. Non ci sono esempi e riferimenti sul tipo di dolore che presenta, né sulla zona del corpo nella quale lei lo sente, e manca pure la descrizione di un qualsiasi altro dato, utile alla formulazione di una diagnosi circostanziata e certa.

Se il Counselling è relazione d’aiuto, se il suo scopo è innalzare il livello di salute, se la salute è fatta di alcuni aspetti e se questi aspetti possono essere rilevati in modo oggettivo o soggettivo, in ogni caso qualcuno deve parlare, qualcuno deve esprimersi a parole per fornire le informazioni richieste, per rispondere alle domande fatte, per esporre quella che chiameremo “Domanda di Counselling”, in modo da dar seguito alla definizione dell’obiettivo da perseguire.

Il modo di parlare del Cliente e fornire indicazioni, sia nel caso di singole persone che di rappresentanti di gruppi e organizzazioni, non è per tutti uguale allo stesso modo. Ognuno di noi ha sviluppato il proprio linguaggio in una serie fitta di esperienze e relazioni che lo hanno facilitato o intralciato.

Leggo da uno dei tantissimi post simili tra loro pubblicati in Facebook, scritto fedelmente come l'originale, e da persona italiana:

“Pei oggi come mai quando c'è un bambino con problemi e visto come una cosa enorme poi quando fai un bambino che non ha problemi ha poca importanza basta una chiamata da un genitore gli insegnanti pensano solo a coprire il culo oggi mi sono davvero arrabbiata troppo facile ho anche chiesto se lo sapevano cos'è l'ADHD indovina nessuno mi ha risposto”.

La lettura di una breve frase di questo tipo, richiede molta più attenzione della norma, per un esito di comprensione incerto e approssimativo. Cosa voglia dire questa persona, cosa voglia lamentare lo si intuisce più o meno vagamente, ma non si può dire che lo si capisca in modo chiaro, limpido e trasparente. E non solo per una questione di conoscenza della lingua italiana, o difficoltà di battitura, come vedremo meglio più avanti

Le due parole che titolano il paragrafo, sono indicative di una scelta, di una possibilità, di una competenza. Tutti noi possiamo essere comprensibili e incomprensibili, e più siamo “criptati”, più lasciamo spazio ad ambiguità, malintesi, interpretazioni. Questo a sua volta genera scarsa salute di tipo sociale, riprendendo il modello della Organizzazione Mondiale della Sanità. Parlare in modo comprensibile e chiaro, è un fattore di salute, farsi capire è un fattore di salute. Allo stesso modo è un fattore di salute ascoltare in modo fedele senza travisare, interpretare, storpiare le parole dell'altro secondo i nostri desideri, le nostre aspettative, le nostre paure, i nostri riferimenti.

Mi chiede telefonicamente un incontro di Counselling una signora di mezza età, che ormai in termini numerici è indefinibile. Il motivo di tale richiesta è nella scarsa salute che lei vede nel rapporto con il figlio ventottenne: “Non riusciamo a dire nulla, che immediatamente litighiamo, e tutto questo accade da ventotto anni”. Evitando di entrare nei particolari, per ovvie questioni di privacy, mi limito a descrivere la dinamica del Processo di Counselling. Nel primo incontro inizio ad ascoltare le varie narrazioni del rapporto: parla l'una, parla l'altro, io filtro e intervengo per chiarire il pensiero di ognuno. Poi, ad un certo punto, lascio che i due si parlino reciprocamente, e scatta in diretta la dinamica che capisco essere l'elemento dominante, dei ventotto anni di scarsa salute. La madre dice una frase, il figlio risponde per quanto crede di aver capito, la mamma ribatte per quello che pensa che il figlio volesse dire, ma dal suo punto di vista, il figlio interviene nuovamente interrompendola, tornando ad affermare la sua prima frase, distorcendo le parole della madre, e via via per tre o quattro minuti. Gli animi si accendono, il processo di escalation si è innescato, e nessuno dei due riesce ad interromperlo.

Quando ritengo opportuno per non ampliare troppo la distanza, intervengo chiedendo loro di osservare quanto sta accadendo. Entrambi sono concordi nel descrivere questo fatto, come esatta fotocopia di quello che è successo in famiglia in tutti questi anni.

Aiuto entrambi a “leggere” questa dinamica, come è nata, come si è evoluta, come avrebbe potuto concludersi. Risulta chiaro a tutti che nella trasmissione radiofonica ci sono molte e forse troppe interferenze, quindi faccio loro

una proposta, condividere e dare qualche informazione in merito a quanto accade nella comunicazione orizzontale e verticale (argomento che incontreremo nel prossimo capitolo), propongo di scrivere su di un foglio uno schema e utilizzarlo per un paio di settimane, in attesa di un nuovo incontro che faccia il punto della situazione con queste correzioni.

Il figlio accetta, la madre rimane perplessa, glielo leggo in volto, e quando metto in luce questa sua perplessità "fisica", mi confessa che lei si aspettava una retrospettiva, una indagine sulla loro storia di vita, su parole da parte del sottoscritto che mettessero in luce tutti gli sbagli che lei aveva eventualmente fatto in passato, uno scavare sulle motivazioni, sulle mancanze, sui buchi della sua vita e della sua infanzia, che la facessero capire il perché di questi sbagli, insomma una sorta di psicoanalisi. E' spiazzata dal fatto che io proponga di lavorare "solo" sul loro modo di comunicare.

Le spiego che il Counselling non è psicoanalisi, le offro alcune informazioni in merito al mio lavoro, al territorio di cui mi posso occupare, e al metodo che impiego.

"Si lo capisco, mi ha detto anche la persona che mi ha inviato da lei, che non tiene tanto le persone più di quello che serve, ma... ma perché io sono così desiderosa del rapporto con mio figlio?"

La mia risposta è per me semplice, e non richiede di tante elucubrazioni: "Se il suo interesse è approfondire elementi della sua vita, e il motivo per cui questi si sono riversati nella relazione con suo figlio, questo aspetto non riguarda la relazione con suo figlio, ma la relazione con se stessa. E se vuole io la posso indirizzare ad altra persona, perché questo non rientra nella mia professione e nelle mie intenzioni. Se la vostra domanda è relativa a come far funzionare la relazione, io con voi concentro la mia attenzione sulla vostra relazione, su come funziona e su come può funzionare meglio. Anche per convinzione tratta da esperienze personali e familiari, io sono convinto che il lavoro sul "là e allora" sia lungo e dagli esiti incerti. Ma è una sua scelta se percorrere questa strada. Io preferisco lavorare sul presente e sul futuro, non sul passato, e se la sua o la vostra domanda è -Come dare salute alla vostra relazione-, questo è quello che io vi posso proporre: uno schema da utilizzare, per osservarvi e cambiare alcune cose del vostro modo di parlare e ascoltare, uno strumento che vi dia il potere di interrompere la dinamica quando inizia, e un patto, un accordo, un contratto che vi impegna a rispettare l'accordo preso, e che lascia libertà all'altro di interrompere la dinamica facendo presente che sta per iniziare, nel momento in cui se ne accorge.

La signora capisce tutto, ma il capire non è sufficiente a cambiare repentinamente una aspettativa, nata dal suo modo di concepire il contesto "relazione d'aiuto". Di comune accordo terminiamo l'incontro della durata di un'ora e venti, con una decisione provvisoria: "Visto che non costa nulla provare, voi scegliete per due settimane di praticare questa strada, e nel prossimo incontro verifichiamo cosa è successo, sempre pronti a cambiare direzione".

Due settimane dopo tornano madre e figlio per l'attesa verifica. Sembra che non abbiano molto da dire, il viso di entrambi è sereno, il che non significa che non abbiano avuto momenti di attrito, ma un po' per merito dell'impegno di tutti e

due, il “compito per casa” sembra aver funzionato. Il figlio è sereno e basta, la madre è serena ma ancora smarrita, se non stupita. Il tutto è sintetizzato dalla frase: “Ma è tutto qui?! Ma è bastato solo questo, non mi dica che non abbiamo altro da fare, mi sembra impossibile che sia sufficiente”.

Il secondo incontro, della durata di trenta minuti, è anche l'ultimo. Ci lasciamo con la disponibilità ad eventuali altri incontri nel caso la situazione cambi in peggio. A distanza di un anno “nessuna nuova, buona nuova”, tutto tace e l'unico segnale che arriva, è positivo.

Questa esperienza offrirebbe molte occasioni di riflessione, compresa la raccolta di tutta la diffidenza che un qualsiasi lettore, soprattutto se professionista psicologo o psicoterapeuta, potrebbe avere sulla veridicità della situazione. Per fortuna, per studio personale e approfondimento, chiedo a volte di poter registrare i colloqui che faccio, perché capisco che le persone sono incredule rispetto a quanto succede, proprio come quella mamma.

La prima riflessione riguarda il territorio di competenza, per me molto chiaro ed evidente, racchiuso in quelle parole “presente e futuro”, lasciando ad altri il “passato” e la sua indagine. Il passato non lo si può cambiare, questo il mio motto, e il cambiamento può avvenire solo nel presente e nel futuro.

La seconda riflessione riguarda il contratto di Counselling, composto in mediazione tra le attese del Cliente e le intenzioni del Counsellor.

La terza riflessione riguarda la chiarezza di obiettivi e confini, in particolare nel momento in cui la madre vorrebbe aprire la porta sulla dimensione personale, che esula dalla domanda iniziale legata alla scarsa salute della relazione, e che non rientra nelle mie intenzioni e possibilità.

La quarta riflessione, collegata all'argomento del sottocapitolo “comprensibili e incomprensibili”, è che la salute, in questa come in molte delle nostre relazioni, è direttamente collegata al nostro modo di comunicare.

A volte le persone scelgono di essere vaghe e oscure (incomprensibili) per non mostrarsi, per non scoprirsi, per non offrire il fianco ad aspetti di vulnerabilità, soprattutto se la persona che sta di fronte non viene ritenuta degna di una fiducia incondizionata. Ecco un piccolo esempio.

-Come stai ?

-Ma sì, dai, abbastanza

-Come sarebbe a dire abbastanza, c'è qualcosa che non va?

-Ma no, ma no, le solite cose della vita

-Hai problemi con tuo marito?

-Ma poi sono cose passeggiere

-Avete litigato ancora, per quale motivo stavolta?

-Ma tutto sommato non mi posso lamentare

In altri casi le persone sono vaghe e oscure ma non scelgono di esserlo, non posseggono la capacità di parlare e farsi capire, soprattutto farsi capire da tutti. La differenza tra l'essere “vaghi o concreti” (comprensibili o incomprensibili) nella vita

di relazione con gli altri, fa la differenza nella qualità dei rapporti e quindi, per la quota parte, sulla salute delle persone, delle relazioni, delle organizzazioni.

La diversità tra l'essere "vaghi o concreti" nel rapporto con il proprio Medico, fa la differenza nella possibilità di accelerare i tempi di diagnosi e forse di cura e guarigione. Dare informazioni precise, concrete, fatte di esempi, facilita il lavoro del Medico.

Tre anni fa il nostro cane di nome Poppi, a seguito di un intervento per l'estrazione di due denti, inizia a non vedere più bene. Non vede le cose o gli ostacoli al suo fianco, a destra e a sinistra, cammina per strada e sbatte contro i pali segnaletici, non riconosce più il punto della porta di ingresso dal garage se non gli è di fronte, sembra che il suo campo visivo si sia ridotto ad un piccolo cerchio solo nella zona frontale, tutto il resto non lo vede. Io lo osservo e prendo nota mentalmente di tutti i suoi comportamenti, e quando vado dal veterinario, gli faccio un lungo elenco descrittivo di quanto fa, di quanto non fa, di come si comporta e muove in casa e fuori, con gradini ed ostacoli alti e bassi, con i rumori familiari e quelli sconosciuti. E quando termino l'elenco, il veterinario mi fa immediatamente la sua ipotesi, e mi dà un farmaco che in due giorni fa effetto: la vista migliora immediatamente. E quando mi fa la prescrizione, l'accompagna da un complimento: "La ringrazio, perché tutte quelle informazioni, aiutano me a capire cosa succede al cane che non può parlare. Fossero tutti così i proprietari".

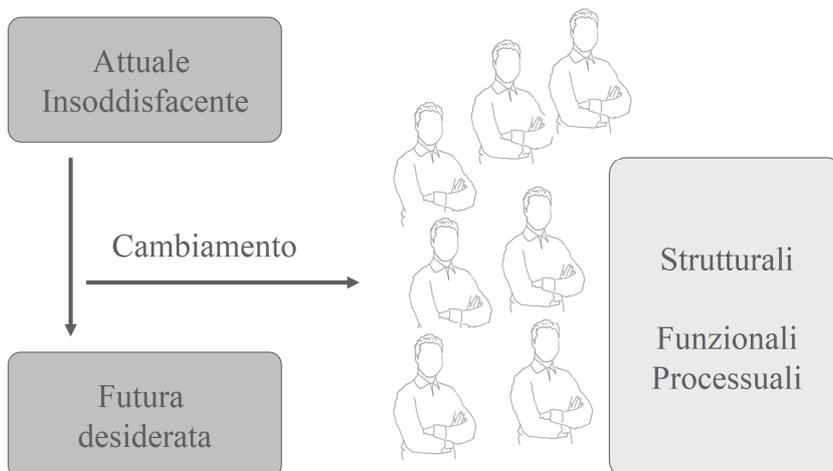
La diversità tra l'essere "vaghi o concreti" da parte del Cliente nei confronti del Counsellor, fa la differenza nella possibilità di fornire e raccogliere insieme, informazioni utili a disegnare un quadro particolareggiato della situazione portata nel colloquio, e a organizzare lo scopo.

Domanda: "Qual è la caratteristica più importante di un buon Counsellor Professionista?". Risposta: "La caratteristica più importante di un buon Counsellor Professionista, è avere un buon cliente. Questo disse scherzosamente il solito personaggio di lunga esperienza, molto noto nel mondo della psicologia italiana. E quando il Cliente non è "buono", nel senso di confuso, impreciso, molto vago nelle sue descrizioni?

Ecco, una delle competenze principali del Counsellor, questa volta seriamente, è la capacità di riconoscere nel proprio linguaggio il significato e la applicazione della differenza tra "Vago e Concreto", e praticarlo per prima cosa nella descrizione degli aspetti collegati alla propria di salute. Un Counsellor deve poter fare la radiografia della propria salute in modo "Concreto", specificandone i vari elementi in modo comprensibile per sé e per gli altri. Ad esempio nel descrivere il proprio funzionamento in merito alle tre aree: Sento, Penso, Faccio.

Una seconda competenza rilevante, è la capacità di facilitare il proprio Cliente, nel passaggio dall'essere vago nel descrivere se stesso e la sua realtà o la situazione presentata, all'essere concreto, chiaro, comprensibile. Come in molte altre occasioni formative, "Si insegna ciò che si è, non ciò che si sa". Si tratta quindi di saper descrivere in modo comprensibile il proprio territorio di Counsellor, per

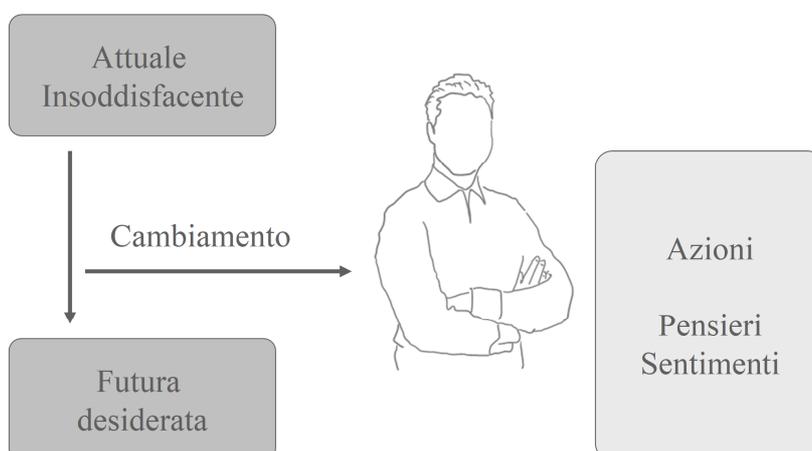
riconoscere la propria mappa, ed in seguito aiutare il Cliente a rendere comprensibile il suo territorio, per poi individuare la méta del viaggio che vuole intraprendere.



Come già anticipato, la méta generica di un percorso di Counselling riguarda lo sviluppo e l'accrescimento del livello di competenza e autonomia decisionale. Declinando e arricchendo di elementi la descrizione in uno schema, adattato non solo al rapporto di Counselling Individuale, ma di Gruppo e Organizzativo, possiamo rifarci alle immagini qui riportate.

Se la funzione di un percorso di Counselling, è consentire il passaggio da una dimensione "attuale insoddisfacente", ad una "futura desiderata", dove desiderata significa immaginata, sperata, visualizzata come più salutare per l'economia di vita del Cliente come Persona, Organizzazione, Gruppo, Ente, il passaggio inevitabile di questo cammino, è rappresentato obbligatoriamente da una fase di "cambiamento". Questa l'essenza del processo, favorire un cambiamento nella o nelle persone.

"Acquisire una maggiore consapevolezza dei propri bisogni e del proprio potenziale di risorse personali", così come contenuto nella fantomatica descrizione del Counselling, significa operare un cambiamento, in questo caso di tipo interno. Chi acquisisce maggiore consapevolezza, cambia qualcosa nei propri riferimenti, oltreché nel proprio bagaglio di sinapsi.



La madre alle prese con la scelta della Scuola Superiore del figlio, in un colloquio o percorso di Counselling potrebbe maturare maggiore fiducia nei confronti di se stessa, abbassando la soglia di timore nel prendere una decisione, ed esponendosi al rischio più o meno alto che le scelte portano con sé. Ma il cambiamento interno non è l'unico che un percorso di Counselling può favorire.

La maggiore fiducia in sé deve corrispondere alla scelta di un Istituto e recarsi in Segreteria. Un conto è maturare maggior fiducia in se stessa, un conto è attivare la procedura di iscrizione, trasformando il cambiamento da "interno" in "esterno".

Ecco le due tipologie di cambiamento verso le quali un percorso di Counselling potrebbe dirigersi:

- **Cambiamento Interno**
- **Cambiamento Esterno**

Il primo riguarda il nostro rapporto con i pensieri e i sentimenti, il modo di organizzarli, percepirli, renderli saldi o flessibili. Il secondo riguarda decisamente le nostre azioni, i comportamenti e le scelte di vita che facciamo concretamente. Eccoci nuovamente a confronto con le tre aree prima descritte e con un loro approfondimento.

2.4 Sento, Penso, Faccio

Le tre aree, "Sento, Penso, Faccio", parte della nostra struttura di personalità, non vengono approfondite perché scopo principale del percorso di Counselling. In molti casi il loro particolare malfunzionamento, porta le persone a rivolgersi a psicologi e psicoterapeuti. I motivi per cui vengono qui descritte sono due. Il primo motivo è l'utilità di conoscerne l'esistenza, fanno parte di noi in misura più o meno funzionante, e condizionano gli scopi e le scelte di vita. E' come se facessero sempre da sfondo ad ogni attività umana, fanno parte del cervello e del suo funzionamento, ed è buono conoscerle. "Sfide e Sfighe", sono sempre un legame tra uno o più fatti e una persona. Le due cose non si possono scindere, come qualcuno cerca artificialmente di fare. Il secondo motivo, è collegato alla capacità di descrivere le tre aree in modo "Vago o Concreto", "Comprensibile o Incomprensibile", per prima cosa da parte del Counsellor per sé, e poi nel facilitare il Cliente a fare altrettanto.

Quando la madre si rivolge ad un Counsellor, per sciogliere i dubbi riguardanti la scelta della Scuola Superiore per il proprio figlio, vive alcuni sentimenti, questi sentimenti sono collegati alle sue attribuzioni di valore, ai suoi costrutti, ai suoi desideri, alle sue aspettative, al suo modo di intendere la vita, e il tutto sta alla base delle possibili scelte.

Quando una persona si rivolge alla Agenzia Viaggi (alias Counsellor), per un aiuto nella scelta della città d'arte più adeguata per sé (e la città d'arte potrebbe essere sostituita da una miriade di situazioni con scelte da fare), vive

alcuni sentimenti, in molti casi positivi, al contrario della madre, e questi sentimenti sono collegati alle sue attribuzioni di valore, ai suoi costrutti, ai suoi desideri e alle sue aspettative, che organizzano il modo di intendere la vita e stanno alla base delle possibili scelte.

La madre alle prese con la scelta scolastica è un esempio che rientra nella categoria “Sfighe”, il signore nella Agenzia di Viaggi, a confronto con la scelta della città d’arte adeguata, è un esempio che appartiene a quella delle “Sfide”.

Sento: a contatto con i sentimenti

Volutamente non viene qui utilizzato il termine “Emozioni” ma “Sentimenti”, focalizzando l’attenzione sulla dimensione emotivo-affettiva sempre mediata dal nostro cervello, consapevolmente o inconsapevolmente. Altre reazioni del nostro fisico, legate al sistema nervoso come per l’arco riflesso (quel fenomeno che fa scattare involontariamente la gamba, quando sollecitata dal martelletto), avvengono in modo immediato, senza mediazione di pensiero, consapevole o inconsapevole.

Su questo fronte, l’elenco di persone e teorie che, da Charles Darwin in poi, si sono susseguite ed alternate è immenso. Correnti di pensiero a volte diametralmente opposte, che cercano di organizzare categorie e riferimenti, per rendere maggiormente comprensibile la nostra natura umana e il suo funzionamento. Sarebbe impensabile e impossibile farne qui un riassunto, anche perché ogni teoria porta con sé un inevitabile risvolto soggettivo e personale, proprio di questo o di quell’autore, e saremmo a scontrarci con schieramenti e battaglie, che cercano solo di affermare e confermare il proprio narcisismo, e la necessità di avere “la ragione”.

Come viene concepito il “Sento” in questo volume e il suo funzionamento in termini di salute?

La capacità di entrare in contatto con quanto viviamo, riconoscerlo, gestirlo costruttivamente nella relazione con sé e con gli altri, la capacità di esprimere i propri sentimenti senza farsene sopraffare, la capacità di collegare i sentimenti a fatti e cose concrete della vita, la capacità di dare una giusta dimensione alla sfera emotivo affettiva.

Il suicidio per una delusione amorosa, non è segno di buona salute, soprattutto è indizio di una scarsa competenza, nel riconoscimento dei sentimenti vissuti, seguita da una carenza rilevante, nella capacità di gestirli costruttivamente nella relazione con sé.

Il femmicidio per un amore non più corrisposto, nei tempi e nei modi desiderati o pretesi, non è segno di buona salute, in quanto indicatore di una

Capitolo 3

Muri di sostegno: Applicativo/Professionale

Eccoci di fronte al tentativo di studiare in modo metodico e strutturato, quanto accade nella relazione d'aiuto tra una persona, il Counsellor, e un'altra persona o gruppo di persone, parte di una qualsiasi altra entità più o meno organizzata, il Cliente. Quando trent'anni fa termina il mio percorso formativo nell'Approccio Centrato sulla Persona, tra le varie attività di chiusura dell'esperienza viene fatta una sorta di bilancio. Ogni componente del gruppo fa una autovalutazione, per quanto gli consente la propria capacità di introspezione. Arrivato il mio turno, tra le altre cose "mi scappa" una affermazione abbastanza vaga: "Mi sento più competente". La frase viene sottolineata da una dei docenti che mi dice: "Quindi ti senti più sicuro", sollecitando la mia replica: "No, no, mi sento più competente".

All'epoca non mi era chiaro il motivo della precisazione. Riguardando la dinamica dopo trent'anni, è facile per me riconoscere quanto il binomio sicuro/insicuro fosse per me difficile da accettare e digerire: "Se sono più sicuro, significa che prima ero insicuro", questo il sillogismo. Guai a riconoscermi insicuro e quindi poco solido.

Ed invece è proprio così: chi è più competente si sente più sicuro, ha più fiducia in sé e nelle proprie capacità. Anche l'autostima di tipo professionale può influire positivamente sull'autostima personale, rafforzarla, e quindi rappresentare elemento di solidità.

Costruire una professione, o alimentare la propria già esistente con competenze e abilità complesse, non è la cosa più semplice di questo mondo, richiede tempo, pazienza, anni, e non solo quelli della formazione iniziale. Come vedremo ad un certo punto di questo capitolo, si tratta di affrontare lo scoglio di un

“apprendimento complesso”, non di un “apprendimento semplice”, perché normalmente, chi si rivolge ad un percorso di formazione triennale al Counselling, ha già strutturato un proprio modo di intendere e vivere le relazioni, comprese quelle d’aiuto, e le nuove informazioni non vanno a scriversi su di una lavagna bianca.

Ma ogni cosa a suo tempo. Per ora apriamo la porta su questo mondo articolato ed affascinante, visto che ogni relazione di Counselling potrebbe avvenire nei contesti più disparati, con le situazioni più imprevedibili e differenti tra di loro. Del resto, questa è stata proprio la premessa o la caratteristica peculiare del Counselling Situazionale, cioè favorire l’acquisizione di una competenza, che permetta per prima cosa di leggere la composizione, la correlazione, l’incastro, l’esito multiforme dato dalla combinazione dei cinque fattori: Counsellor, Cliente, Situazione, Relazione, Contesto. Questi cinque fattori contribuiscono a costruire una sorta di ambiente particolare, che qui prenderà il nome di “Setting”.

In quale o in quali setting potrebbe avvenire una relazione di Counselling? Quali sono gli elementi di dettaglio che compongono il setting, che un Counsellor o un qualsiasi altro professionista con competenze di Counselling dovrebbe prendere in considerazione?

3.1 L’ambiente complesso del Counselling

Situazione 1

“Mi chiamo Anna ed ho 54 anni. Mi è successa una cosa talmente all’improvviso, che non riesco ancora a farmene una ragione. Mio marito ha un’altra, una con cui lavora, e vuole separarsi da me. Non capisco, così, tutto all’improvviso, mi ha detto “Ormai ti voglio bene come a una sorella”. E’ che lei ha quindici anni meno di lui, e dice anche di essere gelosa di me che sono sua moglie. Il fatto è che non capisco cosa sia successo. Mi aveva accennato a difficoltà nel rapporto con me, che non facciamo all’amore come vorrebbe, che non gli dedico del tempo, che non gli dico “Ti voglio bene”, questo ad aprile, poi non mi ha detto altro o non aveva il coraggio di dirmelo. E poi adesso, a giugno, mi dice questa cosa. Che poi non capisco, lui è sempre stato timido, non ha amici, è sempre stato introverso, quasi scontroso, e adesso tutto d’un tratto vuole la libertà, e dice di voler andare a vivere da solo e poi con lei. E poi ci sono i figli. Con la prima, la più grande, abbiamo già accennato qualcosa, ma col piccolo non ancora. E poi già adesso è più dai nonni che a casa, io li vedo solo mezz’ora al mattino e mezz’ora la sera, e lui vuole tre giorni e tre giorni, e mi dice anche: “Dobbiamo essere intelligenti, non fare baruffa, salvaguardare la casa”. Ma io non cedo, per salvaguardare il bene dei miei figli faccio fuori anche la casa. Io gli ho proposto che almeno per un anno i figli rimangano nella situazione attuale, e lui può venire quando vuole. Mi sembra una cosa di buon senso, visto che è lui che vuole andare via di casa, anche se non so cosa direbbe un Giudice. E poi io non sono senza amici come lui, sono impegnata in Parrocchia, con la Pro-Loco, con la squadra di basket, faccio volontariato, ho molte amiche e sono molto attiva e conosciuta nella mia città, come faccio ad affrontare le persone? Perché poi lo so come fanno,

chiedono perché non c'è tuo marito, e io cosa rispondo che poi cominciano a fare domande. Lui vuole separarsi, ma io no, capisco che abbiamo avuto difficoltà, capisco anche che lui per questo mi abbia tradita, ma mi sembra un colpo di testa, gli ho detto: -Aspetta, prenditi un po' di tempo per riflettere razionalmente su quanto stai facendo-. Ma lui dice che con me non ci sarà mai più niente”.

Situazione 2

“Siamo stati chiamati come Società di Consulenza dal Commercialista, per capire se una società è il caso che prosegua con l'attività, o se è meglio che chiuda o sia ceduta per mancanza di redditività. Entrati in azienda, abbiamo rilevato da subito un problema di tipo “Commerciale”, cioè legato al marketing di quanto l'azienda produce. La donna che è responsabile di questo settore ha delle abilità, si vede che ha un discreto modo di fare con i clienti, però fondamentalmente è seduta, non fa nessuna attività di promozione. Dall'altro lato, in azienda, i tredici dipendenti praticamente si autogestiscono, perché il responsabile giovane si fa sopraffare da un vecchio dipendente factotum, che lavora lì sin dalla sua costituzione. Noi da un lato dobbiamo fare in modo che in fabbrica aumenti il grado di efficienza produttiva, attualmente molto basso, e dall'altra dobbiamo spingere la donna che si occupa del settore commerciale ad uscire. Il problema è che, essendo una azienda familiare con una serie di intrecci di successioni, matrimoni, divorzi, difficile da districare, da gestire e soprattutto per noi da comprendere, dall'esterno sembra che domini una sorta di indifferenza, in opposizione ad un desiderato affiatamento. Il perno attuale dell'azienda, che sembra tenere le redini del tutto, è la donna che si occupa del commerciale. Noi vorremmo fare in modo che lei esca maggiormente, che si occupi attivamente dell'aspetto commerciale, ma per fare questo dovremmo scardinare tutte le sue abitudini, le consuetudini e i modi di lavorare e intendere l'azienda sedimentati in trent'anni, come ad esempio il portare il figlio nel pomeriggio sul lavoro, cosa che, se uscisse in cerca di nuovi clienti, non potrebbe fare. Il mio collega vorrebbe intervenire drasticamente, imporre ruoli e compiti in modo rigido e assoluto, io sento che la cosa non può essere gestita così, ma non riesco a trovare una alternativa che mi convinca”.

Situazione 3

Sono il Responsabile di diversi gruppi di operatori che lavorano in Case di Riposo presenti in diverse città, e mi trovo a operare tra due fuochi: da una parte il gruppo di operatori e dall'altra la direzione delle Case di Riposo e la direzione dell'Azienda per la quale lavoriamo. Accade questo. Un gruppo di operatori, dopo un incontro richiesto dalla direzione per alcuni fatti accaduti, ha consegnato una lettera alla direttrice della Casa di Riposo senza che io ne sapessi nulla. Ero a conoscenza delle problematiche in atto, ma sono stata presa alla sprovvista da questo gesto per me molto grave, perché mette in discussione il rapporto di fiducia che ho cercato di costruire negli anni con questo gruppo di persone, una sorta di pugnolata alle spalle, visto che mi sono sempre dimostrata attenta e disponibile nei loro confronti. La cosa

è grave in quanto hanno scavalcato me, loro Coordinatrice, e anche l'Azienda, visto che sono andati direttamente dal Cliente, cioè dalla direzione della Casa di Riposo, lamentando la mancanza di risposte. Questa è una cosa che mi ferisce molto, proprio per quanto nel tempo avevo investito con il gruppo in termini di disponibilità e fiducia. Messa per il momento da parte questa "ferita", in realtà io devo risolvere il problema alla base della lettera, e che riguarda la Capo Gruppo. Questa persona ha una grossa esperienza, ma un carattere molto impegnativo, che io riesco solo in parte ad arginare, e che viene rifiutata dal gruppo. Una parte di me ha la soluzione, ma sino ad oggi ho cercato di operare in termini di mediazione, per non far "vincere" né il gruppo, togliendole il ruolo, né la Capo Gruppo, zittendo il gruppo. E in questo tentativo di mediazione sono anche esposta alla verifica dell'Azienda, che mi chiede conto del mio agire, quando i problemi non si risolvono. In questo momento mi sono detta: -Ho bisogno di quel coraggio per dire, "La tua idea è comunque giusta, portala avanti, anche se qualcuno mi dice che ognuno paga per le azioni che fa". E io mi rispondo: -Ho capito, però...".

Tre semplici esempi, ai quali se ne potrebbero aggiungere migliaia di altri, della più variegata natura e identità. Tre semplici esempi con alcune affinità e molte differenze. L'affinità più rilevante, è l'esigenza delle persone coinvolte di dare una risposta più o meno efficace, ad una situazione che richiede un cambiamento. Possiamo riconoscere le molte differenze, solo se dedichiamo del tempo per mettere ordine agli elementi che compongono il contesto o, meglio ancora, il setting nel quale si svolge la relazione di Counselling con queste differenti persone.

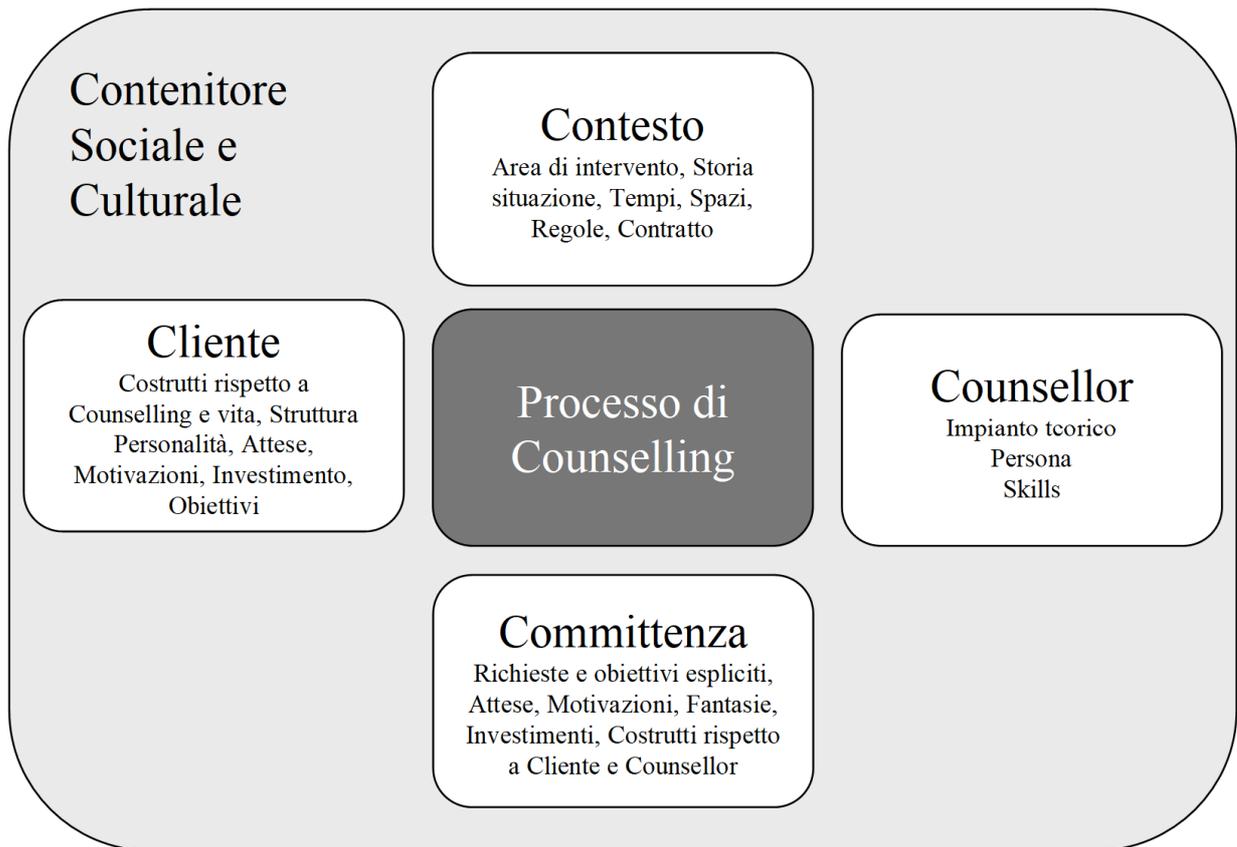
Nella maggior parte dei casi, le persone sono indotte a identificare la relazione di Counselling come a una sorta di psicoterapia ridotta, nella quale sono sempre e solo a confronto due persone, il Cliente e il Counsellor, la prima delle quali è in un momento di difficoltà personale e ricerca un aiuto. Niente di più riduttivo e fuorviante. Già nei tre semplici esempi, emerge quanta "variegatura" di applicazioni il rapporto di Counselling consenta.

Una moglie in difficoltà per un matrimonio che sembra essere arrivato alla fine del suo percorso, una Consulente d'Azienda che vuole svolgere al meglio il suo lavoro fatto di scelte oculate e interventi ponderati, la Referente di una Azienda alle prese con dinamiche di gruppo deteriorate, ed equilibri di varia natura da mantenere o modificare radicalmente.

Nel mezzo un Counsellor, che cerca di svolgere al meglio la sua professione, dapprima nell'aiutare le persone ad individuare il reale problema emerso, ed in seconda battuta nel facilitare la costruzione di ipotesi che consentano alle persone di dare risposte più efficaci, passare dall'ormai noto "attuale insoddisfacente" al "futuro desiderato".

Ma aiutiamoci con il solito schema, per comprendere i molteplici fattori che entrano in gioco, chiarire su quali di questi elementi, ha cercato di incidere la prima annualità del percorso formativo, e su quali di questi fattori cercherà di contribuire la seconda annualità.

Lo schema verrà ripreso nel dettaglio, descrivendo le singole voci che lo compongono.



Contenitore Sociale / Culturale

Ognuno di noi, consapevolmente o inconsapevolmente, è inserito in un contesto sociale e culturale con caratteristiche, condizioni, tradizioni, abitudini e schemi concettuali ben precisi. Come dice Edgar Schein nel suo libro "Lezioni di consulenza", "Il pesce è l'ultimo ad accorgersi dell'acqua in cui è immerso". Si dice buongiorno, si offre la mano, non si danno pacche sulle spalle, né si fanno corna dietro la persona con la quale ci si sta fotografando. Ogni rapporto di Counselling avviene in questo enorme contenitore, che agisce come fosse una entità a sé stante nei nostri confronti, con aspettative, indicazioni, convenzioni, codici di comportamento, cui noi corrispondiamo e di cui teniamo conto. A volte le persone si complicano la vita proprio per far fronte a queste attese sociali o culturali, aumentando la dose di stress.

Possiamo intendere questo fattore come una sorta di sfondo, un palcoscenico dove, all'interno di una coreografia più o meno accurata e dettagliata, in scena e si muovono gli attori, rappresentati da tutte le altre voci che andremo a descrivere. Diciamo "Buongiorno" e ci stringiamo la mano nell'incontro con le persone, e tutto ciò assume un automatismo sin dall'infanzia, perché quello è l'ossigeno che respiriamo. Per questo motivo, l'incontro con altre culture rappresenta aspetti cui fare attenzione. Questo fattore, ad esempio, potrebbe essere molto presente in professioni come il Medico e l'Infermiere, orientati a riportare le competenze di Counselling in una professione che inevitabilmente e sempre più, porta a confronto con altri modelli culturali di cui tenere conto.

Setting

La traduzione del termine in italiano letterale è “ambiente”, una sorta di contenitore meno ampio del precedente, nel quale si svolgono relazioni. Tutti noi siamo abituati a concepire il termine “ambiente” correlato ai fattori che fanno parte della natura: aria, cielo, terra, acqua, pulizia o sporcizia, PM10, riciclo. Ma utilizzando il termine in riferimento al Counselling, possiamo allargare il concetto all’ambiente relazionale, all’ambiente psicologico, all’ambiente fisico, all’ambiente professionale.

Anche il contesto sociale e culturale è un contenitore, ma non viene normalmente considerato parte del “setting” di Counselling, perché troppo ampio e indefinito, anche se, come già detto, porta con sé condizioni e rappresentazioni che possono influire sulla relazione di Counselling, ed è quindi buono tenerne conto.

Il setting vero e proprio, cioè il contenitore, l’ambiente più modesto nel quale si svolge il rapporto di Counselling, è caratterizzato dalla presenza e dalla reciproca influenza dei quattro sotto-contenitori in cui è suddivisa la figura. Tutte le principali voci descritte concorrono alla sua formazione, e tutte le voci descritte contribuiscono a definire struttura, funzionamento e storia, cioè svolgimento del processo di Counselling o della applicazione di competenze acquisite.

Contesto

In questo primo fattore sono contenute alcune voci, riferite agli aspetti più tangibili e per così dire strutturali del percorso di Counselling. Sedie o poltrone, scrivanie o meno nel mezzo, termosifoni al minimo sindacale o luce fioca da torcia elettrica, sono alcuni elementi strutturali e tangibili, generalmente non contrattabili. L’Ospedale è un contesto con riferimenti precisi e definiti, oltre la volontà e la possibilità di decisione di chi opera al suo interno.

Una Azienda pubblica o privata, un Ente Pubblico, una Associazione di Volontariato hanno riferimenti, condizioni, procedure precise e definite, che non vengono scelte o decise né dal Counsellor né dal professionista che vi opera. Tutti questi elementi fanno parte del contesto in cui avviene la relazione, o in cui vengono applicate le competenze.

Medici, Docenti, Infermieri, Educatori, e tutte le altre figure professionali descritte nel sottotitolo di copertina, vivono e operano in un contesto già definito e strutturato di cui tener conto. E anche un Counsellor Professionista che offre la sua competenza in uno di quei contesti, deve considerare le peculiarità che lo contraddistinguono.

Del “Contesto” fanno parte anche i tempi e gli spazi in cui viene svolta l’attività di Counselling, così come la tariffa di ogni incontro, parte del contratto che viene stabilito ad ogni inizio percorso.

L’area di intervento è parte integrante del “Contesto”, la specificità cui si riferisce il contenuto del processo di Counselling. E’ fattore strutturale, certo e imm modificabile, con il quale il Counsellor può e forse “deve” misurare i propri

muscoli, per comprendere due cose. La prima è riconoscere se rientra tra le sue specifiche aree di intervento, la seconda è considerare se rientra nella sua competenza professionale e solidità personale.

Committenza

Sia nel caso di rapporti di Counselling personale, che di gruppo o organizzativo, la motivazione all'intervento di Counselling potrebbe essere richiesta da una Committenza, da qualcuno che vede e capisce e decide, ma che non è il destinatario finale del servizio.

Quest'ultima potrebbe avere l'identità più "variegata", cioè passare da una madre che desidera spingere il proprio figlio, ad affrontare o risolvere una situazione di vita che la preoccupa, sino al Dirigente di un servizio, o di un qualsiasi reparto interno ad una azienda pubblica o privata, preoccupato dalle dinamiche che si svolgono nel gruppo di collaboratori, e che comportano una diminuita produttività o un servizio carente.

Il rapporto con la Committenza è un fattore da considerare con molta attenzione, trasparenza e consapevolezza, perché in genere sostenuto da un castello di richieste esplicite, apparentemente chiare e semplici, mosse però da motivazioni, attese e fantasie, che nella maggior parte dei casi, non corrispondono con motivazioni, attese e fantasie del Cliente, cioè dei destinatari finali.

Una madre vorrebbe che il proprio figlio "cambiasse" motivazione nei confronti dello studio. La stessa madre vorrebbe che la figlia quindicenne, ricoverata in coma etilico, facesse scelte differenti, in merito a compagnie di amici e attività con cui trascorrere il tempo libero.

La stessa madre, rivolgendosi al Counsellor, vorrebbe che la figlia diventasse meno scorbutica e introversa, aumentando la sfera di relazioni reali e di persona con i suoi coetanei, anziché ridursi allo scambio di frasi, foto e video sui social. Ma il figlio e la figlia desiderano la stessa cosa? Hanno la stessa motivazione della madre a mettere in discussione i propri comportamenti?

La stessa dinamica, anche se in modo più sofisticato, la ritroviamo quando l'intervento di Counselling viene richiesto dalla Dirigenza di un reparto, dai Superiori, dalla proprietà di una Azienda.

Il rapporto con la Committenza, richiede una attenta combinazione tra l'ascolto della richiesta e la coscienza di sé del Counsellor, per riconoscere i rischi e i tranelli che nel percorso possono nascere. Il rapporto con la Committenza richiede un contratto chiaro, e parte di questo contratto sarà centrato sulla chiarificazione degli elementi motivazionali (di Committenza e Cliente), degli aspetti di deontologia professionale, che motivano alla confidenzialità di quanto emerge in un percorso di Counselling, della strutturazione del percorso che si intende fare e degli scopi che il Counsellor può e vuole perseguire.

Come abbiamo modo di capire da queste poche righe, qualora esista il rapporto con la Committenza, è una parte di quel "Contesto" articolato da tenere in attenta considerazione.

Cliente

Inviato da altri o arrivato di sua spontanea volontà, il Cliente, sia esso persona o gruppo appartenente ad altre entità, è il principale protagonista del setting, per quanto riguarda il contenuto del percorso di Counselling. Nessuno meglio del Cliente conosce la sua vita, la sua storia, i suoi desideri, anche se una parte più o meno rilevante di essa non sempre è consapevole. Il Cliente ha diritto di definire i suoi scopi, a partire dalla sua personale e privata motivazione al Counselling.

Deontologia professionale vuole che, un Counsellor non possa essere asservito ad una madre apprensiva, o a un Dirigente d'Azienda preoccupato dall'andamento delle vendite. Può farsi carico di questa preoccupazione, per capire quanto e come è vissuta o percepita da quel figlio o da quei dipendenti, può cercare di comprendere la nascita di una situazione indesiderata o indesiderabile, e partire da questo punto per sondare la motivazione del cliente al cambiamento, e alla definizione di scopi e obiettivi di comportamento differenti dagli attuali.

In questo modo, è certamente attento al lungo elenco di elementi del setting, presenti in modo esplicito o implicito nel Cliente:

- il suo modo di intendere e porsi rispetto al Counselling,
- il suo modo di intendere e porsi rispetto alla vita,
- le sue caratteristiche di personalità,
- le sue motivazioni,
- le sue attese,
- i suoi desideri,
- le sue qualità e i suoi limiti,
- i suoi obiettivi,
- l'investimento che è in grado e vuole impegnare nel percorso.

Tutti questi elementi concorrono alla formazione del setting, e contribuiscono alla evoluzione positiva o negativa del processo.

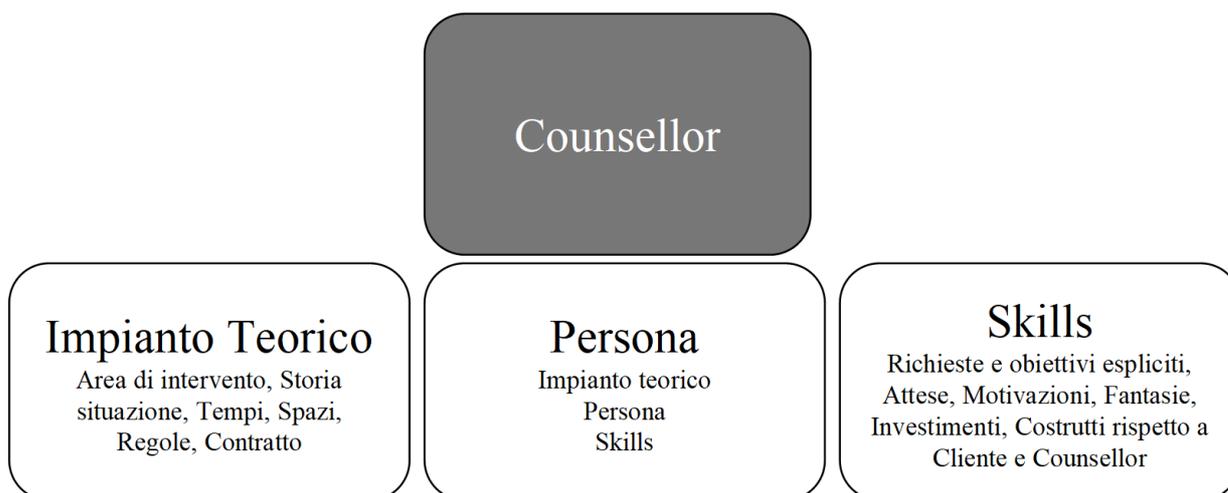
Counsellor

Per ultimo, ma non in ordine di importanza, visto che dedichiamo almeno tre anni iniziali alla sua formazione, il fattore Counsellor, con tutti gli elementi che compongono il classico binomio inscindibile: persona-professionista, umanità e competenza.

Il Counsellor, con il suo essere persona saldata al suo essere professionista, è elemento costitutivo al pari di altri del setting nel processo di Counselling, ma è anche elemento costruttivo di tale processo. E' la variabile che più può intervenire per costruire, modificare, adattare le condizioni ambientali, in modo che siano il più possibile facilitanti e garanti, che permettano al Cliente di perseguire quei cambiamenti desiderati nel suo stato di "salute" bio-psico-sociale, o nello stato di salute dei gruppi o delle organizzazioni che al Counselling si rivolgono.

Ed è buono che questa variabile, confermando il significato di tale termine, sia nella vita professionale in continuo movimento, mai statica, completa ed

“arrivata”. In questo modo di concepire l’identità del Counsellor, sfera personale e professionale non sono in alcun modo distinte e scisse, e gli eventi e le esperienze di vita del Counsellor possono, e per certi versi devono, influire sul suo cambiamento. La formazione personale e professionale di un Counsellor, ha certamente un inizio con il percorso triennale di base, ma non può avere una fine. Tre sono gli ambiti nei quali si descrive e costruisce il profilo professionale di un Counsellor: Impianto Teorico, Persona, Skills.



-Buongiorno, mi dica pure qual è il suo problema

-Ho perso il lavoro, mi hanno licenziato e non sono più un ragazzino. Sa com'è, ormai alla mia età non sono tutti lì ad assumere gente così. E poi comunque è stata una botta, non me l'aspettavo, quando ho iniziato a lavorare in Argical avevo vent'anni e tutto andava bene, sono quasi trent'anni che lavoro là, e adesso cosa faccio, e poi ai miei figli cosa dico, che mi vedono tutto il giorno in casa. Il fatto è che questa cosa mi ha messo dentro una roba, non ho più neanche voglia di andare in giro a cercare, e poi cosa vuole che dica, che ho cinquant'anni e che so fare... Cosa so fare... Il mio lavoro, l'ho fatto bene per trent'anni, ma adesso non hanno più bisogno di me, non c'è più posto.. e allora lavora solo mia moglie, e meno male che c'è lei, altrimenti non so come avremmo fatto, ma non è bello che lei esca di casa e vada a lavorare, e io sono lì che giro in giro senza far niente... ecco qual è il mio problema... mi dica lei...

-Ha provato a vedere nelle liste di collocamento?

-Ma lì ci vanno tutti, e poi non c'è niente che faccia al caso mio, non cercano un profilo come il mio...

-E nelle agenzie di Servizio Interinale?

-E vado lì per farmi sfruttare per quattro soldi, e lavorare magari a singhiozzo per due mesi e poi di nuovo a cercare come un mendicante?

-Anche la Provincia offre un Servizio di Uffici del Lavoro, potrebbe rivolgersi a quello più vicino...

-Per fare cosa?! Servizi Socialmente utili? Spostare le foglie dal marciapiede di destra a quello di sinistra per qualche voucher?! E poi per quanto tempo... Le

conosco quelle cose lì, quando finiscono i soldi del progetto, tutti a casa.. almeno un po' dignità con i miei figli, con mia moglie, con me stesso...

Se il buongiorno si vede dal mattino, possiamo immaginare lo stato d'animo di quel Counsellor dopo numerosi tentativi di essere d'aiuto, sistematicamente cassati dal signore disoccupato. Frustrazione sì, ma forse non solo. Questa persona è facile faccia nascere sentimenti di antipatia. Come si fa a rifiutare ogni idea che viene messa sul piatto della possibile soluzione positiva?

Ma forse ciò che quel Counsellor non conosce, è il gioco relazionale in corso nel dialogo, ben descritto nell'approccio dell'Analisi Transazionale, che prende il nome di "Perché non, Sì ma". Ma forse ciò che quel Counsellor non conosce, è quanto influiscano sulla percezione e sulle scelte delle persone, oltreché sui loro sentimenti, i Costrutti relativi ai ruoli di un sistema familiare: l'uomo lavora e guadagna, la moglie accudisce i figli e la casa, e non viceversa. Costrutti rigidi al punto da far scaturire sentimenti negativi, e apertura di crisi identitaria.

Ma forse ciò che quel Counsellor non conosce, è il carico di responsabilità che sente, nel momento in cui gli viene presentato un problema di questo tipo, pesante al punto da spingerlo a ricercare lui tutte le possibili soluzioni presenti nel mercato di quel contesto sociale, come se il problema riguardasse la sua vita e la sua famiglia.

Ma forse ciò che quel Counsellor non conosce, è il motivo che lo spinge a dare una serie di consigli a raffica, ritenendo di possedere le soluzioni giuste e adeguate.

Ma forse ciò che quel Counsellor non conosce, è il fatto che consigli e suggerimenti non sono l'unica arma professionale che potrebbe mettere in gioco, al contrario di una normale persona amica o con grado di parentela vicina, che non ha bisogno di avere questo dubbio, ma cerca semplicemente di offrire il prima possibile alternative valide.

Ma forse ciò che quel Counsellor non ha considerato, è che ogni buona cura non può prescindere da una corretta diagnosi su quale sia il vero e reale problema, per la persona che espone la sua esperienza di vita. Questi "Ma forse..." anticipano ovviamente la necessità di dedicare tempo, energie, investimento e pensiero nella costruzione di una professionalità, che si differenzi nettamente e certamente da quanto può fare una persona amica, o vicina di parentela, in un momento di difficoltà, e allo stesso tempo si differenzi in modo chiaro da quanto va lasciato come campo di intervento ad altre professioni. Altrimenti il compenso non sarebbe giustificato, neppure se fosse a risarcimento del tempo dedicato. I consigli gratuiti e immediati li sanno dare tutti, un Counsellor deve fare, sapere ed essere qualcosa di differente. Eccoci quindi a descrivere in modo sommario le tre aree su cui centrare l'attenzione.

Impianto Teorico

Programmazione Neurolinguistica, Analisi Transazionale, Approccio Sistemico-Relazionale, Gestalt, Counselling Filosofico, Counselling a Orientamento Psicoanalitico, Counselling Pluralistico Integrato, Approccio Centrato sulla Persona,

l'elenco sarebbe lungo. Tutti questi "approcci" hanno un impianto teorico di riferimento, più o meno articolato, più o meno complesso.

L'impianto teorico di riferimento, orienta sia il modo di concepire la relazione d'aiuto e le persone, sia il modo di agire del Counsellor. Uno o più impianti teorici di riferimento sono parte integrante del setting di Counselling, e nella maggior parte dei casi consentono di non viaggiare alla cieca. In più, l'impianto teorico di riferimento viene in molti casi collegato e derivato dalla teoria della personalità, aspetto che, come già affermato, apre una possibile contraddizione con il campo di applicazione del Counselling, che per sua natura e deontologia professionale, non entra e non deve entrare in un territorio vincolato per legge ad altre professionalità.

L'impianto teorico, è inoltre guidato e collegato in modo saldo dalla visione della natura umana che un Counsellor ha, come fusione di esperienze umane e riflessioni socio-filosofiche.

In particolare la maggiore dicotomia riscontrabile su questo fronte, viene rinchiusa nel termine "fiducia", in antitesi al concetto di "controllo". L'essere umano è degno di fiducia, nella sua possibilità di dare risposte positive ed efficaci alla propria vita, oppure necessita, se non di un controllo, quanto meno di un indirizzo, di un orientamento etero definito?

Chi nutre fiducia nelle possibilità di un cliente di trovare, se aiutato e sostenuto, risposte più adeguate per la propria vita, o quella del gruppo o dell'organizzazione di cui fa parte, ha un comportamento decisamente differente da chi questa fiducia, per approccio teorico di riferimento, per esperienza personale o per altri motivi, non intende metterla in gioco e concederla. L'elemento "fiducia" gioca un ruolo importante, sia nella gestione pratica del colloquio che dell'intero processo di Counselling.

In ogni caso, attorno alla questione "fiducia" si gioca anche il potere che un Counsellor vuole e intende esercitare nelle relazioni che instaura. Sul tema della fiducia, verranno spese parole specifiche verso la fine di questo capitolo.

Persona

Mentre la prima area si occupa dell'aspetto teorico, la seconda affronta e descrive sommariamente le componenti della "Persona-Counsellor", anche in questo caso partendo dal presupposto che, trattandosi di una professione che punta la maggior parte delle sue carte sulla relazione, sia necessario avere molta cura e attenzione a tutte le voci che ruotano attorno al concetto di "Persona".

Definire una persona, le sue caratteristiche e la sua identità non è semplice, le dimensioni che entrano in gioco sono molteplici e variegate, anche perché sono costruite in una storia unica e irripetibile, di cui si perdono le tracce proprio in quella parte di vita che costituisce il nostro imprinting, e della quale non abbiamo né coscienza né consapevolezza.

Ciò che possiamo fare da adulti è prenderne atto, avviare una sorta di ricerca delle nostre fonti, e soprattutto una imponente opera di costruzione attuale di ciò che siamo e vogliamo essere in modo intenzionale, nonostante quanto portiamo sulle spalle dal nostro passato.

Nello schema vengono riportate alcune voci, che aiutano a comprendere gli aspetti della nostra vita che entrano decisamente in gioco in una relazione di Counselling, anche senza la nostra volontà e intenzione.

Nel contenitore “Persona”, parte del più ampio contenitore “Counsellor”, rientrano tutti gli argomenti del primo capitolo, il modo di conoscerli, misurarli, gestirli nella propria vita, ed oltre a questi possiamo aggiungere molte altre variabili, che possono influire nello svolgimento di una relazione di Counselling o nell’utilizzo delle semplici competenze.

Età, sesso, caratteristiche fisiche

Strano a dirsi, ma le persone sono molto influenzate da alcune delle nostre caratteristiche fisiche o anagrafiche. C’è chi si fida maggiormente delle donne, altri degli uomini, chi in base all’età attribuisce maggiore o minore competenza, chi è ben disposto dalla presenza fisica, dal tipo di abbigliamento. Se tutti noi fossimo non vedenti, questo problema sarebbe meno evidente, non saremmo condizionati da ciò che i nostri occhi vedono e il nostro cervello interpreta, filtra, elabora anche solo a partire dagli stimoli visivi.

Avremmo la possibilità di conoscere le persone in quanto sono, per la loro voce, per quanto dicono ed esprimono, con molti meno filtri visivi e pregiudizi. Certo, anche il tono di voce a volte confonde, ma se togliessimo gli occhi e le orecchie, potremmo diventare tutti Mr. Potato del film Toy Story, e inventare così un nuovo approccio: il Counselling Tattile.

Un Medico alto, con voce stentorea e passo deciso, potrebbe ispirare fiducia solo per quelle caratteristiche, che di per sé sembrano garantire sicurezza e protezione. Lo stesso Medico, piccolo e mingherlino, dalla voce querula e tremante, pur con un bagaglio di competenze ed esperienze rilevanti, potrebbe avere di fronte l’arduo scoglio di costruirselo quella credibilità affatto gratuita.

Esperienze precedenti

“Sono al telefono con un assessore che mi ha chiesto di poter portare nel suo comune lo spettacolo con Max Pisu. Ad un certo punto il tono della conversazione cambia, si ferma un attimo in attesa e poi mi chiede: “Ma è una cosa che non le ho chiesto... ma lei ha figli?”. Io rispondo con un pezzo della mia storia, lui si sente rassicurato e aggiunge: “Sa perché glielo chiedo? Perché sono passate da qui molte persone, per conferenze, incontri di formazione, ma io mi chiedo sempre se hanno figli, come li crescono o li hanno cresciuti, ad esempio è venuta Maria Rita Parsi, ma lei non ha figli, non ha famiglia, è sola, e parla tanto di educazione, e scrive libri e fa conferenze, ma non ha una esperienza diretta di quello che dice...”

Molte persone hanno questa idea, più o meno corretta: “Chi non ha passato o vissuto una esperienza, non può capirla sino in fondo”. Per molti versi questo è vero, ma allo stesso tempo non è detto che un Counsellor debba conoscere e vivere sulla propria pelle tutte le situazioni della vita, per poter essere realmente d’aiuto. Questo è possibile perché, lo scopo del Counselling non è quello di fornire solamente

soluzioni, indicazioni, ricette a partire dalla propria competenza specifica, quanto di facilitare un percorso di consapevolezza, scelta e cambiamento nell'altro.

Inoltre, il fatto di avere vissuto la stessa esperienza è per così dire un'arma a doppio taglio: potrebbe inquinare la capacità di ascolto, proprio nel "dare per scontato" di conoscere già tutto. Una separazione, un lutto, un trasloco, un esame, una discussione di lavoro, hanno certamente alcuni elementi comuni, ma allo stesso modo possono avere risvolti, sentimenti e ripercussioni talmente distanti tra una persona ed un'altra, da far dubitare a volte di poter chiamare con lo stesso nome la stessa esperienza.

Training e appartenenze

Per la mia storia professionale, molte volte mi è capitato di ricevere richieste di questo tipo, da persone in diverse parti d'Italia: *"Per favore conosci dalle mie parti un bravo Counsellor o Psicoterapeuta? Però che sia rogersiano, mi raccomando"*.

La domanda è stupida in sé, come se la competenza di una persona fosse direttamente proporzionale alla sua appartenenza a questo o quell'approccio. Forse più che stupida (da stupore per chi la porge) è una "falsa credenza". Nel 1990, una ricerca dal titolo "Elementi comuni in psicoterapia" aveva messo in luce il seguente fatto, anche se non cercato espressamente dallo scopo della ricerca: due professionisti con molta expertise, ma di approcci differenti, sono molto più vicini tra di loro che non due professionisti dello stesso approccio, uno con molta expertise e uno neofita. Le persone credono che una appartenenza qualifichi la competenza, ma nella pratica non è vero.

Discorso molto differente per la formazione che un Counsellor riceve. Non sono pochi i percorsi di Counselling che in Italia si limitano alla sola crescita personale, senza minimamente avere una architettura formativa in grado di costruire la professionalità sostanziale del Counsellor.

Eppure, se la caratteristica principale del Counselling inteso secondo questo nostro paradigma di riferimento è la relazione, lo strumento privilegiato è il Counsellor, come persona e come professionista. E lo strumento va curato, oliato, pulito, nutrito, pena il fermarsi, l'inaridirsi, l'offrire relazioni di aiuto meccaniche e nel tempo demotivanti per entrambi. La formazione permanente è un mezzo di motivazione personale e professionale.

Motivazioni, Attese, Obiettivi

Far bella figura, essere apprezzato e riconosciuto, essere realmente d'aiuto, risolvere la situazione presentata il prima possibile, fare in modo che la persona ritorni, favorire la motivazione ad un investimento serio in merito al problema, essere pagato in modo equo, ricevere una telefonata che avvisi del mancato appuntamento, sono tutte aspettative più o meno legittime che un Counsellor potrebbe nutrire, consapevolmente o inconsapevolmente, non tanto o non solo nei confronti del proprio Cliente e in quanto fa, ma in se stesso. A volte le Supervisioni mettono in luce come

alcune di queste attese o scopi che il Counsellor ha in modo implicito, possono condizionare negativamente ed intralciare il processo di Counselling. Il passaggio da implicite e inconsapevoli ad esplicite e consapevoli, a volte modifica la natura del Processo di Counselling, facendo pulizia e sgombrando il campo da detriti, che impediscono di camminare in modo spedito e salutare.

Differente è il discorso in merito alle motivazioni. Vien detto che gli psicologi, scelgano la propria professione perché “ne hanno bisogno” loro. Vien detto che le persone che si rivolgono al volontariato, lo fanno perché “ne hanno bisogno” loro. Vien detto che alcune scelte professionali nel mondo delle relazioni d’aiuto, diano risposta a bisogni di crescita, guarigione di ferite, sistemazione di proprie esperienze di vita non del tutto positive, ma in modo inconsapevole. Questo farebbe dire che, le scelte in questo campo sono sempre spinte da un bisogno personale, mascherato da altruismo e bene sociale. Accettare che questo sia vero, è un passo non semplice e non indifferente. Molte sono le persone che rifiutano affermazioni così categoriche, ma così profondamente vere. Non c’è nulla di male nel dire a se stessi, che la scelta professionale è anche una scelta di sistemazione “di vita”, non solo di sistemazione “a vita”.

Il motivo per il quale ognuno di noi decide di dedicare la propria vita professionale, se non quella personale, alla relazione d’aiuto, è certamente buono che venga sondato e messo in luce in modo sincero e trasparente. Non per giudicarlo e valutarlo, ma per prenderne atto e renderlo positivo per sé e per le relazioni future.

Nel 1995 faccio parte della Università del Volontariato di Milano, con il ruolo di Coordinatore dei Facilitatori di gruppo e parte del Comitato Scientifico di questa istituzione. L’Università del Volontariato, fondata da Caritas Ambrosiana, Fatebenefratelli e Ospedale San Giuseppe, è in quell’epoca un biennio di formazione al volontariato, con piano di studi e attività filtro, che indirizza ai vari settori: minori, anziani, dipendenze, ospedali ecc. ecc. I primi tre mesi della prima annualità vengono tutti dedicati al lavoro sulla motivazione del futuro volontario, proprio per non lasciare al caso la scelta, renderla consapevole e farsene carico.

Valori e Costrutti

Nel secondo capitolo abbiamo conosciuto la differenza che esiste tra questi due termini o concetti, che danno forma, misura e definizione alla propria identità, in rapporto al binomio “rigidità-flessibilità”. Come detto, chi ha una formazione e una storia personale, familiare e sociale molto legata ai riferimenti religiosi e cattolici, avrà forse maggiore difficoltà nel gestire un Counselling di coppia che preveda la separazione come via d’uscita. Chi ha un regime alimentare vegetariano o vegano, farà maggiore fatica a parlare di alimentazione con chi vuole essere aiutato a seguire, in modo disciplinato, altri tipi di dieta.

I nostri valori possono portare beneficio all’interno della relazione di Counselling, ma possono anche rappresentare un terreno di divergenza e differenza con l’altro, tanto più sono rigidi e assoluti. I nostri costrutti possono portare un aiuto nel confronto con riferimenti diversi, ma allo stesso tempo possono assumere la forma di pregiudizio per la differenza, rappresentare terreno di scontro e distanza con l’altro,

tanto più sono rigidi e assoluti. Il che non significa abbandonarli, modificarli, rinunciarvi, quanto esserne padroni, per comprendere i nostri limiti nell'aiuto, ed eventualmente condividere con onestà e trasparenza la impossibilità di svolgere un rapporto professionale non inquinato.

Coscienza di sé

L'ultima frase del punto precedente è direttamente collegata a questo ultimo fattore. Per aver chiaro quanto il nostro sistema di valori e costrutti, ci impedisce in varia misura di svolgere una relazione d'aiuto efficace per la persona che abbiamo di fronte, è necessario avere e incrementare un buon contatto con sé, e un buon rapporto con la coscienza di sé. In questo l'introspezione è un buon viatico, ma forse può e deve essere attivata da una pratica di Supervisione, che allena e indirizza le domande da rivolgersi, e indica la strada per la pulizia interiore.

Concludendo questa parte riguardante il setting, nel secondo capitolo abbiamo dato abbondante spazio alle parti dal titolo: "Impianto Teorico, Persona". In questo terzo capitolo, lo sguardo verrà rivolto altrove, anche se la dimensione personale e teorica non verrà abbandonata del tutto. Ci occuperemo di "Skills", dove per skills viene inteso un raggruppamento di abilità di gestione del processo di Counselling, ma anche abilità di organizzazione, lettura, comprensione e valutazione di tale processo.

Nel quarto affronteremo gli aspetti che differenziano il Counselling personale da quello di Coppia, di Gruppo o Organizzativo, e toccheremo con mano come, nella pratica quotidiana, esistano sostanziali differenze tra chi vuole praticare il Counselling come professione a sé stante, e chi vuole applicare alcune competenze di Counselling alla propria attività professionale, che prevede anche altri compiti e ruoli: Medici, Infermieri, Docenti, Educatori, Assistenti Sociali, Consulenti d'Azienda, Operatori Sociali, Avvocati, Sacerdoti.

I singoli passaggi e le specifiche skills previste in questo testo, pur non esaurendo il panorama di quanto fatto nella formazione triennale, verranno affrontati una alla volta approfondendone all'atto pratico l'applicazione, la modalità e il significato. Vedremo anche le differenti fasi dell'intero Processo di Counselling, per poi focalizzarci su quelle del singolo Colloquio di Counselling, evidenziando le differenti attività che possiamo svolgere e descrivendo le corrispondenti abilità. A tutto questo aggiungeremo alcuni argomenti trasversali, come la fiducia e la creazione del clima, ma per ora diamo inizio alle danze, prendendo come punto di partenza il tema cardine attorno al quale ruotano tutte le competenze: "Analisi della Domanda".

Ogni intervento di Counselling parte da una domanda, identificando così una struttura della relazione particolare, per molti versi differenziata da quanto avviene in altri contesti professionali già strutturati. Nella Scuola, la domanda di Counselling è presente solo se i docenti o i genitori o altre figure, chiedono un intervento esterno alla Scuola. In genere non è presente se sono i Docenti a praticare alcune competenze di Counselling, in contesti individuali o di gruppo. Allo stesso modo in Ospedale, in un Ente Pubblico, in una Azienda. La domanda di Counselling, è presente solo se qualche rappresentante di queste strutture chiede un intervento di

Capitolo 4

Pareti divisorie: Contestuale/Supervisione

Medici, Infermieri, Docenti, Educatori, Assistenti Sociali, Operatori Sociali, Consulenti d'Azienda, Volontari, Sacerdoti, Avvocati e Counsellor Professionisti, c'è posto per tutti, o meglio, ci sono parole nelle quali tutte queste figure potrebbero riconoscersi e trovare qualche collegamento, legame, applicazione con gli elementi del Counselling sin qui descritti. A dire il vero, di molti argomenti trattati negli scorsi capitoli, tutte le persone potrebbero trarne giovamento.

Ad esempio maturare la padronanza del modello dei Quattro Quadranti, sia nel prestare attenzione ai propri pensieri nella relazione con gli altri, sia nel padroneggiare le proprie parole collegate al quadrante dal quale traggono origine, non sarebbe cosa scandalosa, tutt'altro.

Ad esempio maturare la capacità di esprimersi in termini sempre più "Concreti" anziché "Vaghi", aiuterebbe a togliere di mezzo o a ridurre incomprensioni, malintesi, interpretazioni fatte sull'onda della propria fantasia, occupando arbitrariamente tutti gli spazi ambigui, lasciati inconsapevolmente vuoti, solo per il fatto di non aver mai incontrato esperienze che hanno insegnato questo particolare.

Ad esempio acquisire alcuni riferimenti in tema di Assertività, Potere e Autostima, gioverebbe assai in termini di maggiore indipendenza affettiva, solidità personale, capacità di esercitare laddove necessario la propria sfera di "potere personale", praticando al meglio le tre aree di Libertà, Influenza, Trascendenza.

Ad esempio conoscere quanto avviene intorno al "Calderone" dei nostri conflitti, al modo in cui si combinano gli ingredienti, ai fattori che alzano o abbassano la fiamma, alle possibili vie d'uscita positiva da quelle situazioni spiacevoli, non dico

che porterebbe la pace nel mondo, ma allenterebbe in molti casi la tensione nelle relazioni, fonte rilevante di stress.

Ad esempio acquisire competenza nell'applicazione del modello di gestione dello stress "Richieste – Risorse", aiuterebbe in grossa misura il mantenimento di buoni livelli di salute, anche in situazioni che mettono alla prova.

Ad esempio, parlando di situazioni che mettono alla prova, attivando la propria capacità di mettere a frutto le condivisioni fatte in merito ai quattro cavalieri dell'apocalisse, Cuore, Mente, Mani, Anima, le ferite causate da distacchi affettivamente più o meno rilevanti, avrebbero maggiori possibilità di non virare in setticemia.

Ad esempio la pratica di alcune delle skills descritte, non solo la loro conoscenza, magari quelle più semplici da attuare, sarebbero più che sufficienti per garantirsi relazioni positive, armoniose, rigeneranti.

Ad esempio maturare la capacità e la volontà di recarsi in quel negozio dai prodotti in vendita di natura meravigliosa, farebbe sentire sempre in movimento, in crescita, aumenterebbe non solo il livello esistenziale nello stare a questo mondo, ma arricchirebbe in misura rilevante la propria autostima.

Osservando tutti questi "Ad esempio" elencati, viene da dire che non si tratta solo di relazione d'aiuto, bensì di relazione, in ogni contesto, in ogni forma, con qualsiasi ruolo formale e informale. Questo significa svolgere la propria attività sul fronte "salute", non occuparsi di "disagio", ecco un chiaro confine. Tornando a restringere l'orizzonte, se questi "Ad esempio" valgono per tutte le persone, a maggior ragione devono valere per le figure elencate, che ora esamineremo una ad una.

Un presupposto merita però di essere sottolineato. I contesti applicativi, possono essere osservati e analizzati sui due fronti cui si rivolge questo testo, così come la formazione triennale. Il primo è quello della libera professione, un Counsellor Professionista che decide di avviare uno studio o una attività in proprio, e può in questo testo sondare molti dei campi nei quali si può proporre. Il secondo è quello di figure professionali e non, che accedono alla formazione per acquisire competenze da aggiungere al proprio bagaglio di abilità, conoscenze e informazioni specifiche, legate al ruolo o al contesto in cui operano. Prendiamo il contesto scolastico, e vediamo la differenza.

Primo fronte: un Counsellor Professionista potrebbe offrire i propri servizi ad una Istituzione Scolastica per incontrare esigenze espresse, criticità rilevate con alunni, genitori, docenti, personale amministrativo ecc? Certamente sì, a patto che oltre ai propri servizi, aggiunga informazioni su come reperire le risorse per sostenerli economicamente, visti i chiari di luna che nella Scuola aleggiavano ormai da tempo.

Secondo fronte: un Docente, un Dirigente Scolastico, un Direttore Amministrativo, potrebbe decidere di partecipare alla formazione triennale per portare nel proprio lavoro competenze che, nella propria formazione di base non può aver acquisito in modo così specifico e particolareggiato? Certamente sì, e nel momento in cui verrà affrontato questo contesto, incontreremo esempi specifici della utilità e dei vantaggi che potrebbe comportare. Proseguiamo con il contesto Sanitario e cerchiamo di capire la differenza.

Primo fronte: un Counsellor Professionista potrebbe offrire i propri servizi ad una Azienda Sanitaria, ad un Ospedale, ad una Casa di Riposo, o ad una delle altre forme di cui si compone il Sistema Sanitario Nazionale, per incontrare esigenze espresse, criticità rilevate con pazienti, familiari, personale amministrativo, medici, infermieri, dirigenti di differente grado e responsabilità?

Certamente sì, a patto che oltre ai propri servizi, li organizzi in un progetto particolareggiato, magari corredato da strumenti di monitoraggio e valutazione, descrizione degli esiti attesi e degli indici di richiamo correlati, aggiungendo laddove possibile indicazioni su come reperire le risorse per sostenerli economicamente, visti i chiari di luna che nella Sanità si scorgono anche di giorno.

Secondo fronte: un Medico sia ospedaliero che di Medicina Generale o Pediatra o di altre specializzazioni, un Infermiere, un Coordinatore Sanitario o Caposala, un Dirigente a qualsiasi livello operi, un Direttore Sanitario o un Dirigente Medico o Amministrativo, potrebbe decidere di partecipare alla formazione triennale, per portare nel proprio lavoro competenze che, nella propria formazione di base non può aver acquisito in modo così specifico e particolareggiato?

Certamente sì, perché una qualsiasi di queste figure, non può neppure immaginare la ricchezza che potrebbe ricevere, dalla sua partecipazione in un contesto eterogeneo al massimo, quindi non settoriale e condizionato dagli stessi riferimenti, e nel momento in cui verrà affrontato questo contesto, incontreremo esempi specifici della utilità e dei vantaggi che potrebbe comportare.

Lo stesso vale per tutti i contesti che affronteremo, perché in ognuno di questi, ci sono persone in relazione con altre persone, con ruoli simili o differenti, con scopi, mansioni, funzioni e dinamiche soggette a frizioni o armonie, con rapporti produttivi o improduttivi, con le difficoltà e le sfide che queste relazioni possono comportare, con persone da gestire e capi con cui mediare. Ma andando per gradi, prendiamo il via dalla prima ipotesi, la libera professione.

4.1 La libera professione

C'è una profonda differenza tra la Scuola e la vita reale, tra la Scuola e il mondo del lavoro. In Italia questa differenza è ancor più marcata, nonostante i tentativi di "alternanza scuola-lavoro".

Anche nella formazione triennale al Counselling, la differenza tra contesto formativo e reale professione potrebbe esserci. Un conto è il percorso formativo, gli esercizi, le schede, i laboratori di Counselling, le riprese con videocamera e la revisione dei colloqui con Analisi, e un conto è costruire e portare avanti una professione.

Con poco timore di essere smentito, credo che la Scuola di Counseling IMR – Italian Medical Research, sia l'unica in Italia ad offrire già nella formazione triennale di base, molti strumenti pratici per capire come avviare la professione di Counsellor Professionista, dagli elementi logistici a quelli di marketing, sino a quelli di legame e rete territoriale. Alcuni di questi elementi verranno qui condivisi, invitando il lettore a considerare il limite di spazio e forma di questo testo, che non

può rendere l'esperienza così ricca come potrebbe essere lo svolgerla in aula, con un intero week end dedicato.

4.1.1 Costruire uno studio professionale

C'era una volta un Trainer, che aveva l'incarico di collaborare alla Formazione dei Formatori in Italia del Metodo Gordon (Genitori Efficaci, Insegnanti Efficaci). Non si sa bene da dove fosse nata quella investitura, ma tant'è che da molti era ambita, e in molti si affaccendavano per cercare di screditare quanto veniva fatto, per proporsi come sostituti o sostitute. "Mors tua vita mea", direbbe il proverbio. Se scredito il tuo lavoro, potrebbe anche essere che lo affidino a me. Uno degli aspetti che veniva maggiormente denigrato e messo in discussione, riguardava la scelta più o meno consapevole di consentire a tutte le persone che ne facessero richiesta, l'accesso al breve percorso formativo necessario, per essere abilitati a organizzare e gestire i corsi di formazione per Genitori e Insegnanti.

"Ma perché non fate selezione?!" era la domanda più garbata. "Ma non vi rendete conto, che potreste dare uno strumento in mano a persone socialmente pericolose, che potrebbero fare danni!?" In effetti alcuni formatori, in particolare quelli della prima ora non seguiti con l'aggiornamento, qualche esperienza negativa l'hanno promossa, ma gli unici danni li avevano fatti a se stessi, e forse per un lieve accenno, anche al Metodo che cercavano disperatamente e maldestramente di insegnare.

Ma queste esperienze negative, non erano sufficienti per chiudere la porta a qualcuno, per fare una disperata selezione degli eletti, nella presunzione che quel qualcuno non fosse idoneo a coprire il ruolo. Inoltre, quando si tratta di fare "selezione", bisogna capire bene chi seleziona chi, e in base a cosa. Perché sovente i selezionatori sono più inesperti dei selezionati. Da ciò il detto che chi non sa fare l'Insegnante passa Dirigente Scolastico, e chi non sa fare il Dirigente passa nel ruolo di Ispettore. E poi, quali sono i parametri che, con certezza matematica, fanno escludere una persona da un possibile percorso, a priori? Come è possibile predire un futuro così certo, su di un fronte così incerto come quello delle relazioni umane?

Nella realtà, molte delle persone che, secondo qualcuno, idealmente avrebbero dovuto essere escluse da quella formazione, attivavano i corsi, li gestivano in modo personale ma in ogni caso positivo, e man mano crescevano. Altre invece, oltremodo titolate e con capacità dialettiche e oratorie apparentemente affascinanti, nel rapporto con un gruppo e con le sue dinamiche facevano cilecca, o si arroccavano in una lezione frontale interessante per tutti, ma utile a nessuno, o peggio ancora iniziavano a pontificare e a dettare ricette dogmatiche.

Allo stesso tempo, è altrettanto vero che l'apertura di uno Studio Professionale di Counselling, così come l'avvio di una attività di Formatore, non è per tutti.

Non è per tutti

Una delle cose che mi hanno maggiormente colpito nel ruolo appena descritto, era vedere gli sviluppi delle attività formative iniziali, una volta terminate.

Sul totale dei Formatori Gordon che ho contribuito a formare in Italia, sì e no il 10% si è attivato per far diventare quella proposta parte della propria professione, organizzando e gestendo corsi per genitori o insegnanti. Solo il 10% utilizzava gli apprendimenti per un percorso professionale.

Il restante 90% rimaneva al palo, e per qualche ragione non semplice da sondare, alcuni non riuscivano a tradurre l'opportunità in commesse, non riuscivano a far fruttare quel patrimonio potenziale.

Altri ancora, e forse la maggior parte di quel 90%, avevano partecipato a quel tipo di formazione solo ed esclusivamente come opportunità di crescita personale.

Anche nella formazione Triennale di Counselling, la percentuale di persone intenzionate alla libera professione è molto bassa. La maggior parte dei corsisti sono persone con una professione e un ruolo già strutturato, che vogliono semplicemente arricchire e renderla competente al meglio, anche sul fronte relazionale.

Ciò che accomuna i due contesti, è la necessità di condizioni che ne permettono la implementazione in campo professionale.

Tali fattori, come vedremo, non sono precondizioni, altrimenti potremmo rientrare nel tema della "selezione", e far accedere ad un Triennio di Counselling solo chi già le possiede, ammesso che le possieda il selezionatore. Tali fattori fanno parte di un processo, della costruzione di una storia dal titolo: *"La storia di colui che voleva fare il Counsellor Professionista, anche se non nacque come tale, ma ci visse e ci morì. Tardi ma ci morì"*.

Costruire una storia

Un giorno "colui che voleva fare il Counsellor Professionista, anche se non nacque come tale, ma ci visse e ci morì. Tardi ma ci morì", si chiese: "Cosa mi occorrerebbe per diventarlo veramente?". Per uno di quei casi della vita, che casi non lo sono per nulla, mentre elucubrava queste considerazioni, passeggiando lentamente per strada si imbattè, cioè vide, l'insegna di uno strano negozio. La scritta citava queste parole "Bottega delle Meraviglie".

Il primo pensiero non fu positivo, immaginò uno dei soliti espedienti per attirare le persone, sedurle e spogliarle di ogni bene a loro insaputa.

Così iniziò a canticchiare un motivo di altri tempi, tratto da una storia ancor più datata nel tempo: "Puoi parlarci dei tuoi problemi, dei tuoi guai. I migliori in questo campo siamo noi. Una ditta specializzata, fai un contratto e vedrai, che non ti pentirai. Noi scopriamo talenti e non sbagliamo mai, noi sapremo sfruttare le tue qualità, dacci solo quattro monete e ti iscriviamo al concorso per la celebrità. Non vedi che è un vero affare, non perdere l'occasione, sennò poi te ne pentirai, non capita tutti i giorni, di avere due consulenti, due impresari, che si fanno in quattro per te. Avanti non perder tempo, firma qua, è un normale contratto una formalità, tu ci cedi tutti i diritti, e noi faremo di te, un divo da hit parade".

Certo, quel "Vieni da noi e ti portiamo in Paradiso" non può essere reale, e soprattutto non può essere a buon mercato ma, avvicinandosi alla vetrina, cominciò a curiosare tra i prodotti esposti, e la motivazione ad entrare in quel negozio virò decisamente verso il positivo, senza però cancellare il sospetto sui costi di quanto

esposto. Ora si trattava di capire se la merce posta in bella mostra corrispondeva ai fatti, se il venditore era persona seria e anche simpatica, se quanto promesso faceva proprio al caso suo, perché solo ad osservare la vetrina, i prodotti erano di qualità, senza dubbio alcuno.

I cartellini con la descrizione degli articoli erano stampati con caratteri chiari e ben visibili: “Iniziativa, Determinazione, Imprenditorialità, Fiducia, Faccia tosta, Competenza Specifica, Pianificazione, un ampio elenco di voci, tali e tante da sembrare i pastori nel Presepe, diretti alla grotta della natività. Inoltre, i cartellini con la descrizione dei prodotti erano di tre colori, ma non era ben chiaro il motivo di questa diversità, se per una semplice questione di estetica, oppure per una particolare appartenenza.

La curiosità ebbe a questo punto il sopravvento su “colui che voleva fare il Counsellor Professionista, anche se non nacque come tale, ma ci morì, tardi ma ci morì”. Aprì la porta del negozio e, a metà dell’ingresso, un piede nel negozio e uno fuori, fece la faticosa domanda al negoziante: “Perdoni il disturbo. C’è un motivo per il diverso colore dei cartellini con la descrizione della merce?”. “Entri pure, questa risposta non gliela faccio pagare, e poi, con questo freddo, ci congeliamo tutti con la porta aperta”, “Già, mi scusi”, disse “colui che voleva fare il Counsellor Professionista, anche se non nacque come tale, ma ci visse e ci morì. Tardi ma ci morì”. “Quelli di colore azzurro indicano le competenze specifiche, le abilità, come le chiamate voi... skills? Ma non solo..”, cominciò il negoziante dando il via alla spiegazione. “Quelli di colore giallino sono qualità e caratteristiche personali, mentre quelli rosa fanno parte del gruppo organizzazione, programmazione, strategia”, proseguì con fare caldo e accogliente. “Può esserle utile qualcosa?”.

E così la conversazione ebbe inizio, e la modalità di vendita era tale, e il tepore di quel negozio era tale che, “colui che voleva fare il Counsellor Professionista, anche se non nacque come tale, ma ci morì, tardi ma ci morì” vi rimase per molto tempo, molto più di tre anni.

La “Bottega delle Meraviglie” (ancora un omaggio e un caro ricordo per Anna Gagliardi, la sua ideatrice), rifà capolino anche in questo nostro arduo compito di comprensione dei fattori, delle competenze, delle qualità necessarie alla costruzione di uno studio professionale di Counselling.

Il negoziante offre una spiegazione sommaria del motivo per cui i cartellini dei prodotti hanno colori differenti, ora noi dovremmo riprenderne alcuni, per darne una spiegazione più dettagliata e concreta.

Ogni cartellino si rivolge ad un’area

Ecco le tre aree individuate dal negoziante:

- Competenze Specifiche
- Qualità e Caratteristiche Personali
- Organizzazione, Programmazione, Strategia

Competenze Specifiche

Questo è il fronte su cui si è concentrata la parte centrale del testo, un fronte di apprendimento privilegiato nel percorso triennale. Molte attività, molti contenuti, molte esperienze cercano di costruire la base di partenza, le condizioni minime iniziali per legittimare e rendere concreta, l'intenzione di trasferire competenza. Così come sottolineato nell'ultima frase del racconto-metafora, l'acquisto dei prodotti appartenenti a quest'area, non si esaurisce nei tre anni di formazione iniziale. Tutto il terzo capitolo è dedicato alla descrizione di competenze specifiche, sia nella gestione del colloquio che nella lettura e analisi del Processo di Counselling, in tutti i contesti nei quali può avvenire.

Qualità e Caratteristiche Personali

I cartellini gialli dei prodotti esposti in quest'area, sono veramente tanti: Iniziativa, Imprenditorialità, Tenacia, Intenzione, Resilienza, Autostima, Faccia tosta, Gestione di insuccessi, Coraggio, Affabilità, Creatività, Ironia e Autoironia, Motivazione, e altro ancora. A prima vista sembrerebbe una montagna insormontabile, ma ciò che la rende accessibile e scalabile, viene racchiuso in un unico termine, "Gradualità", prodotto che non può essere acquistato immediatamente, pena il fallimento. Prima ancora della "Gradualità", è necessario acquistare "Pazienza".

Chi fosse mosso da fretta e impazienza, vuoi per motivi economici e di sopravvivenza, vuoi per una disfunzione della propria personalità racchiusa in quel "tutto e subito" come luogo comune, potrebbe rimanere "al palo", come le persone descritte in precedenza, o vivere in modo amplificato la frustrazione, al punto da azzerare la motivazione. Riprendiamo l'elenco per capire la funzione specifica di alcune delle voci citate in precedenza.

Imprenditorialità:

Nella vita due sono le scelte normalmente a disposizione, in merito al tema sussistenza, per chi non si fa mantenere da altri ovviamente. Quattro in realtà, ma le ultime due (rubare e chiedere l'elemosina), non verranno prese volutamente in considerazione, anche se richiedono in ogni caso alcune abilità e caratteristiche personali. La prima delle due scelte residue, è quella di cercare un posto di lavoro più o meno precario o stabile, ma creato da altri, pubblico o privato che sia: essere dipendente, con tutto ciò che significa il termine. La seconda delle due, è quella di costruirsi un lavoro, mettere su una impresa più o meno complessa e articolata, dalla libera professione alla Fiat. Cosa spinga una persona ad appoggiarsi ad altri o a far affidamento solo su se stessa, non è così chiaro da spiegare.

A volte il voler mettere su una impresa parte dall'idiosincrasia al dover rispondere a qualcuno del proprio operato, oppure dalla stessa malattia, nel dover ricevere ordini e subordinare le proprie scelte alle scelte di altri. In altri casi per una

continuità di storia familiare. In altri ancora per quella strana passione e tentazione, di “mettere su” una impresa unica, propria, fai da te, come per dimostrare a sé e agli altri il proprio valore. In ogni caso, “mettere su” una impresa, dalla libera professione alla Fiat, significa diventare imprenditore, di se stessi o di altri. E l’imprenditorialità è un grosso contenitore fatto di attivismo, di idee, di energia, di rischio, di tentativi ed errori, di fatica, di delusioni e soddisfazioni. Un contenitore facile da pensare, difficile da descrivere, ci vorrebbe un intero volume da dedicare a questa caratteristica. Senza imprenditorialità non si va da nessuna parte, è la base di partenza per chiunque voglia “fare da sé”.

Iniziativa:

Potremmo dire che l’iniziativa, è una delle tante voci che fanno parte del più ampio cappello definito come “imprenditorialità”. Avere iniziativa significa muoversi. In ogni caso. Significa anticipare gli eventi, anticipare i bisogni, leggere la realtà attuale e futura o in alcuni casi il mercato, non fermarsi sugli allori, fare il primo passo in qualsiasi occasione e contesto. Nel 1977 sono Programmatore di computer, e la mia azienda mi manda alla IBM per fare un corso sulla “Programmazione Strutturata”.

Nello stesso corso c’è un mio ex collega. Il corso si svolge con lavori di sottogruppo, organizzati a seguito di informazioni ricevute. Io e il mio ex collega siamo in due gruppi differenti. Prima di iniziare la prima attività, ci scambiamo due battute e lui mi dice: “Nei gruppi puoi decidere cosa fare, se essere locomotiva o vagone. Se sei vagone impari meno. Se sei locomotiva puoi anche sbagliare, ma impari di più”. Ecco cosa significa per me avere iniziativa.

Pazienza:

La pazienza serve sempre e per tutto, è un acquisto multiuso, multidisciplinare, multilaterale, multi-etnico, multiplo, multitasking. E’ l’ingrediente principale quando si vuole costruire un castello di carte, o ricostruire un puzzle da 1.000 o 5.000 pezzi. E la costruzione di uno Studio Professionale, ha molti elementi in comune con il puzzle o il castello di carte. Se al contrario, una persona avesse l’esigenza di “procurarsi la pagnotta” in tempi immediati, potrebbe essere utile rivolgersi ad altre attività da svolgere “nel frattempo”, cioè contemporanee al processo di costruzione della libera professione.

Gradualità

Più che una qualità personale, è una condizione che consente al castello di carte di crescere solido, con meno rischi di crollo. La gradualità si manifesta in questo modo: se una persona vuole passare da lavoratore dipendente alla professione libera, magari cambiando radicalmente contesto, dovrebbe chiedere (se possibile) un part-time, o in caso contrario un periodo limitato di aspettativa, per monitorare se la scelta risulta pagante ed appagante, cioè se riesce a dare il via alla nuova attività. Ma questo dovrebbe avvenire solo dopo avere fatto i passaggi principali della prossima area: identità, luogo, informazione, rete, marketing.

Conclusioni

Di parole ne sono state fatte tante, per qualcuno forse troppe, nonostante siano rimasti fuori molti degli argomenti presenti nella programmazione didattica della Scuola Triennale. Allo stesso modo questa non è una tesi di laurea, nella quale data una ipotesi da dimostrare, alla fine se ne debbano trarre conclusioni di conferme o sconferme. Possiamo semplicemente tornare alla nostra mappa del tesoro, per riordinare la strada percorsa, la lunga strada percorsa.

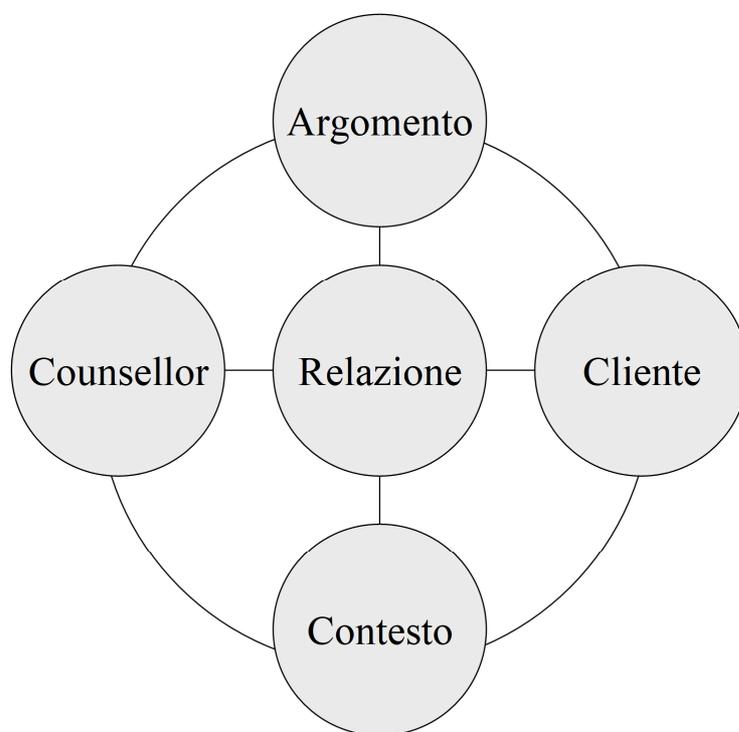
La storia di questo libro nasce da una intenzione: illustrare e dettagliare la fisionomia di questo Counselling Situazionale, sia negli aspetti più riflessivi, riguardanti il modo di intendere il Counselling e la relazione d'aiuto, sia negli aspetti più pragmatici, concreti, descrittivi dei filtri di lettura, degli schemi di organizzazione e trattazione specifica, delle abilità necessarie per colmare il profilo generico di una persona con informazioni dettagliate sulla sua fisionomia.

Il Counseling Situazionale non è interessato al “gioco del piccolo psicologo”, non è interessato alle varie teorie sulla visione della natura umana, sulla costruzione della identità delle persone, sulle varie teorie della personalità, alle varie sfaccettature del disagio psicologico, psichico o esistenziale, non è interessato al mondo che appartiene ad altre professioni.

Il Counselling Situazionale è molto interessato alla relazione, a quanto avviene nel concreto della relazione tra persone, in particolare a come far diventare una relazione d'aiuto “professionale”, non casuale, né immediata e spontanea come potrebbe essere quella di un amico, né retrospettiva o dietrologica, come potrebbe essere quella di uno psicologo o uno psicoterapeuta.

Tempo fa, dopo una giornata di formazione per Radioterapisti, il Direttore Scientifico della IMR mi dice telefonicamente questa frase: “Fare Counselling nel contesto radioterapia, non è come fare Counselling in ambito vaccinale”. Il Counselling Situazionale è proprio questo e molto di più, è il maturare la capacità di

lettura di alcuni fattori, per corrispondere con le proprie azioni alla combinazione di questi elementi, Counsellor, Cliente, Relazione, Contesto, Argomento, per noi racchiusi nella prima immagine esemplificativa incontrata nel testo.



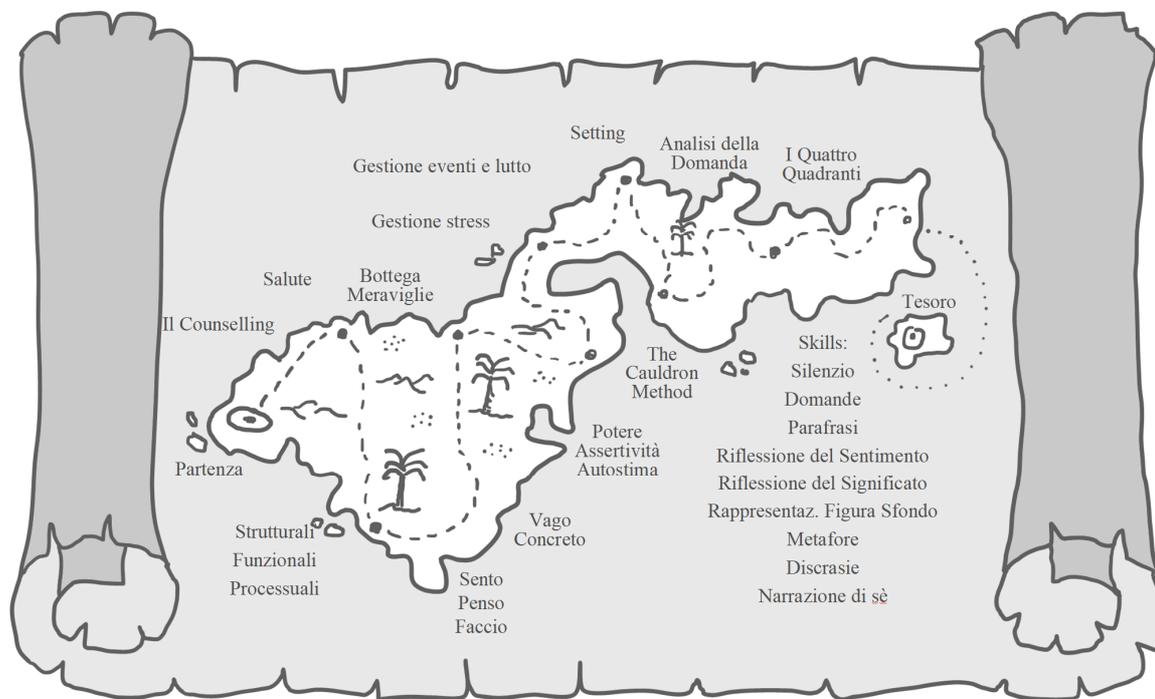
Il Counselling Situazionale

Risulta sin troppo evidente che il Counselling in ambito vaccinale è differente da quello in contesto radioterapia, ci mancherebbe altro, forse alcune skills sono comuni, ma lo sfondo è completamente differente, anche se sempre di salute si parla. Da un lato ci sono resistenze da affrontare, informazioni da facilitare in termini di comprensione, alleanze da costruire o rinsaldare, dall'altra c'è una esperienza umana che impatta su molti fronti, mette in crisi, fa vivere sentimenti strani e nuovi alle persone. Compresi i Radioterapisti. In entrambi i casi ci sono informazioni da condividere, ma il significato di tali informazioni è profondamente differente.

Quando il Radioterapista dell'Ospedale di Bergamo, nel quale la mia prima moglie è dapprima ricoverata e poi ospite a giornata per la seduta di bombardamenti, mi chiama nel suo ufficio per comunicarmi la percentuale di possibile sopravvivenza, non è a confronto solo con l'informazione che deve dare a me, e all'impatto che tale informazione potrebbe avere su di me, ma è anche di fronte all'impatto che ha su di lui dare quelle informazioni a un ragazzino di trentaquattro anni, riferite a sua moglie di trentaquattro anni, che ha solo il 15 per cento di probabilità di sopravvivere. Ed ora scommetto che la percentuale reale era molto al di sotto, visto l'esito, e che lui, per una sorta di incapacità alla sentenza definitiva, abbia modificato il numero.

Il Counseling è una relazione d'aiuto che opera per innalzare i livelli di salute delle persone, questo l'assunto di partenza, mantenendo sempre la prudenza per i processi di definizione normativa del profilo di Counsellor in corso di svolgimento.

Se lo scopo è la salute, abbiamo fatto qualche breve passaggio per cercare di capire di cosa è fatta. Abbiamo così incontrato il nostro cervello uno e trino, sia come suddivisione di parti che di funzioni, e lo abbiamo tradotto semplificando nelle tre parole: Sento, Penso, Faccio. Poi ci siamo allargati a sondare la salute di gruppi e organizzazioni, descrivendo così i Fattori Strutturali, Funzionali e Processuali.



Poi abbiamo proseguito con alcuni dei fattori di solidità personale, che un Counsellor dovrebbe o potrebbe cercare di avere e costruire, prima di fare lo stesso con i Clienti che incontra. Abbiamo parlato di come descrivere in modo sano i propri sintomi di scarsa salute, o scopi di buona salute, passando attraverso il rendersi “Comprensibili” a se stessi e agli altri, ed abbiamo fatto alcuni passaggi per capire la differenza tra “Vago” e “Concreto”.

Abbiamo quindi affrontato un altro dei temi di salute delle persone, il trinomio Potere, Assertività, Autostima, senza entrare troppo nel dettaglio per ovvie motivazioni, ma affermando quante possibilità di salute racchiude il terzetto. Ed abbiamo collegato il tema dell’Assertività, con il metodo per la comprensione e gestione dei conflitti, dettagliando il metodo del Calderone (“The Cauldron Method” che fa più figo), che ci aiuta nella raccolta di ingredienti e nella decisione della pietanza da preparare.

A seguire abbiamo visto come la solidità personale di un Counsellor, così come di ogni Cliente, dipende dal modo in cui riesce a gestire positivamente le situazioni che espongono allo stress, e a maggior ragione con gli eventi limite, che mettono alla prova più di ogni altra cosa, come il distacco e il lutto da persone care. Sin qui gli argomenti del secondo capitolo chiamato: “Fondamenta”, e non casualmente.

Abbiamo inoltre proseguito la nostra strada, con la costruzione dei muri di sostegno. Le fondamenta servono come base di appoggio ferma e solida, i muri di sostegno servono per innalzare la casa. Questi muri di sostegno si sono divisi in due gruppi. Da un lato le competenze di chiarezza, ordine, schematizzazione del Processo di Counselling, del Colloquio di Counselling, e degli elementi che costituiscono i vari Setting di applicazione dell'intervento, dall'altro lato le skills, le competenze comunicative spicciole, che fanno parte del bagaglio di possibilità di avviare e concludere positivamente la relazione d'aiuto. Silenzi, domande, Parafrasi, Riflessione del Sentimento, Riflessione del Significato, Passaggio Figura-Sfondo, Metafore, Discrasie, Interpretazioni Dubitative, Suggerimenti, Consigli e Informazioni, Problem Solving non Lineare, Rassicurazione, ecco un arsenale da guerra che serve per ritrovare la pace.

E dopo questo largo giro di boa nella pratica professionale, abbiamo cercato di avvicinarci, anche attraverso l'esperienza professionale dello scrivente, a tutti quegli ambiti di possibile applicazione, sia in termini di Counsellor Professionista che offre i suoi servizi, sia come persona integrata in un contesto organizzativo strutturato, interessata e motivata all'acquisizione delle competenze di Counselling da riportare all'interno del proprio ruolo, nel proprio contesto di lavoro.

Siamo stati nella Coppia, nei Gruppi, nell'ambito Sanitario, Socio-Educativo, Organizzativo pubblico e privato, nella costruzione di uno studio professionale privato, nel Terzo Settore e nelle Associazioni di Volontariato, persino nei Condomini, nello sport e nella Pastorale della Famiglia.

Ce n'è talmente tanto da fare indigestione. Eppure in questi trent'anni, per ognuno di questi contesti, il sottoscritto avrebbe almeno una esperienza da raccontare, interventi di Counselling puri o misti con attività formative, applicati con esiti a volte eclatanti, proprio dove la motivazione era azzerata, la fiducia ridotta al lumicino, la speranza anche se ultima a morire, sull'orlo del suicidio.

Le conclusioni finali non ci sono, proprio perché, come quanto accade nella formazione triennale, l'essere Counsellor Professionista o persona con altro ruolo e dalle buone intenzioni applicative, non termina con il diploma del terzo anno. E' proprio lì che inizia l'avventura, è proprio lì che inizia il vero percorso di apprendimento. Non quando si gioca in laboratorio o ci si allena in palestra, ma quando si va per strada e si è esposti alle gente, al mercato, agli eventi e alle situazioni che vengono narrate, e generano normalmente attese e desideri. L'esperienza di Counselling non finisce con l'ultima frase del libro. E' proprio da lì che può iniziare.

Dello stesso autore

2017 Nonni in regola (Edizioni Franco Angeli)



“I genitori hanno il dovere di educare, i nonni hanno il permesso di viziare”, così citava un famoso proverbio. Il passato “citava” è d’obbligo, viste le trasformazioni sociali che il nostro paese ha attraversato.

Oggi i nonni sono per molti versi sostituiti a tempo quasi pieno delle figure genitoriali, e possono così incidere in modo rilevante sui primi anni di crescita dei bambini, anni importanti per quanto possono lasciare in eredità.

Il proverbio richiede un cambiamento ed un adeguamento ai tempi. Anche i nonni rivestono dunque un ruolo educativo rilevante.

Ma le difficoltà sono dietro l’angolo, perché quando ad educare un bambino sono generazioni differenti, la diversità porta con sé molte possibilità di conflitto e malumore. Un libro che affronta il tema del rapporto con regole e disciplina, attraverso il filtro della mediazione e della comprensione tra generazioni.



2015 – Quando manca l’applauso (Edizioni Franco Angeli)

“L’alunno, ancora immaturo, ha manifestazioni di infantilismo che limitano il profitto e restringono il campo degli interessi. Mostra qualche attitudine per l’educazione musicale ma non ha raggiunto il miglioramento sperato. La preparazione risulta pertanto appena sufficiente”.

Questo è il giudizio della mia scheda di valutazione di terza media. In quel momento ho poche chance: chitarra in mano, scimmietta sulla spalla, piattino di plastica ai piedi, qualche spicciolo. Per fortuna la vita non coincide con la scuola, come invece molti genitori e docenti fanno credere.

Tuttavia è inevitabile che, prima o poi, anche i nostri figli si debbano confrontare con qualche insuccesso. Affinché questa esperienza diventi occasione di apprendimento e consolidi ulteriormente l’autostima dei nostri ragazzi, ecco un libro di riflessioni, domande, consigli ed esempi pratici che l’autore rivolge a genitori e insegnanti per individuare le giuste modalità per costruire una solida autostima e per sanare le ferite, anche quando manca l’applauso.

2014 – Cento ricette per Genitori Efficaci (edizioni lameridiana)



Tradotto e ridotto in uno spettacolo teatrale con il noto attore e comico televisivo Max Pisu.

Un libro che può essere letto da figli e genitori, anche insieme, per creare un territorio condiviso, un oggetto comune come le storie raccontate, da mettere dentro alla relazione e che tratti un argomento comune rispetto al quale sia possibile parlare, discutere, confrontarsi, ma per prima cosa sorridere.

Una relazione educativa deve reggersi sulla armonia e sulla gioia per poter funzionare, non può essere basata esclusivamente sullo scontro, su una battaglia di trincea in cui ognuno rimane chiuso nel proprio fossato, alla ricerca della strategia migliore per combattere il nemico ed ottenere la vittoria. Giocando sull'idea della ricetta, con ingredienti da combinare e pietanze da gustare, attraversa la complessità delle relazioni familiari e prova, sdrammatizzando, a dire cose serie e importanti.



2014 – 46230: due bimbi lontani, anzi tre (Edizione Privata) . Riduzione in spettacolo teatrale

Un delicato ed emozionante racconto. Lui Angelo, di nome e di fatto, Internato Militare Italiano in campo di prigionia. Lei Tina, mamma di due bimbi nella Milano del 1943, messa a ferro e fuoco. Venti mesi di viaggio e corrispondenza dagli Stalag della Germania. Lettere di amore, valori, educazione. Nel mezzo un figlio che racconta, immagina, rivive.

Un romanzo tratto da una storia vera, con documenti originali che parlano da soli, basta saperli ascoltare, documenti che portano pensieri e parole, sogni, desideri, valori e modo di intenderli di quel tempo, distante anni luce da quello cui siamo abituati oggi.

Un viaggio dall'inizio alla fine, avvincente come ogni romanzo di storia e avventura, delicato e commovente nei dialoghi tra un padre e suo figlio piccolo, immaginati su di una nuvola magica in quella cucina anni '50. Nel libro viene ripercorso il dipanarsi degli eventi personali e sociali di quei venti mesi, i primi cinque dei quali, trascorsi senza alcuna possibilità di comunicare, e con un vissuto di esperienze al limite della sopportazione umana.

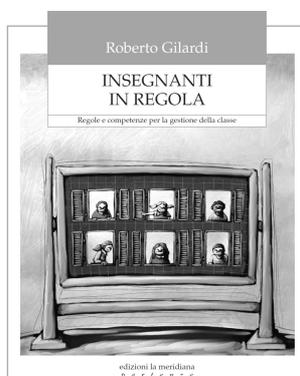


2012 – Ho un sogno per mio figlio (edizioni lameridiana) – Presentato a PordenonePensa

Tre edizioni, più di 3.000 copie vendute, percorsi di formazione tratti dal libro attivati in tutte le regioni d'Italia dalla rete di Professionisti dell'Educazione Kaloi.

Oggi ai genitori vengono fatte le proposte di formazione e di partecipazione a scuole genitori dai contenuti più disparati: Analisi transazionale, Enneagramma, Psicobiologia, Programmazione Neurolinguistica, Costellazioni Familiari, Cristalloterapia, Reiki, e chi più ne ha più ne metta.

Manca solo la clisma-opaco-terapia, per mettere in luce la vera identità interiore delle persone. Dei bambini che a quattro anni hanno ancora il pannolino addosso, non sembra importare ad alcuno. Dei bambini che a otto anni non sanno allacciarsi le scarpe, non sembra importare ad alcuno. Eppure la domanda è d'obbligo: "Cosa significa educare oggi?". La risposta, presentata con efficacia e immediatezza in questo stimolante volume, può essere sintetizzata in "Sette passi per educare", sette funzioni educative che fanno di un genitore un educatore.

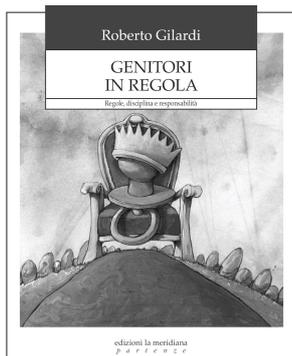


2010 – Insegnanti in regola (edizioni lameridiana) Presentato a Pordenone Legge

Tre edizioni, più di 3.000 copie vendute, percorsi di formazione tratti dal libro attivati in tutte le regioni d'Italia dalla rete di Professionisti dell'Educazione Kaloi.

La competenza di un docente nell'agire sul grado di motivazione degli alunni ha un impatto rilevante sugli aspetti disciplinari. Meno una persona si annoia, più è stimolata verso scopi, obiettivi, attività, elementi di interesse e coinvolgimento, e meno sarà esposta alla possibilità di "inventare" una serie di attività alternative nelle quali convogliare la naturale energia presente nell'età della crescita.

Come dimostrano queste pagine, ricche di riflessioni metodologiche e spunti esperienziali, una figura significativa, che agisca sulla motivazione e non solo sulla disciplina, che attribuisca senso e vita agli argomenti condivisi lungo il percorso scolastico, produce una ricaduta certa anche in termini comportamentali. Con questi docenti, gli studenti fanno cose decisamente differenti.



2008 – Genitori in regola (lameridiana)

Sette edizioni, più di 10.000 copie vendute, percorsi di formazione tratti dal libro attivati in tutte le regioni d'Italia dalla rete di Professionisti dell'Educazione Kaloi.

I genitori non hanno più potere come una volta. Anzi, il potere sembra essersi ribaltato nelle mani dei figli: sono loro che decidono quando, come e cosa.

La famiglia oggi, infatti, viene definita “affettiva” e non più “normativa”. Ed è per questa ragione che, in un contesto mutato, riemerge il bisogno di stabilire come nascono e si condividono le regole. Certo, perché senza regole non c'è convivenza. Questo volume prende per mano i genitori che vogliono riscoprire l'importanza educativa delle regole per la crescita dei loro figli. Come una guida introduce al territorio vasto delle regole, descrivendo atteggiamenti, stili e scelte che possono aiutare o al contrario ostacolare la condivisione efficace della regolazione della vita in una famiglia.

Scuole Triennali in Italia

La IMR Italian Medical Research è l'unica Scuola abilitata a formare secondo il modello del Counselling Situazionale.

Attualmente le sedi attive in Italia sono quelle illustrate nella cartina, e altre verranno attivate in questo 2019.



Per informazioni sui percorsi triennali e sulle altre attività della IMR, rivolgersi alla Segreteria 0824 – 23156, oppure inviare una mail a segreteria@imr-net.it oppure a imr.assistenza@gmail.com.

Sei interessato ad aprire una nuova sede? Ti forniamo gli abbondanti materiali, la formazione, il supporto costante di Supervisione, un gruppo di lavoro affiatato e in alcuni casi anche i contatti nella regione di appartenenza. Contatta la IMR.