

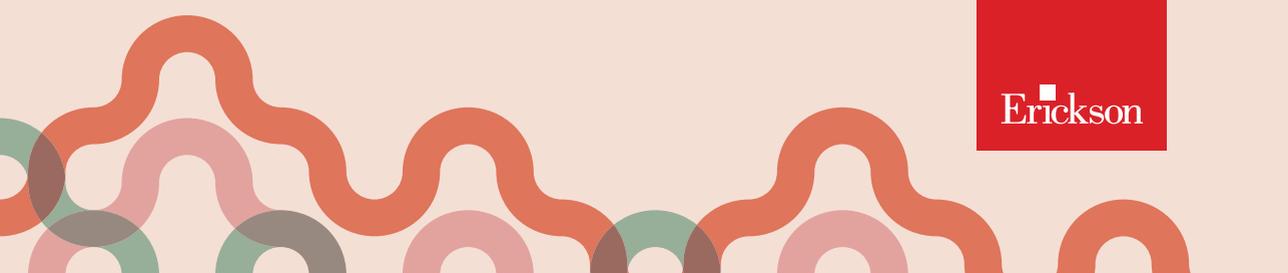


Apprendere il counseling

Manuale di autoformazione
al colloquio di aiuto

Roger Mucchielli

GUIDE
PSICOLOGIA



Erickson

IL LIBRO

APPRENDERE IL COUNSELING

La relazione di aiuto, soprattutto nella forma più strutturata del colloquio faccia a faccia, rappresenta uno strumento di lavoro essenziale (a volte l'unico) per molte professioni.

Quali competenze e abilità deve esercitare un operatore per ricreare, nella situazione di colloquio, dinamiche psicologiche favorevoli all'apertura emozionale, alla fiducia, alla chiarificazione? E come può evitare di introdurre distorsioni, blocchi o regressioni?

La guida pratica più completa e approfondita per la formazione al colloquio d'aiuto.

Apprendere il counseling presenta nel dettaglio le abilità e le competenze indispensabili nel colloquio d'aiuto e consente di esercitarle in modo diretto attraverso una serie di esercizi specifici.

L'opera è destinata in modo particolare agli operatori delle professioni di aiuto (psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali, educatori, counselor) e agli studenti in formazione in questi campi disciplinari. Per la sua chiarezza espositiva e il taglio operativo rappresenta un valido supporto anche per molti altri professionisti (medici, insegnanti, magistrati, avvocati, sacerdoti, amministratori, operatori assistenziali, ecc.) interessati a migliorare le loro abilità di comprensione e di relazione interpersonale.

L'AUTORE

ROGER MUCCHIELLI

È stato uno psicologo francese, specializzato in psicologia sociale e caratterologia.

Nel corso della sua carriera ha fondato tre centri di psicopedagogia e di psicosociologia e due riviste internazionali. È stato presidente dell'Institut international de synthèses psychothérapiques.

Un testo di riferimento a livello internazionale sul counseling, ricco di esempi di colloqui e di schede operative per esercizi individuali e di gruppo

€ 21,00



www.erickson.it

Indice

- 7** Presentazione all'edizione italiana. La relazione d'aiuto nel counseling e nel lavoro sociale (*F. Folgheraiter*)

PARTE PRIMA Parte teorica

- 25** Introduzione
- 27** CAP. 1 Definizione e prospettive del colloquio di aiuto
- 27** Confronto fra il colloquio di aiuto e altri generi di colloquio/comunicazione
- 30** Specificità della relazione d'aiuto e del counseling
- 31** Il colloquio «non direttivo» o «centrato sul cliente»
- 33** Indicazioni e controindicazioni del colloquio di aiuto
- 35** CAP. 2 Saper ascoltare e saper osservare
- 35** Osservazione psicologica: difficoltà abituali e requisiti
- 41** Ascolto comprensivo: difficoltà abituali e requisiti
- 43** Psicologia della comunicazione interpersonale
- 45** La situazione di colloquio e le sue variabili specifiche
- 53** CAP. 3 Atteggiamenti corretti e scorretti nella conduzione del colloquio
- 53** La dinamica del colloquio. La nozione di «induzione» delle risposte
- 58** Gli atteggiamenti spontanei nel corso del colloquio
- 60** Atteggiamenti che non facilitano l'espressione del soggetto e reazioni indotte nell'altro
- 65** Come condurre un colloquio facilitante: requisiti generali
- 71** CAP. 4 La riformulazione: tecnica base del counseling
- 71** Teoria generale della riformulazione
- 74** La riformulazione secondo Carl Rogers
- 79** Oltre la riformulazione semplice
- 86** L'efficacia delle tecniche di riformulazione nella relazione d'aiuto

- 93** CAP. 5 Altre applicazioni (oltre la relazione d'aiuto) del colloquio di comprensione
- 93** Il colloquio d'assunzione
- 97** Il colloquio nella ricerca motivazionale
- 100** Il colloquio di consulenza e di diagnosi
- 103** Il colloquio nella psicoterapia
- 107** Conclusioni generali

PARTE SECONDA Esercizi pratici

- 113** PRIMO ESERCIZIO
Ricerca delle cause di fallimento o di insoddisfazione di un colloquio
- 119** SECONDO ESERCIZIO
Osservazione e scoperta della dinamica psicologica nel colloquio
- 125** TERZO ESERCIZIO
Dieci frammenti di colloquio: test degli atteggiamenti spontanei
- 143** QUARTO ESERCIZIO
Analisi degli atteggiamenti dell'intervistatore su altri dieci frammenti di colloquio
- 155** QUINTO ESERCIZIO
Esempi di esercizi in piccolo gruppo
- 159** SESTO ESERCIZIO
Riformulazione semplice
- 163** SETTIMO ESERCIZIO
Critica formale a risposte di riformulazione

APPENDICI

- 171** Correzione di alcuni esercizi
- 175** Piano di lavoro individuale per l'autoformazione

Presentazione all'edizione italiana

La relazione di aiuto nel counseling e nel lavoro sociale

*Fabio Folgheraiter*¹

L'entretien de face à face dans la relation d'aide — qui in edizione italiana — costituisce una delle opere più fortunate, e più conosciute, di Roger Mucchielli. Per anni, in Francia, Mucchielli è stato uno dei più apprezzati e attivi formatori nell'ambito delle scienze sociali e umane. Profondo conoscitore (quasi... enciclopedico!) di svariate discipline umane (laureato in filosofia, medicina, psicologia, sociologia, pedagogia, neuropsichiatria), attratto tuttavia dal lavoro pratico e dal suo intrinseco «fascino» scientifico, Mucchielli è riuscito a non farsi suddito unilaterale di nessuna scuola né di alcuna «ideologia» scientifica; il gusto profondo per l'essenziale e il razionale (anche trattando temi tendenzialmente evanescenti, come quelli psicologici) lo ha portato a elaborare approcci pragmatici e fortemente interdisciplinari in tutti i «temi» pratici via via affrontati. Egli ha dato indubbiamente con ciò un contributo importante sia allo sviluppo di un più moderno modo di intendere la cultura sociale, sia, corrispondentemente, allo sviluppo di più efficaci metodi di formazione. I seminari pratici di Mucchielli — tutti «trascritti», come il presente volume, in un'ampia collana delle Editions ESF di Parigi — hanno costituito un punto di

¹ Professore di Metodologia del Lavoro sociale all'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dove coordina il corso di Laurea triennale in Servizio sociale e il corso di Laurea magistrale in Politiche sociali e servizi per le famiglie, i minori e le comunità. È co-fondatore del Centro Studi Erickson (Trento), dove dirige la rivista scientifica «Lavoro Sociale». È autore di numerosi studi sul Social Work.

riferimento per intere generazioni di operatori sociali e ancor oggi, a distanza di anni, conservano intatta tutta la loro originale portata innovativa.

La relazione di aiuto — in particolare quella che si declina in modo più strutturato nei colloqui formali faccia a faccia, oggetto del presente volume — costituisce uno strumento di lavoro fra i più importanti (anche se non l'esclusivo, certamente) a disposizione degli operatori sociali professionali. Come noto, si ha relazione di aiuto quando vi è un «incontro» fra due persone, di cui una si trovi in condizioni di sofferenza/confusione/conflicto/disabilità (rispetto a una determinata situazione o a un determinato problema cui si trova di fronte e che si trova a dover gestire) e un'altra invece dotata di un grado «superiore» di adattamento/competenza/abilità rispetto a queste stesse situazioni o tipo di problema. Se, fra queste due persone, si riesce a stabilire un contatto (una relazione) che sia effettivamente di aiuto (cioè, in sostanza, se si rispettano alcune condizioni essenziali, che di seguito vedremo) allora è probabile che la persona in difficoltà inizi qualche movimento di maturazione/chiarificazione/apprendimento che la porti ad avvicinarsi all'altra persona (assorbendone, per così dire, le «qualità» e le competenze) o comunque a rispondere in modo più soddisfacente al proprio ambiente e a proprie esigenze interne ed esterne. Tutti i contatti umani implicano qualche effetto di «trascinamento»; sono — come ricordano Carkhuff e Berenson (1976) — o per il meglio o per il peggio: non esistono, in effetti, relazioni umane sufficientemente intense che rimangano neutrali, ossia che non facciano «crescere» (e in questo caso si tratta appunto di relazioni di aiuto) o, al contrario, che non blocchino o inaridiscano progressivamente le persone coinvolte. L'operatore professionale di aiuto è una persona che, per mestiere, deve ripetutamente porre se stesso come catalizzatore di questi processi di crescita. È questo un compito che, come è ovvio, richiede grande maturità, grande disponibilità umana e anche un'effettiva padronanza di abilità pratiche molto precise.

Il presente volume di Mucchielli intende appunto presentare e discutere l'insieme di queste abilità (o, quantomeno, buona parte di esse, come vedremo). Non solo, è un'opera che ha anche l'ambizione di stimolare e rendere agevole un primo esercizio diretto di tali abilità. Mucchielli è ben consapevole che le abilità di aiuto, di cui sopra, non si formano semplicemente per via di conoscenza teorica: un conto è sapere (conoscere razionalmente) quali siano o come si articolino le varie abilità di aiuto (ma il più delle volte, in realtà, è dato conoscere solo astratte teorie di tipo eziologico o generalissimi modelli di intervento); un altro conto, invece, è saperle, queste abilità, effettivamente esercitare. Fra il «saper» e il «saper fare» vi è uno stacco, un vero e proprio salto logico, che va colmato con apprendimenti ad hoc.

Per metà, questo libro è costituito di esercizi pratici, ovvero una serie di esercizi progressivi che aiutano ad avviare appunto i primi apprendimenti esperienziali necessari per acquisire, in modo integrato e non artificioso, le fondamentali abilità di aiuto. Ma la stessa parte teorica del libro è, per utilizzare un'espressione di Maritain, di tipo *pratico-pratico*: è strutturata per essere teoria (pur sempre) ma così «sbriciolata» e così aderente ai singoli problemi concreti di applicazione pratica delle abilità da essere essa stessa, di per sé, una dettagliata ed esaustiva guida operativa.

Il volume presenta poi altre caratteristiche che sembra opportuno mettere in risalto e commentare, seppur sinteticamente, qui di seguito. È, in primo luogo, un'opera che riassume e rielabora in senso pratico il pensiero rogersiano (uno dei più fecondi per le professioni di aiuto); è un volume scritto per gli specialisti della relazione di aiuto (psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali, educatori), ma può essere utilizzato anche da altre persone o altri professionisti che semplicemente abbiano interesse all'apprendimento delle dinamiche interpersonali e delle relazioni umane (la relazione di aiuto è un «caso» particolare di relazione umana); è un volume introduttivo a processi di aiuto di intensità ed estensione differenti (la psicoterapia, il counseling, il lavoro sociale) che verranno brevemente presentati; infine, vorrei soffermarmi a precisare come una relazione d'aiuto intesa in senso puramente «verbale» — giocata cioè esclusivamente al chiuso della stanza dove si conduce il colloquio — non sempre in realtà possa essere sufficiente a venire incontro all'intero fronte di esigenze che la persona in difficoltà può presentare. In altri termini, l'orientamento di comprensione/chiarificazione — condotto secondo le classiche procedure rogersiane — è una condizione necessaria ma non sempre sufficiente nel lavoro sociale «diretto» con la singola persona (è noto poi, a sua volta, come il lavoro diretto faccia a faccia sia una modalità non esaustiva delle potenzialità del *social work* — si veda Payne, 1986).

Il contributo di Carl Rogers

Il «punto di vista» umanistico sui processi di aiuto — elaborato nella sua forma più matura da Carl Rogers — è ormai ben noto,² e la sua validità è ampiamente riconosciuta. Vorrei qui tuttavia risegnalarne brevemente tre «conquiste» essenziali che le scienze umane applicate (e fra queste anche il lavoro sociale) devono a Carl Rogers.

² Le principali opere di Rogers in lingua italiana sono indicate in bibliografia. Per un'analisi critica del pensiero rogersiano si veda B. Giordani, 1977.

1. In primo luogo, lo spostamento di enfasi, nell'ambito della relazione di aiuto, dal ruolo dell'operatore/esperto al ruolo del cliente/persona portatore del problema. Per lunga tradizione, l'aiuto (ma anche la terapia, l'educazione, l'istruzione) era ritenuto un processo che si elaborava, per così dire, esclusivamente all'interno della persona che lo andava a offrire. Tutta l'attenzione (la responsabilità) era «centrata» sull'esperto, l'altra persona non era che colui che doveva semplicemente attendere e ricevere (fosse anche solo una diagnosi in suo sfavore, come spesso succedeva). Si tendeva a guardare al problema (al «caso clinico») in astratto, senza la consapevolezza che ogni problema fosse sempre attaccato (per usare un'efficace espressione di Eugene Kennedy, 1977) a una persona concreta, anzi che ciascun problema fosse tale come si presentava proprio perché una tal persona lo presentava e lo viveva.

Carl Rogers ribalta con decisione questo schema. L'attore principale del processo di aiuto è individuato sempre più chiaramente in colui che questo aiuto ricerca e richiede (il «cliente», appunto). Lo stesso modo di concepire l'aiuto viene, con ciò, rivoluzionato: l'aiuto non consiste tanto nel proporre soluzioni e nell'eseguire complicati riaggiustamenti terapeutici, quanto piuttosto nel togliere ostacoli (emozionali, cognitivi, di oggettivi impedimenti esterni, ecc.) rendendo così possibile il dispiegarsi di energie/potenzialità che la persona possiede. La relazione di aiuto, nell'ottica di Carl Rogers, dovrebbe essere esclusivamente uno strumento di libertà (Giordani, 1977) per ricreare attorno alla persona condizioni favorevoli alla crescita, qualunque essa sia, senza attenzioni morbose alle «patologie» né forzature verso obiettivi astrattamente normativi.

Un punto va, riguardo a questo aspetto del pensiero rogersiano, ben precisato. L'ottica di «centrarsi» sulla persona non si giustifica tanto con considerazioni di tipo etico (anche se questa dimensione va senz'altro tenuta presente: difficilmente si potrebbe in effetti giustificare che chi è già di per sé in posizione di superiorità — l'operatore — rimarchi e faccia pesare anche per via «istituzionale» questa sua condizione); l'attenzione alla persona possiede anche (e soprattutto) un preciso significato tecnico, nel senso che è da Rogers indicata come condizione necessaria senza la quale la relazione di aiuto non può avere efficacia. Nell'intervento su situazioni umane di difficoltà, i problemi sono tali per cui non solo è indispensabile disporre di strumenti «tecnicamente» corretti, ma occorre anche che tali strumenti non siano disarmonici (in contraddizione) rispetto ai fini che intendono raggiungere. La relazione di aiuto ha per sua principale finalità, come noto, quella di restituire autonomia, un maggior senso di dignità e autostima alla persona. Risulta allora «tecnicamente» necessario che la persona venga trattata in modo tale da poter sperimentare, già

nel processo di aiuto, un adeguato e autentico clima di autodeterminazione, responsabilizzazione, valorizzazione. Il processo di aiuto deve essere inteso come un «allenamento» all'autonomia che la persona andrà, attraverso lo stesso processo di aiuto, a conquistare.

2. In secondo luogo, si deve senz'altro alle intuizioni e alle esperienze di Rogers lo spostamento d'enfasi dalle abilità tecnico-procedurali alle cosiddette qualità umane (genuinità, coerenza, disponibilità, sensibilità, creatività) dell'operatore di aiuto. Queste qualità, Rogers non si limita a invocarle, ma si sforza di analizzarle, come vedremo, scientificamente una per una. La relazione di aiuto, per come la si è definita più sopra, è costituita da un incontro fra due persone «vere». L'aiuto consiste nel rendere possibile che l'altra persona acquisisca nuove competenze, abilità, valori, ossia, in sostanza, nuove qualità/attitudini «umane». Queste stesse doti devono allora essere possedute — ed essere esercitate in modo manifesto nella relazione — dall'operatore, pena il venir meno degli stessi presupposti della relazione di aiuto. Si riconosce in questo modo una sorta di «primato» delle qualità personali (del «saper essere») nel senso che «prima», a mo' quasi di fondamento, devono esserci tali qualità e solo su di esse possono innestarsi proficuamente le abilità tecniche più specifiche. Un vecchio proverbio cinese, per esprimere un concetto simile, afferma: «Quando la persona giusta usa mezzi sbagliati questi agiscono in modo giusto; quando la persona sbagliata usa mezzi giusti, questi agiscono in modo sbagliato» (Kadushin, 1983).

Due avvertenze sono necessarie a questo punto. In primo luogo, è chiaro che fra doti personali e abilità tecniche non va creata alcuna dicotomia o contrapposizione. Il proverbio cinese non contempla la possibilità che l'uomo giusto usi mezzi giusti, ma questa, com'è ovvio, sarebbe, in realtà, la soluzione migliore. Non solo, occorre anche tener conto che, nella relazione di aiuto, doti umane e capacità tecniche vengono, a ben vedere, per gran parte a coincidere: la «tecnica» consiste, in sostanza, nel padroneggiare razionalmente degli atteggiamenti (di ascolto, di empatia, di comprensione, di rispetto, ecc.) che altro non sono, quando siano armonicamente integrati nel modo d'essere della persona, se non, appunto, delle autentiche qualità umane. In secondo luogo, occorre fare attenzione a che il binomio doti umane/doti tecniche non faccia riecheggiare l'annoso dilemma fra ciò che è innato (le prime) e ciò che è appreso (le seconde). In realtà, è ben chiaro che le stesse qualità personali, indispensabili alla relazione di aiuto, non sono date a priori e una volta per tutte; esse possono (devono) essere sottoposte a continuo affinamento per effetto di successivi apprendimenti esperienziali (e non solo di quelli intenzionalmente programmati).

Introduzione

Attorno alla nozione di «colloquio d'aiuto o di counseling» si è prodotto un movimento psicologico molto importante. Questo è sfociato nel «colloquio non direttivo», o «colloquio centrato sul cliente», in diverse applicazioni di tipo terapeutico sempre più diffuse: consulenza psicologica agli studenti, orientamento, formazione dei genitori, consulenza coniugale, psicoterapia non direttiva, ecc.

Questo movimento ha avuto origine dai lavori di Carl Rogers (di cui ripareremo più avanti) ma il terreno era già stato preparato grazie al considerevole interesse per la psicologia, per i problemi dell'intersoggettività e della comunicazione, per le relazioni sociali e così via. Alla base di questo interesse vi sono i tentativi della psicologia della personalità e della psicologia della vita sociale che hanno avuto inizio alla fine del XIX secolo e che sono stati fortemente sostenuti dallo sviluppo della psicoanalisi.

La cosiddetta relazione di colloquio ha attirato l'attenzione degli psicoanalisti fin dall'inizio, poiché essi vi hanno individuato degli specifici effetti psicologici che, se conosciuti e manipolati con prudenza, potevano essere utilizzati per la guarigione di certe categorie di malati psichici, guarigione che in questi malati si esprime attraverso il reinserimento sociale e la ritrovata spontaneità. In seguito il colloquio ha assunto un valore di per sé, in quanto strumento di progresso personale allorché venga condotto secondo un certo metodo.

Attualmente, il colloquio duale gioca un ruolo considerevole nella nostra esistenza, in campo professionale, coniugale, familiare e sociale in generale. Il

«contatto personale» diventa, per l'operatore, a ogni livello di responsabilità, il mezzo privilegiato per accrescere la comprensione dei problemi che vengono posti ed è utile sia all'intervistatore che all'intervistato.

Il «buon colloquio» ha per obiettivo l'esatta comprensione di quello che avviene nell'altro, la scoperta della maniera in cui l'altro sperimenta la situazione, la progressiva chiarificazione del suo vissuto. Non basta l'intenzione per condurre bene il colloquio. Occorre un metodo.

Definizione e prospettive del colloquio di aiuto

Confronto fra il colloquio di aiuto e altri generi di colloquio/comunicazione

Il colloquio non è una conversazione

In una conversazione «ci si siede e si chiacchiera». Si scambiano delle opinioni, sugli altri e su molti argomenti. Da una semplice conversazione non esce nulla di definito tranne lo scambio di alcune informazioni possedute dall'uno o dall'altro; non vi è nulla oltre l'incontro in se stesso, che crea o rinforza un senso di familiarità. Può avvenire che tutta la prima fase di un *colloquio* d'aiuto sia del genere «conversazione», per prendere confidenza e «fare la conoscenza» in modo graduale (il contenuto degli scambi è irrilevante). Ma il colloquio propriamente detto è tutt'altra cosa e non può limitarsi a ciò.

Il colloquio d'aiuto non è una discussione

In una discussione cerchiamo di sostenere degli argomenti, di rispondere a delle obiezioni, di parare degli attacchi o delle confutazioni che vengono dalla parte avversa. I partner sono «faccia a faccia» nel senso del confronto, della rivalità, della gara. La discussione, per ciascuno dei due interlocutori, ha delle fasi di offesa e delle fasi di difesa. Una discussione può essere più o meno appassionata; più frequentemente implica una forma di lotta o di dibattito «giuridico», con momenti di arringa, di accusa, di difesa, di argomentazione, di

conclusione. I partner sono affettivamente coinvolti (pro o contro) e ciascuno osserva le reazioni dell'altro. La comprensione dell'interlocutore è «impedita» dalle posizioni personali preconcepite. La relazione che si instaura è dominata dall'alternanza dominazione-sottomissione e non è una relazione di comprensione propriamente detta.

Il colloquio d'aiuto non è un'intervista nel senso giornalistico del termine

L'intervista giornalistica (per giornali e riviste, per la radio o per la televisione) è un genere di colloquio «faccia a faccia» in cui uno dei due (il giornalista) cerca effettivamente di far parlare l'altro su se stesso o su un determinato problema (tema dell'intervista). Sembrerebbe che questo tipo di colloquio sia centrato sulla persona dell'intervistato e richieda, da parte del giornalista, un tentativo per comprendere, il più possibile, le opinioni personali del suo «cliente». Evidentemente si tratta di un'illusione poiché in effetti il colloquio non è limitato al faccia a faccia. Un terzo partner, enorme e potente, è sempre presente benché non se ne parli esplicitamente: il pubblico.

L'intervistatore non cerca di comprendere il suo cliente, bensì di interessare il pubblico, vale a dire di accentuare l'aspetto spettacolare. L'intervista giornalistica è uno spettacolo, e il tema posto o proposto è scelto in funzione del pubblico. In ogni modo si cerca di favorire la curiosità del pubblico (già esistente o al contrario da risvegliare e da alimentare). L'intervista, giornalisticamente intesa, ha obiettivi estranei all'aiuto.

Il colloquio d'aiuto non è un interrogatorio

In un interrogatorio di qualunque genere (il bombardamento di domande nel corso di un'inchiesta, un'interrogazione scolastica, un interrogatorio di polizia), colui che viene interrogato è palesemente in situazione d'inferiorità e le domande sono «sondaggi» che esercitano una pressione più o meno ostile. Che si esigano risposte precise a determinate domande o che si verifichi come una persona ha passato il suo tempo per far cadere un alibi, l'interrogato è sempre in una posizione di sospetto, a volte di accusa, di fronte a un censore onnipotente che conduce il gioco in maniera autoritaria. Una simile situazione produce necessariamente nell'intervistato il panico o una reazione difensiva, e lo rende soprattutto ansioso di trovare «la risposta indovinata», quella che gli permetterà di cavarsela.

L'intervistatore si preoccupa delle domande che deve porre e della maniera in cui l'altro vi risponde; non si preoccupa delle domande che l'altro si

pone né della maniera in cui se le pone. D'altra parte l'atteggiamento difensivo dell'intervistato non facilita certamente il dialogo.

Il colloquio d'aiuto non è un «discorso» dell'intervistatore

Succede spesso che il colloquio sia, da parte di colui che per definizione deve accogliere e ascoltare l'altro, un'occasione per parlare da solo. «Ha parlato soltanto lui», dirà l'altro uscendo, «non ho potuto dire neanche una parola». Il «discorso» può avere diversi obiettivi coscienti: tentativo più o meno premeditato di far ammettere qualcosa all'altro o fargli cambiare opinione, informazioni da dare a senso unico e così via. Possono esserci anche degli obiettivi inconsci: piacere narcisistico di sentirsi parlare, bisogno di manifestare una volontà di potenza, paura di ciò che l'altro potrebbe dire e così via.

Ciò che è certo è che il discorso-monologo davanti all'altro è esattamente l'opposto di ciò che occorrerebbe fare per comprenderlo.

Il colloquio d'aiuto non è una confessione

L'atteggiamento (e il ruolo) del confessore implica una valutazione morale di ciò che l'altro dice, come una serie di confessioni che lo colpevolizzano. Malgrado egli abbia intenzione di perdonare o di assolvere, il confessore si connota come detentore di una regola morale o religiosa, come «moralmente superiore» o come giudice. L'altro (l'intervistato) è quindi nella situazione di colui che ha infranto o rischia di aver infranto la legge morale.

Può capitare che il colloquio d'aiuto assuma, in certi momenti, le caratteristiche di una confessione; questo però non significa che l'atteggiamento dell'operatore debba essere quello del confessore o del direttore spirituale. Il suo obiettivo non è quello di «liberare dalla colpa» né di giudicare (punire o perdonare), ma di comprendere la situazione dell'altro.

Il colloquio d'aiuto non mira a una diagnosi

Nell'interrogatorio a scopo diagnostico, il medico, lo psicologo o il terapeuta ha in mente un insieme di «quadri clinici», di tipi di disturbo o una classificazione di casi; il suo interrogatorio ha per obiettivo sapere in quale «casella» si colloca il suo cliente. L'intervistatore è contento (potente, riconosciuto e autorassicurato) quando ha ottenuto la sua diagnosi. Lungi dall'aver compreso una singola persona, nell'unicità della sua esistenza, ha fatto rientrare il suo «caso» in un «contenitore predisposto» e si immagina

con ciò di averlo *compreso*. In realtà egli si è fatto sfuggire l'essenziale: il vissuto del cliente.

Specificità della relazione d'aiuto e del counseling

La relazione d'aiuto è emersa nel corso della storia del servizio sociale e la conoscenza delle tappe di questa storia è utile per chiarire la sua natura.

All'origine, si trattava di istituzionalizzare qualcosa che fino a quel momento era di dominio dell'assistenza privata ai disadattati, ai diseredati o ai disabili (di qualunque tipo) e che era quindi una faccenda di carità, una specie di compensazione umanitaria a un sistema sociale rigido, impersonale e perciò profondamente ingiusto. Dopo la carità pura e semplice, di cui il primo grande nome è San Vincenzo de Paoli, l'assistenza privata fu motivata dalla filantropia, e qui bisogna ricordare La Rochefoucauld-Liancourt, il noto fondatore e presidente della prima Commissione per l'Assistenza Pubblica alla Convenzione. L'assistenza pubblica si sviluppa così a partire dalla Rivoluzione Francese ed è soltanto nel XX secolo che questa produrrà il servizio sociale come istituzione e come professione. La presa di coscienza progressiva della peculiarità della relazione d'aiuto è recente: essa appare dal confronto delle definizioni ufficiali dell'azione sociale tra gli anni Trenta e Sessanta.

1930. La relazione d'aiuto è, inizialmente, valorizzata in se stessa. Essa esige simpatia, solidarietà e cooperazione.

La relazione d'aiuto è una forma di intercomunicazione in cui si crea un ponte tra chi assiste e chi è assistito, che fa sì che queste due personalità diventino un noi, ciò che produce una sensazione di solidarietà affettiva [...] L'operatore sociale deve offrire un tipo di relazione priva di ogni pregiudizio e di ogni ansia. Su questa base si costruirà l'azione cooperativa per risolvere il problema.

1935. La relazione pone degli obiettivi che vanno al di là di se stessa.

L'elemento essenziale è la relazione dinamica tra l'operatore sociale e il cliente. L'interrelazione deve rappresentare, per il cliente, un'assistenza che egli riceve per una sua promozione personale [...]

La relazione stessa, così come viene creata da chi assiste, rappresenta la costruzione di un nuovo ambiente per il cliente, grazie al quale egli cerca, nel modo più efficace, di valutare il proprio problema.

1950. L'aspetto psicopedagogico passa in primo piano, man mano che il metodo assume contorni più precisi.

Il colloquio è il mezzo attraverso il quale il cliente viene messo in grado di porsi il proprio problema e attraverso il quale l'operatore sociale lo porta a vederlo più chiaramente.

1960. La relazione d'aiuto arriva alla sua definizione completa.

La relazione d'aiuto è una relazione professionale nella quale una persona deve essere assistita per operare un adattamento personale a una situazione verso cui la persona non è riuscita a adattarsi normalmente. Ciò suppone che chi aiuta debba essere in grado di compiere due azioni specifiche:

1. Comprendere il problema nei termini in cui si pone per quel particolare individuo in quella particolare esistenza.
2. Aiutare il «cliente» a evolvere personalmente nel senso di un suo miglior adattamento sociale.

Si può constatare perciò il progressivo passaggio dal «sentimentalismo» a una tecnica di educazione sociale e di riabilitazione psicologica attraverso la quale il cliente impara a prendersi autonomamente in carico.

La relazione d'aiuto è specifica e differisce dagli altri tipi di interrelazione umana. L'operatore che ha la responsabilità di condurre il colloquio «faccia a faccia» nella relazione d'aiuto deve essere pienamente consapevole del duplice obiettivo di questa forma di relazione, come è stato definito più sopra (ovvero comprendere l'altro e aiutarlo a prendersi in carico). La tecnica del colloquio deve essere conseguente. Deve essere non direttivo e centrato sul cliente.

Il colloquio «non direttivo» o «centrato sul cliente»

Carl Rogers

Le due espressioni «colloquio non direttivo» e «colloquio centrato sul cliente» sono state utilizzate da Carl Rogers, nato nel 1902 negli Stati Uniti. Dopo i suoi studi, a partire dal 1928 Rogers si impegnò nel lavoro di ricerca e, allo stesso tempo, fece esperienze pratiche nell'ambito del colloquio clinico. Lavorò dapprima a Rochester, nel Dipartimento di studi sull'infanzia della Society for the Prevention of Cruelty to Children e nel 1939 divenne direttore del Rochester Guidance Center. Successivamente passò all'Ohio State University, all'Università di Chicago e del Wisconsin. Dal 1962-1963 egli fu a Stanford (California) dove ricoprì a lungo l'incarico di direttore dell'Istituto di Ricerche sulle Relazioni Interpersonali e di docente al Centro di Ricerche sul Comportamento. Nel suo primo grande lavoro (*Counseling and psychotherapy*, 1942) egli attacca implicitamente le teorie a priori sulla personalità e, tra queste, la psico-

analisi. Rogers, in effetti, pensa che nessuno occupi una posizione migliore del soggetto stesso per sapere quali sono i suoi problemi, e che quello che importa è sapere come questi ha «integrato» la propria esperienza. Egli preconizza un abbandono di tutti i pregiudizi e il ritorno ingenuo al reale umano.

Nel 1950, con il volume *Client-centered therapy* (la «Terapia centrata sul cliente»), egli precisa il metodo del colloquio non direttivo centrato sul cliente.

La non direttività è diventata un concetto di moda e sfortunatamente spesso fraintesa come «non-interventismo», completo *laissez faire*. Per evitare questo controsenso, Rogers preferisce parlare non di colloquio «non direttivo» ma di colloquio «centrato sul cliente» o «centrato sulla persona».

Il termine «cliente» è stato adottato deliberatamente da Rogers (invece di «soggetto», «paziente», «malato», «allievo»), al pari del nome di «counselor» (invece di «terapeuta», «professore», «educatore», «assistente»), per denotare l'originalità di una relazione nella quale l'assistito sceglie di farsi aiutare ma non abbandona né la sua libertà, né la sua responsabilità nella soluzione delle sue difficoltà.

Più recentemente, nel saggio pubblicato nel volume di Frick *Humanistic psychology* (1971), Rogers dichiara di aderire al movimento della psicologia umanistica, alla base del quale vi sono la valorizzazione e il rispetto della persona umana nella sua libertà, responsabilità, storicità.

Definizione del «colloquio di comprensione» o «colloquio centrato sul cliente»

L'approccio di «centrarsi sul cliente» per comprendere il problema come è vissuto dalla persona presuppone, logicamente, determinati principi, che possono essere formulati nel modo seguente:

1. Un atteggiamento di interesse «aperto», ossia una disponibilità integrale, senza alcun pregiudizio o pregiudizio di qualunque tipo, un modo di essere e di fare che sia un incoraggiamento continuo all'espressione spontanea dell'altro.
2. Un atteggiamento non giudicante che permette di ricevere e di accettare tutto senza critiche, né colpevolizzazioni, né consigli.
3. Un atteggiamento di non direttività, basato sul presupposto che non vi sia nulla di «nascosto» da cercare o da verificare e che il cliente abbia la completa iniziativa nella presentazione del problema e nell'«itinerario» del colloquio.
4. Un'intenzione autentica di comprendere l'altro nella *sua* propria lingua, di pensare con le sue parole, di scoprire il suo universo soggettivo. Ossia cogliere i significati che la situazione ha per il cliente.

Atteggiamenti corretti e scorretti nella conduzione del colloquio

Anche se le diverse variabili del colloquio, quali quelle già esaminate, vengono controllate dall'operatore in modo da non provocare effetti inopportuni o sfavorevoli sull'espressione del cliente, gli atteggiamenti dell'operatore stesso e le sue parole nel corso del colloquio creano ogni volta, per il significato che assumono, delle precise reazioni da parte dell'altro. Affrontiamo ora le leggi della dinamica del colloquio e quella delle risposte indotte nel colloquio d'aiuto.

La dinamica del colloquio. La nozione di «induzione» delle risposte

Si chiama «dinamica del colloquio» l'insieme dei fenomeni che si producono durante lo svolgimento del colloquio nonché le leggi psicologiche che li determinano. Lo svolgimento è prima di tutto costituito da interazioni. Ogni colloquio, ogni conversazione, ogni dialogo ha necessariamente una sua propria *dinamica* e delle *interazioni*. L'obiettivo dell'operatore nel colloquio d'aiuto consiste nell'utilizzare le leggi della dinamica per favorire al massimo l'espressione e lo sforzo di formulazione del problema da parte del cliente.

Le interazioni

Tutti gli scambi interpersonali sono delle interazioni. Si ha un'interazione dal momento in cui un soggetto cessa di pensare da solo o di parlare da solo

per parlare a qualcuno o rispondergli. L'interazione è un fenomeno essenziale della relazione interpersonale e questa non fa che tradurre il fatto ben noto che noi agiamo e reagiamo non soltanto in funzione dei nostri scopi personali (i quali peraltro sono essi stessi relazionali, poiché necessariamente tengono presenti i nostri rapporti con gli altri), ma anche in funzione di ciò che gli altri, nei nostri confronti, dicono o fanno. Questo assomiglia al gioco degli scacchi o a qualsiasi altro gioco di società. Noi avanziamo le pedine con un'intenzione personale, ma anche per rispondere all'azione del compagno. Ogni gioco non solitario è una serie e una successione di interazioni.

Quando inizia lo scambio, il colloquio si costruisce, per così dire, a colpi di interazioni e si svolge secondo la qualità e il tipo di interazioni: ciò fa sì che ogni colloquio abbia un suo clima particolare. Questo spiega perché non si può immaginare un colloquio. È assurdo e ridicolo «prepararsi a un colloquio» immaginandolo o ripetendolo da soli davanti allo specchio, poiché la realtà del colloquio sta nelle interazioni che si produrranno.

La nozione di «induzione»

Si chiama *induzione della risposta* (o degli atteggiamenti, o del comportamento, ecc.) il fatto che la domanda, così come viene posta (o l'intervento verbale, così come è formulato), orienta la risposta di chi si appresta a rispondere. Questo fenomeno essenziale è un caso particolare dell'interazione e rappresenta una forma di suggestione da parte dell'intervistatore, non necessariamente voluta né cosciente. Al contrario, nella stragrande maggioranza dei casi, la domanda o l'intervento verbale inducono le risposte senza che il fenomeno risulti evidente né all'intervistatore né all'intervistato.

Un esempio di Charles Nahoum illustra questo fenomeno: nelle ricerche sulle cause di fallimento sociale di duemila emarginati ospiti degli asili notturni, ricerche condotte con il metodo del campionamento randomizzato da due rilevatori seri e convinti della loro obiettività, si pervenne ai seguenti risultati:

Primo rilevatore: l'alcol è la causa nel 62% dei casi, la disoccupazione nel 7% dei casi, il resto va attribuito a cause differenti.

Secondo rilevatore: L'alcol è la causa nel 22% dei casi, la disoccupazione e le condizioni socioeconomiche nel 39% dei casi, il resto va attribuito a motivi differenti.

Il primo rilevatore professionista era convinto assertore della proibizione dell'alcol, il secondo era socialista.

Sulle prime si potrebbe dire che l'ideologia dell'uno e dell'altro abbia influenzato le loro conclusioni, ma non è vero. In effetti il loro sistema di

opinioni ha influenzato in maniera inconscia il modo di porre le domande, e ciò è molto più grave.

Questo fenomeno è stato verificato in moltissimi casi: esiste un tipo di suggestione involontaria nella formulazione della domanda, nella voce, nella mimica, nello sguardo, nel gesto, nell'atteggiamento complessivo, che orienta la risposta del cliente senza che costui si renda conto di questa suggestione. Alcuni esperimenti sulle deposizioni di testimoni hanno corroborato l'importanza di questo orientamento della risposta prodotta dal modo in cui la domanda veniva posta. In questi casi si dice che la risposta del soggetto è indotta.

L'induzione è perciò l'influenza esercitata sulla risposta dalla maniera di porre le domande o di intervenire nella relazione. La domanda, l'intervento, l'intervistatore vengono detti induttori, mentre il risultato prodotto viene detto indotto.

È necessario sottolineare, qui, che non si tratta solamente di ciò che è sempre stato definito «domanda tendenziosa», in quanto questa contiene un orientamento cosciente (sia pure inconfessato). È evidente, ad esempio, che la domanda «A che ora è uscito dal casinò ieri sera?» contiene in sé l'affermazione implicita che il soggetto, il giorno prima, si trovava al casinò, e rispondere significa cadere nel tranello dell'accettazione del suo postulato.

Le «domande indotte» derivano invece da suggestioni inconscie e involontarie, le quali a loro volta dipendono dal sistema concettuale e valoriale di riferimento presente in ogni intervento come pure dagli atteggiamenti impliciti nella relazione con altri. Fermiamoci un momento a spiegare questi due punti.

1. Il sistema concettuale e valoriale di riferimento in ogni intervento. Noi non possiamo pensare se non rapportandoci a un sistema di concetti, vale a dire utilizzando delle nozioni che hanno per noi un certo significato e un certo contenuto. Ci rapportiamo continuamente a dei valori, vale a dire a delle concezioni etiche o a delle norme di giudizio. In altri termini, il nostro modo di porre i problemi fa riferimento necessariamente a degli insiemi concettuali (rappresentati dalle parole) e a dei modelli di valori che riflettono il nostro modo di determinare il reale, di viverlo, di giudicarlo; questo modo è in parte *soggettivo* (noi attribuiamo alle parole dei significati personali), in parte *psicosociale* (noi utilizziamo un particolare vocabolario a seconda del gruppo di cui facciamo parte) e in parte *culturale* (noi pensiamo con i concetti della nostra società e della nostra civiltà storicamente determinata, anche qualora ci sentissimo, ad esempio, rivoluzionari).

Come esempi del primo genere, potremmo osservare che a seconda che noi siamo ottimisti o pessimisti non avremo lo stesso sistema di categorie (se piove per un giorno intero, i primi diranno: «Fa bene all'orto», mentre i secondi

diranno: «Non si ha mai la grazia di vedere il sole»; il tale definirà «le gioie della vita» come «ciò che permette di sopportare l'esistenza», il talaltro come «le trappole in cui si perde la moralità», ecc.).

Come esempi del secondo genere: il termine «tromba» non ha lo stesso senso per un musicista e per un meccanico, la «carità» è un valore per il cristiano e non ha visibilmente lo stesso senso per chi, come Proudhon, esclama: «Noi non vogliamo la vostra carità, vogliamo giustizia»; «la pensione» ha un valore e un significato per l'impiegato e non può essere percepita allo stesso modo da un contadino, ecc.

Come esempi del terzo genere, diciamo che il ritmo notte-giorno alla nostra latitudine geografica non ha nessun senso per il lappone nel nord della Norvegia; che la realtà «famiglia» è vissuta in maniera diversa a seconda dei Paesi; lo stesso può essere detto per la realtà del tempo, quella dei fenomeni naturali, dei valori alimentari, dei modi di abitare, di vestire, di interagire con gli altri: ogni lingua ha il suo modo specifico di tradurre il reale.

Prendiamo come ultimo esempio la frase che abbiamo appena detto: «ogni lingua ha il suo modo specifico di tradurre il reale». Io suppongo che essa abbia un significato per il lettore, e tuttavia essa implica un certo modo di pensare che è criticabile nella misura in cui il sistema concettuale di riferimento è puramente ipotetico. Infatti essa implica: un reale vero esiste al di fuori del reale considerato da ogni lingua e ogni lingua traduce a suo modo questo reale fondamentale. Questa asserzione è gratuita dal punto di vista filosofico; questo quadro concettuale di riferimenti impliciti è «ovvio» solo per una certa corrente filosofica e non sarebbe tollerato da un'altra corrente che si esprimerebbe piuttosto così: «Ogni lingua è una maniera specifica di esprimere l'esistenza».

Il fatto che noi non possiamo pensare senza quadri di riferimento rende le nostre domande o i nostri interventi «tendenziosi» in maniera involontaria, poiché tutto porta a obbligare l'interlocutore a servirsi degli stessi quadri di riferimento e, inversamente, ad assimilare (nel senso di «digerire intellettualmente») la sua risposta con le nostre categorie di pensiero (che agiscono appunto come organi «digestivi» che permettono questa assimilazione).

2. *Gli atteggiamenti impliciti.* Allo stesso modo i nostri atteggiamenti inducono degli atteggiamenti-risposta o delle reazioni affettive, sempre a livello inconscio e involontario.

Al fine di comprendere bene questo fenomeno è utile prendere l'esempio più elementare e più sorprendente: quello delle reazioni dei bambini.

Si sa, dopo le scoperte di Spitz sui comportamenti dei neonati, che questi reagiscono in maniera «organismica» (vale a dire con tutto il loro organismo, ossia fisiologicamente e non psichicamente, poiché l'io non esiste ancora alla

nascita) agli atteggiamenti inconsci della madre nei loro riguardi (o della persona che assolve il ruolo della madre, chiamata «sostituto della madre»).

Così, allorché la madre rifiuta la propria maternità e non vuole bene al bambino, benché essa organizzi in maniera razionalmente incensurabile delle attività in suo favore, il bambino reagisce con perdita dell'appetito, inerzia, poi ebetismo, mentre il suo peso diminuisce e aumenta la sua permeabilità alle malattie. Queste reazioni vengono chiamate comportamenti complementari: essi non hanno significato se non in rapporto alla relazione madre-bambino.

Ugualmente, più tardi, quando il bambino non ha più la sua razione di amore-sicurezza, reagisce dapprima stando «incollato» alle persone da cui si aspetta l'affetto; se la frustrazione dell'amore-sicurezza aumenta, il comportamento complementare sarà la rivendicazione (il bambino tenta con tutti i mezzi, anche facendo sciocchezze, di attirare l'attenzione su di sé; non è mai soddisfatto; ogni occasione è buona per esigere qualche cosa); se l'insoddisfazione si accresce, il comportamento reattivo sarà l'aggressività e, al massimo della frustrazione, ci sarà un ripiegamento su se stesso, un'interruzione dei contatti con gli altri, lo sviluppo compensatorio di un'immaginazione solitaria accompagnato dalla perdita dell'interesse per la realtà esterna.

Le moderne ricerche di psicologia della relazione interpersonale hanno dimostrato che dei fenomeni di induzione si producono in ogni rapporto duale, come, del resto, si producono nella relazione di un leader con il suo gruppo.

Così ogni determinato atteggiamento induce un atteggiamento o un comportamento in risposta a quello. Anche qui non si tratta di atteggiamenti consci e intenzionali, di cui l'esempio più banale è il famoso «sorriso commerciale» destinato ad attirare il cliente o a trattenerlo. Si tratta di atteggiamenti involontari, naturali anche per l'intervistatore, abituali per lui, e che egli giudica «normali», ma che, percepiti a un livello non razionale dall'intervistato, inducono atteggiamenti reattivi in risposta. Stando così le cose, l'operatore deve rendersi conto che i suoi atteggiamenti personali spontanei o abitudinari possono essere di ostacolo alla piena espressione della persona con cui ha a che fare. Invece dell'espressione completa che egli si aspetta (e che è, come abbiamo visto, indispensabile per la comprensione di ciò che l'altro ha da dire), l'intervistatore raccoglierà, se non presta attenzione ai fenomeni summenzionati, delle risposte indotte dai suoi stessi atteggiamenti involontari (e perciò artefatte).

Il buon intervistatore sarà colui che, sapendo osservare se stesso e le reazioni del cliente, sapendo comprendere ciò che avviene nella relazione di colloquio e nella situazione qui e ora, saprà controllare le interazioni e i suoi atteggiamenti in modo da ottenere tutto ciò che l'altro ha da comunicargli, nel miglior modo possibile. In altri termini, un certo atteggiamento, e uno solo, è

in grado di indurre il comportamento di libera espressione e di chiarificazione progressiva nell'altro.

A prima vista, un simile scopo sembra poter essere ottenuto lasciando parlare l'altro senza interromperlo, ma questo atteggiamento dell'operatore (poiché questo è un atteggiamento e crea una situazione) diventa misterioso, inquietante, ambiguo per il cliente, il che induce reazioni quali ansia, frustrazione, irritazione o regressione, a seconda del significato attribuito dall'altro al silenzio dell'operatore. Il risultato sarà perciò inferiore a quello che si sperava di raggiungere.

Al contrario, è necessario dirigere il colloquio, ma in un'accezione particolare, vale a dire senza creare reazioni indotte, a eccezione naturalmente di quelle che portano a un aumento o a una facilitazione dell'espressione spontanea della persona. È questo intervento regolatore e facilitante che deve essere definito.

Concludendo questo paragrafo, sottolineiamo che la dinamica del colloquio, ossia la maniera non casuale in cui si svolge, è dominata dalle leggi di interazione e di induzione. In ogni caso una dinamica esiste. Lo scopo del buon colloquio è quello di utilizzare queste leggi per la facilitazione dell'espressione (e perciò della comprensione) dell'altra persona, ossia di utilizzarle a vantaggio della funzione di aiuto e quindi, in ultima istanza, a vantaggio della persona di cui ci si occupa.

Gli atteggiamenti spontanei nel corso del colloquio

Molti intervistatori sono riluttanti ad ammettere che, nel colloquio, sia necessario adottare un atteggiamento preciso che esige formazione e addestramento. Essi vi vedono non so quali machiavellismi o mascheramenti; tacciano ciò di tecnica «artificiale»; esaltano «la naturalezza»; si affidano alla loro spontaneità personale e ritengono che utilizzando una tecnica essi cesserebbero d'essere sinceri.

Di seguito descriviamo brevemente quali sono in realtà alcuni dei più frequenti atteggiamenti che la sola spontaneità, per così dire, indurrebbe ad assumere. Cosa facciamo la maggior parte del tempo quando ci lasciamo andare alla nostra «naturalezza» in un colloquio?

Reagiamo alla stessa situazione del colloquio

Per diversi motivi, la situazione di ogni dato colloquio è più o meno piacevole o spiacevole; noi desideriamo deliberatamente o inconsciamente prolungarla o accorciarla. È possibile che si voglia «saperne di più», o «impegnarsi in una discussione-arringa», o al contrario chiudere il colloquio e sbarazzarsi del

PARTE SECONDA

Esercizi pratici

Dapprima leggi tutta la lista, poi utilizza, per rispondere, la tabella delle pagine seguenti.

1. Antipatia (sia immediata, sia provata successivamente nel corso del colloquio) nei confronti di colui o di colei che ti riceve.
2. A priori, preconcetti o pregiudizi, da parte tua, nei confronti dell'altro e «delle persone di quel tipo».
3. Arredamento generale e mobili insolito, scomodo, che non favorisce il rilassamento.
4. Aspetto fisico scioccante, che impressiona negativamente.
5. Differenza d'età imbarazzante (in qualsiasi senso).
6. Difficoltà da parte dell'intervistato a «situare» esattamente il ruolo, le responsabilità o il potere di colui che lo riceve.
7. Diversità di sesso imbarazzante.
8. Idee preconcette (derivate anche da esperienze precedenti) sul colloquio come «avrebbe dovuto» svolgersi e sconcerto davanti alla realtà.
9. Impressione sgradevole di un preconcetto o di un pregiudizio dell'interlocutore verso di te e «le persone come te».
10. Interruzione e disturbo provenienti dall'esterno.
11. L'interlocutore è distratto, non ascolta.
12. L'interlocutore sostiene di non essere competente, ti indirizza a un altro oppure resta nel vago, rimanda a più tardi, desiste pur mostrandosi cortese.
13. L'interlocutore ti fa dire ciò che non hai detto e questo si ripete nel corso del colloquio.
14. L'interlocutore ti interrompe, non ti lascia spiegare completamente il tuo punto di vista o si mette a parlare d'altro, racconta cose personali o fa delle digressioni.
15. L'interlocutore ti muove dei rimproveri, ti biasima, ti giudica, contesta ciò che hai appena incominciato a dire.
16. Locale rumoroso, angusto, o al contrario molto grande, che mette a disagio per la sua disposizione e l'impressione che dà.
17. Mancanza di tempo. L'interlocutore ha fretta; lo dice o ce ne si accorge.
18. Momento mal scelto, sia per te che per l'interlocutore.
19. Posizione spaziale rispettiva molto fastidiosa (scrivania che separa, poltrone morbide in cui ti senti come sprofondato, interlocutore poco visibile, ecc.).
20. Status sociale elevato dell'interlocutore (o grande differenza di status sociale tra i due partner, a vantaggio di colui che ti riceve), il che non ti mette a tuo agio o disturba l'esposizione del tuo punto di vista personale.

Ordine di importanza secondo te	Numero d'ordine della lista precedente o richiamo della «causa di disturbo»	Descrizione degli effetti psicologici sul colloquio

Terzo esercizio

Dieci frammenti di colloquio: test degli atteggiamenti spontanei

Troverai qui di seguito dieci frammenti di colloquio. A ciascun frammento corrispondono, nelle pagine che seguono, sei risposte differenti. Leggi attentamente ciò che dice il soggetto del primo frammento, immaginando il personaggio e la situazione descritta come se fosse la tua.

Supponiamo poi che questa persona sia da te conosciuta a un livello sufficiente perché essa possa dire ciò che dice come lo dice, e che tu debba risponderle. Leggi allora tutte e sei le risposte proposte per ciascun frammento considerato. Lasciandoti portare dalla tua spontaneità (vale a dire senza cercare di capire se la risposta è oggettivamente buona oppure no), cerchia il numero della risposta che più si avvicina (o è meno distante) a quella che tu avresti dato a questa persona nelle stesse circostanze.

In seguito fai lo stesso per tutti gli altri frammenti.

Frammenti di colloquio

CASO 1. Donna di 37 anni (voce stanca)

Non so proprio che cosa fare. Ah! Non so proprio se devo riprendere il mio posto di centralinista... mi dà talmente ai nervi, riesco a sopportarlo a malapena... ma è un posto sicuro e con un buono stipendio; quindi, allora, o piantare lì tutto e fare solo quello che mi interessa davvero, in ogni caso un lavoro meno monotono, ma questo vorrebbe dire ricominciare daccapo con una retribuzione molto bassa... Non so se riuscirei a farlo o no...

Dopo la lettura di questo frammento, vai alla sezione «Risposte» per indicare quale risposta sceglieresti fra le sei proposte. Lo stesso vale per gli altri frammenti.

CASO 2. Uomo di 30 anni (voce strana, ingenua, rozza)

Ho proprio uno strano sentimento: quando mi capita qualcosa di bello, ecco, non sono capace di crederci, faccio come se non fosse successo, mi dà un fastidio!

126 Apprendere il counseling

Volevo un appuntamento con Laura, le ho girato attorno per delle settimane prima di avere abbastanza coraggio da chiederle un appuntamento... e lei ha detto di sì. Non potevo crederci. Non riuscivo talmente a crederci che non sono nemmeno andato all'appuntamento.

CASO 3. Uomo di 35 anni (voce forte, scandita, aggressiva)

Sono deciso a fare qualcosa; non ho paura di lavorare sodo, non ho paura di ricevere dei colpi pesanti a patto di avere ben chiaro in che direzione sto andando! Non ho per niente paura di passare sopra agli altri se li trovo sul mio cammino poiché voglio tutto per me! Non posso accontentarmi di un lavoro mediocre! Voglio diventare qualcuno!

CASO 4. Donna di 30 anni (voce scoraggiata)

Sono dieci anni che abito in questa città e sette anni che vivo nello stesso appartamento, ma non conosco nessuno. In ufficio mi sembra di non potermi fare degli amici, è come se fossi paralizzata. Mi sforzo di essere gentile con gli altri colleghi ma mi sento come contratta e a disagio; allora mi dico che non me ne importa niente. Non si può fare affidamento sulle persone. Ognuno pensa per sé. Non voglio amici e qualche volta finisco per esserne veramente convinta.

CASO 5. Ex militare di 30 anni (furore e amarezza contemporaneamente)

A che serve! Nessuno è corretto con me. Quelli che sono rimasti a casa hanno avuto le cose migliori, hanno approfittato di noi mentre eravamo in missione a rischiare la pelle. Vadano al diavolo tutti quanti! Fanno il doppio gioco. Quanto a mia moglie... [silenzio] ah sì!...

CASO 6. Uomo di 35 anni (voce chiara e decisa)

Io so che potrei farcela in questa faccenda; tutto ciò che occorre è una visione complessiva del problema, un po' di buon senso e il coraggio di tentare. Io queste cose ce le ho tutte. Se riuscissi anche ad avere un aiuto per il denaro non esiterei un attimo a lanciarmi.

CASO 7. Uomo di 46 anni (voce amara e tesa)

Ecco, è uno che è appena arrivato in azienda ma è uno furbo, ha sempre la risposta pronta, crede di essere un genio. Ma Buon Dio!... non sa con chi ha a che fare! Sarei capace di fare meglio di lui se volessi!

CASO 8. Donna di 28 anni (voce tesa, arrabbiata, contenuta)

Quando la guardo! ... Non è carina quanto me, è anche meno intelligente, non ha stile e io mi chiedo come farà a incantare così tante persone. Come fanno a non accorgersene con tutte quelle smancerie? Riesce sempre a fare qualunque cosa e tutti rimangono ammirati per come c'è riuscita. Non la posso soffrire! Mi fa impazzire! Riesce ad avere tutto ciò che vuole! Ha avuto il mio posto, ha avuto Stefano, me l'ha letteralmente rubato e poi ha osato negare! Quando l'ho messa davanti all'evidenza, quando le ho detto ciò che pensavo ha risposto: «Mi dispiace!». Ma... Bene! Gliela farò vedere io!

CASO 9. Dialogo tra il medico del lavoro e Martino, impiegato neoassunto

- Allora, Martino, come va con i colleghi d'ufficio?
- Ah, che vadano al diavolo! Io ho cercato di fare del mio meglio, ma quando il direttore e il suo vice si sono arrabbiati con me perché avevo fatto un errore nel compilare una fattura complicata questo mi ha... cerco di fare meglio che posso... cerco veramente di fare meglio che posso, ma quando arrivano a dirmi che non è abbastanza... questo mi dimostra sempre più chiaramente che sono un buono a nulla.

CASO 10. Frammento di dialogo tra uno studente e il responsabile del suo piano di studio

- Avanti! Cosa posso fare per te?
- Professore, vorrei che mi aiutasse per quanto riguarda il programma del prossimo trimestre invernale. Ho chiesto a diverse persone un consiglio su quello che devo scegliere, ma mi dicono tutti una cosa diversa dall'altra ed è difficile per me decidere che cosa fare. Lei ritiene... Sono soltanto al primo anno e non so proprio che cosa sia meglio...

RISPOSTE**Caso 1***Scelta*

1. Puoi dirmi prima di tutto che cos'è che ti interessa attualmente? È importante che ci riflettiamo sopra.
2. Attenzione, prima di lanciarti in qualcosa di nuovo, dovresti essere sicura che questo sia effettivamente più vantaggioso e che non rischi di lasciare il certo per l'incerto.
3. Beh, via, non c'è da disperarsi! Si tratta di sapere a quale altra mansione potresti essere assegnata. Posso farti avere un colloquio con il capo del personale.
4. Il tuo imbarazzo ha una doppia spiegazione: da un lato sei titubante nell'abbandonare il posto che occupi attualmente; dall'altro, soprattutto, non sai quale altro impiego ti convenga.
5. Ti trovi in una situazione di conflitto: o correre i rischi legati all'inizio di un lavoro completamente nuovo oppure scegliere la sicurezza di un posto di lavoro che però non ti piace.
6. Ti stai preoccupando troppo: non è certo logorando i tuoi nervi che risolverai le tue difficoltà. Non bisogna ridursi in questo stato. Tutto finirà per sistemarsi.

Caso 2*Scelta*

1. Bisogna maturare, ragazzo mio, ed essere un po' più realisti per quanto riguarda le donne. Sono esseri umani anche loro; desiderano degli incontri tanto quanto te.
2. Così ti sembra sempre irrealista quando ti capita qualcosa di bello.
3. Ti sei talmente convinto che non ti possa succedere niente di bello, che quando avviene ti sembra impossibile che possa essere vero.
4. Mi chiedo se questa sensazione di irrealtà non possa essere collegata a un momento particolare della tua esistenza. Potresti spiegarmi un po' meglio cosa volevi dire con «quando mi capita qualcosa di bello»?
5. Ma ti sembra il caso di prendersela tanto? Tutti noi abbiamo superato sensazioni o desideri strani. Sono convinto che riuscirai a superare questa situazione.