

# Abilità di counseling

Manuale per la prima formazione

Margaret Hough

**GUIDE**  
PSICOLOGIA



Erickson

## IL LIBRO

---

### ABILITÀ DI COUNSELING

Ecco una guida introduttiva alle specifiche tecniche e abilità necessarie per una efficace relazione di aiuto professionale di counseling. Un testo adatto a chi già esercita quotidianamente queste abilità, ma soprattutto agli studenti della formazione di base che le imparano per la prima volta.

**Il counseling spiegato a 360 gradi: le forme della comunicazione, come formulare le domande, come rispondere, perché mettersi in discussione, come gestire i colloqui e affrontare le crisi, come porsi di fronte ai problemi etici.**

Per aiutare a svolgere al meglio training impegnativi nel campo del counseling, questa guida operativa ha amalgamato in modo efficace tutte le componenti essenziali per una formazione completa: la teoria di base (di derivazione rogersiana), i modelli metodologici, le numerose tecniche ormai ben collaudate (riflessione, riformulazione, parafrasi, riassunto, confronto, domande di apertura, di approfondimento o scandaglio, ecc.), le tracce dettagliate per le esercitazioni pratiche, da svolgersi con o senza videoregistrazioni, con la supervisione di docenti esperti. A questi ultimi, il volume offre una guida innovativa che li aiuta a svolgere una didattica integrata, pienamente rispettosa della complessità degli apprendimenti in gioco e delle esigenze individuali di ogni studente, anche per il counseling di gruppo.

Il counseling nasce quando una persona ricerca l'aiuto di un'altra per gestire con efficacia un problema del passato, che la assilla nel presente, la preoccupa in futuro.

## L'AUTRICE

---

### MARGARET HOUGH

Docente di Counselling Studies al Llandrillo College e allo University College del Galles del Nord, è una delle personalità scientifiche che più hanno contribuito allo sviluppo del counseling in Europa ed è uno dei membri fondatori della European Association for Counseling.

€ 19,50



www.erickson.it

## **Il counseling e l'aiuto: i perché e i percome**

Nei due ultimi decenni il counseling come professione di aiuto è diventato più popolare e più facilmente accessibile, non solo nel Regno Unito. Naturalmente tale crescita non è stata uniforme, dato che in genere nelle grandi città c'è una vera e propria fioritura del fenomeno mentre nelle zone più remote sia le opportunità di formazione dei counselor, sia la possibilità di rivolgersi a counselor esperti, sono e rimangono molto più limitate. In questo capitolo prenderemo in considerazione una serie di questioni importanti per il counseling e la sua pratica e descriveremo la sua evoluzione, gli antecedenti e gli aspetti in cui è diverso da altre attività di aiuto.

Ecco un elenco di domande che serviranno come un utile punto di partenza per la discussione. Ciascuna domanda verrà considerata individualmente, benché molte di esse si possano mescolare o sovrapporre:

- Che cos'è il counseling?
- In che cosa il counseling differisce dal dare consigli?
- Quando è stato usato per la prima volta?
- Che cosa sono le abilità di counseling?
- Il counseling è differente da altre attività di aiuto?
- Possono fare counseling gli amici o i familiari?
- Perché l'autosviluppo e l'autoconsapevolezza sono elementi importanti nella formazione di un counselor?
- Perché si desidera diventare counselor?

- Quali sono le qualità di un buon counselor?
- Quali sono gli scopi del counseling?

### **Che cos'è il counseling?**

Questa è probabilmente una delle domande a cui è più difficile dare risposta, benché a prima vista sembri facile. Ci sono numerose definizioni della parola «counseling», e le interpretazioni dei dizionari non sono di alcun aiuto poiché tendono a porre l'accento sulla parola «consiglio», la quale è essenzialmente l'opposto di quel che il counselor psicoterapeutico intende fornire. Il counseling si dà sul serio quando una persona ricerca l'aiuto di un'altra per gestire più efficacemente un problema o più problemi che la assillano in un certo momento della sua vita. I problemi attuali possono essere legati a eventi passati o infantili, o essere collegati a eventi futuri a cui si pensa con una certa ansia o preoccupazione. Nell'un caso o nell'altro, la persona che si presenta per il counseling — il cliente — ha riconosciuto, per lo meno implicitamente, di essere giunta a un'impasse e di aver bisogno di assistenza per uscirne e andare avanti nella sua vita.

Vale la pena di enfatizzare questo punto. La maggior parte dei counselor si preoccupa di sottolineare la natura interattiva del counseling e di distanziarsi dall'idea del counselor come tecnico esperto. Resta il fatto tuttavia che i clienti, quando si presentano per il counseling, nutrono l'aspettativa che il counselor possieda le conoscenze, la competenza e l'esperienza che a essi fanno difetto. In una situazione simile, la bilancia non può che pendere dalla parte del counselor e, a meno che gli studenti di counseling non comprendano pienamente questo punto, sorgeranno sicuramente dei problemi e l'abuso di potere diverrà una possibilità reale. Alcuni di tali problemi verranno discussi nel capitolo nono. Già adesso è comunque necessario porre in risalto che, sebbene l'obiettivo fondamentale del counseling consista nell'aiutare i clienti a individuare e a prestare fiducia alle proprie capacità e punti di forza, i clienti il più delle volte la vedono in modo alquanto diverso ed è probabile che si aspettino di sentirsi dire cosa fare dal counselor. I clienti che si sentono emozionalmente sconvolti o anche solo turbati sono vulnerabili e aperti ai suggerimenti, e può essere necessario un bel po' di tempo prima che siano in grado di identificare e usare pienamente le risorse di cui dispongono.

La British Association for Counseling ha fornito varie definizioni di counseling fra cui la seguente:

Il counselor può indicare le opzioni di cui il cliente dispone e aiutarlo a seguire quella che sceglierà. Il counselor può aiutare il cliente a esaminare dettagliatamente

le situazioni o i comportamenti che si sono rivelati problematici e trovare un punto piccolo ma cruciale da cui sia possibile originare qualche cambiamento. Qualunque approccio usi il counselor [...] lo scopo fondamentale è l'autonomia del cliente: che possa fare le sue scelte, prendere le sue decisioni e porle in essere. (BAC Information Sheet 10, 1990)

Come si fa ad aiutare i clienti a individuare le proprie capacità e a credere in esse? Prima di tutto, le persone possono sentirsi sopraffatte dai problemi e dalle forze che considerano al di fuori del loro controllo. Possono aver fatto l'esperienza di chiedere aiuto ad amici o parenti che non hanno saputo o voluto offrire loro il tempo e l'impegno che sarebbero stati necessari. I counselor esperti, per contro, hanno il tempo e sono disponibili a impegnarsi. Inoltre, a differenza di parenti e amici, non sono emozionalmente coinvolti con i problemi dei clienti. A ciò va aggiunto che i clienti possono contare sul segreto professionale e il counselor — che avrà esplorato approfonditamente i propri sentimenti, atteggiamenti e pregiudizi nel corso della sua formazione — dovrebbe essere sufficientemente fiducioso e autoconsapevole da essere diventato una presenza supportiva e non giudicante. Il counselor usa una serie di abilità di comunicazione per incoraggiare il cliente a parlare liberamente, a esprimere le emozioni forti, anche negative se lo desidera e, attraverso questi processi, a raggiungere una comprensione più profonda dei problemi che sta vivendo.

Per raggiungere questi obiettivi, il processo del counseling ha bisogno di una struttura o di una cornice (*framework*) dentro cui il counselor possa lavorare con il cliente in modo coerente e sistematico. Benché non sia sempre possibile — e neppure auspicabile — attenersi rigidamente a una struttura predeterminata, è comunque essenziale averne una come punto di riferimento e guida globale per il processo della terapia. Uno dei modelli più utili è quello descritto da Egan e compendiato nel volume *The skilled helper* (Egan, 1990).<sup>1</sup> L'approccio sistematico di Egan al counseling è articolato in tre fasi che si suddividono in stadi ulteriori. Queste tre fasi derivano da un approccio di problem solving ai problemi del cliente, e segnalano le abilità del counselor che sono necessarie per aiutare i clienti a gestire i loro problemi.

Le fasi indicate da Egan sono le seguenti:

*Fase 1.* Esplorazione e chiarificazione dei problemi presenti.

*Fase 2.* Sviluppo di una nuova comprensione (*insight*); considerazione degli scopi e degli obiettivi.

---

<sup>1</sup> In italiano sono reperibili due modelli per lo meno altrettanto efficaci nei volumi di R. Mucchielli, *Apprendere il counseling*, Trento, Erickson, 1996 (3ª ed. riv.) e di R. Carkhuff, *L'arte di aiutare*, Trento, Erickson, 1993, 2 voll. (2ª ed.). [ndt]

*Fase 3. Concepire e attuare piani d'azione, muovendosi verso le finalità desiderate. (Egan, 1990)*

Le abilità descritte da Egan nelle varie fasi verranno discusse dettagliatamente nei capitoli seguenti.

Al di là della struttura metodologica del counseling, esistono differenti «filosofie» generali entro cui a loro volta si inquadrano le diverse metodologie. Tali filosofie sono originate e si sono sviluppate dalle tre principali «scuole» o orientamenti della psicologia contemporanea:

- l'approccio psicodinamico
- l'approccio comportamentale
- l'approccio umanistico

#### *L'approccio psicodinamico*

Questo approccio al counseling ha le sue origini nella teoria freudiana. È un modello che pone l'accento sull'importanza delle esperienze infantili, e cerca di stabilire connessioni fra il passato e il presente delineando parallelismi fra ciò che si è verificato durante l'infanzia e quel che sta accadendo nella vita adulta.

#### *L'approccio comportamentale*

Questo orientamento è focalizzato sui comportamenti attuali e osservabili, e deriva dall'opera di alcuni psicologi che, all'inizio del secolo, condussero esperimenti su animali per formulare e validare le loro teorie. I problemi delle persone vengono visti in termini di comportamenti appresi che sono spesso problematici; per esempio, le fobie o le ossessioni; l'obiettivo della psicoterapia è quello di aiutare i clienti a disapprendere questi schemi attraverso un processo di modificazione del comportamento.

#### *L'approccio umanistico*

Questo approccio parte dal presupposto che i clienti abbiano in se stessi una conoscenza intuitiva di ciò che desiderano e di cui hanno bisogno. I problemi dei clienti vengono visti come assolutamente unici per loro. L'aspetto più importante di qualunque psicoterapia umanistica è il tentativo di facilitare la crescita del cliente attraverso l'autorealizzazione, l'integrazione e la globalità.

Queste tre vaste classificazioni possono essere a loro volta suddivise in molte ulteriori scuole di psicoterapia. Sono comunque comuni a tutte e tre le abilità di base o gli strumenti necessari per un counseling efficace.

## In che cosa il counseling è diverso dal dare consigli?

Abbiamo già visto che le definizioni date dal dizionario della parola «counseling» non sono di alcun aiuto perché tendono a enfatizzare il significato di «consiglio» e in qualche caso il counselor («consulente») viene definito come un «consigliere» (*The Concise Oxford Dictionary of Words Origins, vol. III*). La parola *counsel* deriva dal latino *consilium* che nel suo significato traslato significa consiglio, giudizio o consultazione. È ovvio, perciò, che il termine counseling tradizionalmente si riferiva alla pratica di dare consigli o di pronunciare giudizi. Ciò spiega probabilmente perché un numero così grande di persone creda che il ruolo principale del counselor debba adempiere alle due funzioni gemelle di consigliere e giudice.

La situazione è complicata ulteriormente dal fatto che molte persone, impegnate a svolgere le più svariate occupazioni, descrivono tutte se stesse come counselor («consulenti») anche se non sono coinvolte in alcuna forma di lavoro psicoterapeutico in senso stretto. Così abbiamo counselor del colore, counselor di istituti di bellezza, counselor finanziari, counselor degli oroscopi, del design da interni, del lavoro — giusto per menzionarne alcuni. Non vi è qui la minima intenzione di svalutare il lavoro svolto da queste persone, ma semplicemente il desiderio di porre in risalto che tutte queste figure professionali hanno, fra i loro compiti, quello di dare consigli. La confusione da parte di tante persone rispetto al counseling di cui si parla qui è perciò facile da capire. Il counseling psicologico o psicoterapeutico si riferisce all'aiuto offerto ai clienti per una vasta gamma di problemi psicologici e emozionali: in questo tipo di aiuto non vengono dati consigli, per lo meno non in modo diretto o esplicito.

Certo, sarebbe ingenuo sostenere che i counselor non influenzino mai i loro clienti indirettamente. Naturalmente, lo fanno. Infatti, il counselor ovviamente è tenuto a influenzare il cliente che, in fin dei conti, è venuto per ricevere un aiuto.

Inoltre, i counselor spesso incoraggiano i clienti a riesaminare la loro vita e le loro relazioni per chiarificare questioni che risultano problematiche. Nel corso di questa fase di «riesame», possono essere discusse varie opzioni di cambiamento. Quindi si può star certi che, anche quando non vengono forniti consigli diretti, i clienti sono spesso influenzati dalle idee, dagli atteggiamenti e spesso anche dai punti di vista inespressi del counselor. I modi in cui i punti di vista inespressi del counselor possono essere interpretati verranno discussi in un capitolo successivo. In questa sezione parleremo criticamente della questione dei consigli e discuteremo perché siano inappropriati nel counseling psicoterapeutico.

Ecco alcune ragioni per le quali è meglio astenersi dal dare consigli:

- Molto spesso le persone non desiderano consigli. Vogliono invece essere ascoltate e comprese.

- È raro che le persone accettino consigli, specialmente quando pensano che non siano i consigli giusti.
- Se il consiglio si rivela sbagliato, la persona che lo ha accettato potrà abdicare alla responsabilità personale: dopo tutto, non era stata un'idea sua.
- È necessario che i clienti nel counseling sentano che le loro abilità ed esperienze sono ritenute e trattate come valide. Qualunque consiglio da parte di un counselor metterebbe in discussione questo principio basilare.
- L'equità è vitale nella relazione di counseling. Se vengono dati consigli il ruolo di esperto del counselor viene rinforzato e l'equità viene negata.
- Dare consigli può essere offensivo e intrusivo, specialmente quando la persona che li riceve è sconvolta e vulnerabile.
- Non ci sono due sole persone al mondo che abbiano la stessa esperienza di vita, quindi un consiglio si addice di più a chi lo fornisce che a chi lo riceve.
- I consigli tendono a considerare soltanto gli aspetti più superficiali di un problema, aggirando o ignorando le questioni più profonde che spesso sono quelle nodali.
- Dare consigli è un sistema di comunicazione a una sola via. Nel counseling il cliente dovrebbe essere coinvolto attivamente nell'intero processo.
- È difficile che i consigli aiutino i clienti a cambiare.

Tenute presenti tutte queste critiche che possono essere mosse al fatto di dare consigli, sorge spontanea la domanda «Perché alcune persone chiedono e si aspettano di ricevere consigli, specialmente quando cominciano un counseling?».

Come abbiamo visto prima, il più delle volte i clienti considerano il counselor come un «esperto». Di solito quindi abbisognano di un certo tempo prima di familiarizzarsi con la vera natura di questo tipo di relazione. In ogni caso, le richieste di consiglio dovrebbero sempre essere gestite con sensibilità e rispetto, guidando il cliente verso una partecipazione più attiva al processo di counseling.

Proponiamo di seguito un esempio del modo in cui i clienti talvolta chiedono consiglio, e riportiamo la risposta data dal counselor a una cliente di nome Patrizia. Quest'ultima, una donna di trent'anni, era preoccupata dalla recente rottura del suo rapporto matrimoniale e dagli effetti che avrebbe avuto sul suo figlio Gianni di sei anni. Avrebbe voluto trasferirsi in una nuova casa per ricominciare un'altra vita da zero, ma era preoccupata che il trasloco causasse troppo stress a Gianni. Patrizia continuava a soppesare i pro e i contro del suo proposito, e a un certo punto disse al counselor:

Cliente:       Mi preoccupa questo nuovo grande cambiamento nella vita di mio figlio. Di cambiamenti ne ha già avuti a sufficienza. Che cosa pensa che dovrei fare?