

## Gli strumenti del counseling

di Pietro Spagnulo

Il counselor si occupa, per definizione, di problemi. Non sorprende, pertanto, che il suo lavoro si avvantaggi di una raffinata competenza nel Problem Solving.

Inoltre, per poter svolgere in modo efficace il Problem Solving con i suoi clienti, il counselor ha bisogno di una notevole competenza nella comunicazione interpersonale.

Nei seguenti paragrafi si troverà una sintesi delle abilità essenziali di Problem Solving e comunicazione nel lavoro di counseling.

### Problem Solving

Il [Problem Solving](#) - qui denominato per brevità **PS** - viene studiato ed applicato in molti ambiti (dalla logica matematica alle scienze umane, dal business all'insegnamento, dall'intelligenza artificiale alla relazione d'aiuto).

Per quanto riguarda l'attività di counseling ha dimostrato una grande utilità sia in quanto metodo generale di approccio professionale ai problemi degli utenti, sia in quanto metodologia da insegnare agli utenti per consentire loro di applicarlo autonomamente nella gestione quotidiana dei problemi.

Il PS è una struttura aperta e circolare adattabile ad ogni tipo di problema, dai problemi pratici a quelli emozionali e relazionali.

Per questa ragione è una utilissima griglia di riferimento per il lavoro di counseling, in quanto consente di guidare l'intervento in modo professionale passando attraverso tutte le indispensabili fasi:

- 1. identificazione degli obiettivi e degli ostacoli**
- 2. generazione di possibili soluzioni**
- 3. scelta della soluzione e pianificazione**
- 4. attuazione del piano e verifica**

Per un'introduzione al Problem Solving nella relazione d'aiuto vai alla pagina [Problem Solving](#)

Inoltre, la versatilità del PS come struttura generale di approccio ai problemi, consente al counselor di utilizzarlo come "materia" di insegnamento al fine di fornire agli utenti uno strumento da utilizzare in proprio per migliorare la gestione dei problemi.

Questo modo di utilizzare il Problem Solving viene detto psicoeducazionale e la sua efficacia in molti tipi di disagio è dimostrata da numerosi studi.

## Comunicazione

L'identificazione degli obiettivi e le successive fasi del Problem Solving, richiedono da parte del counselor una grande competenza nel maneggiare la comunicazione interpersonale.

Il counselor deve capire e farsi capire, deve identificare i problemi e deve facilitare un clima di fiducia e cooperazione per la ricerca delle soluzioni.

Ciò richiede l'acquisizione di una competenza professionale di alcune abilità di comunicazione.

I prossimi paragrafi descrivono in modo sintetico cinque abilità di comunicazione essenziali per svolgere un lavoro davvero professionale.

### 1. Considerare la comunicazione un processo circolare e sistemico

Sebbene possa sembrare controintuitivo, da un punto di vista scientifico la comunicazione non si riduce all'uso della parola ed ha a che fare solo in parte con l'intenzione di esprimere questo o quel significato.

La comunicazione è semplicemente un passaggio di informazioni.

Da questo punto di vista, la comunicazione interpersonale è rappresentabile come passaggio di informazioni da un soggetto all'altro non solo attraverso il linguaggio, ma anche con la postura, le reazioni del corpo ed il comportamento.

Dunque, le persone comunicano sempre, che lo vogliano o no.

In sintesi, il nostro comportamento influenza quello degli altri e quello degli altri influenza il nostro. La comunicazione, cioè, è **circolare**.

Una delle scoperte più importanti nel campo della comunicazione interpersonale è che la comunicazione non avviene mai a senso unico.

Se A comunica qualcosa a B, B comunica qualcosa ad A.

Il ritorno di informazione da parte di B si chiama feedback.

Il feedback di B (detto anche "retroazione" in termini cibernetici) è considerato un effetto della comunicazione di A. Il feedback di B determina, a sua volta, un contro-feedback di A, e così via.

Un gruppo di persone manifestano dunque sequenze comunicative di feedback e contro-feedback il cui risultato finale è rappresentabile come un sistema.

**La teoria dei sistemi** vede un gruppo di persone come un sistema che può essere in equilibrio dinamico (omeostasi) o in trasformazione (evoluzione), grazie ad un complesso gioco di azioni e retroazioni.

Una famiglia in difficoltà, ad esempio, si sente intrappolata in una condizione di disagio da cui vorrebbe uscire, ma senza successo. Ciò è rappresentabile in termini di un sistema in cui ciascun membro agisce come un sensore che recepisce la comunicazione degli altri membri e restituisce un feedback che tende, suo malgrado, a riportare il sistema alla condizione iniziale.

La scoperta di questo modo di vedere la comunicazione ha avuto, soprattutto negli anni '70, una influenza rivoluzionaria nell'interpretazione dei fenomeni di disagio. Si è compreso che nella esplorazione di un problema interpersonale è essenziale valutare l'intero circuito comunicativo. Molto spesso, delle situazioni apparentemente confuse diventano ben comprensibili in termini di feedback reciproci. Ed è particolarmente importante riconoscere alcune condizioni in cui le persone sembrano imprigionate in circoli viziosi di feedback reciproci senza fine:

Se una persona è possessiva, l'altra può diventare insofferente incrementando ancora di più l'atteggiamento possessivo della prima.

Se una persona è sospettosa, l'altra può essere sfuggente, alimentando in questo modo il sospetto.

Intervenire in circostanze del genere, impone al counselor l'obbligo di non lasciarsi tentare dal prendere posizione a favore di un membro contro l'altro, di evitare di esprimere giudizi di valore di un comportamento a discapito dell'altro, e di considerare ogni problema interpersonale come la risultante di un circolo vizioso di cui i vari membri sono allo stesso tempo artefici e vittime.

## **2. Mettersi al passo (pacing)**

Da un punto di vista pragmatico e sistemico, come abbiamo visto, la comunicazione non ha un significato, ma un effetto.

Ciò che noi siamo, diciamo e facciamo ha un effetto su ciò che sono, dicono e fanno gli altri. E quello che fanno gli altri ha un effetto su ciò che facciamo noi.

Ma se ci fermassimo solo a questo, dovremmo concludere che ciascun membro di un circuito comunicativo è un automa che riceve informazioni (input) e reagisce con altra informazione (output) in modo meccanico.

In realtà, ogni membro di un circuito comunicativo interpreta la comunicazione degli altri sulla base del suo stato mentale e del suo sistema cognitivo-emotivo di base che si è organizzato a sua volta in base alla sua provenienza socio-culturale ed alle sue esperienze.

Un'abilità fondamentale del lavoro di counseling consiste nell'adeguarsi allo stato mentale che vivono i suoi utenti, ed al loro sistema cognitivo-emotivo.

Questo adeguamento viene detto in inglese **pacing**.

Il pacing può essere realizzato spontaneamente con l'**empatia**, cioè con la capacità di mettersi nei panni dell'altro, ma può essere affinato con alcuni accorgimenti che richiedono un certo allenamento:

*Adottare una postura ed un ritmo della parola affine a quella dell'interlocutore*

Il modo più semplice per fare pacing dal punto di vista della comunicazione non verbale è il cosiddetto mirroring (dall'inglese: "fare da specchio"). In sostanza si tratta di adeguarsi alla postura, al ritmo della parlata, ed al comportamento complessivo dell'altro. Ad esempio, se stiamo parlando con una persona comodamente seduta e ben appoggiata allo schienale, che parla lentamente e con tono di voce basso e tranquillo, è spesso preferibile assumere un tono di voce basso e calmo e sistemarsi comodamente sulla sedia piuttosto che sparare 100 parole al minuto protesi in avanti. In questo modo otterremmo solo disagio e allontanamento.

*Utilizzare in prevalenza i sistemi rappresentazionali preferenziali del cliente per l'elaborazione delle informazioni (visivo, cinestetico, auditivo)*

Quando elaboriamo le informazioni tutti i nostri sensi sono in azione. Le parole richiamano immagini, emozioni e sensazioni corporee. Questa si chiama sinestesia.

D'altra parte, in ognuno di noi alcuni sensi sono preferenziali, sono cioè dei punti di incrocio attraverso cui passano comunque tutte le informazioni nei momenti cruciali (capire, prendere decisioni, etc.). Alcuni preferiscono la vista, altri la precisione linguistica, altri ancora le percezioni corporee. E' senz'altro opportuno parlare per immagini con chi utilizza preferenzialmente la vista, utilizzare il linguaggio in modo appropriato e consequenziale con chi utilizza le parole come mezzo preferenziale di processamento, e il linguaggio delle sensazioni con chi utilizza le percezioni corporee.

Ad esempio, una frase come "ora proviamo a vedere bene e con chiarezza il quadro del nostro progetto" è opportuna con persone visive; mentre la frase "ho la netta sensazione il nostro discorso stia diventando sempre più sintonico e fluido" con i cinestetici.

*Adeguarsi allo stile cognitivo dell'interlocutore*

Esistono diversi stili cognitivi che è bene individuare e ricalcare.

Alcune persone tendono ad essere molto attente alle somiglianze, altre alle differenze.

Alcuni hanno bisogno di prendere l'iniziativa, altri di valutare attentamente prima di esporsi.

C'è chi è maggiormente attento ai dettagli, chi invece al quadro generale.

Nessuno stile è migliore degli altri. E' semplicemente diverso.

Ma può essere un grave errore, ad esempio, provare a spiegare qualcosa in modo molto generale e con pochi tratti a chi vuole percorrere tutti i dettagli di un ragionamento, oppure, viceversa, insistere su tutti i dettagli di un concetto con chi vuole avere immediatamente un'idea generale di ciò che stiamo dicendo.

Nel primo caso incontreremo diffidenza, nel secondo caso esasperazione.

Così come è assolutamente importante lasciar parlare e farci guidare da chi vuole prendere l'iniziativa del discorso, inserendo qui e là delle domande di chiarimento.

*Evitare rigorosamente di offrire interpretazioni o, peggio, giudizi, su intenzioni, bisogni e problemi dell'interlocutore*

Se non seguiamo questa regola corriamo il grande rischio di fuorviare il percorso naturale di elaborazione del cliente, di infastidirlo o di farlo sentire non capito. Utilizzate le sue stesse parole per fare domande o fornire spiegazioni.

### 3. Specificare, esemplificare, esplicitare

Una volta in sintonia con il cliente, siamo pronti a lavorare sul suo problema. Per identificare con precisione i problemi di un cliente o di un sistema (familiare, gruppale), è essenziale passare da descrizioni generiche, vaghe, incomplete o implicite ad una descrizione accurata, dettagliata ed esplicita delle situazioni problematiche.

La terza abilità di comunicazione professionale ha a che fare dunque con questo passaggio che implica l'inaccettabilità di descrizioni vaghe, confuse, di generalizzazioni, informazioni incomplete o implicite ed etichette astratte che il cliente attribuisce alla propria esperienza. Questo passaggio deve essere guidato con grande sensibilità e partendo proprio dalle descrizioni iniziali.

Per ottenere una descrizione accurata, dettagliata ed esplicita di contesti, eventi, convinzioni, emozioni e percezioni fisiche specifiche, è fondamentale acquisire una grande esperienza e quindi allenarsi a condurre un tipo di intervista caratterizzata da un progressivo lavoro di specificazione, esemplificazione ed esplicitazione.

**Specificare** vuol dire passare da una descrizione astratta o generica dell'esperienza di disagio (sono depresso, sono senza via di uscita, tutti mi odiano, nessuno mi ascolta, sono troppo ansioso) alla descrizione degli elementi specifici di cui si compone. Inoltre, molte descrizioni sono carenti in informazioni importanti, oppure non includono delle informazioni considerate implicite.

Ad esempio, l'espressione "sono depresso" deve essere specificata in modo da essere espressa in questi termini di eventi, cognizioni, emozioni, percezioni corporee.

Cliente: "Sono depresso".

Counselor: "Che cosa le fa dire di essere depresso? Cosa le accade precisamente?"

Cliente: "Da due mesi mi sveglio quasi tutte le mattine con una gran voglia di piangere ed un pesante magone che sento qui nel petto e non ho più voglia di far niente e devo sforzarmi per alzarmi, lavarmi ed andare a lavorare".

L'espressione: "sono un fallito" è da considerarsi una generalizzazione di fatti esterni e reazioni emotive specifiche. Seguiamo questo dialogo immaginario:

Cliente: Sono un fallito

Counselor: Cosa le fa pensare di essere un fallito?

Cliente: Ho perso il lavoro e la mia fidanzata.

Questa ultima rivelazione è senz'altro una base di partenza molto più affidabile per iniziare un lavoro di identificazione e soluzione di problemi, rispetto alla dichiarazione generica di fallimento.

Ecco un altro esempio:

Cliente: Sono senza via di uscita

Counselor: Cosa le fa pensare di essere senza via di uscita?

Cliente: Perché sto cercando da molto tempo di fare qualcosa per la mia situazione familiare, ma nessuno mi ascolta.

Counselor: Chi, specificamente, non l'ascolta?

Cliente: Beh, mio marito.

Counselor: Come fa suo marito a non ascoltarla?

Cliente: Preferisce lavorare, fare le sue cose, e non mi chiede mai di stare con me. Anzi, quando stiamo insieme sembra annoiato e distante.

Counselor: E lei cosa fa quando suo marito sembra annoiato e distante?

Cliente: Mi arrabbio e comincio a dirgliene di tutti i colori.

Anche in questo caso, come si può vedere, il counselor ha condotto il cliente a specificare la sua esperienza concreta, invece di dare per scontata la definizione generale di "essere senza via di uscita". Questa affermazione, infatti, presa da sola è effettivamente senza via di uscita. Nel caso specifico il cliente ha rivelato uno schema di azione e feedback tra lei ed il marito che probabilmente si auto-alimenta e sul quale, comunque, è importante lavorare ancora.

**Esemplificare** vuol dire ottenere delle descrizioni di esempi concreti in cui si realizzano le condizioni di disagio.

Ad esempio, l'espressione: "Mia moglie ed io non facciamo che litigare", può essere meglio compresa grazie ad un esempio specifico di una esperienza di litigio.

Cliente: "Mia moglie ed io non facciamo che litigare"

Counselor: "Può farmi un esempio specifico di un vostro litigio? Come si è svolto esattamente?"

Cliente: "Beh, è successo proprio ieri. Lei ha sgridato nostro figlio per una stupida ragione. Io sono intervenuto dicendo che non era proprio il caso di prendersela tanto. E lei mi ha detto di farmi i fatti miei e di non interferire con l'educazione che lei impartisce al ragazzo. A questo punto io mi sono imbestialito perché non deve rivolgersi a me in quel modo davanti a nostro figlio, e le ho detto che era una stupida. A quel punto lei mi ha dato uno schiaffo ed io me ne sono andato sbattendo la porta."

Non è difficile intuire che da questo esempio si raccolgano molte più informazioni di quelle apprese con la dichiarazione iniziale.

**Esplicitare** vuol dire rendere espliciti, cioè mettere in chiaro, alcuni elementi della comunicazione che sono espressi in modo nascosto o implicito. I più frequenti elementi impliciti sono i cosiddetti *presupposti*. Nella espressione: "Non mi ami più", ad esempio, il parlante presuppone che in precedenza era stato amato. A volte i presupposti, se non vengono resi espliciti, danno per scontate alcune convinzioni che scontate non sono. Altri elementi impliciti sono alcuni rapporti di causa-effetto che, se non vengono resi espliciti, continuano ad essere considerati ovvi anche quando sono del tutto irrazionali o quanto meno non del tutto certi. Queste considerazioni implicite sono chiamate *equivalenze complesse*.

Esempio di presupposto

Cliente: Vorrei che mio figlio mi rispettasse.

Counselor: Cosa le fa pensare che ora suo figlio non la rispetta?

Qui il counselor non dà per scontata l'affermazione del cliente e prova a chiarire l'affermazione implicita che il figlio non lo rispetta.

Esempio di equivalenza complessa

Cliente: Se solo penso di andare a parlare a muso duro con il mio capufficio mi sento male. E così rinuncio a risolvere il mio problema di mobbing.

Counselor: Come pensa che parlando a muso duro con il suo capufficio si risolverebbe il suo problema?

In quest'ultimo caso, il cliente ha dato per scontato che per risolvere il suo problema debba parlare a muso duro con il suo capufficio. Il counselor lo aiuta a rendere esplicita questa relazione di causa effetto in modo da metterla alla prova di argomentazioni ed eventualmente valutare altre modalità di soluzione del problema.

#### **4. Collegare (Affetto ponte)**

In presenza di emozioni e percezioni fisiche importanti e disturbanti, è molto utile rintracciare altre esperienze che determinano le stesse emozioni e percezioni fisiche.

Accade infatti frequentemente che alcune reazioni disturbanti siano attribuite erroneamente a specifiche situazioni esterne dimenticandone l'origine interna legata ad esperienze precedenti. Quando si invita il cliente a ricercare nella sua memoria altre circostanze in cui ha avvertito percezioni simili, si consente di identificare uno schema di risposta ripetitivo in circostanze diverse, ma accomunate da qualche caratteristica. Ciò aiuta a superare la situazione contingente che viene erroneamente percepita come la causa del problema, ed aiuta a comprendere meglio il significato delle emozioni e delle percezioni fisiche percepite.

## Esempio

Cliente: Non ho nessuna intenzione di incontrare la direttrice. Non lo merita. Se solo la incontro mi sento salire una rabbia... E' lei il mio problema.

Counselor: Come si accorge di provare rabbia?

Cliente: Sento il sangue che mi sale al cervello e non capisco più niente.

Counselor: Se va indietro nel tempo, le è mai capitato in precedenza ed in altre circostanze di avvertire le stesse sensazioni?

Cliente: [dopo alcuni secondi di riflessione] Sto pensando a mia madre. C'erano delle volte, quando ero piccola, che proprio non la sopportavo. Continuava a dirmi che ero stata cattiva anche quando ce la mettevo tutta a fare la brava.

In questo esempio il counselor aiuta il cliente a riconoscere dentro di sé una modalità di risposta già sperimentata in precedenza quando la madre l'accusava di essere cattiva malgrado le buone intenzioni della figlia. Questa consapevolezza può facilitare il superamento del rapporto con la direttrice in quanto aiuta il cliente a focalizzare l'attenzione sul suo mondo interno, abbandonando l'erronea concezione per cui il suo superiore provocherebbe direttamente ed ineluttabilmente una reazione di rabbia intollerabile. Lo scopo di questo intervento non è quello di rendere simpatica una persona antipatica, ma di giustapporre un filtro tra l'altro e le proprie reazioni.

## 5. Ridefinire

Se le convinzioni connesse con i fatti rimanessero esattamente sempre le stesse, anche il problema rimarrebbe sempre identico.

Lo scopo del counseling, infatti, non è quello di cambiare i fatti, ma la loro interpretazione, di aiutare a cambiare i termini di un problema da una impostazione senza via d'uscita ad un'altra che consente una soluzione.

Come abbiamo già visto, lo strumento principe di ridefinizione di un problema è il Problem Solving. Tuttavia, nel corso dell'intervento possono rendersi necessari degli interventi che aiutino a modificare delle convinzioni che sono degli ostacoli sulla via della ridefinizione del problema.

Ecco alcuni esempi di convinzioni che spesso necessitano un intervento di ridefinizione.

### *L'idea di fallimento*

E' spesso connessa ad alcune esperienze negative.

Solo se il fallimento viene re-interpretato come un'esperienza da cui apprendere per il futuro, è possibile andare oltre e superare uno stallo in cui domina l'auto-recriminazione.

### *Sono gli altri che devono cambiare*

E' molto spesso un modo di non assumersi le responsabilità del cambiamento e per rendere le cose inamovibili. E' importante far notare all'interlocutore che se gli altri sono in grado di cambiare il loro comportamento noi gli facilitiamo il compito se siamo noi per primi a farlo.

*La paura, il pianto, il dolore, la sensibilità, sono espressione di debolezza*

E' spesso un ostacolo sulla via della soluzione al problema in quanto impedisce alla persona di aprirsi e quindi di affrontare la realtà in modo sereno ed armonico. Inoltre, questa convinzione è, paradossalmente, l'ostacolo più grande al superamento delle proprie fragilità.