

INTEGRAZIONE

NELLE PSICOTERAPIE E NEL COUNSELING

Rivista semestrale di studi e ricerca scientifica in:

PSICOLOGIA CLINICA

SCIENZE COMPORTAMENTALI

PSICOPEDAGOGIA

FENOMENOLOGIA ESISTENZIALE

PSICOLOGIA DI COMUNITÀ

PSICOTERAPIA UMANISTICA INTEGRATA

■ n° 21/22 - giugno - 2007

▼ Direttore Responsabile
CATIA DEL MONTE

▼ Direzione Scientifica
EDOARDO GIUSTI - CLAUDIA MONTANARI

▼ Redazione e Amministrazione
A.S.P.I.C.
Via Vittore Carpaccio, 32
00147 Roma - Tel. (06) 54.13.513
Tel. 0039 - 6 - 54.13.513
Fax 0039 - 6 - 59.26.770
E-mail: aspic@mclink.it
Sito Internet: www.aspic.it

▼ Comitato di redazione
Enrichetta Spalletta
Antonio Iannazzo
Daniela Di Renzo

▼ Progetto grafico
STEFANO COLITTI

▼ Grafica ed impaginazione
MATTEO FAIT - info@d999.org

▼ Stampa
NEW INTERSTAMPA srl
via della Magliana, 295 - 00148 Roma

*La proprietà letteraria di qualsiasi articolo
pubblicato nella Rivista è riservata e per quanto
non espressamente richiamato valgono
le norme internazionali sul copyright.*

*Autorizzazione tribunale di Roma
N° 268/97 del 3/5/1997
Finito di stampare giugno 2006*

*La Rivista ha due uscite annuali:
abbonamento annuo A 25,00
numero singolo ed arretrati A 15,00*

NORME PER GLI AUTORI

Chiunque può inviare alla Direzione della rivista (c/o A.S.P.I.C. - Via Vittore Carpaccio, 32 - 00147 Roma) articoli, immagini, libri da recensire, segnalazione Congressi.

La Redazione si riserva l'accettazione dei lavori e del materiale pervenuto ed anche se non pubblicato non verrà restituito.

Gli articoli impegnano esclusivamente la responsabilità degli autori.

Gli articoli pubblicati impegnano l'autore al rispetto delle presenti norme ed al pagamento delle spese di tipografia anche se non espressamente dichiarato dall'autore stesso.

Gli estratti dovranno essere richiesti al momento dell'invio dell'articolo.



EDIZIONI
SCIENTIFICHE

A.S.P.I.C.

Associazione per lo Sviluppo
Psicologico dell'Individuo
e della Comunità

Collegamenti scientifici

| | |
|----------------------------------|--|
| ■ A.A.M.F.T. | American Association for Marriage and Family Therapy |
| ■ A.C.A. | American <i>Counseling</i> Association |
| ■ A.D.P.C.A. | Association for the Development of the Person-Centered Approach |
| ■ A.H.P. | Association for Humanistic Psychology, USA |
| ■ A.P.A. | American Psychological Association |
| ■ A.I.P.P.I.F.E. | Ass.ne Italiana di Psicologia e Psicoterapia ad indirizzo Fenomenologico-Esistenziale |
| ■ A.S.P.I.C. | Associazione per lo Sviluppo Psicologico dell'Individuo e della Comunità Istituto per la Formazione di Psicoterapeuti Associazione Scuola Superiore Europea di <i>Counseling</i> Professionale Associazione per la Scuola Cooperativa Sociale di Solidarietà Università del <i>Counseling</i> - Università Popolare |
| ■ A.U.P.I. | Associazione Unitaria Psicologi Italiani |
| ■ B.A.C. | British Association for <i>Counseling</i> , London |
| ■ C.N.C.P. | Coordinamento Nazionale <i>Counselor</i> Professionisti |
| ■ C.N.U.P.I. | Confederazione Nazionale delle Università Popolari Italiane |
| ■ E.A.C. | European Association for <i>Counseling</i> , London |
| ■ E.A.I.P. | European Association for Integrative Psychotherapy |
| ■ E.A.P. | European Association for Psychotherapy |
| ■ E.P.G. | Ecole Parisienne de Gestalt, France |
| ■ E.S.P.I. | European Society for Psychotherapy Integration |
| ■ E.A.T.A. | European Analysis Transactional Association |
| ■ FENASPIC | Federazione Nazionale ASPIC |
| ■ F.I.A.P. | Federazione Italiana delle Associazioni di Psicoterapia |
| ■ F.I.S.I.G. | Federazione Italiana Scuole ed Istituti di Gestalt |
| ■ F.I.P. | Federazione Italiana Psicologi |
| ■ F.O.R.G.E. | Federazione Internazionale des Organismes de Formation à la Gestalt |
| ■ G.I.G. | Gestalt Institute of Cleveland, USA |
| ■ I.A.E.P. | International Academy of Eclectic Psychotherapists |
| ■ I.N.E.C.P. | International Network of European Community Psychology |
| ■ I.T.A.A. | International Transactional Analysis Association |
| ■ La Jolla | University, California European Campus |
| ■ Metanoia | Psychotherapy Training Institute, London |
| ■ N.P.A. | National Psychiatric Association, California, USA |
| ■ RE.I.Co | Registro Italiano dei <i>Counselor</i> |
| ■ S.E.P.I. | Society for the Exploration of Psychotherapy Integration |
| ■ S.F.G. | Société Française de Gestalt, France |
| ■ S.I.P.A.P. | Società Italiana Psicologi Area Privata |
| ■ S.I.P.G. | Società Italiana Psicoterapia della Gestalt |
| ■ S.I.P.s | Società Italiana di Psicologia |
| ■ S.P.R. | Society for Psychotherapy Research (Sezione Italiana) |
| ■ The Gestalt | International Directory, USA |

Il counseling integrato.
Tra espressività scientifica ed efficacia qualitativa

testo a cura di

Antonio Iannazzo
Psicologo, Psicoterapeuta

Enrichetta Spalletta
Psicoterapeuta, Supervisore

con il contributo per la RICERCA-AZIONE di:

| RICERCATORI | FUNZIONE NELLA RICERCA |
|--|---|
| Edoardo Giusti Didatta, Supervisore | <i>Coordinatore</i> |
| Claudia Montanari Didatta, Supervisore | <i>Direttore azione non formativa</i> |
| Olimpia Armenante Psicoterapeuta | <i>Consulente per elaborazione dati</i> |
| Anna Capponi Counselor | <i>Consulente per elaborazione dati</i> |
| Floriana Madeddu Psicoterapeuta | <i>Consulente per elaborazione dati</i> |
| Carmine Piroli Psicologo, Supervisore Corporeo | <i>Consulente per elaborazione dati</i> |
| Vittorio Cecora Psicologo | <i>Tutor</i> |

hanno collaborato alla ricerca:

**Albano Paola, Antonini Sergio, Capretti Marianna,
Ficoroni Federica, Fioravanti Giordana, Fiori Tania,
Fortunato Valerio, Guernieri Stefania, Guidi Ondina,
Iervolino Michela, Korovesi Artan, Loccioni Patrizia,
Luzi Valerio, Mammi Immacolata, Miglino Maria Maddalena,
Milozzi Monica, Molfino Andreana, Morelli Serena,
Nevola Ilaria, Vasaturo Maria, Accardo Antonella**

Sommario

| | |
|--|-----|
| Editoriale | 8 |
| <i>di Catia Del Monte</i> | |
| Premessa | |
| Il Counseling: strumento trasversale per diverse professionalità: nuovi contesti e nuove applicazioni | 10 |
| <i>di Claudia Monranari</i> | |
| 1 L'evoluzione della figura professionale del Counselor | 17 |
| 1.1 La matrice teorica dell'approccio integrato | 26 |
| 1.1.1 Le radici umanistiche | 26 |
| 1.1.2 L'integrazione | 36 |
| 1.2 Le caratteristiche del Counselor | 37 |
| 1.2.1 Il Counselor nella comunità | 40 |
| 1.2.2 Formazione e competenze tecniche | 41 |
| 2 La qualità della relazione e la selezione degli interventi per l'aiuto efficace | 43 |
| 2.1 Sviluppare una comunicazione a misura del cliente | 43 |
| 2.1.1 Ascolto attivo | 44 |
| 2.2 Empatia e alleanza motivazionale | 56 |
| 2.2.1 La pianificazione degli obiettivi | 59 |
| 2.2.2 Strategie di adesione alla collaborazione per il cambiamento | 60 |
| 2.3 La compatibilità relazionale applicata | 62 |
| 2.3.1 Analisi delle risposte verbali del Counselor e del cliente | 68 |
| 2.4 Le fasi della relazione di aiuto | 71 |
| 2.4.1 Analisi della domanda | 73 |
| 2.4.2 Esempificazioni del processo di Counseling | 76 |
| 2.5 Gli strumenti del Counselor: la creatività scientifica | 77 |
| 2.5.1 Il Counseling espressivo tra mediazione artistica e rigore metodologico-tecnico | 78 |
| 2.5.2 Il corpo nel Counseling | 83 |
| 2.5.3 Le proprietà salurogenetiche dell'umorismo applicate nel Counseling | 90 |
| 2.5.4 Il cinema nel Counseling | 99 |
| 2.5.5 Il Counseling psicocorporeo: il lavoro in acqua | 124 |
| 2.5.6 Information & Communication Technology (ICT) e Counseling | 128 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 3 | Supervisione, deontologia | 143 |
| 3.1 | La supervisione nel Counseling | 143 |
| 3.2 | Deontologia nel Counseling | 159 |
| 3.2.1 | Codice di etica e di deontologia professionale del Coordinamento Nazionale Counsellor Professionisti CNCP | 174 |
| 3.2.2 | Dilemmi etici nel Counseling psicologico: il segreto professionale | 192 |
| 4 | Aspetti dell'evidenza scientifica nel Counseling | 207 |
| 4.1 | La ricerca quantitativa | 207 |
| 4.2 | La ricerca qualitativa | 208 |
| 4.3 | La relazione di aiuto empiricamente supportata: considerazioni della ricerca metanalitica | 226 |
| 4.4 | La ricerca-azione | 231 |
| 5 | Ricerca-azione XII Municipio di Roma: metodologie, strategie e strumenti | 235 |
| 6 | Descrizione territoriale e geografica del XII Municipio | 239 |
| 7 | Strumenti utilizzati nel lavoro con gli allievi e sul territorio | 259 |



Associazione per lo Sviluppo Psicologico
dell'Individuo e della Comunità



European International
Institute of Emergency Psychological



Master in gestione della crisi e Counseling in emergenza



www.unicounselling.org

www.eiiep.net

Editoriale

*di Catia Del Monte**

«Il sé non è separato dall'esperienza. Esso si costruisce a partire dalle stesse esperienze». E' Lord Bertrand Russel che, nel 1921, quando pubblica «L'analisi della mente», ci rivela che ognuno di noi è un'entità unica, inedita e assolutamente indivisibile. Ognuno di noi è ciò che mangia, ciò che sente, tocca, ama, odia. Ognuno di fatto di tutto ciò che le è o gli è accaduto durante la sua breve, lunga, media, fugace, anonima, folgorante o, incredibilmente bella, terribile o meravigliosa esistenza. Stavolta «Integrazione» mette a fuoco proprio la forza propulsiva di questa consapevolezza: l'animo delle persone è il risultato delle loro stesse storie esistenziali. Una consapevolezza che mette in risalto la qualità e l'efficacia del «Counseling». Di questo si occupa «Integrazioni» in questo numero. Il Counseling inteso come la pratica che genera l'aiuto efficace. Il Counseling che si rinnova perchè basato sulla ricerca. Il Counseling che si presenta come uno strumento di intervento duttile, eclettico, aperto al contributo. Il Counseling che. In definitiva, appare come l'attrezzo di lavoro fondamentale per chi abbraccia il metodo integrato nella sua professione di psicologo e psicoterapeuta.

Il questo numero il Counseling viene analizzato, raccontato, messo in opera e utilizzato nella medicina, nella psicoterapia in tutte le sue tendenze applicative. Nel trattarlo i redattori di questo numero si accorgono, ad ogni passo, di avere tra le mani un vero e proprio «passepartout» per capire l'animo umano, entrare in contatto con le persone, sostenere gli individui nelle profonde riflessioni sulla loro esistenza. Il Counseling non da risposte preconfezionate a chi chiede aiuto ma attraverso l'accettazione, l'ascolto, l'empatia e l'autenticità mette in condizione l'utente di esplorare le proprie aree di disagio e di individuare i propri bisogni. Dal momento in cui la persona sente di potersi esprimere, senza essere giudicato, potrà attivare le proprie risorse sul piano affettivo, cognitivo e comportamentale.

La solidarietà, l'empatia, l'alleanza motivazionale sono i perni attorno ai quali si snoda tutto il lavoro di chi utilizza il Counseling. Ma lavorare con essi richiede una disponibilità interiore fuori dal comune.

«Integrazioni», stavolta, parla proprio di un impegno fuori dal comune. E' quello che tutti coloro che usano il Counseling devono mettere in campo. Saper usare la mediazione artistica, l'umorismo, l'autosvelamento. Essere sensibili alle grandi problematiche etiche e mettere in primo piano la Ricerca, le sperimentazioni devono essere una sorta di imperativi categorici per il professionista.

Apertura e disponibilità sono, del resto, i principi cardine dell'approccio psicoterapeutico integrato. Mai, come ora, «Integrazioni» ne mette in risalto il valore e la potenza. L'apertura ai punti di vista diversi, a considerare fallibili e oggetto di rivoluzioni tutte le certezze acquisite è, ancora e sempre, la stella polare dell'approccio psicoterapeutico integrato. Il Counseling, in queste pagine, risulta uno strumento formidabile per chi è disposto a mettere tutto in gioco.

L'«ascolto attivo», «la collaborazione per il cambiamento», «la creatività» che il Counseling mette in campo danno la possibilità di avere, col cliente e l'utente, un vero rapporto basato sui suoi bisogni concreti, sulle sue vere esigenze. Danno la possibilità di lavorare senza pregiudizi e vincoli. «Integrazioni», quindi, continua il suo viaggio nella sperimentazione e attraverso lidi e isole sconosciute. Questa rivista, ora più che in passato,

non si accontenta, ma mette in campo tutto il suo patrimonio per aprirsi al dialogo e al cambiamento.

In questa occasione, oltre che analizzando il Counseling, lo fa pubblicando una ricerca azione sul XII Municipio di Roma. Gli allievi ASPIC realizzano un'indagine su un territorio grande e complicato. Lo fanno ascoltando adolescenti e adulti. Raccogliendo dati e cercando di conoscere la comunità. Un lavoro di sicuro impegno che ha l'obiettivo di mettere in luce i fattori del disagio all'interno della comunità e negli individui. Priorità della ricerca azione è il miglioramento della qualità della vita della persona nella sua globalità, il recupero e il superamento delle difficoltà all'interno stesso del contesto e tessuto umano locale.

Anche in questo caso il Counseling e l'approccio psicoterapeutico integrato, di cui si fa portavoce «Integrazioni», tracciano le linee guida del lavoro dei futuri professionisti. Ogni comunità può trovare in se stessa le risorse per dare valore aggiunto alla convivenza. Il Multiculturalismo, tanto per fare un esempio, è un settore in cui il Counseling trova terreno fertile per costruire nuove certezze teoriche e scientifiche.

**Direttore Responsabile*

Premessa

Il Counseling: strumento trasversale per diverse professionalità. Nuovi contesti e nuove applicazioni

di Claudia Montanari

Il Counselling è *relazione di aiuto*; contestualizzare il Counseling oggi vuol dire considerare i cambiamenti che società e *mass media* stanno provocando nei rapporti umani; questo comporta una nuova sfida per la professione, significa concepire il Counseling come strumento di *aiuto alle relazioni*, oltre che una relazione di aiuto.

Le innovazioni tecnologiche e creative che la società pone sono innumerevoli e altrettanti sono gli stati confusivi e di disorientamento che la persona affronta nella costruzione di progetti individuali, nella sfera professionale e nella socializzazione o, più precisamente nelle sfere relazionali.

In questo quadro il Counselor si dovrà porre come un *maratoneta* che instancabilmente prosegue la sua marcia recependo i cambiamenti della strada che percorre, accogliendo la ricchezza di ciò che guarda, osserva, ascolta e trasformando tutto questo in opportunità di crescita e di sviluppo di Sé e per il Cliente.

Egli è attento al proprio sviluppo quando tesse i collegamenti della propria esistenza e quando si pone domande sul Sé in relazione al mondo, quando esplora i propri vissuti esistenziali oltre che intimi ponendo solidità alla struttura che dovrà accogliere il Cliente.

Egli è attento allo sviluppo del Cliente quando entra empaticamente in relazione e lo accetta incondizionatamente, quando è pronto ad ascoltarne autenticamente i vissuti, le speranze, le occasioni e le opportunità di crescita personale: una sintesi, questa, dei principi rogersiani verso i quali ci sentiamo obbligati giorno dopo giorno a ricordare e diffondere l'insegnamento. Accettare incondizionatamente <è credere> autenticamente che l'altro possa avere <una miglior vita, un miglior essere>; credere vuol dire *stare* nella relazione, "ripulirsi" da pregiudizi, stereotipi, razzismi che generano, seppur inconsapevolmente, messaggi verbali e non verbali o posture incongruenti con il messaggio/servizio che la professione desidera fornire.

L'emergere di <*mali del secolo*>, di *nuovi* disagi esistenziali con differenti contenuti, ci impone eticamente di proseguire la nostra *maratona* guardando, osservando e ascoltando quello che sta accadendo alla nostra società.

In considerazione di tali cambiamenti e degli eventi storico-culturali che ne hanno determinato presupposti e sviluppi, può essere utile focalizzare l'attenzione su alcuni specifici ambiti di intervento, ***emergenza, multiculturalismo e pari opportunità***, per i quali sono stati attivati negli ultimi anni politiche e proposte formative utili alla creazione di servizi e strutture capaci di intervenire. In ognuno di questi settori, le differenti figure professionali operano, sia individualmente che in *équipe*, al servizio e in sostegno dell'Altro, competenza che potrebbe essere ampliata e completata dall'uso consapevole di tecniche e strumenti propri della formazione in Counseling. L'apprendimento in Counseling consente di integrare saperi professionali trasversali, offre un orientamento alla relazione, che non si esaurisce esclusivamente nel supporto psicologico, e permette di mantenere le specifiche abilità lavorative.

Crisi ed emergenze sociali

Il Counseling si rivela una professione adatta ad affrontare condizioni critiche sia a livello personale/familiare, sia a livello sociale. L'agevolatore lavora con altri operatori con i quali è necessario un costante confronto: soccorritori, personale curante, associazioni di familiari, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, Carabinieri, Polizia, volontari, etc.; diverse figure professionali che si alternano e che vengono coinvolte nelle situazioni di emergenza e, ognuna di queste, ha il compito di agevolare vittime e familiari di vittime, diventare a loro volta Counselor per intervenire complessivamente tenendo conto di tutti gli elementi che contribuiscono a ripristinare, nella Persona, l'equilibrio destabilizzato dall'evento traumatico.

Tutte le figure professionali coinvolte in questa tipologia di interventi vivono un forte rischio di identificazione con la vittima ed entrano in una dinamica di *simpatia* con essa, colludendo con tutto il sistema familiare nella vittimizzazione dello stesso, piuttosto che determinare, attraverso un processo empatico, una risposta di aiuto e di supporto efficace per la Persona e il suo contesto. Sulla base di queste considerazioni emerge tutta l'utilità e la funzionalità di una adeguata formazione che abiliti l'operatore al **SAPERE**, **SAPER FARE** e **SAPER ESSERE**, alla conoscenza, all'applicazione di tecniche e all'umanizzazione delle relazioni.

Il Counsellor nell'emergenza è di grande sostegno, interviene affinché ogni momento venga vissuto e soprattutto elaborato sufficientemente per poter permettere la chiusura definitiva dell'esperienza significativa. Una formazione in Counseling può aiutare la Persona colpita o gli altri operatori coinvolti, a gestire lo stress del continuo contatto con la morte e con la sofferenza sia nel lavoro individuale che in gruppo, come ad esempio esperienze di mutuo-aiuto in cui il Counselor è parte attiva, nel senso che condivide "alla pari" la sua esperienza con il gruppo aiutando altri operatori a gestire gli eventuali fallimenti che in situazioni di disastro possono essere molto diffusi e possono dipendere da fattori estranei, non controllabili da parte dello staff degli operatori dell'emergenza. [Giusti, Montanari. 2000]

Il Counselor è chiamato a coordinare la rete che comprende diversi attori, tra i quali lo psicoterapeuta; le istituzioni che rappresentano l'anello fondante della rete perchè definiscono gli interventi pubblici, deliberano sulle emergenze sul piano sociale, sanitario, economico e politico; i servizi socio-sanitari e tutte quelle realtà di cui la Comunità dispone e che costituiscono la rete di supporto alla Persona.

Uno dei concetti più innovativi nell'ambito delle professioni d'aiuto che rispondono a situazioni stressogene è la **resilienza**, che prevede metodi di consolidamento sociale della rete dei rapporti quale risorsa imprescindibile per una migliore qualità della vita.

Nella fisica questo termine corrisponde alla capacità di un materiale di resistere a urti improvvisi senza spezzarsi; se consideriamo come lo stesso termine sia entrato in rapporto con le Scienze Sociali, possiamo dire che "*la resilienza corrisponderebbe alla capacità umana di affrontare le avversità della vita, superarle e uscirne rinforzato o, addirittura, trasformato*" (Grotberg, 1996).

Si tratta della capacità che un individuo o una collettività sviluppa in seguito a un forte trauma/disagio subito, di rielaborare in modo positivo la propria sofferenza e vulnerabilità, attraverso comportamenti che contrastano il ripiegamento e la disintegrazione di Sé.

Tra i fattori fondanti tale concetto, la rete delle **relazioni informali** (famiglia, amici,

vicini) e quella dei **rapporti formali** (istituzioni socio-educative, servizi e professionisti, e tra questi il Counsellor), rappresentano possibilità concrete per lo sviluppo della **resilienza**: la capacità della rete di accettare incondizionatamente la persona, rassicura e rinforza il soggetto in difficoltà tanto da renderlo autonomo nella risoluzione o nella gestione positiva di una situazione-problema.

Infatti, il rapporto con il singolo professionista non è sufficiente a contrastare gli eventi negativi; è necessario, invece, poter contare su un supporto costante nel tempo che può verificarsi esclusivamente attraverso una **rete sociale consolidata**.

Il Counsellor, può trasmettere questa competenza al cliente al fine di renderne più efficace il lavoro, fornire coerenza e congruenza al percorso di cambiamento e di crescita che il cliente stesso vivrà all'esterno e al di fuori della relazione di aiuto. Nella **resilienza**, una buona stima di Sé, le attitudini e le competenze specifiche, il senso dell'umorismo e l'autoironia si esprimono e si compensano all'interno del reticolo relazionale; è grazie a questi elementi che sarà possibile verificare la propria congruenza nel mondo e nella quotidianità, per far sì che il soggetto in difficoltà esca dal ruolo di vittima e diventi, invece, attore e portatore di cambiamento.

Sintetizzo le caratteristiche che possono aiutarci a focalizzare come la **resilienza** si ponga nel lavoro che il Counsellor affronta nella professione: **"insight" o introspezione**: autoesaminarsi, farsi domande difficili e risponderci con sincerità; **indipendenza**: mantenersi a una certa distanza, fisica e emozionale, dai problemi, ma senza isolarsi; **interazione**: stabilire rapporti intimi e soddisfacenti con altre persone; **iniziativa**: affrontare i problemi, capirli e riuscire a controllarli; **creatività**: creare ordine e bellezza partendo dal caos e dal disordine; **allegria**: disporre lo spirito all'allegria per allontanarci dal punto focale della tensione e relativizzare e positivizzare gli avvenimenti che ci colpiscono; **morale**: si riferisce a tutti i valori accettati da una società in un'epoca determinata e che ogni persona interiorizza nel corso della sua vita.

Da una prospettiva psicosociale, si può arrivare a concludere che la resilienza può venire incontro al lavoro sociale e psicologico a livello di: prevenzione, riabilitazione, collaborazione in educazione, assistenza alle famiglie e ai diversi gruppi sociali, perché non attinge la sua forza soltanto dalle condizioni naturali degli individui, ma necessita di un aiuto esterno e di un ambiente che faciliti e appoggi uno sviluppo personale positivo e ricco in esperienze conducenti ad un apprendimento vitale, così come procede attualmente la formazione, l'aggiornamento e la professione del Counsellor.

In questo particolare periodo storico, la **resilienza** assume un'importanza decisiva per sostenere tutti quei soggetti che provengono da situazioni di dolore estremo come le stragi, i genocidi, le guerre, gli esili e altro ancora, dove solo attraverso una buona integrazione tra il lavoro del singolo professionista e l'attivazione della mappa di risorse circostanti, è possibile affrontare con positività la sofferenza vissuta.

Nella psicologia, infatti, il concetto di resilienza è stato adottato solo in un primo momento nel contesto individuale, successivamente abbiamo potuto osservarne l'inclusione nella strategia del lavoro socio-comunitario, ampliandone grandemente l'importanza e permettendo la sua applicazione in diversi campi dello sviluppo umano. E' dunque proprio da questi nuovi modelli di lavoro che possiamo trarre insegnamento per potenziare quella che rappresenta la mappa della rete sociale nelle professioni d'aiuto, sia nella relazione Cliente-Counsellor che in quella tra organizzazioni.

La società integrata e il Counseling multiculturale

Dal punto di vista delle competenze multiculturali si può affermare (Arredando, 1999): “I Counselor con competenze culturali dovrebbero fare attenzione e impegnarsi per eliminare pregiudizi, preconcetti e contesti discriminatori quando conducono valutazioni o implementano interventi e dovrebbero sviluppare una sensibilità alle questioni riguardanti l’oppressione, il sessismo, l’eterosessismo, l’elitarismo e il razzismo”.

Nella scorsa decade, l’approccio multiculturale ha iniziato ad attrarre l’attenzione dei ricercatori, degli scrittori e di coloro che si occupano di Counseling. Il Counseling multiculturale (CM) ci offre una chiave di lettura utile; Ivey et al. (1997) affermano che il CM aiuta i Clienti a vedere le loro difficoltà in relazione a ingiustizie sociali legate all’appartenenza a una razza, a un’etnia, a un genere, a una religione, a uno status socio-economico e così via.

Sue et al. (1996) hanno proposto specifici standard e competenze per definire il ‘Counselor culturale competente’. Le tre caratteristiche di base sono consapevolezza, comprensione e abilità del Counselor. Questo approccio si sta diffondendo e offre importanti spunti per lavorare in maniera multiculturale sulle varie dimensioni delle ineguaglianze.

In questo approccio si sottolinea il valore per la Comunità che può derivare da un lavoro, fatto dal Counselor, che vada oltre il livello individuale. Questa conoscenza dovrebbe essere utilizzata al di là degli incontri individuali di Counseling per influenzare, eventualmente cambiare, le strutture e i sistemi che creano e mantengono le ineguaglianze razziali. In una società multiculturale dove risulta essenziale non solo il superamento delle barriere razziali, ma il processo di integrazione tra le varie culture, il Counseling riesce a porsi in uno spazio simbolico tra individuo e sistema globalizzato, rispettando le specifiche caratteristiche della cultura di provenienza e agevolando la Persona verso un processo di inserimento sociale. Anche in questo caso le figure professionali che operano in tale settore trarrebbero giovamento nella conoscenza e utilizzo dei principi rogersiani precedentemente citati e in particolare l’accettazione incondizionata che valorizza le differenze e le fiducia nelle potenzialità umane. La stessa figura del Mediatore Culturale attinge a un ricco bacino di competenze umane e professionali che è possibile potenziare e completare attraverso l’apprendimento del Counseling e dei suoi trasversali insegnamenti.

Le Pari Opportunità e la società di Genere

Lo sviluppo di identità multiple ‘sane’ è un tema emergente nella letteratura sul Counseling. Sta diventando sempre più evidente ai Counselor e ai formatori in Counseling che gli interventi, durante il percorso, devono tenere conto di aspetti multipli dell’identità personale, come la religione, il genere, la sessualità, la cultura di riferimento.

Il costruzionismo sociale rappresenta un modo di considerare il mondo attraverso l’esplorazione degli assunti sulla conoscenza, facendo attenzione all’uso del linguaggio, sia quello impercettibile che quello manifesto. Il modo in cui la società in generale, e il Counselor in particolare, impara a parlare o a non parlare sul genere, sulla sessualità e sulla religione è legato a sovrastrutture socialmente e implicitamente condivise o all’uso del linguaggio e degli scambi verbali di idee che operano come forme di pratica sociale per comunicare o perpetuare significati particolari.

Il genere sessuale è un costrutto multidimensionale che implica molto di più del solo sesso biologico. È un costrutto sociale che descrive le interazioni, le relazioni e i comportamenti

associati con l'essere uomo o donna in una società. Il *genere* descrive i ruoli 'mascolini' e 'femminili', socialmente costruiti, che gli uomini e le donne assumono sulla base del sesso biologico. Il *ruolo di genere* per le donne e gli uomini include e prescrive in maniera forte aspettative, comportamenti, atteggiamenti e attitudini veicolati dalla società, come ad esempio: *chi sostiene, chi si prende cura, l'eroe di guerra, chi si occupa della casa, chi si occupa del lavoro, chi ripara le cose*; i ruoli sessuali includono invece le funzioni associate con il proprio sesso biologico: le mestruazioni, la gravidanza, l'ovulazione, l'allattamento, l'erezione, l'eiaculazione. L'identità di genere si riferisce a sentimenti soggettivi di 'maschilità' e 'femminilità' ed è culturalmente definita o costruita. La socializzazione legata al ruolo del genere di appartenenza, un processo che inizia alla nascita e continua per tutto l'arco della vita, si concretizza in appropriati (culturalmente) comportamenti che vengono ricompensati, rinforzati sia per i maschi che per le femmine.

Tali influenze generano spesso disagi personali ed esistenziali, conflittualità e malesseri di vario genere che condizionano le relazioni significative, sia all'interno del contesto culturale di riferimento, che nella nuova cultura; il Counselor si trova a operare in *setting* specifici, in cui si offrono servizi per affrontare problemi legati più all'uomo o alla donna (ad esempio, interruzioni di gravidanza, esami prostatici, impotenza, disfunzioni sessuali...), per questo è importante conoscere le questioni specifiche legate al genere. La comprensione empatica passa anche attraverso la conoscenza delle modalità di rappresentarsi il mondo, se stessi, se stessi in relazione, e queste dinamiche sono direttamente collegate ai ruoli di genere (Hillman, 1983). La letteratura psicosociale esistente sul tema dell'identità, non si occupa del fatto che un aspetto dell'identità (ad esempio, l'identità lavorativa) potrebbe essere stata raggiunta e viaggiare a buoni livelli, mentre altre aree (ad esempio, le relazioni interpersonali) potrebbero essere in una sorta di sospensione. Nel Counseling, la ricerca che esamina le convergenze tra genere, sessualità e religione è limitata. Le investigazioni scientifiche sono sostanzialmente legate alle ricerche qualitative svolte in tre ambiti primari: a) sopravvissuti ad abusi sessuali b) programmi dei 12 passi (ad esempio, quello degli Alcolisti Anonimi) c) minoranze sessuali. L'approccio della Consapevolezza del Genere incoraggia i Counselor a esplorare le esperienze legate al genere sia con gli uomini che con le donne (Good et al., 1990). I principi identificati da questo approccio, se adottati, possono incrementare la consapevolezza, la comprensione e le abilità del Counselor.

Si tratta di cinque principi:

le questioni legate al genere devono essere integrate nel Counseling in ugual misura per gli uomini e per le donne (per esempio, i problemi legati all'accudimento dei figli dovrebbe essere discusso nello stesso modo con gli uomini e con le donne);

i problemi che sorgono nel Counseling devono, laddove ciò sia rilevante, essere connessi in modo chiaro con la loro origine sociale (ad esempio, lo stress e l'ansia nell'accudimento dei figli potrebbero essere legati alla mancanza di disponibilità di servizi pubblici di sostegno e assistenza alla famiglia);

deve essere evitata la collusione con gli stereotipi di genere nella risoluzione dei problemi (per esempio, le donne che sperimentano stress e ansia per la mancanza di qualità nei servizi offerti dalle istituzioni nella cura dei bambini, *non* devono essere incoraggiate a smettere di lavorare oppure chiedere il part-time);

quarto, deve essere sviluppata una relazione di Counseling collaborativa, piuttosto che centrata sul ruolo del Counselor come esperto;

deve essere rispettata la libertà di scelta dei clienti, piuttosto che imporre il proprio sistema di valori. Soprattutto, un importante scopo di questo approccio è aiutare i Clienti ad apprendere e agire in un modo nuovo, che permetterà la loro evoluzione libera da stereotipi sugli assunti di genere. Sempre seguendo il modello di Sue et al. (1996), il secondo principio dell'approccio di Consapevolezza del Genere implica un aumento di conoscenza e comprensione sulla precisa natura ed estensione delle ineguaglianze di genere in tutti gli aspetti della società e delle loro conseguenze. Il terzo principio implica il bisogno, da parte dei Counselor, di sviluppare l'auto-consapevolezza sulle questioni riguardanti il genere e gli stereotipi, presenti nella propria cultura e in se stessi.

Spesso individuare e separare le dinamiche discriminatorie dalle differenze che scaturiscono dalle diversità individuali non è facile. Il genere rappresenta una sfida per il Counseling: il Counselor dovrebbe sostenere, assistere e migliorare il benessere del cliente per farlo ritornare in un sistema che lo danneggia? O dovrebbe cercare di influenzare anche il sistema, con il riflettere sopra quei valori e pratiche discriminatorie e cercare di modificarle nella pratica lui stesso? L'approccio alla Consapevolezza di Genere è in evoluzione e rappresenta lo sforzo costruttivo di porsi domande legittime sulla pratica del Counseling e di incorporare nuovi e differenti modi di rispondere ai clienti.

Alla luce di queste riflessioni e dello sviluppo di così ampi campi di applicazione del Counseling, risulta evidente l'impegno costante e continuativo che la ricerca deve garantire al fine di fornire la massima efficacia ed efficienza alla formazione del Counselor e, di conseguenza, il miglior benessere del Cliente e della Comunità di appartenenza.

Questa pubblicazione percorre le diverse strade che la professione del Counselor ha seguito in questi anni marcando gli elementi di trasversalità che ne caratterizzano l'identità; nella parte finale si narra dell'esperienza svolta nell'ambito della Regione Lazio e del Comune di Roma grazie alla quale è stata costruita una rete di rapporti e di relazioni che ancora oggi la Cooperativa Sociale di Solidarietà ASPIC conserva e sulla quale ha potuto sviluppare progetti e iniziative utili alla crescita della Comunità intera.

Ricerca, Intervento competente, Supervisione, sono dunque gli ambiti sui quali dovrà continuare a strutturarsi l'opera del Counselor: la ricerca è analisi, l'intervento competente è relazione, la Supervisione è consapevolezza; ci auspichiamo che la crescita del Counseling possa proseguire trasversalmente la *maratona* della qualità, così come ci auguriamo che questo testo vi guidi verso le numerose opportunità che la professione offre.



Associazione ASPIC per la SCUOLA

MASTER ESPERIENZIALE IN COUNSELING PER L'ETA' EVOLUTIVA

Formazione e Aggiornamento

nelle Applicazioni del Modello Pluralistico Integrato

Direzione scientifica
Edoardo Giusti

Direzione didattica
Enrichetta Spalletta

Counseling professionale, educativo e scolastico
nei contesti di vita del bambino e dell'adolescente

DIPLOMA IN COUNSELING PROFESSIONALE PER L'ETA' EVOLUTIVA

Professionista Associato EAC (European Association for Counseling)
Iscrizione REICO (Registro Italiano dei Counselor)
CNCP (Coordinamento Nazionale Counsellor Professionisti)

Per informazioni
Associazione ASPIC per la SCUOLA
Via A. Macinghi Strozzi 42/A - Roma
Tel. 06.51435434 - Fax 06.51882458
E-mail: aspicperlascuola@genie.it
Sito: www.aspicperlascuola.it



Sistema di gestione
della Qualità certificato
ISO 9001:2000

L'evoluzione della figura professionale del Counselor

1

Il Counseling è arte e scienza. Un'arte nel senso che la personalità, i valori e il contegno, le capacità e le conoscenze del Counselor, la sintonia e la compatibilità relazionale, la personalità del cliente e gli eventi della vita sono variabili soggettive o dall'impatto imprevedibile nel processo di aiuto, difficili da definire o misurare e al tempo stesso determinanti il corso e l'esito del processo stesso.

E' una scienza in quanto molto di ciò che sappiamo del comportamento umano e alcune delle strategie d'aiuto sono state sintetizzate in modelli procedurali di Counseling sistematizzati e strutturati secondo protocolli di applicazione misurabili, oggettivati e riproducibili (Nanetti, 2003).

Il Counselor tecnico socio-psico-pedagogico è un agevolatore nella relazione d'aiuto, che lavora a livello individuale, di gruppo (Giusti, D'Ascoli, 2000), in organizzazioni e comunità, in un'ottica di prevenzione e di promozione del benessere psicofisico dell'individuo e della collettività.

Questa figura professionale utilizza l'ascolto e la comunicazione (verbale e non verbale) per migliorare la consapevolezza e l'autoesplorazione, per il raggiungimento di una dimensione vitale più soddisfacente e creativa (Giusti, Ticconi, 1998; Pirovano, 2001). Opera nell'ambito della "salutogenesi", ricerca e si focalizza sulle risorse anche quando si occupa della patologia, svolge una "funzione di rete" (Baruch, 2001), tra bisogni, soggettivi e della comunità, servizi ed istituzioni, senza sovrapporsi al lavoro di altri professionisti, ricercando e stimolando l'integrazione delle competenze per implementare servizi qualitativamente migliori (Seed, 1997; Nanetti, 2003).

Attraverso la formazione professionale e personale il Counselor sviluppa un'approfondita conoscenza di sé e dei suoi sistemi di decodifica dell'esperienza soggettiva e interpersonale, un'accurata consapevolezza del flusso di funzionamento organismico. Arriva inoltre a padroneggiare conoscenze e competenze tecniche nell'ambito della comunicazione, dei processi e delle dinamiche relazionali (Di Fabio, 2003; Emmerson, 2007).

Alla nascita e all'evoluzione definitiva del Counseling hanno contribuito alcuni fattori principali:

- I. Movimento di orientamento, guida e sviluppo della carriera professionale
- II. Evoluzioni della psicoterapia
- III. I cambiamenti nell'approccio alla salute mentale
- IV. Il Counseling e la psicologia della salute

I. Movimento di orientamento, guida e sviluppo della carriera professionale

USA: 1885 - George Merrill avvia il primo programma di orientamento scolastico-professionale attraverso il Counseling.

1920 - prende il via l'applicazione di questionari di misurazione degli interessi professionali nella selezione del personale e nell'orientamento. Negli anni subito successivi numerosi decreti legislativi forniscono supporto diretto ai programmi di orientamento.

1951 - nasce la Division of Counseling Psychology dell'American Psychological Association.

1958 - L'Atto Nazionale per l'Educazione istituisce appositi fondi per la formazione di Counselor in ambito educativo e scolastico.

A partire dagli anni '50 numerose ricerche si focalizzano sull'individuazione e sul funzionamento dei processi e delle strategie che sottostanno ai comportamenti di scelta e decisione (Heppner, 1990), dando così un ulteriore supporto ed evidenza scientifica al Counseling. A questa matrice possiamo far risalire i recenti sviluppi applicativi del Counseling nei contesti aziendali per la selezione, la formazione e la riqualificazione del personale nell'ambito delle risorse umane e nei processi di *outplacement*.

II. Evoluzioni della psicoterapia

Il Counseling psicologico procede, a partire dalla prima metà del '900, come intervento di sostegno e aiuto per i problemi di origine personale e sociale, condotto a livello individuale e di gruppo. In questo ambito ha un grande rilievo Jerome Frank (1961), definito il "padre del Counseling di gruppo" avendo sintetizzato le differenti tecniche impiegate nella gestione delle funzioni di sostegno, terapeutiche e riabilitative dei gruppi (Holland, Guerra, 1998). A livello psicologico e sociale il Counseling ha assunto i principi e assorbito l'influenza e la connotazione delle diverse teorie e metodologie che la psicoterapia ha prodotto nel corso del '900: Counseling psicodinamico, cognitivo comportamentale, sistemico, ecc. Oggi assume, nel modello ASPIC, la sua nota di integrazione applicata (Giusti, Montanari, Montanarella, 1995) alla pratica esperienziale, con l'accento pluralistico presente nella teoria della metodologia.

III. I cambiamenti nell'approccio alla salute mentale

A partire dalla seconda metà del '900 la Psicologia Umanistica, con la Psicologia di Comunità a essa strettamente correlata, diffonde il concetto di salute olistica, rivalutando gli aspetti fondamentalmente sani e le intrinseche risorse positive dell'essere. Il Movimento per il Potenziale Umano facilita una visione sociale del disagio mentale e ne supporta le forme di

prevenzione e trattamento fuori dai contesti di ricovero ospedaliero e di istituzionalizzazione. All'interno di questo contesto prendono forma e forza quegli interventi multidisciplinari rivolti al disagio mentale, centrati sulle risorse e sulle parti sane della persona piuttosto che sugli aspetti disabilitanti e patologici della malattia. Nel 1963 negli USA viene sancita la riorganizzazione territoriale dei servizi psichiatrici. In questa cornice di cambiamenti rilevanti, che in Italia prendono il via definitivo con la legge Basaglia, il Counseling con un accento spiccatamente sociale, trova una sua ampia e specifica applicazione.

IV. Il Counseling e la psicologia della salute

Esistono numerose malattie che tendono a portare il paziente ripetutamente nel servizio sanitario nazionale a causa del mantenimento di uno stile di vita predisponente e mantenente le condizioni di rischio e di ricaduta. A titolo di esempio citiamo le malattie cardiovascolari, i cui costi diretti e indiretti tendono ad aumentare durante il percorso di cura, anziché diminuire. La focalizzazione sul cambiamento di stile di vita come fattore di prevenzione di ricadute e di peggioramenti, ha sostenuto negli USA i programmi che prevedono l'assegnazione del paziente a un programma di sostegno psicologico che procede a fianco di quello medico. Viene prescritto un ciclo di sedute di Counseling psicologico per l'acquisizione di abilità di gestione della salute intesa come stile di vita.

A partire dagli anni '90 in Italia, l'urgenza di prevenzione imposta dal diffondersi dell'HIV ha confrontato il servizio sanitario nazionale con la sostanziale inefficacia delle campagne di prevenzione di stampo informativo diffuse con grossi impegni economici e risultati insoddisfacenti.

L'esiguità dei risultati ottenuti ha sottolineato la necessità di integrare l'informazione con strumenti comunicativi più efficaci, finalizzati alla sensibilizzazione e all'orientamento verso scelte responsabili, centrate sulla promozione della salute e del benessere intesi come stile di vita salutare. In questo ambito il Counseling è diventato sempre di più uno strumento privilegiato di prevenzione efficace, fino ad essere oggi inserito in quelli che saranno i Centri di Prevenzione Attiva, in via di istituzione secondo la normativa nazionale definita nell'aprile del 2004.

Sempre nel settore della promozione della salute il Counseling ha assunto rilevanza crescente nei contesti educativi come scuole e comunità, attraverso il lavoro rivolto alle fasce giovanili con i vari Progetti giovani '93, Progetti Ragazzi 2000, Progetti Arcobaleno e i progetti di prevenzione del disagio giovanile. Attraverso questi movimenti di evoluzione sociale e legislativa, sia in Italia che all'estero, ha avuto una grande espansione il Counseling scolastico applicato a tutte le componenti della scuola: ragazzi, bambini, genitori, docenti e non docenti, individualmente e in gruppo (Polito, 2000; Malekoff, 1997; Murphy, 1997). Le finalità maggiormente perseguite sono quelle dell'educazione alla salute, la prevenzione della dispersione scolastica e la prevenzione del disagio giovanile, in una scuola che fa sempre più fatica ad intercettare i bisogni formativi e non, dei bambini e degli adolescenti (Galimberti, 1999b; Putton, 1999).

In **Europa** il Counseling avvia la sua evoluzione in Gran Bretagna a partire dagli anni '50. Nel 1976 nasce la British Association for Counselling (BAC) che nel tempo (1994) darà vita alla European Association for Counselling (EAC).

In **Italia** le radici storiche del Counseling affondano nel servizio sociale dei primi anni

del '900, per arrivare ad assumere una connotazione specifica negli anni '70. L'ASPIC, nelle persone dei fondatori (Edoardo Giusti e Claudia Montanari) promuove la diffusione del Counseling nel contesto italiano negli anni '80. L'ASPIC propone un approccio che integra gli aspetti della non direttività di matrice umanistico-esistenziale con quelli semidirettivi di stampo esperienziale gestaltico.

Tabella 1 - Radici teoriche del Counseling Integrato

| Radici teoriche essenziali del Counseling Integrato | Radici metodologico-operative |
|--|---|
| Psicologia umanistica Psicologia di Comunità Approccio fenomenologico esistenziale Approccio gestaltico | Uso del colloquio: focus su salutogenesi, promozione della salute, prevenzione del disagio Non direttività relazionale: il cliente-utente protagonista attivo delle sue soluzioni Caratteristiche di postura nel ruolo: autenticità, congruenza pratica, collaboratività motivante. |

In questo approccio l'integrazione pluralistica (Corey, 2001; Emmerson, 2007) è alla base della formazione del Counselor: opera a più livelli (individuo, gruppo, comunità), si avvale di conoscenze teoriche e tecniche che provengono da diversi modelli teorici e procedurali e applica una metodologia fondata sulla selezione sistematica elettiva dei principi attivi per il cambiamento. La professionalità del Counselor si fonda su una formazione finalizzata alla definizione di uno stile personale di indagine e di intervento che fa della versatilità e dell'adattamento creativo (Cavallin, Sberna, 1993), un validissimo punto di forza.

Il principio di base è che il Counselor non possiede risposte preconfezionate per i suoi utenti, ma attraverso l'accettazione, l'ascolto e il bagaglio di competenze tecniche egli è in grado di individuare ciò di cui essi hanno bisogno in quel momento per quella precisa problematica, proponendo le strategie più adatte e concordando con loro le tappe e gli obiettivi del percorso (Emmerson, 2007). Prima ancora dell'utilizzo di tecniche di intervento, l'obiettivo primario dell'agevolatore è stabilire una relazione positiva con il proprio cliente. Attraverso un atteggiamento empatico, autentico e non giudicante, il primo potrà esplorare con delicatezza aree di disagio e bisogni, il secondo si sentirà accolto, ascoltato e libero di esprimersi; potrà quindi attivare le proprie risorse sul piano affettivo, cognitivo e comportamentale, per conoscere se stesso, amplificare l'autostima, il senso di responsabilità, l'autodeterminazione e migliorare in tal modo le proprie relazioni (con se stesso e con gli altri) (Fransella, Dalton, 2007). Il potenziamento delle risorse presenti a livello individuale e di gruppo (empowerment) resta un altro obiettivo fondamentale del lavoro del Counselor, finalizzato alla trasmissione di competenze che consentiranno ai fruitori del servizio di apprendere gli elementi essenziali e proseguire il lavoro autonomamente (Putton, 1999). Il ruolo del Counselor eredita dalla Psicologia di Comunità i tre aspetti formativo/professionali ormai consolidati: Sapere, Saper Fare, Saper Essere, che l'ASPIC amplia in Saper Esser-ci. La formazione quindi si articola sulla acquisizione di competenze teoriche e pratiche, sia sulla gestione dei gruppi e sugli interventi di comunità, sia sulle tecniche di ascolto nelle relazioni d'aiuto; il tutto integrato con un "percorso personale" di crescita e consapevolezza in grado di fornire una preparazione completa.



Figura 1 - Relazione di aiuto, Counseling e psicoterapia

Tabella 2 - Differenze e comunanze tra Counseling e Psicoterapia

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ↳ il Counseling è un processo relazionale condotto da un professionista che ha acquisito e sviluppato un insieme di tecniche, abilità e atteggiamenti agevolanti il potenziale realizzativo di un cliente ↳ costituisce un'opportunità di esplorazione, scoperta, chiarificazione di modi di vivere più fruttuosi e soddisfacenti ↳ il Counselor assume il ruolo di colui che offre il suo tempo, la sua attenzione interessata e partecipativa e il suo rispetto ad una o più persone temporaneamente in condizione di difficoltà, incertezza, transizione esistenziale, crisi evolutiva o accidentale. ↳ il cliente è colui che sceglie di chiedere aiuto, sostegno, orientamento ↳ aumenta la sua consapevolezza, investe più efficacemente le proprie risorse verso i suoi obiettivi, bisogni, desideri, migliorando la qualità della sua vita ↳ mantiene la piena padronanza della propria libertà e la responsabilità nella soluzione delle proprie difficoltà. | <ul style="list-style-type: none"> ↳ la psicoterapia consiste in un processo interpersonale di aiuto specifico, consapevole e pianificato, volto a influenzare disturbi del comportamento e situazioni di sofferenza emotiva, relazionale, mentale attraverso strumenti prettamente psicologici verbali e non verbali ↳ la riduzione sintomatologica e/o la ristrutturazione della personalità fanno parte di un contratto progressivo di cambiamento, concordato in comune. ↳ lo psicoterapeuta è un professionista con una preparazione specifica e una teoria di riferimento con cui legge il disagio, orienta e seleziona le sue scelte metodologico-tecniche ↳ adatta gli interventi alle caratteristiche del suo cliente /paziente, di cui accoglie, supporta, contiene e metabolizza i contenuti ↳ il cliente/paziente chiede aiuto per la sua sofferenza psicopatologica; ↳ confida, esplora, chiarifica, confronta le sue difficoltà, regredisce per ricostruire e rielaborare il passato. |
|--|---|

relazione di aiuto: reciprocità circolare interattiva di rapporto contestualizzato, qualitativo che coinvolge due o più persone (individui, coppie, famiglie). è finalizzato ad attivare le risorse dell'utente verso la soluzione/gestione di un problema e si concretizza sia nell'ambito professionale prettamente psicologico e clinico, sia nelle professioni che implicano competenze di aiuto (medico, avvocato, insegnante, infermiere, ecc.).

il professionista della relazione di aiuto

- utilizza con padronanza competenze tecniche comunicative e relazionali (agevola, offre appoggio, collaborazione, assistenza all'utente in difficoltà)
- riconosce all'altro il valore come soggetto e nutre profonda fiducia nelle sue capacità
- esprime coinvolgimento, attenzione, riconoscimento empatico, mantenendo saldi i suoi confini
- adatta il proprio intervento alla specificità della persona.

l'utente elabora progettualità e attua comportamenti compatibili con le sue risorse.

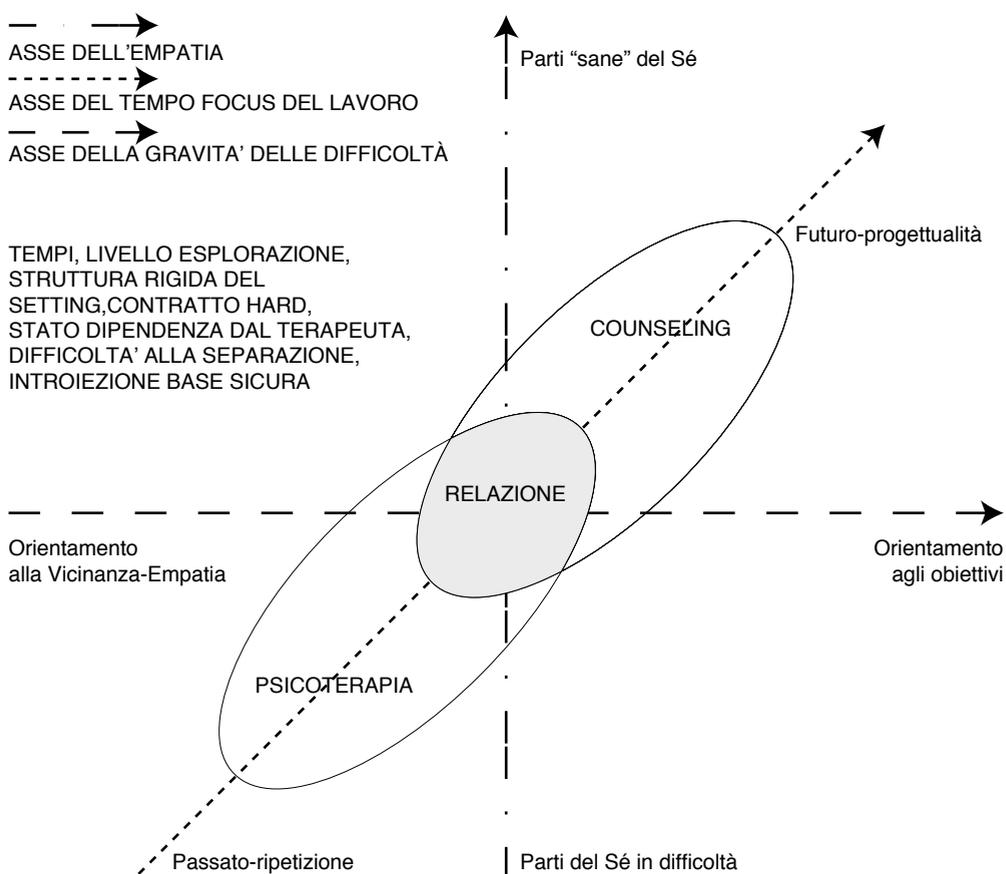


Figura 2 - Aree di differenza e comunanza tra Counseling e psicoterapia

La relazione di aiuto costituisce la matrice comune di avvio e di mantenimento del processo evolutivo di cambiamento e trasformazione nel Counseling e nella psicoterapia attraverso:

- ↳ le sue caratteristiche di rispetto, confidenzialità, accoglienza, fiducia;
- ↳ il focus sulle risorse della persona e sulla sua potenzialità esplorativa al servizio del benessere e della qualità della vita;
- ↳ la sua funzione di contesto interpersonale partecipe, interessato, rassicurante e stimolante in cui sviluppare un attaccamento motivante ;
- ↳ la metodologia della comunicazione facilitante empatica, con il coinvolgimento collaborativo verso l'adesione a obiettivi condivisi all'interno di un'alleanza compatibile sintonizzata;
- ↳ la prassi di adattamento degli interventi alla specificità soggettiva del cliente.

Tabella 3 - Il cambiamento...

| ...nel COUNSELING | & | nella PSICOTERAPIA |
|--|---|--|
| | DESTINATARI | |
| IO sufficientemente strutturato | <i>Caratteristiche di personalità</i> | IO conflittuale, |
| Individuo, coppia, famiglia, gruppo, organizzazioni, comunità | <i>contesto</i> | Individuo, coppia, famiglia, gruppo. |
| | SETTING | |
| Brevi, medio-brevi | Tempi di durata | Medio-lunghi |
| Specifico, focalizzato sulla situazione problematica | <i>contratto</i> | Progressivo, focalizzato sugli obiettivi di ricostruzione |
| Interventi di riflessione, comprensione ed evocazione | EMPATIA | Delucidazioni e interpretazioni empatiche |
| Centrata sulla motivazione all'adesione al compito/obiettivo | ALLEANZA | Centrata sul legame |
| Impegno coinvolgente Attaccamento motivante | RELAZIONE | Intensa, di alto coinvolgimento, Attaccamento riparativo correttivo |
| Autoesplorazione focalizzata sul problema | <i>funzione</i> | Autoesplorazione di rilettura trasformativa del passato |
| Opzioni comportamentali e sperimentazioni interpersonali positive. | <i>compiti</i> | Azione creativa per lo sviluppo della funzione autoriflessiva e il consolidamento dell'identità. |
| Relativa | <i>dipendenza</i> | Sostenuta |
| Restituito nel Qui & Ora | <i>transfert</i> | Incoraggiato e consistente |
| Flessibile Psicopedagogico, educativo Agevola scelte e decisioni | ATTEGGIAMENTO/ RUOLO DEL PROFESSIONISTA | Flessibile Dinamico, interattivo Supporta, contiene, metabolizza |

| | | |
|---|-----------------------------|--|
| Promozione del benessere e della qualità della vita individuale e della comunità, prevenzione primaria e secondaria (proattiva e reattiva) dei comportamenti a rischio; supporto e orientamento; autonomia decisionale; <i>training</i> di abilità, apprendimento specifico; autoregolazione cognitivo-comportamentale; rilettura positiva della condizione esistenziale. | FINALITÀ DELL'INTERVENTO | Promozione del benessere e della qualità della vita individuale e della comunità, prevenzione secondaria e terziaria; riabilitazione e cura; trasformazione e ricostruzione della personalità; autoregolazione affettivo-emotiva; attraversamento della sofferenza, autoliberazione e competenza inconscia di funzionamento. |
|---|-----------------------------|--|

| | TEMATICHE/ CONTENUTI | |
|--|--|--|
| Area dello stress, disagio esistenziale, crisi di sviluppo. | <i>I sintomi</i> | Area della psicopatologia; quadri sintomatologici semplici e complessi |
| Interpersonali-relazionali; apprendimenti disfunzionali precoci, incompiutezza di passaggi evolutivi critici | <i>Le problematiche</i> | Intrapsichiche Origini traumatiche, arresti dello sviluppo nel processo di separazione-individuazione |
| Assessment orientativo, valenza descrittiva. | <i>Il processo di monitoraggio e valutazione diagnostica</i> | Multidimensionale, progressivo, ciclico. |
| QUI & ORA | FOCUS | QUI & ORA e LÀ & ALLORA |
| | METODOLOGIA PRATICA: GLI INTERVENTI | |
| Calibrata sulle caratteristiche del cliente | <i>La selezione</i> | Calibrata sulle caratteristiche del paziente |
| Interpersonale, relazionale; rafforzativa delle difese dell'IO. | <i>il livello dell'esplorazione</i> | Interpersonale, relazionale intrapsichico; vissuti regressivi e dinamiche inconse |
| Gli schemi comportamentali, le azioni | <i>Il target trasformativo</i> | Il sistema di significati |
| Supportivo-motivazionale | <i>La tipologia</i> | Interpretativo - empatica |
| | STRUMENTI E TECNICHE | |
| Ascolto attivo; infusione di fiducia aspettativa e speranza di cambiamento; | <i>Comunicazione facilitante supportiva</i> | Esplorazione evocativa della storiografia narrativa; evoluzione dal testo al discorso creativo. |
| Autoconsapevolezza emotiva nel QUI & ORA della relazione; | <i>Esperienze correttive riparative</i> | Strutturali, profonde; riparazione del Modello Operativo Interno. |

| | | |
|---|--------------------------|---|
| Schemi di comportamento disfunzionali; convinzioni irrazionali | <i>Confutazione</i> | Automatismi ricorsivi emotivo-affettivi-relazionali e cognitivo-comportamentali |
| Applicazione di tecniche a mediazione corporea e artistica per lo sviluppo dell'autosostegno consapevole. | Espressione e creatività | Applicazioni di ArteTerapia e terapie corporee per l'esplorazione regressiva e il superamento delle esperienze traumatiche precoci. |

Tabella 4 - Counseling e psicoterapia: aree di comunanza e di differenza

| Counseling | | Psicoterapia |
|--|---|---|
| Rispetto, comprensione, fiducia; comunicazione facilitante supportiva; infusione di speranza. | RELAZIONE DI ACCOGLIENZA EMPATICA | Riparazione di modelli relazionali disfunzionali; comunicazione evocativa, interpretativa. |
| Focalizzato | CONTRATTO | Progressivo |
| Sviluppo di una collaborazione verso obiettivi condivisi compatibili | ALLEANZA | Sintonizzazione/ sincronizzazione relazionale; recupero delle rotture |
| Centrato sull'obiettivo di cambiamento Finalizzato all' <i>empowerment</i> | SVILUPPO DI UN LEGAME DI ATTACCAMENTO MOTIVANTE | Intenso, coinvolgente, riparativo |
| Feedback puntuali, precisi | AUTENTICITÀ, CONGRUENZA, CREDIBILITÀ DEL PROFESSIONISTA | Spiegazioni e interpretazioni Gestione del controtransfert |
| Per migliorare l'adattamento creativo | ATTEGGIAMENTO: PRENDERSI CURA DELLA PERSONA | Per cambiare ricorsività disfunzionali di base |
| Dosaggio degli interventi di supporto/appartenenza e libertà/ autonomia | ADATTAMENTO FLESSIBILE ALLE CARATTERISTICHE DEL CLIENTE | Sintonizzazione affettiva e sincronizzazione reciproca condivisa |
| Sviluppando una positività realistica | ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ DELLA VITA E AL BEN-ESSERE | Attraversando la sofferenza |
| Le energie e gli investimenti vengono diretti verso il fronteggiamento di problemi, il cambiamento di abitudini e comportamenti. | CONSIDERAZIONE DELLE RISORSE DEL CLIENTE E FIDUCIA NELLE SUE POSSIBILITÀ DI CAMBIAMENTO | La rilettura positiva e l'accesso alle risorse consentono l'accoglienza e il superamento di ferite ed esperienze traumatiche precoci. |

1.1 La matrice teorica dell'approccio integrato

1.1.1 Le radici umanistiche

A partire dagli anni sessanta c'è stata una progressiva evoluzione degli approcci di Counseling. Da una prospettiva sostanzialmente monofocalizzata sulla soluzione del problema a livello individuale, dal modello rogersiano, psicodinamico, transazionale, cognitivo-comportamentale, si è passati ad approcci integrati di più ampia fruibilità e validità teorico-pratica. Dai tentativi di dimostrare il primato di un modello teorico-operativo rispetto agli altri, l'attenzione si è poi focalizzata sul mettere in evidenza ciò che di efficace risiede in ciascuno di essi (Norcross, Beutler, Levant, 2006).

L'ottica dell'integrazione mira ad ottenere il migliore risultato a partire dagli elementi qualitativi fondamentali del processo di aiuto (Tryon, 2002). In questa dimensione assumono rilevanza i fattori comuni, che la ricerca empirica ha evidenziato come determinanti nella riuscita dell'intervento di sostegno ed indipendenti dalla specificità dell'approccio teorico utilizzato. Il principale fattore comune risiede nella qualità della relazione, determinata dal clima di accoglienza e fiducia, dalla corrispondenza delle aspettative Counselor-cliente e dall'alleanza collaborativa motivazionale (Miller, Benefield, Tonigan, 1993; Miller, 1987; Miller, Rollnick, 2006). Attraverso l'azione di questi fattori di cambiamento che indicano "come, quando e cosa" le persone cambiano per stare meglio. In questa cornice, forma di intervento tecnico produce risultati ottimali (Giusti, Montanari, Montanarella, 1995; Giusti, 1997). Parallelamente alla comunanza sottolineata dall'integrazione, il pluralismo pone l'accento sulla possibilità di trovare sempre nuove risorse e stimoli dal confronto con le differenze, capitalizzando i vantaggi delle specificità tecniche confermati dalle ricerche, potenziando l'efficienza degli interventi (Giusti, Montanari, Spalletta, 2000).

La matrice teorica in cui si colloca l'integrazione pluralistica è complessa e parla una lingua composita in cui gli idiomi originari sono ancora riconoscibili e danno origine a giochi cromatici dagli effetti cangianti e a una comprensibilità amplificata.

Il principio ispiratore di base è quello della Psicologia Umanistica e di Comunità. Entrambi questi approcci nascono insieme al Movimento per il Potenziale Umano, che si è distanziato dalle precedenti correnti di pensiero psicologico e sociale, basate sulla malattia, proponendo invece una psicologia della salute, con una visione altamente pragmatica, educativa, pedagogica e preventiva, più ecologica e meno curativa (Biermann, Ratjen, 1996; May, 1939, 1961; Mearns, Thorne, 2006).

La psicologia umanistica, altro grande pilastro dell'approccio integrato, propone una visione del mondo che rivaluti le esperienze soggettive interne piuttosto che le forze oggettive esterne, ponendo attenzione al "qui e ora", alle esperienze immediate e a come l'individuo sperimenta il suo essere ed esistere nel mondo (May, 1969, 1983; May, Yalom, 1985).

L'uomo viene visto come un individuo attivo, che tende verso un fine e che sperimenta, vive in prima persona e auto-determina la propria esistenza (Binswanger, 1963; van Deurzen-Smith, 1996).

La psicologia umanistica mira quindi a mettere in evidenza la centralità della persona umana, proponendone una visione fiduciosa e positiva.

Questo modello inoltre promuove una visione olistica dell'individuo, considera l'uomo come un'unità psicosomatica, per cui l'organismo umano è insieme mente e corpo e tende a svilupparsi in base a una gerarchia di bisogni (gerarchia dei bisogni di Maslow).

In quest'ottica l'individuo che si presenta nel Counseling porta con sé tutto il suo mondo interno e relazionale, tutto il suo ambiente sociale.

Questi aspetti hanno determinato un'impostazione "umanistica" del rapporto Counselor-cliente, per cui per il Counselor il cliente è una persona alla quale rapportarsi con trasparenza, rispetto ed empatia e il soggetto che rappresenta per se stesso lo strumento più efficace di crescita e di cambiamento.

La fiducia nella capacità auto-trasformativa e nelle intrinseche risorse dell'individuo, la profonda convinzione che ognuno possa imparare a potenziare e investire il proprio "capitale" per il benessere personale e della comunità a cui appartiene sono i principi ispiratori dell'approccio umanistico integrato.

Autonomia, libertà, autorealizzazione, scelta, responsabilità, *empowerment*, olistismo sono tutti concetti-chiave per comprendere l'individuo ed il suo contesto come globalmente e strettamente correlati, in una sinergia di potenzialità, interazioni e azioni convergenti verso il divenire ciò che si è (Cesarini, Regni, 1999).

I concetti di crescita, di ciclo evolutivo e di salute sono fondamentali; il presupposto è che l'individuo sia in continua evoluzione e che in alcuni momenti questa evoluzione può essere rallentata per delle difficoltà.

L'apporto fenomenologico-esistenziale (Giusti, Iannazzo, 1998; Binswanger, 1963; van Deurzen-Smith, 1996; Yalom, 1980) nell'assetto formativo, consente di porre l'accento sul processo di cambiamento.

Si può comprendere un'altra persona, la sua vita, i suoi significati, solo se si è partecipi delle sue assunzioni, delle sue simbologie e semantiche narrative. La persona non vive o possiede un'esistenza come fosse l'oggetto di una sua azione intenzionale, la persona è la sua esistenza.

L'approccio integrato tenta di chiarire il disegno di vita e il perimetro esperienziale dentro il quale viviamo.

Riquadro 1 - Postulati di base dell'approccio esistenziale

I più importanti Postulati di base dell'approccio esistenziale al Counseling sono:

- ✔ L'obiettivo non è la cura di una psicopatologia individuale, ma l'assistere le persone a confrontarsi con le contraddizioni e i paradossi dell'esistenza di tutti i giorni.
- ✔ L'ansia è la condizione di base affinché la vita sia pienamente vissuta e non va evitata; essa va compresa e abbracciata.
- ✔ La persona non è mai vista come isolata, i problemi vanno compresi nel loro contesto socio-culturale e politico.
- ✔ Il concetto del Sé è relativo ed è continuamente creato dal modo di muoversi e di agire della persona nel mondo.
- ✔ Non c'è una istanza chiamata Inconscio, e nemmeno una verità ultima. Ci sono livelli multipli di interpretazioni del reale e livelli stratificati di comprensione e di consapevolezza.
- ✔ È essenziale che l'individuo si muova verso i propri desideri e verso ciò che lo soddisfa.
- ✔ La vitalità è basata sulla accettazione di poli negativi e positivi.
- ✔ Passato, presente e futuro sono ugualmente importanti.
- ✔ Esistono dimensioni multiple dell'esistenza: esiste la dimensione fisico-concreta, in cui interagiamo con gli oggetti; esiste la dimensione di interazione con le altre persone; esiste la dimensione di rappresentazione di se stessi che costituisce il mondo interiore; esiste una dimensione spirituale in cui creiamo i significati e il senso delle cose.

La persona

L'individuo è visto in costante mutamento. Non c'è un centro di Sé stabile e duraturo, ma la personalità e le capacità individuali sono definite mediante l'azione. Tale mancanza di stabilità di fondo e la presenza di incertezza favoriscono un profondo sentimento di ansia, data dal riconoscimento della necessità di creare un significato per la propria vita, e assumere la responsabilità delle scelte che si operano. In contrasto con la psicoanalisi, l'individuo non è visto come spinto da pulsioni, archetipi, o come nel comportamentismo, da condizionamenti vari. I Counselor esistenziali credono nella capacità di autoconsapevolezza, libertà e responsabilità. A differenza delle teorie comportamentiste, l'esistenzialismo non si sofferma molto sull'influenza che il mondo esterno può avere su di noi; a differenza della psicoanalisi, l'esistenzialismo crede che il conflitto di personalità e la sofferenza non scaturisca da una rimozione o dall'influenza di adulti significativi durante l'infanzia: i conflitti provengono dalle 'questioni fondamentali' dell'esistenza.

La morte

La possibilità di morire è una delle principali fonti di angoscia dell'esistenza. La consapevolezza di tale possibilità fa sì che l'individuo possa smettere di preoccuparsi di cose triviali e fornisce alla vita una diversa prospettiva; essa può aiutare l'individuo ad apprezzare gli innumerevoli benefici della vita.

La libertà

Libertà e responsabilità sono intimamente collegate. Il termine responsabilità non deve essere confuso con quello di colpa; in realtà essa significa la capacità di rispondere (responsability), cioè di prendere una decisione rispetto a un problema, a un desiderio, a un conflitto ecc. L'esistenzialismo crede nella possibilità dell'individuo di forgiare il proprio destino, scegliendo tra molte alternative. L'atto di volontà consiste nel desiderare e nell'agire; quando una persona esperisce un desiderio, essa è chiamata a dare una risposta, che può andare in direzione di tale desiderio o cercare di evitare il proprio destino, la qual cosa conduce alla psicopatologia.

L'isolamento

Secondo l'esistenzialismo, c'è un ponte incolmabile tra l'individuo e il resto del mondo. Possiamo sentirci anche molto vicini a un'altra persona, ma non potremo mai condividere la nostra coscienza pienamente con un altro. Inoltre, l'esperienza della morte ci fa realizzare che alla fine saremo soli.

In questo caso il conflitto sorge dalla illusoria tentazione di evitare il senso naturale di isolamento a cui siamo chiamati, essendo vivi. La ricerca affannosa di relazioni serve in questo caso solo a distrarre l'individuo dalla consapevolezza del proprio isolamento esistenziale.

La mancanza di significato

Molte persone entrano nella relazione di Counseling senza una particolare sindrome o sintomi specifici, ma con una pervasiva mancanza di senso e un sentimento di impotenza verso la vita. Secondo Jung, la mancanza di senso nella nostra vita è una vera malattia.

L'individuo deve trovare dentro di sé il proprio significato e la propria direzione (Fransella, Dalton, 2007).

L'ansia

L'ansia è un fatto inevitabile dell'esistenza. L'individuo prova un normale stato di ansia quando fronteggia i problemi e le situazioni; è uno stato normale in risposta a un evento che mette in gioco la propria personalità. Al contrario, esiste un'ansia nevrotica che è fuori proporzione per la situazione temuta. Essa è paralizzante e può inibire la creatività. Inoltre, l'individuo che evita il confronto con i temi pregnanti dell'esistenza come la morte, la libertà ecc, inevitabilmente cadrà vittima di preoccupazioni riferite a eventi di scarsa importanza.

Yalom (1975) ha descritto due forme di meccanismi difensivi che l'individuo può usare per fare fronte all'ansia. Un meccanismo è la '*specialness*', cioè un senso di superiorità o un sentimento per il quale ci si sente speciali e in qualche modo non sottomessi alle comuni vicende umane. Ovviamente la maggior parte delle persone comprende che queste credenze non sono vere, ma le conserva in maniera diffusa all'interno di sé. Tali credenze si estinguono quando l'individuo è seriamente confrontato con una malattia grave o con la perdita di una persona cara. Un altro meccanismo difensivo è la fantasia del *Salvatore*, cioè la credenza che ci sia un genio personale, onnipotente che eternamente ci salvaguarda, ci sostiene e ci aiuta, che ci può portare sull'orlo dell'abisso, ma che alla fine ci salva. Anche questo meccanismo cade quando è confrontato con la realtà di una malattia dalla quale non c'è cura; l'individuo allora prova rabbia, tradimento ecc. Egli per esempio, può prendersela con i medici, perché non corrispondono al mito personale del Salvatore.

L'atto esistenziale

L'atto esistenziale è la decisione che plasma il destino soggettivo. Ogni atto esistenziale è un atto di indeterminazione problematica (Abbagnano, 2001). L'indeterminazione problematica consiste nella possibilità che l'atto abbia successo o meno, che possa essere portato a termine o meno, che possa deludere o fornire rinnovato entusiasmo, che possa essere completamente inutile o estremamente rilevante. Tale indeterminazione è propria di tutti gli atti esistenziali. Essa costituisce la possibilità che le cose si svolgano in maniera differente da ciò che il soggetto decide, ma è anche assunzione personale di tale rischio. L'autenticità è caratteristica dell'atto esistenziale. Nella decisione esistenziale, l'uomo si realizza, si possiede, assumendo in toto il rischio della propria scelta, le conseguenze che ne seguiranno, le scelte successive che tale atto comporta; egli acquista il possesso di se stesso. L'etimologia della parola decidere proviene dal latino *caedere*, che significa tagliare. Una decisione taglia fuori (*de-caedere*) ogni altra possibilità, chiude le altre alternative. L'alternativa all'atto esistenziale, cioè la decisione di non decidere, getta l'uomo nella dispersione, nel non possesso di sé, nella non libertà, nella vita anonima. In questo senso, la comparsa della sofferenza psicologica, può essere concettualizzata come una chiamata di noi a noi stessi, cioè un appello per una o più mancate decisioni, un invito a rimettersi il più possibile in linea con se stessi. In questo caso, la responsabilità individuale che accompagna l'atto consiste nella capacità e necessità di rispondere agli eventi che si verificheranno in seguito alla decisione presa. Ovviamente, nessuno viene a dire in anticipo se la nostra scelta sarà la più appropriata (indeterminazione problematica) per noi. La possibilità di errori fa parte della scelta stessa. L'unica cosa che l'uomo può fare è prendere decisioni

continuamente, per togliersi dalla posizione di dispersione e per riconoscere sempre più i propri errori nelle sue scelte, e facendone quindi sempre meno.

Concettualizzazione del disturbo e del benessere psicologico

Il benessere coincide con l'accettazione della realtà e con la capacità di interagire con essa in maniera creativa (Cavallin, Sberna, 1993). Esso non richiede uno stato di equilibrio totale dato da buoni genitori o da madre natura, ma una apertura ad essere e accrescere la comprensione di quello che è la vita. Il disturbo psicologico è una conseguenza dell'evitamento della verità o della incapacità di far fronte ad essa. Lo scontento è generato dal lasciarsi andare nel mare delle opinioni correnti della società, nelle abitudini di tutti i giorni, senza generare un significato personale dell'esistenza. Il benessere inoltre non coincide con uno stato di agiatezza totale e di mancanza di infelicità, ma nella autenticità, cioè nell'essere veri con se stessi, trovare la propria spinta motivazionale individuale, nel riconoscere le proprie necessità, nel sapere accettare i propri limiti e sviluppare i propri talenti. L'autenticità è legata al riconoscimento della propria vulnerabilità e mortalità, e nel riconoscimento dell'incertezza di fondo della vita. L'autenticità significa inoltre spogliarsi delle voci internalizzate dalle credenze altrui e ritrovare la propria voce, che, se non ascoltata e seguita, ci raggiunge immancabilmente attraverso un sentimento di colpa, la colpa esistenziale, la quale ci ricorda che qualcosa ci sta sfuggendo, ci ricorda che dobbiamo qualcosa alla nostra vita, che siamo in debito con noi stessi. Il risveglio della propria energia interiore avviene nel momento stesso in cui si accetta la propria chiamata esistenziale, che è sempre accompagnata dall'ansia esistenziale. Quando si accetta la possibilità di sentire tale ansia, allora essa diventa fonte di energia, che mi permette di essere pronto a qualsiasi cosa i miei passi mi conducono. Io esisto solo quando mi arrendo alla mia voce interiore, posso essere pienamente vivo solo quando accetto la possibilità di morire.

Acquisizione e mantenimento del disturbo psicologico

La vita è intrinsecamente problematica. Ogni giorno abbiamo a che fare con problemi da risolvere. La fiducia nelle proprie potenzialità si costruisce mediante il confronto con essi, mentre molte persone tendono invece a allontanarsi dalla propria vitalità, cercando soluzioni illusorie che vadano verso la sicurezza. Gli esseri umani più fragili vivono le dimensioni di passato, presente e futuro in estrema angoscia, rimpiangendo quello che non hanno fatto, avendo paura di quello che possono fare, e in colpa per quello che non riescono a fare.

Ogni situazione stressante può essere vista come un sfida che può essere vinta. È inevitabile incontrare problemi nella vita, e la nostra salute sta nella nostra capacità di accogliere le sfide dell'esistenza. I problemi diventano seri quando l'individuo non si confronta con essi, ma prova a evitarli. L'evitamento provoca un aggravamento dei problemi che vengono visti sempre più irrisolvibili, gettando l'individuo nella confusione e nel caos.

Cambiamento

“Tutto cambia, tranne il fatto che tutto cambia”. Il cambiamento è un processo incessante. L'individuo in difficoltà cerca di evitarlo, di mantenere le situazioni stabili, affinché possa vivere in una condizione di pseudo-sicurezza. Uno degli obiettivi del Counseling è aiutare il cliente a venire a patti con il proprio naturale cambiamento nella fasi della vita e a tollerare l'ansia che esso produce.

In un'ottica esistenziale il Counseling è finalizzato a:

- ↳ aiutare le persone a diventare più sincere con se stesse;
- ↳ sostenerle nella ricerca della libertà di azione e nell'assunzione di responsabilità per le proprie azioni;
- ↳ ampliare le prospettive su se stessi e sul proprio mondo interno;
- ↳ trovare chiarezza su come procedere nel futuro apprendendo dal passato, cercando senso e valori per vivere nel momento presente;
- ↳ confrontare ciascuno con i temi fondamentali dell'esistenza;
- ↳ aumentare la consapevolezza della propria finitudine. Molti, inconsapevoli della morte, tendono a rimandare la vita in un punto imprecisato nel futuro, non vivendo nel presente.

Il Counselor incoraggia i clienti a intraprendere azioni basate sulla consapevolezza acquisita, in maniera autentica e personale. La parola autenticità deve essere bene interpretata: essa non rimanda a un Sé interno visto come una entità o una sostanza, ma a un processo e a una forma di relazione. Inoltre, l'autenticità non è una bandiera per la quale tutto è lecito, come per esempio atti di egoismo o crudeltà. Aiutare gli individui a essere autentici significa aiutarli a rendersi conto della condizione umana e a rispondere a questa in maniera creativa, invece di essere in balia degli eventi. Il Counselor deve avere sviluppato una sufficiente libertà interiore e una comprensione della esistenza per avventurarsi insieme al paziente. I clienti vengono aiutati a esaminare assunti, valori e aspirazioni, in modo da potere accogliere la possibilità di prendere una nuova direzione.

Capacità e strategie del Counselor

L'accento esistenziale nel Counseling mette in evidenza la scelta di strategie e modalità di facilitazione di un'interazione umana profonda e reale, il più possibile scevra da tecnicismi prescrittivi. Sono incoraggiate le attitudini di apertura e di rispetto verso il cliente. I clienti inoltre sono aiutati a rendere esplicito quello che è implicito, cioè i loro assunti, le loro motivazioni e credenze. Si esplorano quindi le contraddizioni presenti e le relative implicazioni. Inoltre si incoraggia una discesa nelle emozioni e negli stati d'animo, e si cerca quello che il cliente riconosce come veramente importante. Si lavora con gli scopi ultimi e le tematiche fondamentali fino a quando il cliente si riscopre riattivato nella sua vitalità e in linea con il suo percorso esistenziale

La relazione e lo stile di Counseling

L'attitudine del Counselor è generalmente flessibile. Egli cerca sempre di evitare i pregiudizi personali e teorici quando si trova con il cliente, cercando di apprezzarne l'unicità esistenziale. Cerca di comprendere quello che è importante per il cliente e assume in genere un ruolo non direttivo. Ciò però non significa che l'incontro tra i due non abbia direzione alcuna. Il cliente è aiutato a trovare spazio, tempo e comprensione di cosa è vero per lui. Il Counselor non insegna la vita al cliente, ma lo aiuta a trovare la sua direzione, nel contesto della sua situazione attuale. Il Counselor cerca di mantenere la mente aperta quando ascolta il cliente; di solito cerca di afferrare le tematiche che ricorrono nel suo discorso, i collegamenti mancanti; mette in luce gli assunti di base sulla vita che sono propri del cliente; evidenzia i circoli viziosi, le profezie che si auto-avverano, esplora il significato del discorso del cliente e ne rende espliciti i valori. Il Counselor si impegna nella relazione con onestà, apertura

e autenticità; l'umanità del Counselor è lo stimolo fondamentale affinché il cliente possa sviluppare la propria umanità e autenticità. Egli condivide le sue reazioni con il cliente con preoccupazione ed empatia genuina (Brodley, 1998), come mezzo di approfondimento della relazione stessa. La situazione di Counseling provoca una crisi protetta nel mondo del cliente, che lo aiuta a riscoprire le opportunità che ha mancato, e le scelte che non ha fatto; aiuta il cliente a contattare l'ansia esistenziale, che come abbiamo detto è la *conditio sine qua non* della crescita individuale e della possibilità di vivere al meglio. Corey (1996; 2001) individua tre fasi del processo di Counseling esistenziale. Nella prima fase il focus è sulla consapevolezza, in quanto il Counselor aiuta il cliente a diventare consapevole e a esplorare come egli dà un senso e forma la propria esperienza, anche in relazione alle tematiche fondamentali dell'esistenza.

Nella fase intermedia si esplorano il modo in cui i sistemi di valore e le credenze condizionano la vita nel presente e ne ostacolano la naturale evoluzione. La terza fase consiste nell'aiutare il cliente a mettere in pratica quello che sta imparando su se stesso. Come tutte le manifestazioni della persona anche i sogni e le fantasie sono visti come espressioni del modo di relazionarsi al mondo.

Emozioni, credenze, talenti

Anche le emozioni sono viste nel loro significato o messaggio esistenziale e vanno comprese nei termini di quello che indicano. Per esempio, la gelosia o la rabbia possono indicare una risposta attiva alla minaccia di perdere ciò a cui si attribuisce valore. Per quanto riguarda gli assunti o le convinzioni, di solito non si tende a contestare o a opporsi a un valore, a una convinzione, a un'opinione del cliente e a sostituirlo con un'altra. Invece si esplorano le conseguenze che le credenze del cliente, producono nel presente su se stesso e sugli altri. Il Counselor individua e cerca di rendere consapevoli i talenti che il cliente, sopraffatto dalle preoccupazioni, trascurava di sviluppare.

Il processo di cambiamento

Lo scopo del Counseling esistenziale non è quello di cambiare il cliente, ma quello di aiutarlo a venire a patti con il processo trasformativo della vita stessa. Il cliente viene continuamente confrontato con i limiti della propria realtà e con la mancanza di responsabilità che lo indebolisce. I clienti sono spesso stressati e pretendono troppo dalla vita o da loro stessi, allora essi imparano ad essere più risoluti nel confrontarsi con i temi importanti della vita in maniera autentica e a non evitare le crisi e i paradossi, i difetti, le perdite e i fallimenti. Invece di combattere contro l'inevitabilità degli eventi della vita, essi iniziano dunque ad accettarli. Imparano cioè a tollerare le cose che non possono cambiare, a cambiare quelle che possono cambiare e a distinguerle tra di loro. Così si confrontano con il fatto che nella vita le stesse scelte conducono verso l'incertezza, e questo costituisce l'occasione per imparare a tollerarla.

L'approccio esistenziale sviluppa la comprensione delle proprie attitudini, inclinazioni e cornici mentali, a calarsi nella situazione reale e a confrontarsi con le aspirazioni personali.

L'accento gestaltico

Ogni persona cerca di fare della sua vita il meglio che può, anche quando questo "meglio" è evidentemente disfunzionale. Questo principio consente, guardando l'essere umano, di

abbandonare posizioni moralistiche da un lato e di restituire, dall'altro, responsabilità e potere al soggetto. Conquistare l'esperienza del vivere nel flusso dell'adattamento creativo consapevole, permette di sviluppare benessere e salute, capacità di *coping*, autodeterminazione e affermazione di sé.

Riquadro 2 - Presupposti teorici e fondamenti concettuali dell'approccio gestaltico

L'organismo umano funziona per crescere e autorealizzarsi.
 I bisogni costituiscono gli organizzatori del comportamento e l'essenza dell'agire
 L'organismo e l'ambiente sono in interdipendenza costante.
 Il processo di autoregolazione non raggiunge stati di equilibrio stabile, perché continuamente alterato da nuovi bisogni emergenti: l'organismo si muove alla ricerca di un equilibrio dinamico
 La vitale permeabilità dentro-fuori, la costante pulsazione aperto-chiuso, motore dell'esistenza, garantiscono un senso di pienezza e soddisfazione, nel momento dell'abbandono al ritmo del movimento naturale.
 La patologia emerge quando il naturale movimento (attrazione/repulsione-contatto/ritiro) va fuori ritmo, quando il flusso naturale viene interrotto.

L'evocazione emotiva che sta alla base dell'intervento esperienziale gestaltico aiuta a "identificare l'impatto degli eventi, a simboleggiare le reazioni e a scoprire bisogni, scopi e tendenze dell'azione inerenti alle reazioni emozionali; questo permette di diventare consapevoli dei legami tra l'ambiente esterno, l'esperienza interna e il comportamento" (Greenberg et al. 1993; Watson, Greenberg, 1996).

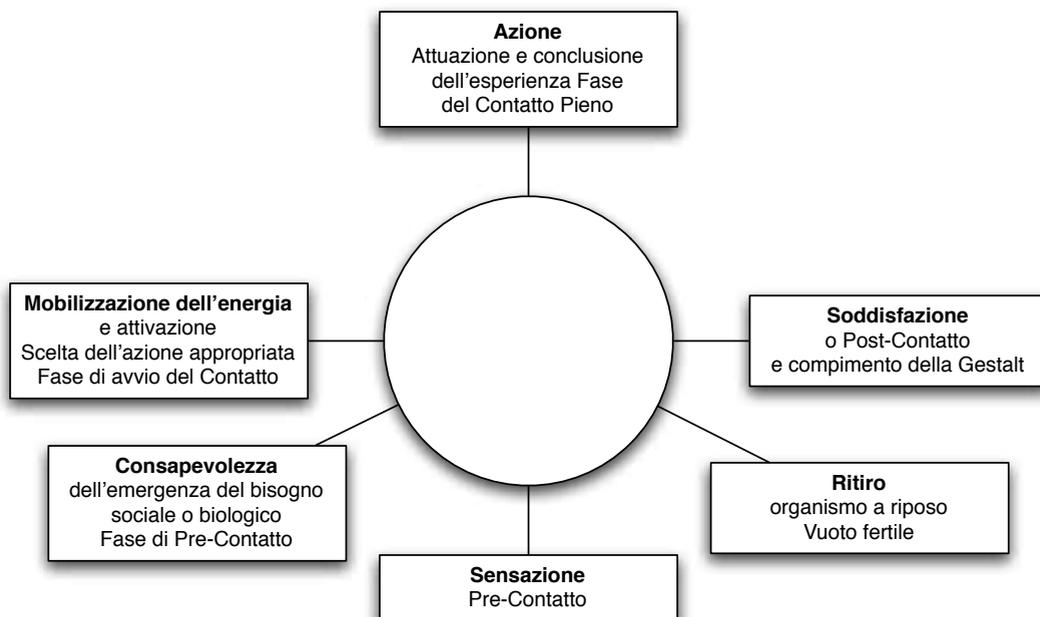


Figura 3 - Il ciclo di esperienza organismica

Il ciclo dell'esperienza organismica consente la comprensione di un'esperienza di qualche secondo, così come del corso della vita intera. E' questa prospettiva che ci permette di osservare i modi di fare esperienza e rilevare dove la fluidità possa essersi interrotta.

Il ciclo procede attraverso la successione di momenti definiti nella figura sopra.

La fase iniziale, quella del pre-contatto, nasce con la segnalazione da parte del nostro apparato senso-percettivo di un bisogno, interno o esterno, che altera le condizioni di equilibrio precedenti. Perché questa fase possa trovare tempo e spazio nell'esperienza è necessario essere aperti alla sensorialità, e avere una sorta di permesso interno per sentire quello che accade dentro di noi. Può accadere per esempio che un sentimento di rabbia venga represso, ovvero non arrivi alla consapevolezza per via delle inibizioni normative introiettate, per esempio attraverso messaggi quali "Non devi farti vedere arrabbiato" "Non devi provare rabbia", "Non sta per niente bene sentire la rabbia", o attraverso comportamenti di svalutazione e disconferma dei sentimenti "Non è che sei arrabbiato, hai solo fame, sei stanco... devi andare a dormire." "Non c'è nessun motivo essere arrabbiati", ecc. (Houston, 1985). L'obiettivo perseguito è la restituzione della legittimità di residenza nel nostro animo a ogni tipo di sensazione o sentimento che la nostra stessa natura umana ci consente di recepire. La fase del pre-contatto è quella che in un incontro relazionale ci consente di avvicinare gradualmente l'altro, di osservarlo per sentire cosa suscita in noi e di vedere cosa noi evochiamo nell'altro. E' la fase dell'incertezza relazionale, che spesso siamo portati a saltare per non sentire l'ansia del: "mi vorrà?" o "non mi vorrà?". L'attraversare questa prima fase ci consente di sentire, di percepire ciò che accade dentro o fuori del nostro confine, allora cominciamo a consapevolizzare e a nominare ciò che stiamo sentendo, riconosciamo che ci appartiene e cominciamo a pensare cosa e come possiamo fare per rispondere alla sensazione, all'emozione, al bisogno, al desiderio che ci spinge a progettare il nostro agire. Siamo in una fase preparatoria all'azione, nell'intenzionalità consapevole dell'avvio del contatto con il mondo per realizzare l'esperienza. Una volta valutata la possibilità di sperimentare, entriamo in contatto pieno con l'ambiente, il confine è aperto, l'azione è nel pieno del compimento, il corpo esprime pienamente la sua spinta vitale, l'emozione (Greenberg, Paivio, 2000), trova la sua piena espressione, avviene lo scambio riequilibratore organismico e nel post-contatto sentiamo la soddisfazione dell'esperienza fatta e procediamo a un momento di "riposo", un momento in cui il confine aperto sul mondo si chiude. E' questo il momento del ritiro, del vuoto fertile, il vuoto che consentirà ad un nuovo bisogno di prendere forma. Un bisogno emerge in figura dallo sfondo del nostro mondo interno, i sensi ci consentono di percepirlo, le nostre funzioni di intenzionalità e volontà, ci permettono di valutare, programmare e decidere un'azione, il corpo ci assicura gli strumenti per agire. Il nostro corpo emotivo, pensante, agente ci avvicina, afferra, introietta e assimila l'esperienza della vita (Cavalieri, Lombardo, Usai, 1993) La consapevolezza dell'esperienza del ciclo di contatto attiva le funzioni di responsabilità, nel senso di essere capaci di riposta, e libertà autocreativa, sciogliendo i vincoli delle limitazioni nevrotiche apprese nel corso della crescita. Sperimentare il processo di espressione emozionale legato ad un evento, ci porta a prendere decisioni diverse e meno autolimitanti per la nostra vita (Spalletta, Quaranta, 2002). Un altro apporto teorico-pratico importante che entra a far parte della matrice teorico-metodologica dell'integrazione, proviene dall'*approccio interpersonale*, che pone l'accento sulla relazione in atto. Il processo della relazione di aiuto risulta il prodotto di reciprocità paritetica, con interventi confrontativi, di consulenza educativa, di sostegno e di modalità

operative finalizzate all'assunzione di iniziativa ed attività autodeterminate da parte del cliente. Qui l'incontro tra l'Io e l'Alterità nella relazione di aiuto assume la connotazione del laboratorio di apprendimento esperienziale, in cui il nuovo (comportamento, abitudine, emozione, schema relazionale) emerge in figura nel *setting* di agevolazione e viene utilizzato per soluzioni alternative nella vita quotidiana. In questo quadro esplicativo delle teorie sull'essere umano e delle sue relazioni con il mondo, quale posto occupano *le esperienze precoci* e le rappresentazioni connotate affettivamente che ne derivano? Nella comprensione degli schemi interpersonali di risposta assumono un rilievo relazionale notevole le attribuzioni e le conseguenti circolarità di conferma dei significati relative alle prime esperienze di attaccamento, separazione e individuazione. Il punto di vista *costruttivista evolutivo* offre opportunità di utilizzazione fin dal momento della valutazione dell'assetto motivazionale e attitudinale tanto del Counselor in formazione che del cliente: sapere come una persona costruisce i propri sistemi di significato consente di orientarsi con più facilità nel suo mondo. In questa prospettiva di attenzione globale all'individuo compreso nella sua storia e all'interno del suo contesto assume un'importanza fondamentale la *Psicologia di Comunità*. Essa permette di ampliare l'ottica: da una visione soggettiva, intrapsichica a una intersoggettiva che vede l'uomo al centro di una rete (Baruch, 2001; Seed, 1997) sociale fondamentale per il suo ben-essere. La Psicologia di Comunità è un'area di ricerca e di intervento, si parla spesso di Ricerca-Azione, sui problemi umani e sociali che si rivolge in modo particolare alla relazione esistente tra la dimensione personale e quella collettiva, tra la sfera psicologica e quella sociale. Ravvisando l'origine sociale del disagio individuale, mira ad un'analisi della rete sociale, per la promozione di "comunità competenti" in grado di usare e sviluppare le risorse esistenti. Per questa disciplina è importante intervenire sull'ambiente, per trasformare i sistemi e le relative strutture, in relazione ai bisogni espressi. L'originalità e la pregnanza della Psicologia di Comunità deriva dall'inusuale mix fra l'orientamento al cambiamento sociale, la spinta alla partecipazione e la metodologia scientifica di taglio psicologico sociale e 'sistemico-ecologico'. Essa fa ricorso a metodologie che le permettono di analizzare i bisogni e le percezioni sociali delle persone inserite in un dato sistema, di determinare le caratteristiche dei *setting* ambientali e organizzativi, cercando di non separare l'acquisizione delle conoscenze dall'azione trasformativa nella realtà sociale. Questa disciplina riferendosi ad un'ottica sistemica mira ad osservare le transazioni tra individui, gruppi, sistemi e reti di sistemi, sottolineando il grado di accordo psicosociale tra i diversi livelli, ossia il grado di congruenza tra aspettative e capacità dell'individuo e richieste e risorse della rete sociale.

L'attenzione si focalizza sulla prevenzione piuttosto che sulla cura, evidenziando l'importanza del contesto sociale per la comprensione psicologica individuale. La strategia della prevenzione, viene intesa come anticipazione ed eliminazione del disagio e come sviluppo di migliori condizioni di vita favorendo una positiva integrazione fra individuo e ambiente. Così come quella Umanistica, anche la Psicologia di Comunità è una psicologia della salute, vitalista, ossia che evidenzia e privilegia gli aspetti della salutogenesi e della promozione, aspetti miranti ad individuare le parti sane degli individui e quindi a potenziarle. In quest'ottica, come afferma Rogers (1959, 1970), la salute è data dalla congruenza tra il sé e la percezione di sé che l'individuo ha, mentre la patologia è il risultato dell'incongruenza tra il vero sé e il sé imposto dall'esterno, dall'ambiente, ed è quindi un'incongruenza provocata da un'accettazione condizionata.

1.1.2 L'integrazione

La nostra vita riceve stimoli e sviluppa apprendimenti fondamentali e duraturi nell'interazione costante con istituzioni quali: la famiglia, la scuola, il lavoro, la comunità, la chiesa, il governo, la cultura. Il genere, la classe, la razza, la tendenza sessuale e il gruppo etnico hanno influenze notevoli sulla nostra identità e sulla nostra visione degli altri e del mondo. Il contesto nel quale ciascuno prende la propria forma esistenziale è dunque complesso e altrettanto articolato dovrà risultare un intervento orientato a un cambiamento efficace. Il cambiamento richiede continue ridefinizioni della relazione intrapersonale organismica e interpersonale con l'ambiente, per mantenere e sviluppare il benessere fisico, mentale e sociale e, in definitiva un progressivo adattamento ed equilibratura delle scelte personali. Solitudine, dubbio, aggressività, sessualità, separazioni, lutti, mancanza di autostima sono i più comuni esempi di difficoltà esistenziali per i quali un Counselor può essere consultato. Un agevolatore al passo con i tempi e in sintonia con il suo contesto di riferimento riflette i mutamenti sociali e professionali e ha familiarità con svariati approcci e strategie da cui ha sviluppato una propria teoria di riferimento. Per essere in grado di sviluppare una relazione d'aiuto che agevoli la soluzione del problema e il cambiamento comportamentale il Counselor ha bisogno di padroneggiare con competenza teorie e tecniche dei principali modelli concettuali-operativi.

Riquadro 3 - Le ragioni di una prospettiva integrata

PERCHÈ UN APPROCCIO INTEGRATO:

- nessuna singola teoria è abbastanza comprensiva della complessità del comportamento umano;
- nessuna teoria ha un'applicazione universale a tutti i clienti;
- ogni teoria dà il suo contributo unico e ha il suo specifico campo di applicabilità di efficacia convalidata;
- i clienti sono esseri integrati: un approccio integrato include la dimensione del pensiero, del sentimento, del comportamento.

COME SVILUPPARE UN ATTEGGIAMENTO INTEGRATO:

- PADRONEGGIARE una conoscenza-base dei vari sistemi teorici e delle tecniche di Counseling che funzionano efficacemente con una vasta gamma di clienti nei diversi ambiti di intervento.
- APPRENDERE una teoria nel modo più approfondito possibile, e nel contempo essere aperti a scoprire modi di utilizzare tecniche da molte teorie diverse. Lavorando all'interno del parametro di una singola teoria, costituisce un punto di ancoraggio su cui costruire una personale prospettiva di Counseling.

Tabella 5 - Empatia e orientamento all'obiettivo (cambiamento, soluzione del problema)

| | |
|--|---|
| <p>ALTA EMPATIA + BASSO ORIENTAMENTO ALL'OBIETTIVO = Tendenza alla collusione amicale APPROCCIO UMANISTICO</p> | <p>ALTA EMPATIA + ALTO ORIENTAMENTO ALL'OBIETTIVO = RISULTATO QUALITATIVO APPROCCIO INTEGRATO</p> |
| <p>BASSA EMPATIA + BASSO ORIENTAMENTO ALL'OBIETTIVO = Indisponibilità/disinteresse alla relazione di aiuto</p> | <p>BASSA EMPATIA + ALTO ORIENTAMENTO ALL'OBIETTIVO = Tendenza alla direttività risolutiva APPROCCIO COGNITIVO-COMPORTAMENTALE</p> |

Il fine dell'approccio fondato sull'integrazione è di costruire risposte misurate sull'utenza, attraverso strategie e tecniche selezionate sulle evidenze di ricerca, all'interno di un contesto relazionale empatico e con un coinvolgimento personale motivante. Il Counselor considera essenziale per la riuscita dell'azione di aiuto il contesto in cui l'agevolato vive e le funzioni in cui, interattivamente, è coinvolto.

1.2 Le caratteristiche del Counselor

Atteggiamento empatico

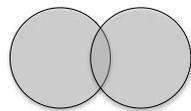
L'ascolto attivo profondo implica un aspetto ricettivo, uno di accoglienza partecipativa di quanto l'altro porta nella relazione e un aspetto più attivo in cui il Counselor restituisce al cliente la piena comprensione del suo messaggio. Queste comunicazioni tendono a riportare empaticamente i **contenuti** e i **sentimenti** espressi dal cliente. Questo corrisponde a riflettere materiale facilmente riconoscibile dall'utente senza contaminazioni o aggiunte da parte del Counselor. La *comprensione empatica* è un modo di comprendere l'altro, attuato da chi ha la capacità di mettersi al posto dell'altro e di vedere il mondo *come lui lo vede*. Essa comprende aspetti cognitivi ed emotivi e si esprime attraverso comportamenti verbali e non verbali.

Il Counselor crea le condizioni favorevoli al processo di sviluppo piuttosto che guidarlo. La non direttività rogersiana suggerisce di astenersi da interventi strutturanti nel campo percettivo del cliente (cioè che indirizzano il cliente secondo significati propri del Counselor), ma indica pure il compito di stimolare l'impegno costruttivo di quest'ultimo a chiarire la situazione interiore e a prendere decisioni.

Congruenza e autenticità

Significa accordo interiore, genuinità, trasparenza, sincerità, spontaneità, adesione alla realtà. Essa si realizza a un duplice livello: intrapersonale (il Counselor è libero e capace di far emergere alla coscienza qualsiasi stato d'animo); interpersonale (il Counselor comunica sinceramente al cliente pensieri e sentimenti personali, selezionando quelli che possono risultare utili al processo della relazione e che possono essere ben tollerati dall'utente).

ESPERIENZA
ORGANISMICA



CONGRUENZA

STRUTTURA
DEL SE'

STRUTTURA DEL SÉ:
Convinzioni e valori su di sé e sul mondo

ESPERIENZA ORGANISMICA:
Informazioni
sensoriali su di sé e il mondo

CONGRUENZA:
Esperienza armonica tra struttura del sé
ed esperienza organismica

Figura 4 - Congruenza nella pratica (Tolan, 2003, p. 44).

La congruenza nella pratica identifica quegli aspetti della personalità del Counselor caratterizzati da consapevolezza e apertura recettiva all'intero mondo del cliente. La percezione del Counselor è flessibile e si adatta momento per momento, senza distorsioni e senza negazioni, all'esperienza personale con il cliente (si veda figura sopra). Il Counselor autentico è assertivo (Giusti, 2000), ha un atteggiamento aperto e flessibile, è coerente e sincero. Alcune ricerche sulla triade degli atteggiamenti del Counselor (empatia, rispetto e autenticità), hanno dimostrato che l'autenticità è la qualità più significativa nel determinare l'esito positivo della relazione (Carkhuff, Alexik, 1967). L'autenticità del Counselor incoraggia il cliente ad essere spontaneo e trasparente, senza aderire ad un Io ideale di comportamento non basato sulla sua reale esperienza (Tolan, 2003).

Criteri dell'autenticità:

- flessibilità;
- spontaneità;
- assertività;
- evitamento delle resistenze;
- consistenza;
- apertura.

Essere congruenti significa comportarsi come realmente siamo e ciò è reso possibile da un atteggiamento di apertura e accettazione nei confronti della nostra esperienza. Il passo successivo consiste nell'esplicitazione e comunicazione agli altri di ciò che sperimentiamo. Questo non significa che il Counselor comunichi indiscriminatamente ogni sua esperienza al cliente, ma, quando lo fa, adotta un atteggiamento congruente ed autentico. La condizione di base della congruenza è una consapevolezza globale di sé. La capacità di autopercezione permette corretti interventi di autosvelamento. Il Counselor vive l'autorivelazione non tanto come un'espressione del suo ruolo, quanto come un'espressione di sé compatibile con il lavoro e le finalità per cui si sta impegnando con il cliente. L'autenticità rende altamente efficace la persona del Counselor e la relazione di Counseling come strumenti di lavoro.

L'autenticità comprende la comunicazione delle proprie imperfezioni e delle difficoltà che il Counselor incontra, anche nello stesso essere autentico. Tali comunicazioni possono essere utilizzate sia come interventi di modellamento, sia come un rispecchiamento delle difficoltà che il cliente incontra nel processo di riappropriazione della sua identità e di riconoscimento dei suoi ritmi, bisogni, modalità (individuazione). Bisogna sempre tenere

presente che congruenza e autenticità non sono sinonimo di spontaneità. Il Counseling è un'attività professionale che si esplica attraverso la relazione, è quindi necessario che il Counselor abbia un livello di attenzione su di essa costantemente elevato.

Accettazione incondizionata

L'altro atteggiamento fondamentale del Counselor è l'accettazione incondizionata. È un atteggiamento di ricettività, astensione dal giudizio (*epoché*) e interesse (Feltham, Dryden, 1993). L'accettazione, da parte del Counselor, del cliente costituisce prerequisito fondamentale per il cambiamento dell'altro. Il Counselor accettante segnala la propria disponibilità a stare con il cliente e ad ascoltarlo in maniera non valutativa, agevolandone la fiducia e mettendolo in grado di aprirsi anche su temi personali dolorosi e imbarazzanti. Accettare la persona non significa condividerne tutti gli aspetti comportamentali. Né la totale condanna, né la totale accettazione costituisce uno strumento ottimale per sviluppare un clima di accoglienza e affidabilità. L'accettazione acritica può indirizzare il Counseling verso la collusione. L'accettazione autentica, vigile, costituisce un potente strumento di cambiamento e un atteggiamento etico di base. È molto importante che il Counselor sviluppi una profonda consapevolezza di eventuali difficoltà personali ad accettare le differenze individuali (culturali, comportamentali...) esistenti tra sé e il cliente (Feltham, Dryden, 1993). L'espressione e la concretizzazione di questo atteggiamento radicato prende forme diverse a seconda delle caratteristiche personali e dello stato di disagio specifici del cliente (Norcross et al., 2001).

La concretezza

Le situazioni problematiche devono essere specificate in termini di esperienze, comportamenti e sentimenti al fine di giungere a un'articolazione degli obiettivi sufficientemente chiara e concreta. I problemi espressi in modo vago e generico portano soltanto all'elaborazione di soluzioni altrettanto vaghe e generiche che difficilmente possono essere raggiunte e che comunque non vale la pena di raggiungere. La concretezza deve essere una modalità prima di tutto del Counselor. Essa risponde alle domande: Chi? Cosa? Dove? Quando? Come? (Hall, Duval, 2004)

La confutazione

Attraverso la comunicazione confutativa il Counselor aiuta il cliente a riconoscere le discrepanze e le contraddizioni messe in atto tra il sentire e il pensare, tra il pensare e il fare, tra il fare e il sentire. Tali incongruenze rendono il comportamento inefficace, sono fonte di sofferenza e disperdono le energie del cliente. In particolare la confutazione si rivolge ai seguenti aspetti:

- ↳ le discrepanze
- ↳ le distorsioni
- ↳ parlare di se stessi in maniera distruttiva
- ↳ i giochi, le "trappole" autolimitanti, le "cortine fumogene" derivanti dalle convinzioni disfunzionali
- ↳ il dialogo interno
- ↳ le deresponsabilizzazioni.

La confutazione è uno di quegli interventi da attuare in una fase della relazione di Counseling in cui l'alleanza di lavoro e la fiducia reciproca siano stabili. Questo intervento può infatti essere percepito come troppo abrasivo o aggressivo se non viene posto nel contesto accogliente di una relazione in cui il cliente si senta sicuro. Inoltre, in qualsiasi momento del processo di Counseling venga attuato, il confronto deve sempre essere proposto con cautela e attenzione costante alla modalità, in modo che risulti uno stimolo all'azione e non un attacco. Le capacità di "sfida" del Counselor includono: scambio d'informazione, empatia avanzata, autosvelamento, spontaneità, sintesi. Questi interventi aiutano il cliente ad entrare in contatto con i suoi punti deboli e a sviluppare nuove prospettive o intuizioni fondamentali per: un'approfondita comprensione del problema, per il movimento verso scenari alternativi, per stabilire obiettivi e strategie verso il raggiungimento della soluzione e per passare all'azione orientata al cambiamento.

L'immediatezza

E' la più complessa delle tecniche di comunicazione in quanto contiene tutte le altre. L'immediatezza si riferisce al Qui ed Ora e alla relazione (Egan, 1986). Il Counselor fa riferimento esplicito a ciò che sta accadendo nella relazione come attinente alla problematica del cliente, o perché la ripropone, o perché interferisce con la risoluzione del problema, o in quanto sta avvenendo qualcosa di significativo tra i due che vale la pena di verbalizzare. All'interno della relazione è possibile rivivere una situazione interpersonale difficile, sperimentare modi nuovi per gestire le emozioni, disporre di un modellamento continuo da parte del Counselor. Alcuni contenuti a cui si rivolgono gli interventi di immediatezza sono: mancanza di direzione, tensione, fiducia, dipendenza, controdipendenza, attrazione. Adottare un comportamento di immediatezza nella relazione significa ripercorrere la storia e lo stato attuale della relazione in modi concreti. Essa si basa sulla capacità di affrontare una particolare situazione che sta influenzando la relazione proprio nel momento in cui la situazione stessa si produce. L'immediatezza implica rivelare come si viene influenzati dal cliente, esaminare il proprio comportamento nei suoi riguardi, rivelare dubbi rispetto al suo comportamento nei nostri confronti, evidenziare eventuali discrepanze, stimolare l'altro a esaminare la relazione per stabilire una migliore alleanza di lavoro. Una comunicazione immediata sulla relazione permette di risolvere il problema del cliente in collaborazione, attraverso l'analisi della relazione stessa come strumento di lavoro (Pirovano, 2001).

1.2.1 Il Counselor nella comunità

L'intervento del Counselor nella comunità è finalizzato soprattutto a potenziare e riattivare le risorse possibili: accresce capacità, contribuisce ad allacciare reti sociali, favorisce l'iniziativa dei singoli e dei gruppi. Il lavoro viene dunque svolto in una dimensione comunitaria, i problemi individuali sono ritenuti strettamente connessi con quelli sociali.

Le diverse forme di consulenza e /o intervento possono essere effettuate in forma integrata o singolarmente: centrata sul cliente, sul consultante, sull'organizzazione o sulla rete (Francescato, Tomai, Girelli, 2002). Egli deve innanzitutto mostrare reale interesse per la vita di gruppo e per le dinamiche che sottendono l'organizzazione e la struttura di piccole o grandi comunità, evidenziando elasticità, accogliendo le diverse e talvolta divergenti esigenze e richieste; deve padroneggiare tutte le competenze riguardo la gestione delle

risorse umane, la risoluzione di problemi (“*problem solving*”), le dinamiche di gruppo, l’organizzazione e la coordinazione di attività di diverso tipo, ma anche riguardo la capacità di progettazione, osservazione, raccolta e analisi di dati, senza dimenticare l’aspetto della formazione, necessaria per la trasmissione di saperi e competenze ed elemento fondamentale per accrescere le potenzialità (organizzative e gestionali) di individui e istituzioni.

1.2.2 Formazione e competenze tecniche

Il Counselor professionale è un operatore della salute, che sa come stimolare nell’altro autorealizzazione, spirito euristico, capacità esplorativa, curiosità, creatività relazionale, perché tutto questo gli appartiene a livello personale. Permette una continua dinamica individuo-contesto, figura-sfondo, e viceversa, in un processo circolare di sviluppo individuo-comunità. Svolge una funzione di mobilitazione d’energie per raggiungere obiettivi di prevenzione primaria e secondaria all’interno di una concezione ampia del disagio umano e delle sue dinamiche di insorgenza e cambiamento. Ha imparato ad utilizzare con padronanza il modello dell’integrazione pluralistica, sapendo quando e come applicare metodi, strategie e tecniche rogersiane, fenomenologico-esistenziali ed esperienziali. Dispone di un cospicuo pacchetto di tecniche e di interventi per agevolare cambiamenti intenzionali su se stesso e sugli altri (Giusti, Montanari, Iannazzo, 2004). Comprende la realtà del cliente, i modi in cui egli sperimenta e rappresenta se stesso, gli altri, il mondo naturale, il significato che la vita ha per lui. Il Counselor formato all’integrazione pluralistica crede profondamente nel fatto che le persone possono e sanno:

- ↳ prendere decisioni e assumersene la responsabilità;
- ↳ dirigere la propria vita, contare sulla libertà di scelta, anche quando sono influenzate dalle variabili ambientali o dalle predisposizioni biologiche e della personalità;
- ↳ assumere comportamenti intenzionali e finalizzati, tentare continuamente di soddisfare i propri bisogni fisiologici primari e auto-attualizzanti superiori (psicologici, sociologici ed estetici).

Questo stesso Counselor riconosce, contiene, sostiene i bisogni che le persone hanno di:

- ↳ sentirsi bene con se stesse ed avere conferma del proprio valore da parte di persone significative;
- ↳ essere congruenti e ridurre le dissonanze tra realtà esterna e interna, tra l’esperienza attuale e la sua rappresentazione negli scenari desiderati;
- ↳ apprendere alternative emotive, cognitive e di comportamento;
- ↳ effettuare scelte e cambiamenti sia all’interno che all’esterno del sistema esistenziale di riferimento.

Nel momento in cui i clienti sono in grado di assumere la responsabilità dei propri sentimenti, pensieri ed azioni e di ridurre le contraddizioni, possono sentirsi bene con se stessi e col mondo e fare scelte che riflettono l’integrazione delle variabili interne ed esterne. Il loro comportamento sarà pro-attivo invece che reattivo nei loro sistemi relazionali (Koettler, Jones, 2003). Il Counselor viene formato anche a riconoscere il momento migliore per proporre uno stimolo diretto al cambiamento: raramente alla richiesta esplicita di apportare modifiche alla propria vita corrisponde una reale immediata prontezza e partecipazione motivata all’azione. Ponendosi come un ascoltatore empatico nel momento in cui la persona sta cercando di comprendere il suo disagio, il Counselor si potrà trasformare in guida

partecipativa ed esperta solo quando la persona o le persone stesse indicheranno con segnali verbali e non verbali di essere pronte a mettere in atto il cambiamento di cui sono divenute consapevoli (Prochaska, Norcross, Di Clemente, 1994; Prochaska, Di Clemente, 1982). Il passaggio dalla consapevolezza della necessità di apportare un cambiamento alle proprie abitudini comportamentali, alla reale messa in atto delle azioni necessarie al cambiamento, fino alla sperimentazione consolidata dell'azione e al mantenimento dei risultati ottenuti segna le diverse fasi del processo di aiuto. Nel processo di apprendimento, che implica un continuo cambiamento degli schemi cognitivi, affettivi e comportamentali, intervengono le stesse fasi. L'accoglienza di preparazione e orientamento ai nuovi concetti, al nuovo modo di guardare all'aiuto (non più come un'interazione unidirezionale, ma come una circolarità intersoggettiva in cui l'altro possiede già tutto ciò che gli serve per stare bene, solo che in alcuni particolari momenti di stress non riesce a vederlo). Il contesto della *relazione* costituisce il più importante veicolo di cambiamento, attraverso le sue qualità strutturali (setting, regole, confini, contratto) e di processo interpersonale (coinvolgimento, fiducia, empatia, sintonizzazione, alleanza). La relazione d'aiuto serve ad accrescere l'auto-comprensione e l'auto-esplorazione, non a fornire false rassicurazioni. Quando è onesta permette l'espressione del disagio e del dolore. L'onestà mette in grado l'agevolatore di tollerare la sofferenza propria e del cliente senza necessità di nascondersela con un falso sostegno. La comunicazione, verbale e non verbale, è il mezzo attraverso il quale prende vita la relazione. Conoscere l'impatto che gli eventi comunicativi hanno e le possibili relazioni intercorrenti tra gli stessi consente di avere maggiori possibilità di efficacia negli interventi. A partire da alcuni elementi definitori della relazione di aiuto, comuni sia al Counselor che al cliente, si possono osservare e prevedere i cambiamenti significativi nella relazione stessa e incentivare gli eventi comunicativi che li facilitano (Weissmark, Di Giacomo, 1998). Ogni persona presenta un sistema personale di convinzioni su quanto sente di poter incidere sull'andamento della propria esistenza (dimensione della circostanzialità), sul senso di responsabilità, l'attribuzione del *locus of control* delle sorti relazionali all'interno o all'esterno di se stessa, sulla percezione del potere di incidenza sui processi di cambiamento. Quando le comunicazioni del Counselor si collocano ad un buon grado di corrispondenza con i parametri interpersonali del cliente, il processo di aiuto procede più efficacemente di quando gli interventi sono per esempio più formali o non attinenti al livello relazionale. Un'ultima considerazione riguarda l'attenzione posta alle variabili di efficacia correlate al Counselor come persona. Lo sviluppo di una compatibilità relazionale dipende sia dall'uso intenzionale di alcuni parametri comunicativi che dalla tendenza, dallo stile di personalità del Counselor e di come questo viene messo in gioco più o meno produttivamente nella relazione. L'identità e lo stile personale con cui si manifesta, include i valori, i punti di vista soggettivi ed influisce sul processo di aiuto. Il suo sistema di convinzioni può seriamente ostacolare l'utilità e l'efficacia del Counselor. E' necessario sviluppare un'autoconsapevolezza fondata della personale visione del mondo per poterne considerare l'impatto nella relazione. Quando si intuisce che c'è troppa distanza o contrasto con il modo di vedere del cliente e si sente che questo può interferire negativamente sul processo di aiuto, meglio riconoscerlo piuttosto che tentare di forzare una propria disposizione.

La qualità della relazione e la selezione degli interventi per l'aiuto efficace

2

La qualità della relazione (Buber, 1993) viene oggi ampiamente riconosciuta come un fattore determinante nella risposta di cambiamento e ciò che si dimostra centrale nello sviluppare il livello qualitativo dell'intervento sembra essere in primo luogo la capacità di individualizzare l'agire professionale, calibrando l'aiuto sulle caratteristiche soggettive dell'utente.

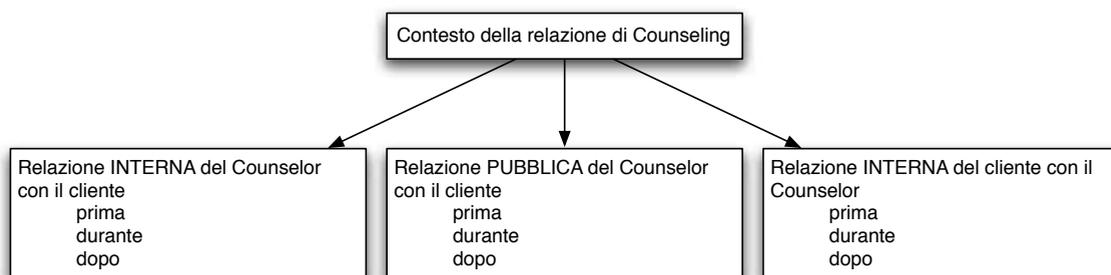


Figura 5 - Le dimensioni della relazione (da Nelson-Jones, 2002, p. 49)

2.1 Sviluppare una comunicazione a misura del cliente

Il primo passo di questo processo di personalizzazione consiste nello sviluppo di una comunicazione efficace. Si intende con questa definizione quella forma di scambio interattivo che raggiunge l'obiettivo per cui viene avviata: il Counselor ha la percezione che il messaggio inviato sia stato recepito, il cliente ha la chiara sensazione di essere compreso, sviluppando una maggiore consapevolezza di sé. Per sviluppare una comunicazione efficace abbiamo bisogno dell'ascolto che si nutre di interesse partecipe, di neutralità, di accettazione e non si impone in modo direttivo. All'inizio di un percorso di sostegno o anche all'inizio della formazione nella relazione di aiuto è comune la convinzione che il compito principale di un consulente sia di dire qualcosa di "importante" alla persona che presenta un problema.

facendo leva sulle competenze professionali proprie del Counselor. Parlare alla persona per comunicare concetti essenziali, per dare consigli, indicazioni di comportamento, per fornire soluzioni ottimali e per esprimere pareri o riferirsi a esperienze soggettive sembrerebbero gli interventi più efficaci per aiutare la persona a dirigere al meglio la sua vita. Spesso, quindi, si rimane increduli quando si sente dire che *per aiutare* chi ha un problema *bisogna "semplicemente" saper ascoltare*.

L'ascolto è un metodo comunicativo efficace perché:

- 1) invita la persona a parlare dei sentimenti;
- 2) facilita la liberazione delle sue emozioni;
- 3) favorisce la conversazione;
- 4) favorisce l'esplorazione profonda;
- 5) comunica l'intenzione e l'assunzione di responsabilità nel processo di aiuto;
- 6) comunica un'accettazione aperta e scevra da pregiudizi, incondizionata.

Esistono diversi modi diversi per ascoltare e aiutare in maniera efficace:

Ascolto dell'altro. Sono la capacità e l'impegno di essere ricettivi di fronte alla molteplicità dei segni che pervengono dalla persona che il Counselor ha di fronte. Spesso tali segni sono eterogenei, contraddittori e senza significato. In tal caso il compito del Counselor non sarà quello di giungere ad una immediata significazione di tutti i segnali comunicativi dell'altro, ma sarà quello di accettare l'altro nella sua incomprensibilità, nell'attesa che solo in un secondo momento tali segnali rivelino il proprio senso.

Ascolto di sé. Si intende la capacità da parte dell'osservatore di rendersi consapevole delle proprie emozioni, dei propri pensieri, dei propri sentimenti, affinché questi diventino uno strumento di conoscenza e non un ostacolo alla relazione. L'ascolto di sé presuppone un'osservazione del processo di pensiero e un'osservazione del processo emotivo.

2.1.1 Ascolto attivo

Il dialogo presuppone l'ascolto. Non c'è dialogo se non c'è ascolto, senza comprendere quanto l'altro ci vuole comunicare. Per ascolto non intendiamo il semplice tacere per permettere all'altro di parlare. Non si ascolta con le orecchie ma con la mente. L'ascolto non è un compito passivo ma un processo attivo nel quale si partecipa generosamente con tutto se stessi - mente e cuore - per comprendere in profondità ciò che l'altro dice e ciò che l'altro è. L'ascolto autentico dell'altro esige accettazione, coinvolgimento, partecipazione e riconoscimento.

L'ascolto autentico presuppone due fondamentali modalità:

↳ Ascolto critico è soprattutto centrato sulla decodifica dei messaggi e sul costrutto logico di ciò che l'altro dice, per individuare e valutare la razionalità e la coerenza del discorso.

↳ Ascolto empatico vuole comprendere le sue motivazioni ed intenzioni sottese. Con l'ascolto empatico ci si pone dal punto di vista dell'altro, si entra nella sua visione della realtà, per cogliere non in modo analitico e intuitivo, diretto, immediato, la totalità e l'essenzialità del suo esser-ci. Ci si "mette nei panni dell'altro" rimanendo 'nelle proprie scarpe', utilizzando la metafora, del 'come se...'. È fondamentale empatizzare con l'altro, senza con-fondersi con lui e colludere a scapito del cambiamento.

L'ascolto è un atto intenzionale che impegna la nostra attenzione a cogliere quanto l'altro

ci riferisce sia in modo esplicito che implicito, con le parole e con il corpo. Chi ascolta con tutto se stesso è proteso ad accogliere anche il “non dichiarato” del proprio interlocutore, le sue finalità sottese, i suoi turbamenti celati. Poche essenziali regole governano questo tipo di ascolto. Ecco quello che è meglio evitare (Gordon, 2002; Mucchielli, 1987; Carkhuff, 1993):

Tabella 6 - Reazioni direttive

| | |
|--|--|
| Moralizzare | Non si deve, bisogna... |
| Dogmatizzare | Così è e così deve (o non deve) essere. |
| Diagnosticare | La tua situazione è questa... |
| Interpretare | È così perché... |
| Generalizzare | Succede sempre/spesso così... |
| Minimizzare | Vedrai... passerà, è normale che sia così. |
| Identificarsi | Io ho fatto così, è successo anche a me. |
| Darci dentro, soluzionare, consigliare | Potresti provare a... dovresti fare così... Io ti suggerisco di... |

Tabella 7 - La verbalizzazione deve essere:

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ↳ Rilevante, centrata sugli stati emotivi rilevanti ↳ Concisa ↳ Concreta ↳ Centrata sui sentimenti attuali (non ricercare le cause del passato) ↳ Esatta, corrispondente (non tende a esagerare né a minimizzare) | <ul style="list-style-type: none"> ↳ <i>Richiedente precisazioni</i> ↳ <i>Confermata dal comportamento non verbale</i> ↳ <i>Attenta al confronto tra sentimenti ambivalenti</i> |
|---|--|

L'atteggiamento empatico favorisce l'autoesplorazione dell'utente e l'individuazione delle soluzioni e/o delle scelte alternative (Mucchielli, 1987). La verbalizzazione empatica deve rispondere alla qualità, all'intensità e al contenuto dello stato emotivo.

Tabella 8 - Gli stati emozionali possono essere riformulati attraverso:

| | |
|-----------|---|
| Sinonimi | Per evitare ripetizioni “a pappagallo” |
| Antinomie | Per stimolare l'autoesplorazione |
| Optative | Esplicitare lo stato emotivo desiderato |

Nell'ascolto attivo sono coinvolti tre processi: la ricezione, l'elaborazione e la risposta al messaggio.

La **ricezione** del messaggio implica da parte di chi ascolta una concentrazione non strutturata sia su quanto l'altro dice con le parole, sia su ciò che esprime con la mimica, la gestualità, il movimento.

L'**elaborazione** del messaggio avviene allorché chi ascolta attribuisce uno o più significati al messaggio ricevuto.

Nella fase di elaborazione, l'ascolto si concentra su **cinque dimensioni**:

1) Contenuto: si tiene conto di che cosa l'altro ci vuole informare e di che cosa pensa in relazione all'oggetto della comunicazione.

2) Autosvelamento: si tiene conto del modo in cui l'altro implicitamente ed esplicitamente si mostra e desidera essere riconosciuto da chi ascolta.

3) Richiamo: si tiene conto di che cosa l'altro ci appella a pensare, credere, fare o non fare.

4) Relazione: si tiene conto di come l'altro percepisce chi l'ascolta in relazione a se stesso e al tipo di relazione che intende stabilire.

5) Espressione: si tiene conto dei vissuti relativi a ciò che viene detto, ossia dei sentimenti, delle emozioni, degli stati d'animo che il soggetto prova ad esprimere.

La **risposta** al messaggio viene data da parte di chi ascolta al proprio interlocutore, dopo che il messaggio stesso è stato interpretato, allo scopo di informarlo di qualcosa, di aiutarlo a risolvere il problema che sta affrontando o di ampliare la comprensione di se stesso.

Comprende forme direttive e non direttive diversamente utilizzate a seconda delle necessità dell'operatore.

La risposta può avvenire in forma **non direttiva** per:

↳ chiarificazione: si tratta di una domanda volta a chiedere chiarimenti circa un messaggio che il ricevente ritiene ancora ambiguo, contraddittorio, confuso, o con parti non ancora esplicitate. Mi stai dicendo che...? Puoi descrivermi in modo più preciso quanto mi stai dicendo....?

↳ parafrasi: è una forma di supporto verbale caratterizzato da una riformulazione sintetica dei contenuti essenziali della comunicazione dell'altro, al fine di aiutarlo ad ampliare la comprensione cognitiva in merito al problema che vuole risolvere e di offrirgli la consapevolezza di essere stato capito

La risposta può avvenire in forma **semi-direttiva** per:

↳ domande esplorative sono supporti verbali utilizzati per indagare aspetti significativi dell'altrui discorso espressi però in modo troppo generico.

Le domande con il **cosa** sollecitano la richiesta di informazioni e fatti, quelle con il **come** consentono di evidenziare processi ed emozioni, quelle con il **perché** individuano motivazioni e spiegazioni.

↳ Confronto è una forma di supporto verbale che rivela all'altro eventuali incoerenze, discrepanze conflitti.

↳ Dare informazioni è una forma di supporto verbale che cerca di fornire all'altro informazioni al fine di aiutarlo ad esplorare nuovi modi di comportarsi.

Interventi di ascolto attivo:

RISPONDERE AL CONTENUTO: mettere in luce quali sono gli ingredienti "oggettivi", l'esperienza dell'utente (Carkhuff, 2005).

↳ **CHI** e **CHE COSA** era coinvolto nel fatto/ situazione di cui si parla?

↳ **CHE COSA** facevano, dicevano, pensavano, ecc.?

↳ **PERCHÉ** e **COME** lo facevano, dicevano, pensavano, ecc.?

↳ **QUANDO** e **DOVE** lo facevano, dicevano, pensavano, ecc.?

RISPONDERE AL SENTIMENTO: cercare di chiarire quale tipo di emozione è legato a questa esperienza.

↳ **COME MI SENTIREI IO AL SUO POSTO?**

| SENTIMENTO | CONTENUTO |
|------------|--|
| Felice | Per aver vinto la gara |
| Arrabbiato | Con il mio amico perché non è arrivato in tempo all'appuntamento |
| Triste | Quando ho saputo che non l'avrei più rivista |

RISPONDERE AL SIGNIFICATO: rispondere alla globalità dell'esperienza (contenuto e sentimento). "Qual è la situazione che il cliente sta vivendo e come si sente rispetto a essa?"

1) ASCOLTO PASSIVO (SILENZIO)

Il non dire niente comunica di fatto accettazione e tolleranza. Il silenzio o **ascolto passivo** è un messaggio non verbale efficace che può condurre gli clienti a sentirsi accettati e incoraggiati a confidarsi di più. Il cliente non ci dirà cosa lo preoccupa se siamo noi a parlare.

2) ATTENZIONE

Se il silenzio rompe le barriere della comunicazione allo stesso tempo non prova che si sta veramente ascoltando una persona. Durante le pause del dialogo con l'altro è utile che chi ascolta utilizzi segnali verbali e non verbali.

A) **Prestare attenzione fisica**, ossia scegliere una postura "aperta", mettersi "faccia a faccia" senza però irrigidire la diade in una postura troppo diretta e che non lascia scampo; annuire, sorridere, aggrottare le ciglia, sporgersi in avanti;

B) **Prestare attenzione psicologica**, ossia mantenere il contatto oculare, osservare l'aspetto e il comportamento (i comportamenti esterni possono fornire indizi per i comportamenti interni), comunicare interesse (a volte si comunica il desiderio di trovarsi altrove);

C) **Cenni verbali**, come *Comprendo! Oh! Mmh*, che indicano l'interesse per quello che l'altro sta dicendo affinché continui a parlare (ibidem).

3) ESPRESSIONI FACILITANTI

Alcune volte i clienti hanno bisogno di essere incoraggiati a parlare di più, ad approfondire un loro problema o ad iniziare a parlare. A tal fine si possono utilizzare alcune espressioni che non contengano elementi valutativi come "Vorresti dirmi qualcosa di più su questo problema?", "E' interessante, continua!", "Sembri dire che tu provi dei sentimenti molto forti al riguardo. Che ne diresti di parlarne?", "C'è qualcosa che mi vuoi dire?".

I Counselor che utilizzano per la prima volta questi "incoraggiamenti" provano:

- 1) difficoltà nell'evitare di usare barriere alla comunicazione;
- 2) sorpresa nei confronti del problema che sta vivendo l'altro;
- 3) sollievo quando l'altro comincia a sfogarsi liberamente;
- 4) un senso di maggiore intimità con l'altro.

Che cosa spinge una persona a voler comunicare?

Il processo della comunicazione inizia quando una persona parla a un'altra perché ne ha bisogno, ossia perché dentro di lei sta accadendo qualcosa. Il parlare è un tentativo di comunicare all'esterno ciò che accade internamente. Per comunicare come ci si sente dentro

se, ad esempio, si ha fame, ci si sente frustrati, si prova stanchezza o altri tipi di emozione dobbiamo selezionare un codice, cioè quello che gli esperti della comunicazione definiscono come il processo di codifica. Tutti i messaggi verbali sono codici, ossia equivalenti linguistici dei nostri sentimenti, ma non i sentimenti in se stessi. Talvolta i messaggi sono chiari. Altre volte accade che il sentimento provato non sia correlato al messaggio e quindi il codice non identifica chiaramente ciò che sta accadendo dentro di sé, portando l'ascoltatore a fraintendere il messaggio.

Come imparare la tecnica dell'ascolto attivo

L'ascolto attivo ha l'obiettivo di porre le basi per interagire con i clienti e di favorire negli stessi la percezione di sentirsi compresi.

Alla ricezione del messaggio il Counselor deve avviare un processo di decodifica. Il processo di decodifica assume una particolare importanza nel passaggio della comunicazione in quanto non esiste la certezza che la propria supposizione sul significato del messaggio dell'altro sia esatta. Ugualmente chi ha emesso il messaggio (il cliente) non sa se l'altro (il Counselor) abbia compreso correttamente. E' necessario che il Counselor controlli l'attendibilità della propria supposizione. Il Counselor, attraverso il processo di rispecchiamento (ascolto attivo), può rimandare all'altro quello che lui ha capito ed attendere la conferma o meno. Questo feedback fa conoscere al cliente che il Counselor ha compreso il suo problema, favorendo così la comunicazione empatica (Hill, O'Brien, 1999).

Requisiti di base l'ascolto attivo

Affinché l'ascolto attivo possa produrre dei risultati positivi il Counselor deve assumere degli atteggiamenti convincenti (Mucchielli, 1987).

I requisiti sono i seguenti:

- 1) fiducia nella capacità dei clienti di risolvere i propri problemi;
- 2) capacità di accettare sinceramente i sentimenti espressi dai clienti;
- 3) considerazione della transitorietà dei sentimenti;
- 5) partecipazione emotiva al vissuto di ogni cliente, senza immedesimarsi completamente con lui;
- 6) comprensione della difficoltà dei clienti che raramente riescono a confidarsi e ad andare al nocciolo del problema. L'ascolto attivo li aiuta a chiarire la vera natura del problema;
- 7) il Counselor che si trova a disagio con un problema può orientare il cliente verso un altro Counselor;
- 8) rispetto della privacy del cliente.

L'ascolto ha molteplici influenze positive sui clienti:

- 1) è uno strumento efficace per favorire l'autoesplorazione;
 - 2) aiuta i clienti a fronteggiare e neutralizzare forti emozioni;
 - 3) favorisce la soluzione dei problemi;
 - 4) fa assumere al cliente la responsabilità di analizzare e risolvere i suoi problemi (creatività ed energia nelle soluzioni);
 - 5) rende i clienti disponibili ad ascoltare il Counselor;
 - 6) rende possibile un rapporto più stretto e più significativo fra il Counselor e il cliente.
- Il rispecchiamento empatico

- 1) La riformulazione **riflessa semplice**: si restituisce e si rimanda l'equivalente del contenuto del messaggio ricevuto usando e ripetendo le stesse parole: "Stai dicendo che....."
- 2) La riformulazione **parafrasi**: si ripropongono gli stessi concetti, ma con parole diverse, è una risposta ripetitiva di verifica eventualmente per correggere ciò che si è capito.
- 3) La riformulazione **riepilogo**: tesa a riassumere l'esposizione prolissa, lunga o scorrodinata.
- 4) La riformulazione **eco**: consiste nel ripetere le ultime parole dette.
- 5) La **delucidazione**: agevola l'autocomprensione, in quanto sottolinea anche i sentimenti che accompagnano il contenuto. Serve a compiere un'ulteriore riflessione per una modifica graduale del campo percettivo.

Spesso l'**ascolto** è **difficile**, non riusciamo a cogliere tutti i segnali espressi, anche perché siamo influenzati dalle nostre aspettative (paure - ricordi - abitudini - speranze - conflitti), dalla nostra storia, dalle nostre preoccupazioni, dall'impazienza, dalla mancanza di tempo. Tutto questo crea scarso ascolto, distrazioni e malintesi. È un procedimento complesso in cui si selezionano i messaggi in base al contesto. L'ascolto consente di creare la vicinanza necessaria a cogliere il senso dell'esperienza globale della persona: il contenuto, le emozioni e i sentimenti, il significato personale attribuito alla narrazione. Quando l'interlocutore si sente compreso pienamente ne ricava un senso di sollievo e di supporto salutare. Quando si sente il soggetto dell'interesse e dell'accettazione altrui attraverso l'ascolto profondo, sperimenta un sentimento di fiducia, rispetto e cura. L'ascolto della melodia dell'altro avviene quando oltrepassiamo l'atteggiamento abituale di approvare o disapprovare e quando offriamo una presenza che permetta all'altro di dispiegarsi. L'ascolto presume intendere l'altro nella sua specificità e diversità e verificare ciò che si è ascoltato e capito senza imporre le proprie regole. Non significa essere d'accordo con quello che dice, ma cercare di cogliere il suo punto di vista, il suo umore ed infine dargli la possibilità di ascoltarsi.

Alcuni comportamenti/atteggiamenti/interventi che ostacolano la comunicazione:

VALUTAZIONE: espressione di un punto di vista, dipendente dalla morale personale dell'operatore.

INTERPRETAZIONE: comunicazione che deforma il pensiero della persona o ne richiede una spiegazione.

SOSTEGNO: risposta di eccessivo supporto affettivo, sostegno, simpatia che induce fenomeni di dipendenza o di contro-dipendenza.

SOLUZIONE: ricerca attiva di una soluzione del problema e di una precoce proposta risolutiva.

INDAGINE: investigazione-ricerca di ulteriori informazioni.

Come usare comportamenti di ascolto

Può essere utile usare un acronimo per ricordare gli strumenti d'aiuto più appropriati. Egan (1994) suggerisce l'acronimo SOLER (porsi di fronte al cliente *ad angolo retto*: **squarely**; adottare una *postura aperta*: **open**; *inclinarsi* verso il cliente: **lean**; mantenere un contatto dello *sguardo* moderatamente consistente: **eye**; provare ad essere *rilassati* o naturali: **relaxed**).

L'acronimo **ENCOURAGES**, suggerito da Hill e O'Brien (1999), comprende altri comportamenti d'ascolto molto importanti.

E: sta per eye contact (contatto dello sguardo). Il Counselor mantiene un contatto dello sguardo ad un livello moderato, evitando di guardare spesso altrove.

N: sta per nods (cenni di assenso). Il Counselor annuisce con cenni del capo.

C: sta per cultural differences. Il Counselor rispetta ed è consapevole di differenze culturali tra lui e il cliente.

O: sta per open stance. Il Counselor mantiene una postura aperta nei confronti del cliente: non tiene le braccia conserte, sta di fronte al cliente e si inclina verso di lui.

U: sta per umhmm. Il Counselor segue il discorso del cliente anche con degli "umhmm".

R: sta per relax. Il Counselor è rilassato e naturale.

A: sta per avoid. Il Counselor evita comportamenti di distrazione.

G: sta per grammatical style. Il Counselor fa attenzione allo stile linguistico del cliente e cerca di adeguarsi e di sintonizzarsi con il suo linguaggio.

E: sta per ear. Il Counselor ascolta con un "terzo orecchio" nel senso che fa attenzione al comportamento verbale e non verbale del cliente.

S: sta per s pace. Il Counselor usa lo spazio in modo appropriato (per esempio, non si siede troppo vicino o troppo distante).

Rispetto alla postura da assumere, molti Counselor alle prime armi trovano difficile mantenere una postura che può risultare artificiosa.

E' più importante che la postura comunichi come realmente si sente il Counselor, piuttosto che "simulare" un rilassamento che non c'è. Molti principianti mettono in pratica tutti i "giusti" comportamenti, ma finiscono per essere troppo attenti, così che il cliente si sente studiato ed esaminato. La consapevolezza del comportamento non verbale, rende il Counselor capace di prendere decisioni più oculate su come orientare i propri interventi. Fare attenzione alle sensazioni corporee fornisce anche una quantità di informazioni sul cliente: sperimentare ansia, noia, interesse verso il proprio cliente indica la possibilità che altre persone si sentano nello stesso modo nell'interazione con lui. Queste reazioni possono essere usate per migliorare la qualità della relazione e per orientare il cliente verso il benessere.

Difficoltà nel prestare attenzione e ascolto

Uno dei problemi che i Counselor si trovano ad affrontare mentre ascoltano, è la possibilità di distrazione da pensieri e sentimenti interni. Distratti da un dialogo interno negativo possono avere difficoltà a focalizzarsi sui clienti e ad ascoltarli attentamente.

Un'altra difficoltà risiede nella mancanza di sensibilità per le differenze culturali nella comunicazione non verbale. Perciò, quando un cliente che appartiene a un'altra cultura fa qualcosa (non verbalmente) che si discosta dai costumi della cultura del Counselor, egli la interpreta in base ai propri standard culturali.

Una terza variabile che crea problemi nel processo di aiuto è, per i Counselor, non fare abbastanza attenzione alle reazioni del cliente ai propri comportamenti non verbali. Raramente i clienti dicono ai Counselor direttamente che un loro comportamento non verbale li annoia o risulta intrusivo, ma spesso manifestano alcuni segnali del loro disagio (p.e. distogliendo lo sguardo).

Quando il Counselor è animato dalla sua curiosità, può facilmente porre domande che spostano il focus dal cliente su altre persone.

Riquadro 4 - Il feedback fenomenologico

Il feedback è un messaggio di ritorno all'emittente che può anche essere chiamato "retroazione". Ricevere feedback ci rende più consapevoli di come ci comportiamo e ci offre l'opportunità di modificare e migliorare la nostra comunicazione. La comunicazione di ritorno serve infatti ad informare la sorgente di un messaggio dell'effetto prodotto sul destinatario. La consapevolezza delle conseguenze prodotte in altri dal proprio comportamento può avere l'effetto di correggere il modo di agire futuro.

Per essere utile il feedback deve essere dato mostrando interessamento e supporto, deve includere osservazioni positive e negative.

Il feedback riguarda:

1. Il *comportamento* anziché la persona. Si cerca di usare avverbi che rimandano all'azione invece di aggettivi che si riferiscono alle qualità. Per esempio: "sembra che ti esprimi aggressivamente" invece di "sei molto aggressivo".
2. *Osservazioni* piuttosto che deduzioni. Che cosa la persona dice o fa invece di ciò che noi pensiamo possa aver fatto.
3. La *descrizione* invece del giudizio.
4. Essere *specifici* piuttosto che generici.
5. Manifestare *idee ed informazioni* invece di dare consigli.
6. Offrire *l'insieme di informazioni che il ricevente può utilizzare* piuttosto che le informazioni che ci piacerebbe fornire.

Modalità di feedback fenomenologico

ho *VISTO* (mani chiuse, mimica...)

ho *ASCOLTATO* (che dicevi, citavi...)

ho *IMMAGINATO* (che eri arrabbiato...)

ho *SENTITO* (in me calore, tensioni...)

E ora/adesso in questo momento

VEDO (che hai una posizione...)

IMMAGINO (che sei soddisfatto...)

PENSO (che sei irritato...)

E SENTO (il cuore che mi batte forte...)

Con questa modalità si riesce a comunicare alla persona che sta lavorando sui propri contenuti interni, che presumibilmente si trova in una posizione delicata e sensibile, ciò che abbiamo visto ed ascoltato (che appartiene all'ambito delle cose osservabili oggettivamente). Inoltre ci permette di comunicare ciò che immaginiamo, pensiamo, sentiamo, prendendoci tutta la responsabilità di ciò che è nostro ed è stato suscitato dal lavoro del cliente. E' un modo rispettoso e corretto per restituire, in base a ciò che si è visto e ascoltato (mimica, postura, prossemica, contenuto del discorso), un'informazione filtrata dal proprio vissuto personale presente e passato. Ciò è determinante in un'interazione, a maggior ragione in un'interazione Counselor-cliente, in quanto evita di ferire la sensibilità altrui con intromissioni invadenti o con affermazioni che esulano dal contesto tangibile.

Tabella 9 - Alle competenze tecnico-operative di base dell'approccio integrato appartengono:

| | |
|------------------|--|
| Osservazione | <ul style="list-style-type: none"> ↳ dell'aspetto globale (come si manifesta, e nell'adolescente come si veste) ↳ di come si comporta (in relazione al setting) ↳ dell'affetto manifestato e dell'umore profondo sottostante (spesso contrastante con l'affetto) ↳ del modo di esprimersi, della ricchezza o riduttività del linguaggio verbale o non verbale |
| Ascolto attivo | <ul style="list-style-type: none"> ↳ sintonizzazione con il canale preferenziale di rappresentazione dell'esperienza, con il vocabolario ed il tipo di metafore usate ↳ atteggiamento di interesse, disponibilità e apertura (CNV) ↳ dimostrazione verbale e non verbale di supporto positivo (con l'adolescente, questo risulta particolarmente importante sottolineare con gesti e tono di voce quanto l'adolescente sta dicendo, crea quell'enfasi positiva che rispetta fedelmente il modo di esprimersi del ragazzo e lo aiuta a proseguire) ↳ riflessione di contenuti e sentimenti ↳ riassumere, riformulare, delucidare; focalizzare anche quello che potrebbe essere rilevante ma non è stato detto dal cliente: gli spazi vuoti nella storia, elementi conflittuali o contraddittori della narrazione possono essere portati alla luce. ↳ uso delle domande, aperte, chiuse, orientate all'obiettivo |
| Offrire feedback | <ul style="list-style-type: none"> ↳ di rinforzo positivo del cambiamento ↳ di conferma del vissuto ↳ di gratificazione ↳ di contestualizzazione cognitiva e/o paradossale. |

(Geldard, Geldard, 1999)

Riquadro 5 - Il colloquio di 'comprensione'

| |
|---|
| <p><u>Definizione del "colloquio di comprensione"</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atteggiamento di interesse "aperto", ossia una disponibilità integrale, senza alcun pregiudizio o preconcetto 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 ha la completa iniziativa nella presentazione del problema. 4. Un'interazione 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. 5. Uno sforzo costante per rimanere obiettivo e per controllare tutto ciò che avviene nel corso del colloquio. |
|---|

(Hill, O'Brien, 1999)

Nell'ottica della descrizione del processo di aiuto il modello a tre stadi di Egan (1994) offre degli spunti molto interessanti e ben si adatta alla integrazione con il ciclo del contatto gestaltico una delle basi fondanti del nostro modello di integrazione.

L'avvio della relazione di aiuto: l'esplorazione degli scenari attuali del cliente

Nella fase iniziale il professionista cerca di stabilire un rapporto, di sviluppare una relazione di fiducia con i clienti, incoraggiandoli nella narrazione delle loro storie, facilitando l'esplorazione di pensieri e sentimenti attuali relativi sia alle aree relative al problema presentato sia a quelle dove risiedono risorse accessibili e disponibili per la risoluzione del problema stesso. Le risorse impiegate in questa fase di avvio sono soprattutto **l'attenzione, l'ascolto partecipativo, la restituzione empatica** basata sulla **riformulazione del contenuto** e il **riflesso dei sentimenti** e l'uso delle **domande aperte** per incoraggiare i clienti ad ampliare la visuale della loro situazione. L'esplorazione è cruciale creare l'opportunità di esprimere emozioni ed entrare nella complessità del problema. Il Counselor si pone qui come uno specchio che offre un feedback diretto, libero da ansie e difese, quelle che a volte impediscono alle persone di guardare a se stesse in modo trasparente, autentico. In questa fase di avvio il Counselor e il cliente hanno bisogno entrambi di conoscersi e di sentire come la relazione può prendere una forma armonica o meno. In questa fase del processo esplorativo il Counselor apprende dal cliente ciò che lo riguarda, assumendo la sua prospettiva e il più possibile libero dai propri schemi di valore e dalle proprie teorie sui problemi o sui sentimenti delle persone. Lo stadio dell'esplorazione è stato teorizzato per la prima volta dall'Approccio Centrato sul Cliente di Carl Rogers (Rogers, 1957, 1959, 1970). Rogers credeva che le persone fossero sostanzialmente buone, ma che non riuscissero a realizzare il proprio potenziale perché impegnate a compiacere gli altri più che a seguire la propria esperienza interna. Egli credeva che, se il professionista fosse stato capace di accettare il cliente completamente, comunicandogli empatia, rispetto e genuinità, il cliente avrebbe potuto cominciare ad accettarsi. Questa accettazione avrebbe aiutato il cliente a sbloccare il proprio naturale potenziale e a vivere pienamente e produttivamente.

L'insight: la consapevolezza nell'individuazione di nuovi possibili scenari

La consapevolezza è essenziale per un maggior senso di comprensione di sé e per assumere responsabilità appropriate sulle proprie azioni, pensieri e sentimenti. Attraverso l'insight il cliente riesce a comprendere il processo che segue, il modo che usa per arrivare a produrre una determinata azione, a sperimentare un determinato sentimento. Una maggiore consapevolezza del proprio comportamento rende possibile il cambiamento. Avere una spiegazione per i sentimenti ed i comportamenti nei confronti delle persone, aiuta a sviluppare un senso di responsabilità e di controllo sulla propria vita. La comprensione, anche se imperfetta, sembra guidare i cambiamenti futuri. L'insight può anche condurre a un cambiamento a lungo termine perché fornisce alle persone un senso degli eventi e le aiuta a fare scelte migliori. Un professionista che offre feedback in una prospettiva diversa da quella del cliente, può aiutarlo a sviluppare un miglior livello di consapevolezza e di comprensione. I professionisti lavorano attivamente con i clienti per costruire un significato e per ristrutturare l'esperienza. In questo stadio si utilizza il *Brainstorming* come tecnica in cui il professionista, insieme al cliente, costruisce nuovi scenari narrativi della sua realtà. L'esperienza stessa della relazione costituisce il focus per l'apprendimento e per il cambiamento. Nel qui e ora del processo relazionale vengono alla luce modalità di funzionamento e interruzioni

difensive tipiche della persona, il fatto di sperimentarle nel contesto della relazione con il Counselor e di poterle discutere e rielaborare consente una comprensione profonda di sé e degli altri. L'irrefrenabile spinta a crescere in un costante processo di negoziazione adattiva con il mondo mette il bambino prima e l'adolescente poi, di fronte al bisogno di trovare le vie di connessione tra i propri bisogni e le risorse dell'ambiente (Fuligni, Romito, 2002; Nicolò, Zavattini, 1992; Pietropoli Charmet, 2000; Plant, Plant, 1992; Stern, 1982, 1985; Togliatti, Ardone, 1993). Non sempre questo processo di *matching* tra individuo e ambiente si dipana in modo costruttivo e funzionale nelle prime fasi della vita, così che spesso l'adulto si comporta secondo codici di regole ormai tanto obsoleti quanto automatici e disfunzionali. È qui che trova applicazione principale la via della consapevolezza. A questo punto vengono vagliate le varie possibilità di cambiamento, il senso che diverse scelte possono rivestire per l'esistenza, le modalità e gli strumenti necessari alla realizzazione degli obiettivi selezionati. Una tecnica utilizzata per aiutare i clienti a scegliere i cambiamenti da realizzare è quella del *brainstorming*. Il clima che caratterizza tutto il processo è quello della collaborazione partecipativa, in cui il Counselor si pone come una guida nell'esplorazione di pensieri e sentimenti che accompagnano ogni passo del percorso.

La Mobilitazione delle energie, l'Azione

Una volta individuato lo scenario problematico e le possibili alternative, avendo anche selezionato le possibili strategie, si passa all'azione: il Counselor aiuta il cliente a tradurre ciò che il pensiero ha delineato come tragitto da percorrere, in un vero viaggio, fatto di passi concreti, decisioni adottate, emozioni esperite e nuovi comportamenti praticati. Trasferendo nuovi modi di pensare nella pratica, il cliente consolida i cambiamenti consapevolizzati precedentemente. Senza l'azione, il cambiamento del pensiero avvenuto durante lo stadio dell'insight, ha vita breve. Inoltre, il Counselor monitora costantemente lo stato della relazione, la condivisione degli obiettivi e gli esiti dei piani d'azione formulati, individuando e realizzando gli eventuali passi correttivi. Diversi fattori possono impedire ai clienti di passare all'azione dopo aver consapevolizzato il problema.

Fattori che ostacolano la realizzazione del cambiamento:

1. mancanza di alcuni degli strumenti necessari per attuare il cambiamento desiderato;
2. la paura di rischiare di affrontare l'ignoto;
3. le reazioni degli altri significativi ai cambiamenti messi in atto dai clienti.

Il cliente ha bisogno di sostegno per gestire e superare ciascuno di questi ostacoli.

A questo punto il Counselor, oltre che guida empatica ed esperta, diventa anche un buon allenatore: sostiene gli esperimenti del cliente, orienta la selezione degli obiettivi e degli strumenti, aiuta a individuare errori e a potenziare competenze, guida verso il mantenimento dei risultati.

Fattori essenziali del processo Collaborazione empatica

La collaborazione empatica è un aspetto cruciale del processo di aiuto. L'empatia implica una comprensione del cliente a livello cognitivo e a livello emotivo (Duan, Hill, 1996; Hill, O'Brien, 1999). Anche se può accadere di sperimentare le stesse emozioni del cliente è necessario avere sempre presenti i confini e l'appartenenza dei sentimenti. L'empatia implica un totale rispetto per il cliente, la fiducia nelle sue capacità e risorse, per il coraggio che

dimostra nell'esplorare i suoi problemi, nell'ampliare la sua consapevolezza e nel perseguire i cambiamenti. Sia l'empatia, sia la collaborazione, sono componenti centrali nel processo di aiuto. Non sono strumenti di aiuto di per sé, ma costituiscono gli esiti dell'applicazione efficace delle tecniche di aiuto e un riflesso del modo di sentire del Counselor nei confronti del cliente (Hill, O'Brien, 1999).

Il cambiamento degli schemi cognitivo-comportamentali

Uno schema è "una struttura astratta che comprende e/o genera patterns di esperienza" (Mahoney, 1991, p. 78), è un insieme di pensieri, sentimenti, sensazioni, ricordi e azioni in relazione fra loro (Cartwright, 1990; Cartwright, Lambert, 1992; Glass, Holyoak, 1986; Greenberg, Rice, Elliott, 1993; Medin, Ross, 1992; Stein, 1992). Solo alcuni dettagli degli eventi a cui una persona pone particolare attenzione vengono immagazzinati, gli eventi che la persona non considera rilevanti per la sua vita, non vengono immagazzinati a meno che non diventino particolarmente significativi per qualche ragione. Alcuni ricordi diventano distorti o vengono modificati nel tempo, così i ricordi non sempre risultano accurati (Glass, Holyoak, 1986; Loftus, 1988). L'informazione viene immagazzinata in uno o più schemi (Caspar, Rothenfluh, Segal, 1992; Medin, Ross, 1992; Rummelhart, McClelland, 1986). All'interno di uno schema, singoli elementi vengono interconnessi e collegati ad elementi di altri schemi. Queste connessioni possono cambiare con l'uso o il disuso, così che la continua attivazione rafforza una connessione, mentre il disuso la indebolisce. Quindi le persone che applicano gli strumenti di aiuto dopo averli appresi, li ricordano più facilmente delle persone che non hanno riflettuto su di essi, né li hanno applicati dopo averli appresi (Hill, O'Brien, 1999). Pensare ai cambiamenti negli schemi è un modo utile per concettualizzare come avvengono i cambiamenti durante il processo di aiuto. Gran parte di ciò che accade nel processo di aiuto consiste nel riorganizzare e ristrutturare il pensiero in patterns più funzionali a un'esistenza soddisfacente. Il cambiamento di prospettiva mentale può portare a cambiamenti nei comportamenti e negli affetti. (Hill, O'Brien, 1999).

I diversi livelli di consapevolezza

Parte di ciò che accade nelle relazioni interpersonali, avviene a livello inconscio. Ognuno di noi agisce a diversi livelli simultaneamente - mi presento al mondo in un certo modo, mentre non manifesto all'esterno altre reazioni. Impariamo sin dai primi anni di vita a inibire sentimenti, sensazioni, pensieri e reazioni quando non sono accettate dall'ambiente o suscitano risposte avverse o possono dispiacere agli altri. Consapevolezza dei propri vissuti interni, capacità autoriflessiva, rispetto e curiosità dovrebbero connotare il comportamento del Counselor di fronte alle diverse reazioni dei clienti. L'obiettivo è quello di agevolare nel cliente un'efficace funzione riflessiva che gli consenta di identificare e sperimentare e accettare pienamente i propri sentimenti, anche quelli ritenuti precedentemente incettabili e inaccessibili.

La consapevolezza del Counselor si estende anche al modo in cui sceglie e propone gli interventi. Si tratta del sapere cosa si sta facendo, in quale direzione e verso quale obiettivo. Ivey (1994) ha chiamato questo modo di procedere "essere intenzionali".

Attraverso il costante monitoraggio delle risposte comportamentali del cliente si ottiene il feedback sull'utilità di un intervento. Quindi, sia le intenzioni del Counselor, sia le reazioni dei clienti sono fattori importanti nel processo di aiuto (Hill, O'Brien, 1999).

Comportamenti che comunicano attenzione (Hill, O'Brien, 1999).

Contatto dello sguardo

Sorriso

Prossemica

Paraverbale

Suoni non linguistici (p.e., risata)

Esclamazioni e commenti non verbali (p.e., uhm, ahem)

Ritmo, intensità e volume della voce

Interruzioni

Silenzio

Usare un linguaggio simile a quello del cliente anche nel livello culturale

Cinetica (movimenti corporei)

Movimenti delle braccia

Movimenti delle gambe

Cenni del capo

Postura

Toccare

Sincronia nell'interazione o movimenti coordinati tra le persone

Intenzioni tipiche del Counselor: supportare, infondere speranza, incoraggiare l'espressione liberatoria di sé, rinforzare la motivazione al cambiamento.

Possibili reazioni del cliente: si sente compreso, pieno di speranza, ricerca una direzione.

Comportamenti desiderabili da parte del cliente: racconto, esplorazione emotiva, esplorazione cognitiva e comportamentale.

Difficoltà del Counselor nel prestare attenzione e nell'ascoltare: essere distratto da pensieri e sentimenti interni (p.e., dialogo interno negativo); essere insensibile alle differenze culturali nei comportamenti non verbali; non notare le reazioni del cliente ai suoi comportamenti verbali e non verbali; usare una postura da manuale anziché essere naturale e rilassato (Hill, O'Brien, 1999).

2.2 Empatia e alleanza motivazionale

L'espressione "alleanza motivazionale" racchiude in sé due termini estremamente importanti nel Counseling quello di *alleanza* appunto, e quello di *motivazione*. E' importante esaminare il senso ampio di questa espressione, soprattutto in riferimento al concetto di *empatia* come uno degli strumenti principali per migliorare la qualità dell'interazione e per aumentare le possibilità di raggiungimento di obiettivi a breve, a medio e a lungo termine (Bonino, Lo Coco, Tani, 1995). Come in una dimensione circolare, i termini alleanza, motivazione ed empatia si compenetrano e si integrano con l'obiettivo di rendere un percorso di cambiamento efficace, basato sulla fiducia reciproca, sull'accettazione incondizionata e su una reale spinta al cambiamento e al miglioramento. Alleanza, motivazione ed empatia risultano essere fondamentali anche per quelle interazioni che vertono sulla disponibilità al cambiamento (finalità principale del colloquio motivazionale) (Miller, Rollnick, 2006; Rollnick, 1994). La *motivazione*, secondo le parole di Petter (1994), "riguarda l'aspetto dinamico della condotta, e in particolare le fonti e le modalità di utilizzazione dell'energia

psichica necessaria per l'avvio o il mantenimento di una certa attività". L'approccio *Fenomenologico Esistenziale* è di tipo *Motivazionale*, ed è fortemente "centrato" sul cliente (Miller, 1987). L'attenzione in questo caso è rivolta soprattutto alla qualità della relazione; un atteggiamento di empatia e di accettazione incondizionata crea infatti un terreno fertile per instaurare un rapporto di fiducia in cui vengono rispettati i tempi e bisogni del cliente a prescindere dal campo d'azione. Le difficoltà a modificare un equilibrio, che, seppur considerato dannoso o patologico, viene percepito dal cliente anche funzionale e talvolta essenziale, sono accolte e monitorate durante l'intervento, attraverso uno scambio empatico e non giudicante. Prima quindi di intraprendere i passi verso il cambiamento (attraverso un'attenta valutazione di costi e benefici del comportamento di dipendenza), viene curato l'aspetto relazionale; inoltre, sebbene le cause e gli effetti di certi atteggiamenti presentano molte caratteristiche comuni, l'unicità della persona e la singolarità di ogni storia costituiscono un elemento imprescindibile di quei modelli teorici e pratici che si centrano sul cliente e sulla relazione. In queste fasi si parla di maggiore o minore disponibilità al cambiamento, una propensione presente quindi nell'individuo, su cui è possibile avviare un lavoro di sensibilizzazione e di consapevolezza (Rollnick, 1994); nel modello Umanistico centrato sul cliente, il livello di motivazione non viene mai considerato un elemento esterno che l'operatore infonde nel cliente per incentivare comportamenti diversi, ma è proprio il complesso equilibrio di fattori a favore e contro la dipendenza a determinare le differenze motivazionali degli individui. L'atmosfera empatica e l'accettazione incondizionata restano elementi essenziali per favorire la risoluzione di una frattura interiore in senso *evolutivo*, con un cambiamento degli atteggiamenti e dei comportamenti. E' proprio il livello di fiducia individuale che fa propendere verso gli obiettivi preposti e permette di superare gli atteggiamenti difensivi. Il sostegno all'autoefficacia (Bandura, 1982, 1977; Goleman, 1996) svolge un ruolo fondamentale soprattutto nelle fasi avanzate del processo, quando è necessario aiutare a determinare le scelte (Determinazione) e a sostenere i cambiamenti effettuati (Azione). Se la finalità dell'intervento è volta a modificare quegli atteggiamenti ritenuti dal cliente stesso negativi o in grado di ostacolare risposte adeguate a stimoli individuali e ambientali, il Counselor può facilitare il processo di esplorazione del cliente o della comunità, individuando lungo il cammino problematiche e difficoltà, e definendo insieme i criteri e le modalità per il cambiamento o per il conseguimento di obiettivi. L'interconnessione e l'interdipendenza della dimensione emotiva, cognitiva e comportamentale costituiscono un elemento fondamentale; gli aspetti motivazionali e di empatia attraversano trasversalmente queste dimensioni, in forma oscillante ma duratura nel tempo, ed influenzano la rapidità, l'intensità e l'efficacia di un rapporto di Counseling. Di fronte ad un'ovvia difficoltà di intervenire su ciascuno di questi ambiti in maniera distinta, il Counselor cerca di sintonizzarsi continuamente con le richieste e i bisogni del proprio cliente, (sia esso singolo o gruppo); questo nel tentativo di oscillare a seconda delle esigenze, tra fattori cognitivi (esplorando il vissuto razionale, i pensieri, i valori, la percezione di sé), fattori emotivi (rispondendo empaticamente e contenendo sentimenti ed emozioni) e fattori comportamentali (attraverso una continua rielaborazione degli atteggiamenti che guidano il cliente verso la crescita personale e il raggiungimento degli obiettivi preposti).

Un fattore essenziale nella costruzione del clima collaborativo è l'intelligenza empatica. Si tratta di quelle modalità con cui ci mettiamo in relazione con gli altri attraverso le molteplici espressioni sensibili dell'intelligenza (Arnold, 2005, p. 19).

L'intelligenza empatica consiste nell'abilità di:

- ↳ differenziare i propri stati interni (emotivi e cognitivi) da quelli degli altri attraverso l'autoconsapevolezza;
- ↳ mobilitare una dinamica tra pensieri ed emozioni in sé e negli altri per potenziare l'apprendimento;
- ↳ dimostrare entusiasmo competenza e abilità nell'incontro con l'Altro;
- ↳ lavorare creativamente basandosi sull'osservazione, la sintonizzazione e la capacità adattiva;

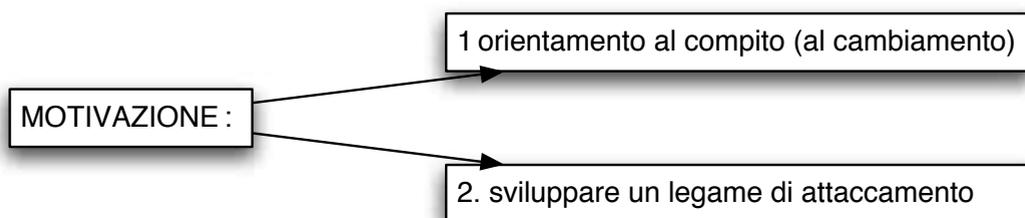


Figura 6 - il potenziamento della motivazione

L'evoluzione del processo di Counseling, ed in particolar modo della relazione che lo sottende, passa attraverso le seguenti fasi:

1. Sviluppo della motivazione al compito

| <i>Cognitivo</i> | <i>Affettivo</i> | <i>Comportamentale</i> |
|--|-------------------------------|---|
| Aspetti informativo -psicoeducativi Valutazione vantaggi/svantaggi | Clima di accoglienza, fiducia | Cosa accadrebbe se facessi così... o così... |

2. Sviluppo del legame motivazionale

| <i>Comprensione dell'essere al mondo del cliente:</i> | <i>Fiducia:</i> | <i>Rispetto:</i> |
|---|---|---|
| modo di costruire le proprie mappe | attendibilità prevedibilità Base Sicura | accettazione incondizionata dei valori |

La relazione costituisce il fattore curativo centrale per l'efficacia e l'efficienza del trattamento, con cui intendiamo la costruzione della migliore risposta per la specificità della persona che abbiamo di fronte. La qualità della relazione si fonda sulla applicazione selettiva e sistematica di fattori tecnici specifici e fattori comuni. Il costrutto di **alleanza** è un costrutto complesso che investe la relazione a diversi livelli: cognitivo (e metacognitivo), emotivo, comportamentale. Implica aspetti consapevoli del legame e livelli inconsci (transfert).

Tabella 10 - Alleanza motivazionale

| | |
|---|--|
| Fattori di base | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accettazione incondizionata, empatia, congruenza ✓ Investimento di energie proattive nel processo relazionale ✓ Capacità di coinvolgimento ed agevolazione della libera espressione ✓ Valorizzazione delle differenze ✓ Rispetto |
| Fattori di I° livello (accordo su compiti e obiettivi) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Chiarezza del contratto ✓ Affinità interpersonali (contesto culturale) ✓ Compatibilità relazionale ✓ Accordo su compiti e obiettivi |
| Fattori di II° livello (alleanza di legame) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elasticità e flessibilità del Counselor ✓ Sviluppo della compatibilità ✓ Capacità di de-centrarsi per entrare in contatto |

2.2.1 La pianificazione degli obiettivi

Lo sviluppo di un piano di lavoro concordato costituisce al tempo stesso un obiettivo e una strategia collaborativa.

La partecipazione attiva del cliente nell'individuazione di passi e obiettivi verso il cambiamento rappresenta un potente fattore motivante. Passi e obiettivi prendono forma all'interno del contratto per il cambiamento (come indicato nella 'Scheda guida' successiva).

Scheda guida per la definizione delle aree-obiettivo

1. Cosa vorresti migliorare nella tua vita?
2. Cosa avresti bisogno di cambiare per ottenere ciò che vuoi?
3. Che cosa vuoi fare per rendere effettivo il cambiamento?
4. Vorresti conoscere delle altre persone, quando il cambiamento sarà avvenuto?
5. Come potresti impedirti di fare quello che hai deciso di fare? Come ti sei impedito, finora, di raggiungere questo scopo?
6. Come potresti impedire l'auto-sabotaggio?
7. Quali sono le gratificazioni che potrai trarre dal nuovo comportamento e come dimostrerai di essere grato a te stesso per il risultato ottenuto?
8. In quale altro modo potrai essere sicuro di mantenere il livello di stimoli e di attenzione che sei abituato ad avere col vecchio comportamento?
9. Come spenderai il tuo tempo, quando sarai cambiato?

Il contratto focalizzato sul processo

In chiave processuale il contratto esalta la compiutezza dell'obiettivo nella relazione in atto. L'esperienza che il cliente desidera compiere viene portata nel contesto attuale, le concettualizzazioni astratte vengono ricongiunte alla concretezza del presente.

Es. "Voglio rispettarmi"

"Cosa stai facendo ora per questo?"

2.2.2 Strategie di adesione alla collaborazione per il cambiamento

Nel colloquio motivazionale, il cliente dovrebbe essere agevolato per individuare i motivi a favore del cambiamento. Compito dell'agevolatore è aiutarlo a esprimere affermazioni automotivanti. Esse si identificano con affermazioni del cliente riguardanti (Rollnick, Mason, Butler, 2003):

- il riconoscimento del problema (dimensione cognitiva)
- le preoccupazioni legate ad esso (dimensione affettiva o emozionale)
- l'intenzione di cambiare (dimensione comportamentale)
- la fiducia nella propria possibilità di cambiamento

Come ottenere affermazioni automotivanti quando l'atteggiamento è molto ambivalente?

- Attraverso domande dirette (Cosa ti preoccupa di...)
- Sollecitazioni ad adottare un punto di vista più ampio, più approfondito (Cos'altro mi puoi dire...)
- Formulazione di diversi ipotetici scenari futuri
- Rievocazione di momenti e periodi in cui il problema non era presente (Ricordi quando le cose andavano bene? Che cosa è cambiato da allora?)
- Uso della bilancia decisionale: si esplorano i *pro* e i *contro* sia della situazione attuale, sia di quella in cui il cambiamento sia avvenuto
- Individuazione ed esplorazione degli obiettivi e dei valori personali con cui il comportamento problematico entra in contrasto
- Ipotizzare il peggio (Cosa potrebbe succedere se perdessi totalmente il controllo...)
- Schierarsi, in modo paradossale, a favore del non cambiamento

Tabella 11 - Il modello centrato sulle abilità

| Stadio 1 Avvio e sviluppo della relazione e focus sulla relazione |
|---|
| Compito principale: avviare la costruzione di un'alleanza operativa e collaborativi Fase 1 Contatto di pre-Counseling (spesso telefonico) Comunicare con il cliente e fornirgli informazioni prima del primo incontro Fase 2 Iniziare gli incontri Incontrare il cliente, accoglierlo, porre domande aperte e incoraggiarlo ad esprimere il bisogno che lo ha condotto a cercare aiuto e a recarsi dal Counselor Fase 3 Facilitare l'apertura del cliente Dare spazio al cliente per permettergli di raccontarsi e di narrare le sue difficoltà, dal suo punto di vista |

Stadio 2 Comprensione

Compito principale: valutare le difficoltà del cliente e condividere con lui delle definizioni comuni rispetto ai suoi problemi

Fase 1 Esplorazione

Analizzare ampiamente, per quanto necessario, varie aree della vita del cliente per arrivare a identificare i suoi problemi principali, raccogliendo informazioni per comprendere meglio l'altro

Fase 2 Scoprire e decidere

Raccogliere evidenze specifiche per sottoporre al vaglio le proprie idee/ipotesi su possibili potenzialità sottoutilizzate, quindi passare in rassegna tutte le informazioni disponibili per suggerire quale abilità potrebbe richiedere un potenziamento

Fase 3 Concordare una definizione condivisa delle difficoltà del cliente

Giungere ad una definizione preliminare dei problemi del cliente, dove appropriato, specificando le abilità mentali e di comunicazione/azione da potenziare

Stadio 3 Cambiamento

Compito principale: conseguire il cambiamento del cliente; mantenere il cambiamento

Fase 1 Intervenire

Aiutare il cliente a sviluppare ed implementare delle strategie per gestire i problemi attuali e migliorare sia le abilità mentali che le abilità di comunicazione/azione per adesso e per il futuro

Fase 2 Terminare

Assistere i clienti a consolidare le loro abilità da usarsi in seguito e pianificare come mantenerle quando il percorso di Counseling sarà terminato

Fase 3 Auto-aiuto del cliente

I clienti, in larga misura da se stessi, continuano ad usare le loro abilità, monitorare i loro progressi, risollevarsi dalle ricadute, laddove possibile, integrare le loro abilità potenziate nella loro vita quotidiana

(da Nelson-Jones R., 2002, p. 27)

Strategie per gestire il rifiuto e la resistenza

La resistenza si colloca all'interno della circolarità relazionale, un cambiamento nello stile dell'agevolatore produce in genere un cambiamento nella resistenza dell'utente.

C'è da considerare la reattanza come atteggiamento interpersonale: tanto più il cliente è reattante tanto più saranno necessari interventi comunicativi del Counselor privi di direttività e più caratterizzati da sostegno e accoglienza.

Quando invece il comportamento del cliente appare più accettante (meno reattivo), allora il Counselor può anche offrire indicazioni più mirate, essere più una guida all'interno di una cornice di sostegno che progressivamente diminuisce.

Gli interventi comunicativi che risultano più efficaci:

- ↳ Riformulazione semplice
- ↳ Riformulazione amplificata
- ↳ Riflessione a due poli
- ↳ Ristrutturazione
- ↳ Spostamento del focus
- ↳ Sottolineare la scelta personale e il controllo autonomo
- ↳ Concordare, assentire, approvare e introdurre una minima variazione accettabile
- ↳ Stare nel paradosso del cambiamento.

Lavorare per attivare la motivazione implica una costante importanza attribuita all'autonomia della scelta e alla responsabilità individuale nell'adozione di nuovi comportamenti. Le preoccupazioni, i dubbi dell'utente costituiscono espressioni fisiologiche di un momento di cambiamento. Operatore e utente sono inseriti all'interno di una circolarità relazionale in cui anche la resistenza trova la sua collocazione ed è influenzata dal comportamento dell'operatore. La principale modalità di elaborazione della resistenza è fondata sulla riflessione. Gli obiettivi e le strategie per realizzare il cambiamento sono il frutto di una negoziazione e si fondano sui dati obiettivi, sull'accettazione da parte dell'utente e sul suo coinvolgimento attivo negli obiettivi del lavoro.

2.3 La compatibilità relazionale applicata

Nel Counseling gli aspetti qualitativi della relazione rappresentano l'elemento centrale della pratica. La relazione costituisce il contenitore delle caratteristiche strutturali, il *setting*, la definizione dei confini e del contratto. Essa si apre alle dimensioni interattive dell'alleanza e del legame attraverso le qualità interpersonali di coinvolgimento, empatia e sintonizzazione, trova la sua connotazione direttamente riconoscibile attraverso i livelli e le forme della compatibilità. Il grado di qualità della relazione, in quanto ad efficacia ed efficienza, viene valutato in base all'utilizzazione applicativa dei fattori comuni e alla sperimentazione pratica delle metodologie specifiche (Giusti, Montanari, Spalletta, 2000).

Compatibilità e alleanza operativa

Perché la relazione di aiuto sia più efficace, l'alleanza deve instaurarsi nelle fasi iniziali del lavoro: questo sarà tanto più possibile quanto maggiore sarà la compatibilità relazionale tra agevolatore e utente di aspettative e obiettivi, caratteristiche e stili di personalità,.

Concetti come affinità, reazioni transferali e controtransferali, tratti di personalità, sono gli elementi di base della compatibilità nella relazione di aiuto (Giusti, 1997; Clarkson, 1992; Delisle, 1992). La valutazione della variabile "compatibilità" mostra la sua forza d'impatto e incidenza nel momento dell'incontro relazionale, cioè quando il contatto iniziale tra due mondi differenti genera un certo livello di stress, se non altro per la dose di "ignoto" contenuta nella novità della situazione. Nel momento di tensione relazionale, emergono gli schemi interpersonali meno adattivi che generano lo stato di difficoltà, che a sua volta elicitava lo schema disadattivo più rigido (o un disturbo più strutturato, invece che di più lievi manifestazioni dello "stile" di personalità). Alla luce di queste considerazioni la valutazione della compatibilità si rivela importante per il Counselor, soprattutto in una fase iniziale della sua attività, quando più situazioni possono presentarsi o essere percepite come notevolmente ansiogene, ed è importante per l'utente al quale può essere "assegnato" l'operatore più adatto, per ottimizzare i risultati dell'intervento. È vero che l'esperienza e l'acquisizione della "sagezza clinica" fanno sì che il Counselor diventi via via più compatibile con una gamma sempre più ampia di strutture e stili di personalità. La compatibilità è, comunque, un ambito di applicazione importante per la clinica e la ricerca. Nella formazione e nella pratica professionale risulta un utile strumento di rilevazione degli elementi discriminativi nella conoscenza di sé e nella consapevolezza del proprio stile di personalità. Le persone che condividono problemi o retroterra affini, riescono ad instaurare più facilmente un rapporto, un vissuto empatico, un'efficace alleanza, ma sono anche esposte ad un rischio più alto di

impasse, in seguito, quando si rende necessario un cambiamento nelle strutture cognitivo-affettivo-comportamentali di base. Una marcata diversità iniziale fra cliente e Counselor, può consentire, quando si sia comunque instaurata un'adesione, un più ampio cambiamento a beneficio della vita del cliente. Qualche volta, infatti, la forte affinità rischia di trasformarsi in un problema controtrasferale, cioè vissuti particolari da parte del Counselor, ad es., di identificazione o di scarsa rispondenza ad un principio di realtà. Rimane fermo, comunque, l'elemento fondamentale della preferenza espressa dal cliente rispetto al Counselor, che può, ad un livello istintivo, influenzare il processo (Clarkson, 1993, cit. in Giusti 1997). In una relazione che richiede un impegno reciproco verso un obiettivo, una compatibilità ottimale si verifica quando la distanza/differenza tra i componenti della diade non è tale da impedire l'empatia (o le connotazioni affettivo-emotive del legame), e quando non è tanto ridotta da creare collusione. In entrambi i casi si crea un'impasse operativa, che provoca un impedimento o un'interruzione del processo di apprendimento. Riteniamo che la compatibilità non sia "monolitica", quanto piuttosto un insieme composto di caratteristiche qualificanti di varia origine, in parte consapevoli e in parte modificabili con l'apprendimento e/o la riparazione, situate a livelli diversi: soggettivo, intersoggettivo e contestuale; così la compatibilità appare legata agli indici preferenziali neurolinguistici di rappresentazione della realtà, ai tratti di personalità (Carotenuto, 1991), allo stile conoscitivo, derivante dal Modello Operativo Interno (Bowlby, 1988), al Tema Relazionale Conflittuale Centrale (Luborsky, Crits-Christoph, 1992) e alla visione del proprio essere nel mondo. L'importanza della compatibilità come risultato della combinazione di qualità personali e competenze interpersonali del Counselor, fondamentalmente centrate anche queste intorno alla triade rogersiana, ha ormai un valore riconosciuto dalla ricerca, in senso trasversale rispetto a tutti gli approcci teorici. Calore, empatia, flessibilità, spontaneità, interesse partecipativo, congruenza, accettazione sono qualità riconoscibili nella relazione positiva: il modo in cui vengono espresse varierà da persona a persona, in base alle caratteristiche specifiche di personalità del Counselor e al modo in cui queste si combinano con le corrispondenti caratteristiche del cliente. Si richiede al Counselor anche una certa maturità come persona in movimento verso la complessità, con una buona dose di empatia, che fa seguito ad una conoscenza di sé dal punto di vista professionale - aspetto vocazionale (Giusti, 1997; Bonino, Lo Coco, Tani, 1995; Giusti, Locatelli, 2000).

Nella relazione Counselor-cliente, l'attenta considerazione del gradiente di reciproca compatibilità incide sugli esiti del trattamento, poiché:

- ↳ facilita o impedisce l'intensità e la spinta motivazionale al cambiamento;
- ↳ agevola o crea resistenze nella profondità del legame;
- ↳ agisce sulla sintonizzazione con il mondo del cliente e sulla sua percezione di essere compreso.

Nella relazione con il cliente si rivela importante una forma di compatibilità alla quale il Counselor può essere formato, superando con una certa facilità le proprie disposizioni di base. Si tratta di riconoscere tempestivamente il modello preferenziale di rappresentazione del mondo del cliente, lo stile conoscitivo con cui struttura e dà significato alla sua esperienza. L'apprendimento incide anche sulla capacità di selezionare la qualità interattiva più adatta alla persona ed al suo momento evolutivo (specifico dosaggio di direttività e sostegno, approccio formale o informale), sulla compatibilità del tipo di intervento proposto con lo specifico problema presentato. Un quadro completo delle aree di sintonizzazione facilitata e facilitante,

ovvero il gradiente di complementarità reciproca, consente di fare ipotesi predittive precoci sugli esiti dell'intervento del Counselor. Permette inoltre di individuare eventuali effetti iatrogeni della cura derivanti da incompatibilità, che generano interventi non corrispondenti alle esigenze del cliente. È possibile che questo si verifichi anche perché, soprattutto quando non si instaura una corrispondenza relazionale ottimale, si cerca di adattare la persona al percorso secondo il modello di appartenenza del Counselor, piuttosto che il contrario.

Possiamo individuare almeno tre ordini di fattori costituenti la compatibilità:

A. strutturali:

- ↳ somiglianze socioculturali, che creano un senso di familiarità e di conosciuto, che agevola l'avvicinamento relazionale;
- ↳ caratteristiche del contesto teorico-concettuale di appartenenza, che può essere più o meno chiuso ad apporti innovativi divergenti;
- ↳ sistema di valori, che può essere più o meno dialogico;
- ↳ fattori di relazione collegati alla personalità (tratti e stili di personalità, Schemi Cognitivo-Interpersonali, Modello Operativo Interno).

B. attitudinali:

- ↳ percepire, comprendere, decodificare, esprimere sentimenti e vissuti emotivi appartenenti all'altro, mantenendo il confine intersoggettivo (capacità empatica);
- ↳ entrare in sintonia: riconoscere e comunicare il tono affettivo dell'altro ascoltandolo in sé (capacità autoriflessiva), rendendolo comprensibile ad entrambi;
- ↳ essere sensibile alla richiesta/bisogno sotteso nell'affetto connesso all'espressione verbale/non verbale dell'altro;
- ↳ essere capace di "vibrare emotivamente" (accessibilità al proprio mondo interno);
- ↳ essere capace di tradurre, di riflettere il sentimento dell'altro, arricchito della propria personale esperienza di comprensione;
- ↳ essere responsivi, cioè capaci di offrire risposta al bisogno espresso dall'altro, in modo coerente, prevedibile e sensibile;
- ↳ essere motivati a conoscere se stessi e gli altri, curiosi rispetto alle differenze individuali, tolleranti, flessibili;
- ↳ essere concettualmente creativi e capaci di critica costruttiva.

C. evolutivi:

- ↳ esperienza e maturità professionale consentono di essere più capaci di entrare in contatto e di integrare le differenze individuali in modo ampio;
- ↳ motivazione, consapevolezza e personalizzazione flessibile del proprio processo teorico-metodologico.

Per comprendere e valutare l'efficacia di ciò che accade nel processo relazionale, partiamo dal considerare le possibili relazioni intercorrenti tra gli eventi comunicativi, e quindi tra le persone. Analizzando gli scambi comunicativi si possono individuare alcuni elementi definitori della relazione, appartenenti al cliente e al Counselor (Weissmark, Di Giacomo, 1998). Nel campo del cliente possono essere evidenziate tre dimensioni, lungo le quali si collocano le sue affermazioni:

- ↳ dimensione condizionamento-non condizionamento: incidenza o non incidenza delle circostanze, dei fattori contingenti, dei vincoli della realtà, sulla relazione tra eventi. Si tratta delle convinzioni della persona circa il condizionamento esercitato da questi ele-

menti sulla sua situazione esistenziale;

- ↳ dimensione interno-esterno: responsabilità, intesa come attribuzione causale delle sorti relazionali a sé o al mondo esterno.
- ↳ dimensione selettività-reattività: la persona percepisce di avere, o di non avere il potere di incidere sul processo di cambiamento nelle relazioni tra gli eventi e tra le persone.

Tra le variabili che appartengono al campo del Counselor troviamo:

- ↳ le comunicazioni focalizzate su aspetti concreti, talvolta formali, non direttamente attinenti al livello interpersonale della relazione;
- ↳ le comunicazioni che inducono o non inducono il cambiamento, riferite alle dimensioni condizionamento/non condizionamento, selettivo/reattivo, interno/esterno;
- ↳ il grado di corrispondenza delle affermazioni del Counselor con quelle del cliente.

Le polarità delle tre dimensioni danno origine a un profilo del Counselor, che oscilla tra la posizione passivo-osservativa, caratterizzata da processi di adattamento per assimilazione e quella attivo-partecipativa che procede per accomodamento. L'equilibrio si colloca nel movimento tra i due poli. Nel tentativo di descrivere cosa accade di significativo nella relazione tanto da renderla efficace rispetto agli esiti, Weissmark e Giacomo (ibidem) hanno evidenziato una stretta correlazione tra efficacia dell'intervento di aiuto e capacità dell'operatore di rendere le proprie affermazioni compatibili (lungo la linea della complementarità e della simmetria) con quelle del cliente ed alla capacità di indurlo a riconsiderare, riassetare, rivalutare le sue affermazioni lungo le tre dimensioni individuate.

Un'altra variabile che viene correlata al risultato positivo è la frequenza con cui il Counselor si riferisce alla situazione del cliente e la valuta in termini di relazione piuttosto che di attributi materiali o formali. I momenti emotivi delle comunicazioni che intercorrono nella diade, centrati su aspetti personali significativi, sono collegati positivamente all'efficacia del trattamento. Possiamo estendere, almeno concettualmente, i risultati di questo studio, sottolineando come durante un percorso di Counseling o formativo che si rivelerà sostanzialmente positivo, la persona modifichi le valutazioni e le sue comunicazioni sulla relazione, nel senso di una progressiva assunzione di responsabilità, capacità di scegliere e stabilire collegamenti tra eventi passati e presenti e tra situazioni del presente. Nell'interazione tra sé e ambiente, il cliente assume la capacità di spostarsi in base alle esigenze personali e ai vincoli situazionali, da una posizione passivo-osservativa ad una partecipativo-attiva. Questa lettura di ciò che effettivamente fa funzionare il processo relazionale, permette di selezionare gli interventi nella direzione di una maggiore efficacia ed efficienza e di sviluppare una compatibilità operativa ottimale. L'alleanza è tanto più facilitata quanto più è alta la compatibilità. Per poter agevolare il cliente nell'elaborazione dei suoi sentimenti il Counselor deve essere pronto a rilevare una vasta gamma di segnali indicatori del funzionamento della persona (affermazioni, comportamenti, ecc.) a cui occorre prestare attenzione per orientare correttamente l'intervento (Elliott et al., 2007).

CLASSI DI INDICATORI DEI MICROPROCESSI

micromarkers:

comportamenti verbali

comportamenti non verbali

soglia di attivazione emozionale

profondità dell'esperienza

indicatori dello stile interpersonale:

come la persona tratta se stessa e gli altri, come permette che gli altri la trattino

indicatori delle modalità di coinvolgimento:

come il cliente affronta/non affronta la propria esperienza personale (interiore).

Segnali generali di difficoltà nell'alleanza:

rifiuto di prendere coscienza e di impegnarsi nei compiti;

problemi con il controllo e il potere;

problemi con i legami e l'attaccamento;

difficoltà e ritiro implicito/passivo;

disimpegno anticipato/drop out;

aspetti specifici che riguardano il Counselor: le sue competenze nello sviluppo di compatibilità.



Figura 7 - Episodi di rottura dell'alleanza operativa (da: Elliott et al, 2007 in Spalletta, Germano, 2006)

Componenti di un episodio di rottura

Incomprensioni:

il Counselor fa qualcosa in relazione all'obiettivo/tema su cui la diade è impegnata di cui il cliente non ha bisogno, oppure la offre in modo non sintonizzato con il bisogno del cliente (Elliott et al., 2007). Il Counselor risponde alle aspettative, alle teorie personali sul cambiamento del cliente, o alle sue ricorsività relazionali (CCRT) colludendo o non entrando in sintonia.

Segnali di rottura:

- comportamenti non verbali o segnali connessi al modo di presentarsi del cliente (aspetto fisico, abbigliamento, ecc.);
- caratteristiche del processo narrativo (paraverbale, caratteristiche del racconto);
- contenuti narrativi (Elliott et al., 2007).

La tabella che segue è stata costruita seguendo il lavoro di Elliott e colleghi (2007).

Tabella 12 - Segnali di rottura dell'alleanza

| | |
|---|--|
| <p>Comportamenti non verbali e connessi all'aspetto esteriore</p> | <p>Evitare lo sguardo o guardare in basso Girare il corpo Incrociare le braccia Scivolare sulla sedia Viso che si intristisce Sopracciglia che si sollevano Sopracciglia aggrottate Non togliersi il soprabito o tenere la borsa durante la seduta Sedersi in modo sensuale Giocare con i capelli o con capi di abbigliamento Sedersi in modo sfacciatamente casual (mettere i piedi sul tavolo) Toccare il Counselor Cambiare assetto allo studio (mettere due sedie vicino) Mangiare Fissare Rifiutarsi di chiudere la seduta Andare via prima dalla seduta</p> |
| <p>Caratteristiche processuali della narrazione e tono della voce</p> | <p>Lunghi silenzi Risposte essenziali Rifiuto di rispondere Cambiare argomento Voce bassa Voce alta Tono enfatico, richiedente Tono seduttivo Tono piagnucoloso Uso del sarcasmo o di toni beffardi Sguardi "pesanti" (accusatori, giudicanti, ostili, ecc.) Sibilare tra i denti Interrompere e parlare "sopra" al Counselor Squalificare il Counselor (giudicando, minimizzandone le competenze o la professionalità o ridicolizzando) Mimare il Counselor Parlare direttamente nel registratore o nel videoregistratore anziché al Counselor Ridere in modo nervoso</p> |

| | |
|------------------------|---|
| Contenuto dei racconti | <p>Intellettualizzazione Negazione Racconto vago, marginale o astratto Racconto non verosimile (bugie) Parlare di altri anziché di se stesso Incongruenze tra contenuto del racconto e le espressioni emotive connesse Commenti compiacenti Affermazioni contraddittorie (“sì...ma”) Affermazioni esageratamente autocritiche Affermazioni di auto-giustificazione Comportamenti apertamente manipolativi (chiedere di essere richiamato per ricordare l'appuntamento) Comportamenti manipolativi passivo-aggressivi Informazioni imprecise, riferimenti oscuri o uso di un lessico sofisticato Critiche al Counselor come persona e alla sua competenza Domande sulla rilevanza degli interventi e sugli obiettivi del Counseling Dubbi riguardo il Counseling Lamentele riguardo alcuni parametri degli incontri (es.: orari fissi) Lamentele per la mancanza di progressi</p> |
|------------------------|---|

2.3.1 Analisi delle risposte verbali del Counselor e del cliente

Nel contesto della compatibilità tra Counselor e utente trova un posto di rilievo anche la corrispondenza delle verbalizzazioni reciproche, a tale proposito si riportano le osservazioni derivanti dal lavoro condotto da Clara Hill sin dal 1989 sulle rispettive tipologie di affermazioni.

Tabella 13 - Le risposte verbali del Counselor possono essere categorizzate nel modo seguente

| |
|---|
| Approvazione/accettazione: il Counselor procura supporto emotivo, approvazione e rassicurazione o rinforzo. |
| Informazione: il Counselor fornisce informazioni sotto forma di dati, fatti, mezzi che possono essere collegati al processo, al comportamento del Counselor, o agli accordi del Counseling (es., tempo, pagamento, luogo). |
| Indicazioni dirette: direttive o indicazioni suggerite dal Counselor al cliente rispetto a qualcosa da fare durante la seduta o fuori della stessa. |
| Domande chiuse: raccoglie dati o informazioni specifiche; l'ampiezza delle possibilità di risposta del cliente è limitata e specifica. |
| Domande aperte: sonda o richiede chiarificazioni o esplorazioni da parte del cliente, per invitare a parlare di una storia (o di un episodio), o per esplorare il significato di elementi specifici della narrazione. |
| Parafrasi: rispecchia o riassume ciò che il cliente ha espresso, verbalmente e non verbalmente. Non va oltre ciò che il cliente ha detto, non aggiunge una nuova prospettiva o comprensione alle affermazioni del cliente, non procura alcuna spiegazione al comportamento del cliente. Include riaffermazioni di contenuti, riflessioni di sentimenti, riferimenti al non verbale e riassunti significativi. |

| |
|---|
| Confronto: il Counselor mette in evidenza una discrepanza, o una contraddizione, ma non offre una ragione per tale discrepanza, che può riguardare parole e comportamenti, o cose dette dal cliente o la percezione del cliente e quella del Counselor. |
| Auto-svelamento (auto-apertura): condivide sentimenti o esperienze personali, sia in termini di episodi rilevanti della propria vita, sia strutturati in termini meta-narrativi o tratti da miti e altre risorse culturali. |

Tabella 14 - Le risposte verbali del cliente possono essere caratterizzate in questi termini

| |
|--|
| Risposta semplice. Una frase breve, limitata, che può indicare accordo, riconoscimento o approvazione rispetto a ciò che il Counselor ha detto, o indicare disapprovazione o disaccordo, o rispondere brevemente con un'informazione specifica o fatti ad una domanda del Counselor. |
| Richiesta/domanda. Un tentativo di ottenere un'informazione o un consiglio o di porre il peso della responsabilità per la soluzione del problema sul Counselor. |
| Descrizione. Discute storie, eventi o incidenti correlati al problema in uno stile narrativo, "racconta". La persona sembra più interessata a descrivere ciò che è accaduto piuttosto che a comunicare risposte affettive, comprendere o risolvere il problema. |
| Sperimentazione. Il cliente esplora affettivamente sentimenti, comportamenti o relazioni circa sé o i problemi senza arrivare ad una comprensione delle cause. |
| Esplorazione della relazione cliente-Counselor. Sentimenti, relazioni, atteggiamenti o comportamenti correlati al Counselor o alla relazione. |
| Insight. Il cliente riesce a comprendere o è capace di vedere temi, pattern o relazioni causali nel suo comportamento o nella propria personalità, o in quelle degli altri. Spesso ha la qualità del "a-ha". |
| Discussione di piani. Piani orientati all'azione, decisioni, obiettivi futuri e possibili esiti dei piani. Il cliente mostra una tendenza al problem solving. |
| Silenzio. Pausa di 4-5 secondi tra le affermazioni del Counselor e quelle del cliente, o immediatamente dopo una risposta semplice del cliente. |
| Altro. Affermazioni non correlate al problema del cliente, piccole digressioni o commenti sul tempo o altri eventi. |

(Hill, 1989)

Attraverso l'esame della frequenza delle risposte si ottiene un quadro descrittivo dell'ampiezza della gamma dei comportamenti verbali utilizzata dal Counselor, mentre una valutazione di tipo psicolinguistico dei termini emotivi, positivi e negativi, contenuti nelle risposte verbali, fornisce un'indicazione del processo e dell'efficacia dell'alleanza nella relazione. Gli interventi verbali significativi che facilitano il cambiamento possono essere raggruppati in cluster, analizzati in base alla sfera a cui si riferiscono, al modo in cui vengono espressi dal cliente, alla risposta che ottengono dal Counselor ed al conseguente impatto sul comportamento del cliente stesso. Gli interventi del Counselor sono di tipo delucidativo/confutativo/di ristrutturazione cognitiva (primo cluster), quando le espressioni del cliente e le sue rappresentazioni del problema, di sé e degli altri appaiono disadattive, irrigidite, disfunzionali. Questi interventi sono focalizzati su una 'prospettiva disfunzionale'. Gli eventi comunicativi centrati sull'esperienza relazionale-emotiva (secondo cluster), sono quelli maggiormente collegati al cambiamento. Le affermazioni vengono utilizzate per facilitare l'esperienza emotiva, produrre insight, ed individuare nuove strategie di gestione di sé.

Il terzo cluster raggruppa le comunicazioni che indicano una focalizzazione appropriata

della situazione presente, sia che si tratti di una preoccupazione, sia che si riferisca alla percezione di un progresso. Gli interventi del Counselor sono, in questo caso, quelli di comprensione empatica, supporto e rinforzo. Nel corso dell'intero processo di aiuto si verifica in genere una progressione parallela alla frequenza delle comunicazioni all'interno dei diversi cluster. Si passa da una più elevata presenza iniziale di interventi del primo cluster a quella delle comunicazioni appartenenti al terzo, tipica delle fasi conclusive del percorso.

La tabella che segue (tratta dal lavoro di McCluskey, 2005, pp. 80 e segg.) mette in relazione gli interventi del Counselor finalizzati alla sintonizzazione empatica con la competenza esplorativa del cliente e il relativo sollievo dal disagio.

Tabella 15- Interventi del Counselor finalizzati alla sintonizzazione empatica

| IL CONTESTO INTERATTIVO DEL PRENDERSI CURA: PROCESSI DI ATTACCAMENTO E ACCUDIMENTO RESPONSIVO EMPATICO | | | | |
|--|--|---|--|---|
| comportamento dell'utente | risposta del Counselor | obiettivi impliciti del comportamento del cliente | il comportamento del Counselor (nel sistema di attaccamento-accudimento) | qualità e tonalità dell'affetto (nell'interazione responsiva) |
| Espressione di stress, disagio, preoccupazione | Accoglienza affettiva e restituzione/rispecchiamento della qualità e dell'intensità emotiva espressa | Contenimento dell'ansia, espressione di uno schema efficace di regolazione affettiva, riduzione del livello di stress | La risposta segnala che il messaggio emotivo è stato compreso e accettato | SOLLIEVO |
| Esplicitazione narrativa delle preoccupazioni | Riflessione empatica | Proposta di un processo autoriflessivo relazionale che influenzi il modello operativo interno dell'utente | Espressione di una sensibilità competente nell'elaborazione (processing) dell'informazione (per la sintonizzazione della risposta) | SOLLIEVO |
| Focalizzazione ed espressione di ulteriori problemi e fonti di stress | Sintonizzazione affettiva e input empatici | Regolazione affettiva, segnalazione dell'intenzionalità della vicinanza e avvio del processo di mentalizzazione (metabolizzazione) degli stati emotivi, espressione di una valutazione cognitiva benevola | Definizione del contesto interattivo come luogo sicuro, in grado di accogliere, contenere, esplorare e restituire contenuti emotivamente attivanti | SOLLIEVO |

| | | | | |
|---------------------------|--|---|---|---------------------------------|
| Esplorazione dei problemi | Sintonizzazione, regolazione affettiva e comprensione empatica | Facilitazione del senso di continuità con il flusso temporale dell'esperienza | Assimilazione e integrazione delle esperienze, sviluppo della funzione autoriflessiva | VITALITÀ E BENESSERE |
|---------------------------|--|---|---|---------------------------------|

2.4 Le fasi della relazione di aiuto

Le fasi del processo relazionale nel Counseling sono legate alle fasi gestaltiche del ciclo di contatto: 1) pre-contatto; 2) avvio di contatto; 3) contatto pieno; 4) post contatto (tabella 16).

Tabella 16 - Le quattro fasi del processo relazionale.

1) pre-contatto

| | |
|--------------|--|
| Obiettivi | Accoglienza. Analisi della domanda. Definizione del problema. Orientamento dell'intervento. Contratto. |
| Tecniche | Intervista. Osservazione. Ascolto attivo. |
| Contenuti | Contesto socio-relazionale (di appartenenza, da ampliare, da costruire). Uso dei sistemi di supporto personali (fantasia, svago, determinazione progettuale, autoefficacia) e interpersonali (chiedere, prendere, dare ...). Evoluzione del disagio (La storia). |
| La relazione | Affidamento. Sintonizzazione. "Cosa rappresenta per me questo cliente (adulto, bambino, ragazza, famiglia, insegnante...)?" "Cosa si aspetta da me?" "Cosa rappresento io per il cliente? Cosa mi aspetto io da lui?" |
| Resistenze | Sensazioni/osservazioni negative rispetto al setting Ambivalenza sul farsi aiutare Fretta nel concludere l'incontro Sensazione di rigidità del Counselor Paura di dipendere, di accettare di avere delle difficoltà |
| Compiti | Lecture Riflessioni guidate come "pensa a cosa ti piace e cosa non ti piace fare, cosa ti fa arrabbiare; quando ti senti triste: cosa fai, pensi, senti..." Stabilire un periodo di prova, "fare un esperimento", monitorare e pianificare la strutturazione del tempo (diario e agenda). |

2) avvio di contatto

| | |
|-----------|--|
| Obiettivi | Compatibilità. Valutazione descrittiva. Alleanza. |
| Tecniche | Genogramma, anamnesi familiare, album personale e del gruppo-famiglia Autodescrizione narrativa Comunicazione empatica |

| | |
|--------------|--|
| Contenuti | Lo sviluppo della capacità autoriflessiva per dare senso all'attuale momento di vita (transizioni esistenziali, cambiamenti, eventi problematici, decisioni, ecc.) Individuazione delle tematiche interpersonali ricorrenti Consapevolezza e autoespressione, riconoscimento e appropriazione di responsabilità. |
| La relazione | Contenimento. Maternage. Fase di dipendenza. |
| Resistenze | Ritardi. Richieste di incontri straordinari rispetto al contratto concordato. Trasgressione delle regole stabilite dal contratto. Potenziamento dei vantaggi secondari del problema. |
| Compiti | Costanza nella compilazione del diario. Compiti pedagogici. |

3) contatto pieno

| | |
|--------------|---|
| Obiettivi | Superamento delle posizioni contrappositive Sviluppo della capacità di agire con autodeterminazione (nel bambino: comprendere ciò che non può essere cambiato da lui, ciò di cui lui non è responsabile) Ridefinizione dei confini familiari |
| Tecniche | Focalizzazione e gerarchia di bisogni ("Cosa voglio? Cosa mi serve davvero? Cosa mi serve per ottenere ciò che voglio?") Comunicazione assertiva e responsabile Training antistress Lavoro/gioco sulle polarità Confutazione di pensieri e comportamenti disfunzionali |
| Contenuti | Il cambiamento a livello di Pensiero-Emozione-Azione |
| La relazione | Alternanza di movimenti di avvicinamento-allontanamento Controdipendenza e Interdipendenza |
| Resistenze | Segnali verbali e non verbali di rabbia trattenuta Timore del potere dell'agevolatore Comportamenti compiacenti che ostacolano il cambiamento |
| Compiti | Esercizi per sperimentare quanto individuato nel setting Agenda pianificata per obiettivi Problem solving |

4) post contatto

| | |
|-----------|--|
| Obiettivi | Pianificazione della conclusione Elaborazione della separazione Autostima e autoregolazione |
| Tecniche | Verifica delle progettualità Gestione degli stress Esperienze di soluzione creativa dei problemi Valutazione del percorso |
| Contenuti | La crescita negli aspetti del Sapere, del Saper Fare e del Saper Essere Autorealizzazione responsabile |

| | |
|--------------|---|
| La relazione | La separazione Accettazione della realtà Interdipendenza |
| Resistenze | Dubbi sulla conclusione Comparsa di nuovi problemi Difficoltà di distacco |
| Compiti | Sviluppo di relazioni gratificanti Capacità decisionale Auto-sostegno |

(ad.to da: Giusti, Montanari, Montanarella, 1995)

2.4.1 Analisi della domanda

L'analisi della domanda si effettua nei primissimi incontri e serve a raccogliere informazioni importanti per il percorso di Counseling: come è arrivata la persona in questo momento della sua vita, proprio da questo Counselor? Rispetto a quale difficoltà? Chi l'ha, eventualmente, inviata?... Il processo valutativo iniziale in cui si esplica l'analisi della domanda è un elemento organizzatore dell'intervento che nell'applicazione include i parametri derivanti dal processo in atto:

- ↳ fase della relazione
- ↳ atteggiamento personale del cliente
- ↳ disponibilità al cambiamento
- ↳ compatibilità relazionale
- ↳ ruolo dell'agevolatore

Riflessioni sulla domanda del cliente

- ↳ Da chi viene richiesto il colloquio?
- ↳ Chi esplicita la domanda?
- ↳ A chi viene rivolta la domanda nei suoi contenuti espliciti?
- ↳ Qual è il contesto di riferimento in cui richiedente e destinatario della domanda sono inseriti?
- ↳ Sono attinenti il contesto e il destinatario della domanda con il contenuto del problema presentato?
- ↳ Elementi espliciti ed impliciti nella formulazione della domanda:
- ↳ Cosa mi sta dicendo questa persona con le sue parole?
- ↳ Cosa mi sta dicendo di se stessa, delle sue necessità, attraverso il modo in cui si esprime?

L'analisi della domanda dovrebbe consentire di:

- ↳ **individuare il problema cruciale:** per chi realmente questa situazione presentata è un problema? In che modo la situazione rappresenta un problema per la/le persone che formulano la domanda di aiuto?
- ↳ **Stabilire i fattori, le circostanze e le persone coinvolte nella situazione problematica:** quando, con quale frequenza, da quanto tempo, con chi, in quali situazioni il problema si verifica?
- ↳ **Individuare quali sono state finora le tentate soluzioni al problema:** quali risorse sono disponibili per agevolare un cambiamento della situazione? Quali gli ostacoli prevedibili?

➤ **Individuare il livello di motivazione a cercare una risposta:** cosa porta alla formulazione della domanda proprio in questo momento della vita della persona e a questo operatore? (tabella sotto).

Tabella 17 - Variabili da considerare nell'analisi della domanda

| | |
|---|--|
| <p>Fattori connessi al richiedente (individuo, coppia, famiglia) Caratteristiche personali: età, sesso, razza, religione Contesto socio-culturale di provenienza/rete di supporto sociale Livello di funzionamento globale/gravità del danno Grado di reattività, stile di coping Problemi di rilievo correlati (alcolismo, disturbi fisici, disturbi neurologici...) Livello di rischio (di crisi, comportamenti distruttivi, autolesionistici, condotte suicidarie...)</p> | <p>Fattori connessi alla formulazione della domanda Modalità di richiesta esempio: il ragazzo chiede aiuto: i genitori negano o delegano il problema all'operatore. il/i genitore/i fa/fanno la richiesta: a) l'adolescente non acconsente b) un genitore tiene nascosta la consultazione al coniuge. Provenienza della richiesta</p> |
| <p>Fattori connessi al Counselor Caratteristiche personali soggettive e relazionali Storia professionale e livello di esperienza Caratteristiche di flessibilità e apertura concettuale e operativa Compatibilità relazionale Pratica privata o in istituzione/associazione/ cooperativa Etica e deontologia professionale</p> | <p>Fattori di contesto (in cui lavora il Counselor) Struttura organizzativa Tipologia principale di utenza Atmosfera lavorativa Rigidità-flessibilità delle regole Permeabilità della struttura all'esterno Standard etico-professionali.</p> |

Tabella 18 - Il Setting

| | | |
|--|------------------------------|--|
| <p>Il Setting consiste in quell'insieme di fattori che consentono al Counselor di esercitare la propria attività. Può essere considerato come il contesto in cui la relazione di aiuto si attua. Come tale definisce le regole degli scambi tra gli elementi del contesto stesso e ne struttura il significato. Comprende aspetti strutturali (spazio, tempi, durata, costi) e di relazione</p> | Aspetti strutturali concreti | <p>Luogo fisico in cui si svolge l'attività Mezzi messi a disposizione Tempi Onorario Regolamentazione delle assenze e delle sospensioni</p> |
| | Regole che precisano i ruoli | Regole che precisano i ruoli del cliente e del Counselor |
| | Confini | La strutturazione ed il mantenimento/rafforzamento dei confini |
| | Contratto | I termini e la definizione del contratto |
| | Motivazione al cambiamento | Lo sviluppo della motivazione al cambiamento |
| | Alleanza | Lo sviluppo dell'Alleanza. L'alleanza si fonda su un clima di fiducia in cui l'altro può sentirsi libero di esprimersi totalmente. La fiducia si basa sulla prevedibilità e sull'attendibilità del Counselor. |

L'alleanza si fonda inoltre su **coerenza** e **stabilità** della relazione, che possono essere mantenute attraverso:

1. **Contratto** chiaro e verificabile
2. **Regole** esplicite e condivise su luoghi, tempi e orari
3. **Consenso** informato
4. Consapevolezza dei **ritmi** propri e del cliente
5. **Neutralità** come rispetto dell'autonomia dell'altro
6. **Confidenzialità**

La **fiducia** nella relazione per l'alleanza collaborativa e di legame si fonda su:

1. Onestà e congruenza
2. Prevedibilità
3. Attendibilità
4. Comprensione e interessamento al problema, al sistema di convinzioni
5. Speranza
6. Sicurezza
7. Empatia e supporto
8. Coerenza e stabilità
9. Neutralità
10. Confidenzialità.

Per costruire la migliore relazione con il cliente occorre tenere in considerazione:

- ↳ il suo sistema di preferenze e attese (attività - passività; vicinanza - distanza; direttività - non direttività; formalità-informalità);
- ↳ il suo livello di reattanza;
- ↳ lo stile di personalità;
- ↳ lo stadio di consapevolezza del cambiamento;
- ↳ le convinzioni personali sulla teoria del cambiamento.

2.4.2 Esempificazioni del processo di Counseling

Uno tra i principali esponenti del Counseling breve integrato è Littrell (2001) di cui sintetizziamo, nei due riquadri successivi l'approccio.

Tabella 19 - Una prospettiva integrata nel Counseling breve

| | |
|--------------------------|--|
| Smitizzare il Counseling | Sottolineare le potenzialità Co-costruire il futuro Incoraggiare la realizzazione di obiettivi progressivi Incoraggiare la sperimentazione diretta |
| Accelerare l'azione | Valorizzare l'aspetto piacevole Misurare e classificare i problemi Guardare ai sentimenti in prospettiva "Non deragliare" Imparare a interrompere Orientare l'intera persona verso specifiche soluzioni |

I quattro passi del Counseling breve (Littrell, 2001):

1. Chiara definizione del problema in termini concreti
2. Esame delle soluzioni già tentate
3. Chiara definizione del cambiamento concreto da raggiungere
4. Creazione e implementazione di un piano per ottenere tale cambiamento

Riquadro 6 - Il processo di Counseling orientato alla soluzione

- ↳ instaurare una relazione collaborativa finalizzata alla soluzione
- ↳ adottare un atteggiamento interessato con una prospettiva di progressiva comprensione delle persone e del loro problema
- ↳ incontrare il cliente sul suo territorio usando la sua mappa, i suoi canali, le sue parole, le sue frasi e le espressioni particolari, le sue metafore
- ↳ riconoscere, accettare accogliere ed esplicitare (riformulando) la posizione/il sistema del cliente, le sue convinzioni, i suoi valori ed il suo grado di motivazione e disponibilità al cambiamento
- ↳ usare una comunicazione che proceda per supposizioni/ipotesi per infondere speranza e focalizzarsi sul futuro.
- ↳ collaborare e costruire con il cliente il processo del Counseling
- ↳ definire il sistema di risorse del cliente: individuare le tentate soluzioni, la modificabilità dei problemi, obiettivi, le eccezioni alla risposta problematica
- ↳ descrivere il problema in termini specifici, comportamentali
- ↳ chiarire le circostanze correlate e le tentate soluzioni connesse al problema

- ↳ sviluppare obiettivi sufficientemente piccoli da essere raggiungibili, specifici, positivi e significativi
- ↳ identificare le situazioni in cui il problema non si presenta o il cliente è in grado di gestirlo, anche parzialmente
- ↳ identificare ed esplicitare tutte le possibili risorse del cliente
- ↳ utilizzare operativamente le risorse del cliente e le situazioni in cui riesce a gestire il problema
- ↳ incoraggiare la persona ad incentivare la frequenza e l'estensione delle situazioni in cui il problema viene fronteggiato meglio
- ↳ incoraggiare il cliente ad applicare le sue specifiche risorse (interessi, talenti, risorse, resilience, supporti sociali), alla soluzione del problema.

Se non vengono identificate le situazioni che fanno eccezione al problema, o se il cliente manifesta una preferenza per un lavoro diverso, incoraggiare un cambiamento nel modo di *agire* o di *guardare* il problema:

- ↳ cambiare il modo di agire il problema significa interrompere il circuito delle tentate soluzioni, e spingere la persona a fare qualcosa di diverso o nella messa in atto del problema o nella risposta ad esso
- ↳ assumere un altro punto di vista implica il dare un altro significato o spiegazione al problema stesso.

Valutare e mantenere i risultati:

- ↳ valutare il processo di Counseling con scale di auto ed etero valutazione, strumenti di monitoraggio dell'andamento del caso
- ↳ aiutare il cliente ad individuare strategie di mantenimento dei risultati, a distinguere tra *lapse* e *relapse* (temporanea regressione sintomatica e ricaduta); allenarlo a congratularsi con sé quando compie un'azione per il suo benessere; chiarire l'impatto che il cambiamento può avere su di sé e sugli altri; lasciare aperta la porta di aiuto, qualora ne avesse bisogno.

Mantenere l'approccio a termine:

- ↳ ricordare, di tanto in tanto, quanti incontri mancano all'ultimo
- ↳ usare il raggiungimento degli obiettivi come linee guida per la conclusione e chiudere quando il cliente si è *messo in carreggiata*
- ↳ offrire contatti programmati di follow-up.

(adattamento da: de Shazer, 1985).

2.5 Gli strumenti del Counselor: la creatività scientifica

Alla base del processo di aiuto si trovano le abilità comunicative di base del Counseling (Basic Counseling Skills). Abbiamo avuto modo di vedere come queste abilità vengano declinate nella relazione secondo una selezione sistematica fondata sulle conoscenze della letteratura scientifica. Questo significa offrire una garanzia delle scelte operative a tutela dell'utente che in questo modo può ricevere un aiuto professionale non improvvisato. Il Counselor usa poi la sua flessibilità creativa per "dosare", rendere compatibili, "ritagliare" gli interventi su misura per il cliente, utilizzando strumenti e tecniche differenziati per fasi del processo di aiuto, per caratteristiche dell'utente e del Counselor stesso. L'approccio integrato tiene, infatti, in considerazione anche le disposizioni e le attitudini dell'operatore, che così risulta più motivato ricco di energie e meno soggetto a stress e burn out.

La possibilità di disporre di una vasta gamma di strumenti affini alla personalità del Counselor richiede una formazione pluralistica in cui i concetti chiave del Counseling

(ascolto, empatia, accettazione, competenze comunicative, sostegno, autenticità, problem solving relazionale...) e del *ciclo di contatto gestaltico* sono utilizzati come base per l'integrazione delle espressioni creative in un percorso di apprendimento esperienziale.

Il contesto di cui ci occuperemo nelle prossime pagine riguarda la relazione di aiuto condotta attraverso la mediazione del processo artistico (Campbell, 1993). Ogni apprendimento propone un cambiamento, una distruzione/trasformazione di dati esterni e contenuti interni e si consolida attraverso lo stato affettivo che connota l'esperienza di contatto con l'ambiente, alla ricerca di un nuovo equilibrio. Il processo creativo stabilisce e rinnova il ponte tra spazio interno e spazio esterno, in cui a ogni atto corrisponde il riconoscimento compiaciuto della traccia di sé nel mondo. Il momento dell'impronta espressiva diventa così il tempo e lo spazio in cui pensiero, emozione, azione possono fluire liberamente in modo congruo e dare origine a nuovi apprendimenti (Antonietti, 1995). Il processo di autosvelamento viene considerato fondamentale per la consapevolezza e la competenza relazionale, obiettivi cruciali della formazione. La visibilità del sé viene agevolata attraverso la sperimentazione di forme espressive multiple. Dalla ricerca del proprio spazio di creatività interiore, nasce la libertà di trovare il canale preferenziale di manifestazione nel processo di costruzione evolutiva della relazione.

2.5.1 Il Counseling espressivo tra mediazione artistica e rigore metodologico-tecnico

Il concetto di *art* Counseling concepito come disciplina o insieme di metodologie è relativamente nuovo. Molti artisti credono che l'arte sia un processo liberatorio e che per essere realmente tale, debba passare attraverso il ritrovamento di una via non controllata verso l'inconscio, dove risiedono i valori autentici. Per la stessa ragione, durante uno stato di malessere, l'arte può diventare un campo di rivelazione, un canale per la ripresa del dominio di se stessi e il ripristino degli equilibri (Muret, 1983). L'*art* Counseling può essere definito come un itinerario verso la libertà interiore dell'individuo, che permette a quest'ultimo di liberarsi di tutte le sue sofferenze, per ricostruire l'io primitivo nell'interezza della sua libertà. L'espressione artistica riesce a superare lo stato di coscienza facendo emergere dall'inconscio quanto vi è di più nascosto, ma anche di più vero, nell'individuo, utilizzando un linguaggio arcaico che supera quello verbale, muovendo gli strati più profondi dell'inconscio. Gli *art* Counselor si preoccupano di favorire l'autonomia dei loro clienti nel potenziamento delle loro capacità, senza incanalarli in un percorso formativo preciso. Si può parlare di Counseling artistico laddove il Counselor comprende i processi profondi, i cambiamenti e le involuzioni che avvengono nel cliente e utilizza le tecniche artistiche, instaurando anche una chiara relazione per attivare un processo valutativo e d'intervento.

Attività pratiche

L'*art* Counseling viene utilizzato nei contesti più diversi; la sua molteplicità di applicazioni mostra l'efficacia della semplice partecipazione a un'attività creativa.

Con la **musica** il pensiero, le emozioni e lo spirito si estendono oltre le normali restrizioni, perché la musica spinge verso l'interiorità, al centro del corpo. Questo non significa evadere dalla realtà: l'interesse per se stessi e l'autoreferenzialità non sono la stessa cosa. Dato che le emozioni sono all'origine dell'azione, bisogna fare attenzione a non sottovalutarle, soprattutto in quelle persone che hanno difficoltà a gestirle. Piuttosto, il corpo dovrebbe

avvalersi delle sue risorse per armonizzare tutte le emozioni e sollevarsi al di sopra di quelle spiacevoli. Suono e musica svolgono un ruolo fondamentale nel costituirsi della psiche individuale. Il linguaggio musicale è parte costitutiva di quello che viene definito “il sistema regolatore centrale della comunicazione”. Suono e musica sono in grado di parlare al nostro corpo. Proprio questo forte ancoraggio alla dimensione corporea rende l'elemento sonoro-musicale uno strumento utile nei casi in cui prevale una modalità concreta di rapportarsi con la realtà esterna e laddove l'elaborazione di contenuti e significati ha subito un arresto.

Le arti visive

Nelle arti visive, dato l'approccio personale, tranquillo e contemplativo necessario alla “creazione” di un'opera, si aprono ampie aree di esplorazione interiore. Con il disegno e la pittura si possono fornire ad una persona quegli strumenti che le permetteranno di portare con sé le risorse potenziali per continuare a lavorare e creare. La meravigliosa bellezza dell'arte, in tutte le sue forme, sta nel fatto che i sentimenti dell'uomo vengono coinvolti in maniera primitiva.

L'utilizzo della narrazione

Questo metodo psicopedagogico si avvale di materiale metaforico, tra cui parabole e leggende. La narrazione è un efficace stratagemma che invita indirettamente l'allievo a rivolgere lo sguardo nel proprio intimo, in modo da aprirgli una finestra su una nuova realtà. Uno dei tanti possibili strumenti di formazione, è la narrazione di storie. Quest'approccio adempie alla funzione di parlare direttamente al cuore dell'utente, in modo da mettere in discussione il precedente equilibrio percettivo-emozionale della realtà. La scelta delle storie da impiegare in questo tipo di Counseling deve essere effettuata in modo che queste presentino delle analogie con i problemi e le caratteristiche del cliente, in modo che sia stimolata la sua capacità di comprensione, senza il rischio che mobilitino quei meccanismi di difesa che bloccherebbero la ricezione del messaggio. Attraverso l'utilizzo della narrazione si cerca di far emergere le risorse inconscie del cliente. La presenza del Counselor è utile, tra le altre cose, poiché stimola all'emersione le risorse interne profonde.

In conclusione, possiamo affermare che l'utilizzo di tale tecnica (la narrazione) crea soltanto le condizioni idonee al fine di condurre il cliente ad una nuova consapevolezza.

Riquadro 7 - La creatività

Molti sono stati gli studi sulla creatività, molte le ipotesi e le teorie formulate circa le sue origini e la sua natura. Possiamo affermare che la creatività è insita in ogni essere umano e che non si tratta di un talento “ereditato” dall'ambiente o dall'educazione. Quando si parla di creatività, è utile fare una distinzione tra creatività ordinaria e creatività straordinaria. La prima offre l'opportunità di migliorare la realtà quotidiana e procura una sensazione di soddisfazione, nonché un atteggiamento positivo di base riguardo a se stessi e al proprio lavoro che, contrastando il senso di impotenza, elimina o quantomeno diminuisce le possibili cause di nevrosi. La seconda può essere esemplificata dalle grandi scoperte scientifiche e dal genio artistico, ossia quelle conquiste che hanno cambiato il corso del pensiero umano e hanno contribuito al progresso sociale. Possiamo definire la creatività come la capacità delle persone di dare vita a produzioni mentali o materiali, astratte o concrete, caratterizzate da: novità e originalità; rispondenza ad un problema da risolvere, o ad una motivazione sociale; possibilità di ottenere una qualche forma di riconoscimento sociale.

La creatività deve essere soggetta ad una valutazione finale da parte della comunità, dunque essa non va confusa con l'originalità e la spontaneità, che sono caratteristiche dell'individuo sulle quali non grava il giudizio sociale, in quanto esse non si propongono assolutamente di soddisfare un bisogno collettivo o di cambiare la società. Il sognare può costituire un buon esempio di atto originale e spontaneo. I sogni sono esperienze private, prodotte dal "lavorio" del nostro sé interiore, e dunque non controllate dall'ambiente esterno. Non si tratta quindi di risultati di un'operazione creativa, in quanto hanno valore solo per il soggetto di cui sono propri.

Per quel che riguarda le funzioni cerebrali, la creatività è il frutto dell'interazione tra l'emisfero destro e l'emisfero sinistro. Quest'ultimo controlla la parte destra del corpo e svolge funzioni analitiche, verbali, di calcolo, sequenziali, simboliche, lineari e oggettive. Per questo, gli scienziati del secolo scorso lo definirono "dominante" o "superiore" rispetto all'emisfero destro, "subordinato" o "secondario".

Solo in tempi più recenti, grazie alle ricerche condotte in ambito clinico sui clienti "split-brain", che avevano cioè subito la separazione chirurgica dei due emisferi cerebrali finalizzata a limitare l'estendersi degli attacchi epilettici, si è rivalutato il ruolo dell'emisfero destro, che controlla la parte sinistra del corpo e che elabora le informazioni ricevute in un modo rapido, sintetico, spaziale, percettivo, non verbale, creativo e globale. E' grazie all'interazione tra i due emisferi che giungiamo alla soluzione di un problema, attraverso quelle illuminazioni improvvisate che ci fanno apparire tutto chiaro e semplice senza aver, apparentemente, utilizzato nessun procedimento logico. Il processo creativo è caratterizzato dall'alternanza tra momenti di pensiero convergente e momenti di pensiero divergente. Il pensiero convergente, vincolato da precisi schemi di riferimento, parte da semplici spunti ed individua in modo univoco la soluzione corretta di un problema dato attraverso un procedimento puramente logico. Il pensiero divergente, descritto, nel 1950, da Guilford (uno dei padri degli studi sulla creatività) nell'articolo "Creativity" nell'*American Psychologist*, è caratterizzato da un'esplosione d'idee, che sono prodotte sfruttando la potenza delle libere associazioni scaturite da un unico stimolo. Scrive Guilford: "Il pensatore creativo è soprattutto flessibile e adattabile nel suo comportamento mentale. Egli non è impegnato nella conservazione di uno *status quo* ed è pronto a ristrutturare il suo pensiero, mentre il pensatore convergente è convinto della logicità e della giustezza del suo punto di vista, è restio a fare cambiamenti rapidi e drastici nel suo orientamento mentale e, forse, non ne è capace e si aggrappa saldamente a ciò che sa che è giusto."

Art Counseling in ambiente carcerario

Riquadro 8 - Un esempio di lavoro

Dipingere un'isola

Dan mi aveva detto di essere stato in isolamento per aver ingiuriato un ispettore in servizio. Si descriveva confuso. Mi raccontò la sua settimana di isolamento paragonandola al vivere su un'isola. Gli chiesi se avesse potuto visualizzare quest'isola ed i sentimenti che aveva provato quando era lì. Appena cominciò a disegnare l'isola, spuntò il sole e proiettò l'ombra del telaio della finestra che somigliava alle sbarre della prigione. Intorno ai confini dell'isola, disegnò delle macchie rosse, gialle, verdi e nere. Disegnò anche un albero che sembrava una freccia ed alcuni triangoli a rappresentare le montagne. Mentre elaborava, descriveva l'isola come il vuoto ed il senso di claustrofobia, che sentiva di sperimentare. I colori e le forme rappresentavano il mondo esterno; il rosso rappresentava la rabbia.

Cominciò a parlare delle sue ansie riguardo a ciò che sarebbe successo quando avrebbe lasciato il carcere, della terribile paura di ritornare alla droga e alla vita precedente. Mise in evidenza le difficoltà nel contenere la sua rabbia, durante la seduta, e parlò delle conseguenze che avrebbe potuto avere se non fosse riuscito a controllarla. Si sollevò anche la questione della prigione come punizione. Nel suo caso particolare, Dan ha dimostrato l'incapacità di far fronte ai suoi sentimenti ed il suo desiderio di scappare dalla realtà concreta, che gli stava di fronte. La metafora dell'isola seguì il Counseling per lungo tempo. L'importanza di questa seduta sta nel fatto che Dan trovò una valvola di sfogo, per esprimere i suoi pensieri e le sue paure, in un luogo sicuro e protetto. L'arte dell'immagine ha permesso che la scissione tra pensieri e sentimenti venisse colmata.

(Da Sidney Klugman, 1998)

Danza

Tra i vari tipi di *art Counseling* è incluso anche quello *a mediazione corporea*, che sottolinea l'importanza del corpo inteso come *modo di essere presenti nel mondo* e modo di dialogare con l'ambiente. Il corpo assume un ruolo di enunciatore in quanto strumento di espressione; attraverso il suo movimento iniziamo a costruirci un'immagine del nostro mondo. Oltre ad essere importante per lo sviluppo del concetto di sé del bambino, questo esame e uso del nostro corpo sembra connettersi, nell'arco di tutta la vita, con lo sviluppo cognitivo. In psicologia si parla diffusamente di linguaggio del corpo, comunicazione non verbale, espressione del corpo. Il corpo ha un suo linguaggio attraverso il quale esprime contenuti, stati, significati. Ancora più importante è il rapporto tra danza/attività motoria ed emozioni. Di solito, il movimento che compiamo, le forme che creiamo con il nostro corpo e le relazioni che diamo agli stimoli esterni riflettono il nostro stato motivazionale interiore. Le danze sono l'espressione dei nostri archetipi più misteriosi e remoti e hanno un'origine comune, l'espressione spontanea di un individuo che esterna emozioni, sentimenti e il suo essere interiore "nascosto". La danzaterapia, una particolare tipologia di Counseling a mediazione corporea, si propone di contribuire all'armonico sviluppo dell'individuo attraverso l'uso del movimento inteso come mezzo per la scoperta del corpo e delle sue capacità espressive. E' insomma al tempo stesso arte, attività corporea, linguaggio e gioco (Macaluso, Zerbolloni, 1999). La danzaterapia ha avuto origine negli Stati Uniti negli anni '40, definendosi come disciplina con un proprio fondamento teorico e metodologico. Nella psicologia del profondo, la danza-movimento e l'esperienza del corpo non sono una novità. C. G. Jung osservò attentamente i fenomeni motori inconsci, interessato alla loro funzione di ponte tra corpo e psiche. Lavorando con clienti in regressione, ebbe modo di ipotizzare e, successivamente, di scoprire il significato dei loro atti espressivi sintomatici. In un articolo del 1916, Jung suggerisce che il movimento espressivo del corpo è uno dei modi di dare forma all'inconscio. Nel descrivere la tecnica che avrebbe poi chiamato "immaginazione attiva", Jung intendeva comunicare che la terapia poteva essere realizzata in vari modi, avvalendosi della danza, della pittura, del disegno, del lavoro con la creta e di qualsiasi altro tipo di medium artistico. L'uso della danza come rituale di benessere risale ai primordi della storia umana: sciamani e "uomini medicina" conducevano danze rituali salutogenetiche o di buon auspicio presso le comunità tribali, in particolare nei villaggi dei nativi americani. Ma la danza Counseling come tecnica di miglioramento di sé, che libera dai blocchi psicologici attraverso il lavoro corporeo, è una tecnica relativamente recente, così come l'attività del *dance-Counselor*. L'*American Dance Therapy Association*, fondata nel 1966, parla di un uso

benefico del movimento, basato sull'assunto che mente e corpo sono in costante e reciproca interazione. La danzaterapia si è andata quindi costituendo attorno a concetti psicologici e fisiologici che esaltano la relazione tra corpo e mente. Lo scopo precipuo della danzaterapia è l'integrazione di vari aspetti del sé, mentre le abilità tecniche, la scioltezza dei movimenti e la coreografia hanno una funzione puramente accessoria. Nella danzaterapia viene prestata attenzione anche ai processi dello sviluppo motorio, alla comunicazione non verbale all'interno del gruppo, all'analisi del movimento. Danzare vuol dire soprattutto comunicare, unirsi, incontrarsi, parlare con l'altro dalla profondità del suo essere.

La danza Butoh nella danzaterapia

Il *Movimento Butoh* nasce in Giappone verso la fine degli anni '50 come reazione alla cultura occidentale che entra prepotentemente nell'isola dopo la II guerra mondiale. La Danza Butoh ricerca nelle antiche tradizioni giapponesi e nel mondo rurale le radici ancora inviolate e primitive dello spirito nipponico. Nei gruppi di lavoro basati sulla danza, il percorso che si propone è caratterizzato da un'apertura finalizzata a "scendere dentro se stessi", attraverso il conoscersi- accettarsi- esprimersi, per poi risalire di nuovo e portare all'esterno il gesto come espressione di sé verso l'altro. Le persone sono stimolate a esternare i propri sentimenti, ad esprimere, attraverso la danza, la propria esistenza, il proprio essere, l'identità che si cela dietro la loro immagine e i loro problemi. Si giunge allora alla "danza dell'anima", che comprende anche la "danza dell'immobilità", nella quale il corpo immobile diventa espressione del sé, e alla "danza del fiore", che esprime, con la dolcezza del movimento, il senso dell'esistenza del fiore che si compie nel momento in cui viene guardato.

Poesia e scrittura

Sono in molti ad avere l'abitudine di scrivere su un quaderno o su un diario personale, sulla propria agenda o *dove capita* i propri pensieri, le impressioni, le idee, le emozioni, quasi a voler lasciare sulla carta tracce di sé. Scrivere è un modo per raccontarsi, per sfogare la durezza della vita, per descrivere la propria personalità. Quando scriviamo siamo noi a muovere la penna, siamo noi a farla scorrere sul foglio, e perciò quello che scriviamo ci appartiene. E sulla carta imprimiamo tutte quelle emozioni e quei bisogni che non trovano nella quotidianità una loro piena soddisfazione. Ma che cosa significa scrivere le nostre impressioni, esprimere le nostre emozioni sui fogli? Poiché l'equilibrio ed il benessere di ogni individuo derivano in buona misura dal poter soddisfare sia i propri bisogni primari, inerenti alla sopravvivenza, sia quelli riguardanti l'emotività e il riconoscimento personale e sociale, è importante che il dialogo e l'interazione tra l'emisfero sinistro e quello destro siano facilitati ed agevolati. Pertanto, scrivere o poetare è un buon esercizio per le nostre due menti. Chi scrive una poesia apre le porte alla sua creatività, libero dall'altrui giudizio, ma anche dall'altrui comprensione, libero di giocare con le parole, i suoni, le immagini e i ritmi. Nel momento stesso in cui scriviamo, simbolizziamo le nostre esperienze che acquisiscono così una consapevolezza e dei significati più profondi e duraturi. Colui che legge una poesia, o fruisce di una qualsiasi espressione artistica, è libero di viverla come vuole, secondo le sue personali esigenze, rendendola parte di se stesso. Dunque l'opera poetica non viene valutata criticamente secondo canoni morali ed estetici, ma "goduta" prestando attenzione alla risonanza che essa provoca nel fruitore, permettendogli di sentirsi distaccato e coinvolto nello stesso tempo. L'atto poetico è un momento dolce e delicato,

durante il quale il poeta si separa dagli altri per rimanere solo con se stesso e potersi, così, ascoltare. La poesia viene utilizzata, nel Counseling, affinché il cliente sviluppi le proprie potenzialità e la propria responsabilità, per ridurre e tollerare le ambiguità, chiarire l'informazione e i sentimenti, migliorare il concetto di sé, stimolare la creatività, chiarire le relazioni con gli altri e l'universalità delle emozioni e dei sentimenti. Quando si fa uso della poesia nel Counseling, il cliente è autore autografo della scrittura artistica, anche se il tema trattato è stato scelto dal Counselor, privilegiando ora la metafora (Barker, 1987), ora l'aspetto sensoriale diretto, ora l'astrazione pura, ora la scrittura a quattro mani. Tutto ciò serve a favorire sia una comunicazione profonda all'interno di sé e con gli altri, sia un'alleanza intensa, ma indiretta col facilitatore. E' opportuno che il Counselor proponga l'utilizzo della poesia come un "gioco" e non come una prova di abilità, in modo che il cliente si lasci andare completamente. Nel Counseling di gruppo, possono essere utilizzati una gran varietà di strumenti poetico-artistici: la scrittura individuale o a più mani, la lettura, le diapositive d'arte, il movimento, i colori, ecc... Naturalmente, il ruolo del Counselor è quello di supportare e stimolare il processo creativo. Il linguaggio simbolico contenuto nella propria poesia si arricchisce di nuovi significati quando gli scritti vengono rielaborati. Questa rivisitazione favorisce la consapevolezza che il personale divenire coincide con quello della narrazione che si propone di sé.

2.5.2 Il corpo nel Counseling

di Fernando Battista

Nel corpo c'è perfetta identità tra essere ed apparire, e accettare questa identità è la prima condizione dell'equilibrio (Galimberti, 1983, 1999a). Diverse possono essere le circostanze nell'arco della nostra vita in cui ci troviamo di fronte a problemi e situazioni che ci procurano disagio. Difficoltà riscontrate nella relazione con gli altri, nei rapporti stabili, mancanza di determinazione o di decisione, trasformazioni del corpo in adolescenza o in età adulta, difficoltà a comunicare ed esprimere le proprie emozioni. E' un disagio che ci attraversa ma che non riusciamo a identificare o trasformare e con il quale impariamo a convivere nostro malgrado. Un vecchio adagio recita "*canta che ti passa*", in realtà ogni attività artistica contribuisce alla liberazione delle nostre energie concretizzandole in un fare creativo che diventa catartico, liberatorio, espressione di simboli del nostro stato e quindi, nuova rappresentazione del nostro disagio, frutto di una scarica di pulsioni represses o conflittuali. "Il momento della creazione rappresenta un istante prezioso, in cui prende vita qualcosa di unico, fino a quel momento rimasto nascosto. Qualcosa che si espone per essere condiviso, per comunicare, esprimersi, un modo speciale di percepire la realtà" (Giusti, Piombo, 2003). Per lungo tempo arte e religione hanno aiutato l'uomo a prendersi cura di se. Spesso le pratiche sciamaniche facevano e fanno ricorso alla danza come rituale simbolico di guarigione. Il canto, il ritmo, il corpo, accompagnano il danzatore attraverso raffigurazioni visive, motorie, relazionali che offrono emozioni, pulsioni, evocano piaceri o paure attraverso l'esplorazione di un *là ed allora* in un *qui ed ora* che può produrre mutamenti e trasformazioni nella vita fisica e psichica. Compito del Counselor attraverso la danza è di essere artista e Counselor allo stesso tempo, condurre cioè gli utenti in questo percorso, in questa danza, accompagnandolo con proposte corporee, vocali, ritmiche evocative che siano "adatte ad una riorganizzazione simbolica, che sta alla base del cambiamento" (Bellia, 2000).

La danzamovimentoterapia così come è definita dall'Associazione Professionale Italiana Danzamovimentoterapia non è soltanto “una modalità specifica di trattamento di una pluralità di manifestazioni della patologia psichica, somatica e relazionale” ma si occupa -in particolare la dancecounseling- di favorire una “positiva ricerca del benessere e di evoluzione personale”. Favorire quindi lo sviluppo delle risorse umane verso la prevenzione del disagio psicosociale, promuovendo il benessere dell'individuo attraverso la ricerca di un'unità psicofisica e spirituale. Utilizzare la danza quale modalità per esplorare, attraverso il corpo, l'espressione creativa delle emozioni; stimolare la comunicazione attraverso altre forme quali il suono, la relazione gestuale, il ritmo, la percezione sensoriale; far sì che ciascuno possa sentirsi autentico ed originale e, allo stesso tempo, possa identificarsi in un gruppo, in una comunità che lo riconosce. Il fare non è oggetto di giudizio né artistico né estetico e attraverso una conduzione esperta, adulti, adolescenti, giovani ed anziani, uomini e donne si incontrano e si raccontano. Lo stress e il disagio si trasformano, assumono altre forme e dimensioni simboliche. All'origine di tutto ciò c'è il corpo, nutrito del nostro essere, centro delle nostre emozioni, della nostra vita, luogo dove si vive il passaggio dalla Natura alla Cultura ed in seno a questa, all'Arte, alla Spiritualità. Un corpo composto di più strati che si compenetrano e fanno della danza una disciplina a carattere olistico, la cui efficacia concerne un'azione pedagogica, benefica, salutare e integrativa. Trudy Schoop, una delle prime danzamovimentoterapeute degli anni '40, scrive: “Presto mi resi conto che il modo migliore per incontrare i miei clienti e allievi era quello di partire dall'elaborazione artistica. Tutti infatti, almeno così credo, hanno in sé dei talenti artistici. Sì, sono convinta che ogni essere umano su questa terra sia un artista (...), so che, per quanto mi riguarda, io sono guarita grazie alla danza, quando ho provato a dare forma alle mie fantasie angoscianti e alle mie ossessioni, quando ho provato a dare corpo ai miei sentimenti e a mostrare com'ero, con tutta la crudeltà e l'orrore che erano in me. Esprimendo tutti questi aspetti per mezzo della danza, ho imparato ad accettarli, ho vissuto il male e l'oscuro in me come una parte viva di me stessa”. Essere umano quindi come artista, artefice della propria guarigione attraverso una capacità rigenerativa che gli permette di trasformare e ri-creare un ambiente interno diverso attraverso l'opportuno uso di strutture (regole, setting, competenze) offerte dalle artiterapie che possano dar voce ad emozioni pulsioni, aspirazioni, paure. Ogni trasformazione implica un passaggio ad uno stato ed un altro. Tale passaggio si realizza attraverso un momento di separazione, di transizione e nuova aggregazione. L'utilizzo di rituali da sempre ha svolto il ruolo di accompagnare questa fase della nostra esistenza, ed in particolare rilevando la transizione da uno stato/status ad uno successivo. Riti di separazione, riti di margine, riti di aggregazione (Van Gennep, 1981), sono riti universali perché comuni a tutti i popoli in tutti i luoghi ed in ogni tempo: il fidanzamento, la gravidanza, l'iniziazione, la cerimonia funebre o quella matrimoniale. Questo succedersi di separazioni, distacchi e successive aggregazioni attraverso danze e ritmi espressione di un antico codice simbolico, porta l'individuo ad una maggiore autonomia, stabilità, creatività e consapevolezza a livello fisico e psichico. Il dance-Counselor favorisce la realizzazione di tali rituali, fornisce le regole e sostiene l'azione creativa; accoglie, osserva, sviluppa un ascolto attivo a livello empatico ed emotivo; incoraggia l'esplorazione, la relazione e l'azione integrativa rispetto a quanto accaduto, valorizzando il prodotto artistico frutto di qualcosa di profondo, di un vissuto emotivo che s'inscrive a livello intrapsichico e contribuisce al processo di trasformazione. Il racconto, la poesia, la scrittura rappresentano il senso metaforico della propria espressione della realtà.

Riquadro 9 - Il gioco psicologico

Quando, perché e come proporre un gioco psicologico, una metafora, un aneddoto, un racconto, una visualizzazione Nel lavoro educativo, formativo, di Counseling.

- ✓ Quando ci si trova di fronte ad un problema difficile da affrontare in modo diretto.
- ✓ Quando vogliamo stimolare, sollecitare un problema che non emerge e che provoca una stagnazione.
- ✓ Per offrire nuovi punti di vista e opzioni risolutive.
- ✓ Per passare da una struttura superficiale ad una profonda.
- ✓ Per stimolare le potenzialità creative e la trasferibilità nelle situazioni della vita.
- ✓ Per ampliare la consapevolezza di sé e delle modalità relazionali.
- ✓ Per stimolare un processo di apprendimento-cambiamento.

COME?

- ✓ Identificando il problema (strategie di problem solving1).
- ✓ Stabilendo l'obiettivo desiderato.
- ✓ Scegliendo la strategia che corrisponda maggiormente alle caratteristiche specifiche dell'utenza considerata (età, cultura di appartenenza, formazione individuale, professionalità, familiarità con tecniche creative, ecc..), alla fase del processo di conoscenza che abbiamo dell'utenza stessa, nonché alle nostre e caratteristiche e preferenze personali ("non proporre qualcosa che non ti è piaciuto fare o che non sei disposto a fare tu stesso").

LE REGOLE DEL GIOCO

Si deve attivare la mente emozionale, "divertire" (nel senso di "devertere" che poi è "divergere"), stimolare il Bambino della persona (e il nostro), perché la base dell'apprendimento è emotiva.

- ✓ Sorprendere
- ✓ Catturare l'attenzione
- ✓ Mobilizzare l'emozione

Creare un contesto sicuro (in questo senso tutte le esperienze di gioco, racconto, fantasia, essendo analogiche e metaforiche rappresentano già una sicurezza) dove poter rischiare senza rischiare troppo.

Il gruppo o la relazione a due, deve trasmettere una sensazione di fiducia, un clima di accoglienza senza giudizio (questo può essere già un problema da affrontare attraverso un gioco o un'attivazione).

Sperimentare un comportamento che implichi l'assunzione di un rischio calibrato.

L'esperienza deve essere proposta lasciando ciascuno libero di partecipare in un modo personalizzato (a meno che non ci sia l'obiettivo di confrontare i partecipanti con le difficoltà a seguire delle regole, anche in un gioco. Va comunque rispettato il grado di coinvolgimento personale nell'esperienza, soprattutto nelle fasi iniziali del gruppo o della relazione).

La conduzione segue le fasi di esperienza del ciclo di contatto gestaltico.

Nella proposta di un gioco o di un'esperienza analogica di altro tipo, il conduttore deve essere egli stesso fluido e flessibile, disposto anche ad accettare le modifiche che l'esperienza nel Qui & Ora può suggerire.

Deve essere inoltre attento:

alla scelta dei materiali (che condizionano l'atto creativo, ma che possono produrre essi stessi sollecitazioni creative perché, per esempio, sono insoliti);

al tempo di realizzazione previsto per l'attività svolta interamente, compreso il feed-back finale.

Ha una postura creativa nella conduzione del gruppo, quindi è un agevolatore efficace.

(Marcato, Del Guasta e Pernacchia, "Gioco e dopogioco")

Gioco e simulazione

Il gioco e la simulazione sono metodologie formative all'interno dei corsi di formazione. Il conduttore deve avere competenze nell'area psicopedagogica e le sue abilità sono quelle della gestione dell'aula. Nella cultura scolastica e nel senso comune pedagogico il gioco è considerato un fenomeno ludico predisciplinare, inadatto ad operazioni più complesse. Invece, il gioco libera energia e creatività costituendo una dimensione di arricchimento, di crescita personale, la cui ristrutturazione cognitiva facilitata dal conduttore, ne fa emergere la finalità educativa (Loos, 1998). E sempre più scopriamo il gioco nella triplice accezione della simulazione, dell'apprendimento e del benessere (Cavallier, 1993).

La *simulazione*: anch'esso sta diventando sempre più importante, nel suo crescente e spesso disperato tentativo di rincorrere il tempo e star dietro ai cambiamenti.

L'*apprendimento*: anch'esso sta diventando sempre più importante, nel suo crescente e spesso disperato tentativo di rincorrere il tempo e star dietro ai cambiamenti altrui.

Il *benessere*: che vede nel gioco la sua massima applicazione. Se star bene è soggettivo, il gioco è al centro di ogni soggettività.

Il gioco è una dimensione specifica del comportamento che permette di costruire un'anticipazione di realtà.

Fare un progetto formativo attraverso il gioco è un vero e proprio itinerario di apprendimento; infatti attraverso i giochi si concretizza la verifica esperienziale di meccanismi comunicativi teorici altrimenti difficilmente comprensibili sulla base di uno studio soltanto teorico.

Attivazioni esperienziali sulla comunicazione. Guidano i partecipanti a prendere coscienza degli aspetti emotivi e affettivi che presidono qualsiasi forma di comunicazione: si passa quindi - giocando - dalla conoscenza e applicazione delle tecniche comunicative alla scoperta della carica emozionale che ci fa comunicare in un modo piuttosto che in un altro, consentendoci di perfezionare e verificare le nostre capacità di ascolto dell'altro, le nostre potenzialità di espressione di noi stessi, dei nostri bisogni, delle nostre aspettative.

Attivazioni esperienziali di problem-solving. Presentano la simulazione di numerose situazioni pratiche in cui occorre affrontare il percorso di un problema da risolvere per conseguire un determinato obiettivo.

Attivazioni esperienziali sul competere e negoziare. Ci si immerge in situazioni, esperienze che simulano situazioni conflittuali sia riscontrabili abitualmente nella società, sia in determinati contesti.

Debriefing. Termine mutuato dal linguaggio militare, indica una serie di attività di gruppo relative all'analisi scientifica dell'esperienza vissuta. Si tratta quindi di una articolata riflessione operativa sulle attivazioni stesse per l'apprendimento dell'esperienza. In campo educativo coincide con il concetto di socializzazione, in cui gli studenti mettono in comune le proprie produzioni alla consegna data e, stimolati dall'insegnante, cercano di cogliere quali sono stati gli strumenti logici connessi alle operazioni mentali di analisi e classificazione, relazione e ipotesi che hanno determinato la modifica del loro comportamento. In questo modo essi prendono coscienza di ciò che ha prodotto l'apprendimento e sono in grado di rappresentarsi il processo mentale con cui essi stessi producono la conoscenza. E' questo che determina l'apprendimento, e sono in grado di rappresentarsi il processo mentale con cui essi stessi producono la conoscenza. Imparare ad analizzare e ripercorrere le esperienze vissute durante i giochi, cogliendone tutti gli aspetti ambientali, oggettivi, comportamentali e

relazionali, permette (sia ai formatori che ai partecipanti) di effettuare verifiche e valutazioni di tipo scientifico in maniera oggettiva e, soprattutto, comune e condivisa.

Elementi del processo di Debriefing

I protagonisti:

Guida: il formatore/facilitatore seleziona le esperienze su cui il debriefing dovrà incentrarsi e fornisce le tecniche per riferire, analizzare e valutare l'esperienza.

Partecipanti: si tratta di aiutarli ad apprendere dall'esperienza.

Le Fasi:

Riflessione e analisi sistematica: l'introduzione dei partecipanti a un processo sistematico di autoriflessione sull'esperienza (invito i partecipanti a parlare, regole di gruppo).

Intensificazione e personalizzazione: è la rifocalizzazione delle riflessioni dei partecipanti verso le loro esperienze individuali e i significati che hanno per loro (descrizione dell'esperienza).

Generalizzazione e applicazione: è l'esplorazione che conduce i partecipanti dalla loro esperienza individuale alle applicazioni e implicazioni più ampie di quell'esperienza ("che cosa hai appreso dall'esperienza?"; applicazioni all'esperienza di vita quotidiana).

Riquadro 10 - Gli elementi importanti nei giochi psicologici

| |
|---------------------------|
| Titolo |
| Obiettivi |
| Fase di vita del gruppo |
| Partecipanti (n° ed età) |
| Durata |
| Materiali |
| Conduzione del gioco |
| Grado di difficoltà |
| Spunti di valutazione |

Problem solving

Il problem solving è una strategia, un algoritmo elaborato per la risoluzione dei problemi. Viene descritto suddividendolo in varie fasi:

- Descrizione, definizione accurata del problema
- Valutazione e formulazione, identificandone le cause, la natura, la gravità...
- Generare, ad es. con il brain storming, tutte le possibili soluzioni alternative
- Esaminarle una per una, vagliandone le conseguenze positive e negative, l'effetto sugli altri...
- Restringere le alternative e scegliere la soluzione che meglio si adatta in questo momento al problema
- Pianificare l'intervento di risoluzione del problema, con un'accurata analisi costi/benefici
- Implementare il piano
- Valutare e monitorare l'andamento dell'intervento per aggiustare la pianificazione qualora ci si discosti dall'obiettivo

Cosa fare quando un problema diventa un problema?

- ↳ Acquisire sensibilità rispetto al problema, conoscerlo, esplorarlo: raccogliendo infor-

mazioni ed elementi descrittivi attraverso un'analisi concreta e verificabile;

- ↳ Accettare il fatto che il problema è realmente un problema,
- ↳ A chi appartiene il problema ed in che misura?

Quali aspetti del problema possono essere accettati e quali modificati?

Quali sono i cambiamenti desiderabili considerati realisticamente, definendo sia l'obiettivo minimo che quello massimo?

Quali gli ostacoli prevedibili?

- ↳ Formulare gli obiettivi in termini descrittivi, chiari e verificabili
- ↳ Valutare la risolvibilità del problema
- ↳ Valutare il rapporto costi- benefici (le energie ed il tempo che si dovrà investire nel risolvere il problema saranno sufficientemente controbilanciate dai vantaggi che si otterranno dalla soluzione?)

Definizione dei termini del problema

- ↳ degli elementi
- ↳ dell'appartenenza
- ↳ della risolvibilità
- ↳ dei possibili ostacoli
- ↳ del tempo e degli sforzi necessari

Ricerca delle strade di risoluzione

- ↳ valutare i risultati di esperienze analoghe precedenti
- ↳ usare la creatività facendo del brain storming, lasciando fluire liberamente le idee, anche quelle apparentemente più lontane dal problema
- ↳ scegliere tra le idee procedendo alla costruzione di raggruppamenti in base ad elementi che le accomunano (creazione delle mappe mentali), oppure scegliendo casualmente tre parole o idee e creando una "relazione forzata" tra esse ed il problema. Ci si chiederà: cosa suggerisce di nuovo questa relazione rispetto al problema? Quali domande stimola?
- ↳ costruire una situazione analogica, legata ad un aspetto centrale del problema dalla quale trarre informazioni provenienti da un contesto diverso da quello originario e per questo capace di offrire un punto di vista alternativo e altre informazioni utili.

Il teatro come strumento di crescita della persona con disabilità

È importante creare uno spazio in cui le persone con disabilità abbiano la possibilità di esprimere se stessi attraverso un'attività creativa, riappropriandosi della dimensione personale più autentica e naturale, secondo ritmi evolutivi e processi decisionali rispettosi dell'individualità e contemporaneamente orientati alla riscoperta dei valori sociali comunitari.

Questo deve essere un intervento capace di stimolare un processo formativo aderente ai reali bisogni dei singoli e più in particolare:

Combattere il disadattamento sociale ed emotivo, sviluppando la capacità di **adattamento creativo all'ambiente**, in un costante processo cognitivo, affettivo e relazionale, come mezzo di gestione del continuo fluire dell'esperienza esistenziale e dei suoi momenti critici

Promuovere la *qualità della vita* dell'individuo e della comunità, promovendone **salute e benessere**

Promuovere *competenza socio-affettiva*, ovvero sviluppare sentimenti di **autoaccettazione e fiducia nelle proprie risorse e abilità**; adottare comportamenti e atteggiamenti di

collaborazione, solidarietà, mutuo rispetto, riconoscimento e accettazione delle differenze e capacità di mediazione. L'obiettivo è promuovere la crescita personale, l'integrazione e la socializzazione attraverso modalità espressive capaci di favorire l'espressione delle emozioni, dei pensieri, dei desideri e la trasformazione dei processi cognitivi e delle reazioni emotive disfunzionali. Il laboratorio di teatro Counseling rappresenta, anche per le persone con disabilità, uno spazio espressivo con una molteplicità di funzioni in cui è possibile sperimentare tecniche che favoriscono l'autoesplorazione, la ricerca e lo sviluppo dell'identità sessuale, dell'immagine corporea per l'acquisizione di nuove modalità comunicative, strumenti di decodifica dei propri stati emotivi. Utilizzando tecniche psico-corporee, il laboratorio si sviluppa lungo un percorso finalizzato alla crescita personale e al benessere psico-fisico, attraverso il riconoscimento e l'ascolto dei propri bisogni affettivi e sessuali e delle risorse personali, capaci di limitare il disorientamento o la frustrazione che possono derivare da una sessualità negata. L'obiettivo del laboratorio di teatro Counseling è quello di portare avanti un programma di sostegno che miri alla promozione del benessere psico-fisico, alla consapevolezza di sé, al rafforzamento della capacità di affrontare il disagio, al miglioramento dell'autostima e della fiducia nelle proprie capacità, alla gestione delle emozioni.

Gli obiettivi specifici

Riconoscere le emozioni e i propri stati di disagio;

Acquisire la serenità necessaria per riconoscere ed esprimere desideri e bisogni affettivi e sessuali;

Individuare la liceità delle proprie emozioni favorendone la comunicazione;

Condividere i sentimenti e le emozioni per sviluppare capacità relazionali;

Acquisire strumenti nuovi per affrontare situazioni di stress;

Migliorare l'autostima;

Sviluppare la creatività e l'espressione personale mediante esperienze che riconoscono ed agiscono il corpo;

Acquisire capacità di comunicazione mimica e gestuale.

Strumenti efficaci per il raggiungimento degli obiettivi sono costituiti dalle tecniche di espressione corporea e da linguaggi e modalità finalizzati all'autoesplorazione, ad un migliore ascolto di se stessi e degli altri, alla scoperta di nuove forme di comunicazione.

Le tecniche

Strategie cognitive comportamentali;

Tecniche immaginative e di rilassamento;

Linguaggi creativo/espressivi;

Improvvisazione teatrale.

Coinvolgendo il corpo, nello spazio e nel tempo, si sperimentano diversi modi di comunicare, esprimendosi in libertà, attraverso l'immaginazione attiva, l'uso della voce, il gioco relazionale, la mimica, la musica, il rilassamento, giungendo ad una migliore conoscenza di se stessi, della propria immagine corporea, della propria energia, dell'ambiente, dello spazio e delle persone che lo occupano. La rappresentazione di storie a finale multiplo, l'improvvisazione teatrale, la drammatizzazione di sogni, l'esplorazione di ruoli non abituali, in cui sperimentare o esternare componenti di sé favoriscono l'esplorazione di emozioni e percezioni diverse, attivano un processo di accettazione e di integrazione delle propri e parti.

2.5.3 Le proprietà salutogenetiche dell'umorismo applicate nel Counseling

“Dio, dammi un assegno della tua presenza”.

Marcello Marchesi

La vis comica, nel suo senso etimologico “ciò che può provocare il riso”, non ha goduto, in passato, di una buona fama. Sul piano filosofico, essa ha spesso suscitato diffidenza ed è stata considerata con sospetto, quando non addirittura qualcosa di immorale. Aristotele, nella Poetica, la definisce sbagliata e brutta, una cosa che “non procura né dolore né danno”. Per lui, il senso del comico è dunque un elemento impreveduto e non ragionevole, che caratterizza gli aspetti parodistici e marginali dell'esistenza umana. Molti secoli dopo, con Thomas Hobbes il discorso cambia ben poco. Per Hobbes, il riso è il risultato di un sentimento di superiorità, una manifestazione esplicita di orgoglio. In un certo senso, esso conferma lo stato di competitività tra gli esseri umani, sintetizzato nel famoso detto hobbesiano dell'“*homo homini lupus*”. Hobbes arriva a demonizzare il riso, descrivendolo come “grave malanno della natura umana, che ogni testa pensante dovrà sforzarsi di vincere” (cit. in Farnè, 1995). Ancora più in là va Kierkegaard, che condanna il comico, poiché esprimerebbe una negazione del fine morale di un essere ragionevole. Solo agli albori del secolo scorso, con Henri Bergson, vengono studiate le valenze positive dell'umorismo, in stretta connessione con la psicologia sperimentale. Nella sua famosa opera “Il riso. Saggio sul significato del comico” (1900), egli sostiene che “non vi è nulla di comico al di fuori di ciò che è propriamente umano”. Molti hanno definito l'uomo “un animale che sa ridere”, ma avrebbero potuto definirlo un animale che “fa ridere”. Inoltre, per avere effetto, il comico esige “qualcosa come una anestesia momentanea del cuore: si dirige alla pura intelligenza”. Bergson, dunque, sembra privilegiare la dimensione cognitiva rispetto a quella affettiva del riso. Il registro cognitivo è, comunque, intimamente connesso con un'esigenza comunitaria, di gruppo, dell'umorismo: “il comico nasce quando degli uomini riuniti in gruppo dirigono l'attenzione su uno di loro, facendo tacere le loro sensibilità ed esercitando solo la loro intelligenza”. Pochi anni dopo, esce quello che è ritenuto il testo fondamentale sulla psicologia dell'umorismo, “Il motto di spirito e la sua relazione con l'inconscio” (1905), di S. Freud. Per il padre della psicanalisi, la battuta di spirito assolve varie funzioni. Da un lato, favorisce la ripresa e il riutilizzo, in fase adulta, del riso infantile perduto; dall'altro, consente la manifestazione, in altra forma, di tendenze aggressive, permettendo così di liberare le proprie inibizioni.

Ad esemplificazione della sua teoria, Freud cita un numero considerevole di aneddoti. Nella seguente storiella, risalente allo scrittore latino Macrobio, notiamo quanta aggressività venga espressa in poche, salaci battute:

Era venuto a Roma un uomo talmente somigliante a Cesare Augusto da attirare su di sé gli sguardi di tutti. Augusto lo fece venire in sua presenza e, osservatolo, gli disse: “Dimmi, giovanotto, qualche volta tua madre è stata a Roma?”, “No- rispose quello- ma mio padre ci veniva spesso.” In generale, la battuta di spirito tendenziosa offre un facile sfogo all'energia aggressiva prima stimolata, poi inibita e finalmente liberata. Un'idea aggressiva, suscitata, viene poi soppressa e rimossa dal conscio all'inconscio. Qui viene dissimulata, così può rientrare nella coscienza. Se tale copertura riesce, l'aggressione supera la censura, evita di essere nuovamente repressa e può essere coscientemente goduta. La subitanea liberazione dell'energia non più richiesta dalla repressione si esaurisce nella risata. Per di più vengono

riattivati piaceri infantili, quali l'esibizionismo, l'assurdità e i giochi di parole che aiutano a mascherare l'aggressione. Essi sono bene accettati e accrescono il piacere, ma sono sottoprodotti del meccanismo della battuta. Lo spirito presenta sempre queste due differenti forme di piacere (Grotjahn, 1981). Per Freud, inoltre, il motto di spirito si avvale di precise tecniche, tra cui il meccanismo della condensazione, e, in linea con Bergson, possiede una sua precisa, anzi necessaria dimensione sociale. Non si può ridere da soli, la battuta richiede almeno due persone, solitamente anzi tre, compresa la eventuale vittima contro cui è diretta l'aggressione. In questo senso, lo spirito è, come il sogno, un prodotto psichico rivelatore dell'inconscio, ma, a differenza del lavoro onirico, è un processo altamente sociale.

“Fachiro: individuo che ci lascia esterrefatti per le stupefacenti incredibili cose inutili che è capace di fare.” Nel pensiero di Hobbes, la dimensione del comico è stata spesso considerata sotto un aspetto superficiale e marginale in quanto visto come simbolo di stoltezza (basti pensare al famoso detto “il riso abbonda sulla bocca degli stolti”). Su questo argomento poco materiale è stato elaborato e solo recentemente diversi specialisti come filosofi, psicoanalisti, psicologi, antropologi, linguisti, neurologi e medici hanno incominciato ad occuparsene, accentuando l'aspetto salutogenetico del riso. Infatti, come sottolinea la Francescano (2002) “si potrebbero riempire scaffali sulla sofferenza e sul dolore. Mentre ben poco spazio occuperebbero i saggi sul ridere”. Il comico è talvolta un'esperienza effimera e fugace, difficile da comprendere in quanto “ciò che appare divertente in un particolare momento non lo è più un attimo dopo. La fragile consistenza del comico diventa ancora più inafferrabile quando si cerca di analizzarla.” (Francescato 2002). Interessante è l'aneddoto riportato da Erodoto che sottolinea come i governanti e le élite politiche temessero il comico a causa del suo potere desacralizzante nei confronti del potere istituzionale, e di conseguenza della sua capacità di accorciare le distanze sociali. Egli narra che Amasi, di estrazione popolare, aveva preso l'abitudine, nei quarantaquattro anni di regno, di dedicarsi agli affari di stato nelle ore del mattino, quando la mente è più libera. Decideva su tutte le questioni sottoposte al suo giudizio attenendosi a questa regola: “Evitare le cose che potrebbero portare al disastro e quelle che potrebbero procurare una gloria eccessiva”. Dal pomeriggio fino a notte tarda, invece, si dava al bere, combinava scherzi ai suoi compagni di mensa e si dimostrava frivolo e buffone. I suoi cortigiani e la casta sacerdotale erano sconcertati al punto che un bel giorno presero coraggio e gli dissero: “O re, ti comporti con poca serietà, sarebbe meglio che tu stessi seduto con aria venerabile sopra il trono, del resto di per sé cosa venerabile, e per tutto il giorno ti occupassi degli affari di stato, così gli egiziani capirebbero di essere governati da un grande uomo e avresti miglior fama. Ora invece fai cose che non sono assolutamente da re”. Amasi, che aveva compreso quali pericoli comporti il prendersi eccessivamente sul serio dei potenti, rispose che il suo primo obiettivo era la salute psichica e aggiunse: “Chi ha un arco, quando deve usarlo, lo tende e, quando lo ha usato, lo allenta; infatti se fosse sempre teso, l'arco si spezzerebbe e non potrebbe servire al momento del bisogno. Questo vale anche per l'uomo: se uno volesse sempre impegnarsi seriamente e non si abbandonasse mai al divertimento, senza accorgersene diventerebbe o pazzo o stupido. Io suddivido il mio tempo nel modo più giusto” (Francescato, 2002). Il riso, ai giorni nostri, ha assunto un significato sicuramente positivo. Infatti, “Quando si parla di riso, bisogna comprendere che ci riferiamo ad un processo in cui in risposta a un determinato stimolo (che viene percepito come comico) si produce un vissuto di piacere, che può essere espresso dal sorriso, dal riso o attraverso verbalizzazioni” (Francescato, 2002).

Da questo punto di vista, la battuta umoristica assume diverse funzioni e gradazioni. Farnè (1995) sulla base di una ricerca che tiene conto sia del testo di Freud (1905), sia delle conclusioni a cui sono pervenuti altri studiosi, propone un elenco di tipologie del riso classificate nella tabella che segue.

Tabella 20 - Classificazione delle tipologie del ridere

| | |
|------------------------------|--|
| a) Il riso come aggressività | aggressività contro chi è percepito superiore aggressività contro le istituzioni aggressività contro chi è percepito inferiore aggressività contro tutti aggressività contro se stessi aggressività contro il proprio gruppo etnico |
| b) Il riso come sesso | battute dove il sesso non è menzionato il tema sessuale si fa più scoperto riso e piaceri del sesso riso e dispiaceri del sesso sesso e ansia: il rimedio del riso |
| c) Le battute scatologiche | il riso come difesa dall'ansia l'umorismo nero il riso in faccia alla morte come scarica di tensione umorismo come difesa da una realtà frustrante |

Tabella 21 - Esempi di diverse tipologie del ridere

| | |
|---|--|
| Aggressività contro chi è inferiore | La malattia più diffusa è la salute degli imbecilli (Eros Drusiani) |
| Il riso come sesso | È casta colei che non è mai stata desiderata (Ovidio) |
| Le battute scatologiche | Taipei: "Elisir di lunga vita": secondo i cinesi è bere l'urina (Dai giornali dell'ottobre 1992) |
| Umorismo come difesa da una realtà frustrante | Non perdonerò mai Noè per aver imbarcato anche una coppia di zanzare (Enzo Costa) |
| Il riso come difesa dall'ansia | Papà, perché la mamma è così pallida? - Zitto e scava! (Achille Campanile) |

Si può ben dire che l'umorismo talvolta allenti le tensioni, tolga dall'imbarazzo, aiuti a sdrammatizzare, sia un modo per esorcizzare l'ansia, aiuti a vedere il lato positivo delle cose distogliendo l'attenzione dal loro aspetto problematico. Inoltre, alcune teorie sul comico sostengono che i contenuti sessuali o aggressivi dell'umorismo producano piacere perché sospendono l'inibizione indotta dalla censura sociale e perché costituiscono un valido sfogo sostitutivo. Per quanto concerne la funzione del ridere, ci sono due scuole di pensiero: la prima ne denuncia la componente aggressiva e sprezzante verso gli altri, la seconda invece attribuisce al riso il potere di creare legami comunitari, di essere cioè un lubrificante sociale. Tra tutti questi aspetti in particolar modo quello del riso come aggressività sembra confermare il pensiero di Hobbes nel ritenere che "... il riso giunge quando ci percepiamo superiori a qualcun altro, quando nella lotta della vita abbiamo la meglio. Per Hobbes insomma sono i

vincenti che hanno la risata facile. La risata sarebbe un'espressione vocale di trionfo. Secondo i seguaci di Hobbes, incluso Koestler, l'umorismo è sempre usato per scopi aggressivi, per escludere, umiliare, prendere in giro, ridicolizzare gli altri. E avrebbe il risultato di aumentare la presunzione di alcuni a spese dei meno fortunati" (Francescato 2002). I dati che emergono da una ricerca effettuata da Provine sono molto interessanti. Egli ha rilevato che la maggior parte delle risate non avvengono in risposta a barzellette o altri tentativi formali di essere umoristici, ma si verificano in presenza di altre persone, che possono dire frasi o fare domande che non sono buffe affatto per un osservatore esterno, ma provocano risate tra coloro che hanno una relazione di tipo amicale e affettiva o aspirano ad averla. Tale ricerca conferma le ipotesi di Bergson, secondo il quale il riso è soprattutto un fenomeno di gruppo e ha pertanto funzioni sociali e contraddice le ipotesi di Berger sulla prevalenza delle risate solitarie. Si è osservato che le circostanze che producono più risate e sorrisi sono simili a quelle che più favoriscono la conversazione tra le persone. Quando vediamo qualcuno sorridere, di solito siamo portati a pensare che sia contento, invece non è sempre così. Il sorriso è l'indicatore più potente di amichevolezza o di desiderio di connessione positiva con qualcuno, ma non sempre indica un preciso stato emotivo. La maggior parte delle risate viene emessa quando stiamo con gli altri, e spesso esprimono anche un desiderio di inclusività, ossia sentirci parte di un noi. Secondo Francescato (2002), "Ridere è una modalità con cui si crea e si conferma il senso di appartenenza a una comunità. La risata svolgerebbe un ruolo non linguistico nel creare legami sociali, nel solidificare le amicizie e nell'includere nuove persone nel gruppo. Si possono definire amici e membri del gruppo quelli con cui si ride. A volte le risate in gruppo avvengono a spese di un altro gruppo e in questi casi riaffiorerebbe la valenza ostile del riso. La funzione del riso sarebbe di creare un clima di benevolenza e piacevolezza; avrebbe dunque alcune prerogative del sorriso". Al tempo stesso l'umorismo può risultare un ottimo espediente per entrare in relazione con persone che non si conoscono. Nei contesti lavorativi, familiari, scolastici, è stato evidenziato quanto l'umorismo sia un facilitatore della comunicazione e aiuti a creare un clima disteso, nonché la collaborazione e il senso di unione del gruppo. Un'altra ipotesi affascinante è quella del sociologo Berger, quando ipotizza che il comico abbia una funzione trascendente in quanto propone una realtà altra in cui "...le norme della vita comune vengono sospese". Berger raffigura suggestivamente la comicità come una vacanza rispetto alla vita, evidenziando il rischio che si decida di prolungare all'infinito questa vacanza. In questo senso la comicità ha bisogno di precise limitazioni di spazio e di tempo, in maniera tale da risultare congruente ed equilibrata con le esigenze di fondo della vita. Una manifestazione non verbale innata dell'uomo è il sorriso, che implica la disponibilità di chi sorride ad instaurare un rapporto amichevole paritario. Infatti, esso tende a far diminuire l'aggressività altrui, perché il più delle volte suscita un sorriso di risposta.

Effetti preventivi e curativi del riso

"Sono appena tornato da un viaggio di piacere. Ho accompagnato mia suocera all'aeroporto"

Milton Berle

Sono comunemente associati al riso un effetto preventivo (ridere ci permette di mantenerci in buona salute e di tener lontane le malattie), nonché un effetto curativo (ridere ci aiuta a guarire dalle malattie). Persino Shakespeare, nella Bisbetica domata (pr., 2), sostiene che il riso dona salute: "E predisponi il tuo spirito all'ilarità e all'allegria che sbarrano la via a

mille danni allungando la vita". Tali considerazioni, pur traendo la loro origine da credenze popolari, hanno assunto oggi una valenza quasi scientifica.

Nella prefazione del libro "Sorrisi e salute. La via dell'eterna giovinezza" (Pulcini, Di Giacomo, 2000), si afferma: "Gli studi scientifici del Novecento hanno ormai raggiunto importanti risultati nel rapporto intercorrente tra riso e salute, specialmente nel settore della psiconeuroimmunologia. Constatato che lo stress (provocato da stati emotivi quali impazienza, collera, ansia) genera mutazioni fisiologiche dannose, è stato dimostrato che la risata è in grado di funzionare come antidoto allo stress, che presenta una connessione tra affaticamento, aumento della pressione sanguigna, tensione muscolare e così via. Ridendo infatti aumentano i livelli di cortisolo, si favorisce... l'aumento e l'attivazione delle cellule killer e delle cellule T che stimolano le endorfine antidolorifiche... Il buonumore è un farmaco davvero miracoloso, sia a livello spirituale che fisico..." (2000, p. 12). Analogo concetto è espresso nel testo "Terapia del ridere" di Fioravanti e Spina: "Una grassa risata, suffragata da pensieri positivi, migliora l'equilibrio tra simpatico e parasimpatico, provoca la distensione della muscolatura volontaria e involontaria, ferma lo stato d'ansia, rallenta il battito cardiaco e ossigena completamente l'organismo, sveglia la mente e le emozioni, fino a che la persona è in grado di ritrovare la voglia di vivere". Ridere ed essere ottimisti porta "a rendere di più nel lavoro, nello studio, nello sport. Ci si ammala di meno (effetto preminente sul sistema immunitario), si invecchia meglio e si ha un'aspettativa di vita senz'altro più lunga" (1999, p. 30).

Spesso per contrastare lo stress si ricorre a strategie dannose per il nostro benessere psichico e fisico come il sovralimentarsi, fumare, bere, correre in macchina, lavorare troppo ecc... Questi comportamenti, uniti a impazienza, ostilità, rabbia e ansia, creano le condizioni per un più alto tasso di attacchi cardiaci e disturbi. Ridere per affrontare lo stress potrebbe distoglierci dalle reazioni dannose, e in questo senso aiutarci a vivere più a lungo. Per ora, tuttavia, non abbiamo dati di ricerche epidemiologiche che possano confermarlo. A tale conclusione giunge anche Robert Provine (2000), il neurofisiologo che ha svolto la più accurata ricerca sul riso.

Sempre più spesso nella medicina moderna la salute è vista come il risultato del rapporto tra l'individuo e il suo ambiente, e diversi sono i fattori che incidono sulla salute: l'eredità genetica, l'ambiente fisico e psico-sociale, lo stile di vita e i servizi sanitari disponibili per la cura e la prevenzione delle malattie (Fischer, 2006). È un dato certo che le cosiddette malattie psicosomatiche, quali la colite, l'ulcera peptica, l'ipertensione, l'asma bronchiale, l'artrite reumatoide e il morbo Graves, sono causate da fattori stressanti che intervengono nell'ambiente psico-sociale. Ma gli stressor sono determinanti anche nella cirrosi epatica, in alcune forme tumorali, e in eventi come i suicidi, gli omicidi, gli incidenti d'auto e d'altro tipo (Giusti, Bonessi, Garda, 2006; Fischer, 2006).

Alcuni eventi di vita negativi (perdita del coniuge o del lavoro, ad esempio) uniti a fattori stressanti ambientali come l'inquinamento o crisi economiche ecc..., possono essere altamente stressanti. Tali stimoli, interni ed esterni al nostro organismo, sono percepiti dal sistema nervoso, che risponde attraverso gli ormoni che regolano il sistema immunitario. La malattia si manifesta quando le risorse di tale sistema, sottoposte ad attività continua, si esauriscono. Non è ancora chiaro quale ruolo possano avere in tali processi l'apprezzamento nonché l'uso attivo dell'umorismo, e il ridere. E' comunque indubbio che accanto agli stressor ambientali esistono, per fortuna, anche i "melior", rappresentati da tutte quelle opportunità

sociali e personali che permettono all'individuo di stare meglio. La creazione di maggiori occasioni collettive e individuali in cui si ride può incidere sulla nostra capacità di far fronte agli stressor e sulla nostra salute in senso globale.

È stato osservato che l'atto del ridere sembra produrre a livello fisico gli stessi effetti di un moderato esercizio aerobico: un minuto di risate equivale a dieci minuti di vogatore. Ridere produce uno stato di benessere generale nei soggetti. William Fry (1990), uno dei più noti studiosi della biologia del riso, sostenuto da numerose ricerche empiriche, spiega che il riso, l'atto del ridere, coinvolge tutta la persona, provocando un insieme di effetti che portano ad una diffusa situazione di benessere. Durante la risata vengono stimolati e rilassati l'apparato respiratorio, muscolare, cardiovascolare, il sistema endocrino e il sistema nervoso centrale e periferico. La circolazione del sangue e il ritmo della respirazione si fanno più veloci, i muscoli si muovono, nel cervello si verifica un'attività elettrica particolare, la temperatura aumenta e la produzione ormonale viene stimolata. Inoltre, dopo la risata ha inizio un periodo di animazione psicologica e sociale che si manifesta in ulteriori episodi di euforia, humour e risate. Ridere quindi ha un effetto positivo sia nel momento stesso dell'atto, sia dopo, lasciando una scia positiva di alleggerimento da eventuali tensioni. È stato dimostrato che durante la risata si inspira ed espira di più, e questo migliora la funzionalità respiratoria; per di più una maggiore variabilità respiratoria addominale è associata ad una maggiore capacità di godere di altri piaceri, come quello sessuale, nonché ad altri impulsi emotivi. Non è ancora chiaro, invece, se ridere influenzi positivamente il nostro sistema immunitario. Ciò è ancora oggetto di studio.

Negli anni Ottanta, diversi ricercatori hanno appurato che alle situazioni di stress corrispondono bassi livelli di immunoglobulina (IgA) e dunque una maggiore tendenza ad ammalarsi. Altri ricercatori hanno riscontrato forti correlazioni tra lo stress sul lavoro o in altre circostanze negative della vita quotidiana, e bassi livelli di IgA. Altre indagini condotte sull'effetto della visione di filmati comici hanno dato risultati contrastanti.

Non è quindi possibile al momento trarre conclusioni certe sul potere della risata sul sistema immunitario. Negli ultimi anni sono state condotte diverse indagini, per appurare se lo humour influenzi gli stati d'animo. Spesso, diventa un meccanismo che potenzia l'abilità di analizzare campi complessi di informazione e facilita la capacità di trovare significati multipli negli stimoli, in quanto permette di affrontare la fonte di stress conferendole significati alternativi.

Esiste un buon numero di casi esemplari che denotano come lo humour sia stato utilizzato con efficacia anche in situazioni estreme (guerra, prigionia, campi di concentramento). Ancor più l'umorismo ha una funzione positiva per affrontare le beghe quotidiane. Alcune ricerche hanno rilevato come proiettare video comici subito dopo un film stressante riduca l'ansia e aumenti le emozioni positive, e come nelle persone capaci di produrre situazioni umoristiche, alla fine della proiezione, sia riscontrabile un miglioramento del proprio umore maggiore rispetto agli altri spettatori. Dai risultati di una ricerca svolta nel 2000 da Donata Francescato, sono state riscontrate forti correlazioni tra apprezzamento dell'umorismo e minori punteggi di ansia, e di depressione, minori tendenze paranoiche e minore somatizzazione. Sarebbe, da questi studi, che avere una propensione per l'umorismo e la risata frequente siano correlati con uno stato di benessere, inteso come mancanza di sintomi fisici e psichici di malessere, e che la qualità della vita intesa come padronanza, senso di auto-efficacia, sia legata anche ad una maggiore tendenza a produrre umorismo attivamente.

E' opinione diffusa che ridere faccia guarire, che faccia bene alla salute. In America è nata persino un'associazione per l'umorismo nel Counseling, e in molti ospedali si organizzano corsi di risoterapia a uso del personale interno. Negli anni ottanta e novanta questa fiducia è stata alimentata da film come "Patch Adams", e da pubblicazioni di libri, articoli, basati spesso su singoli casi che hanno creato aspettative molto elevate rispetto agli effetti curativi del riso. Ci si è chiesto se con il riso si possano curare il cancro e altre malattie gravi; riguardo a ciò, le ricerche riportano dati contraddittori, e per adesso si può solo dire che non esistono prove scientifiche che il riso abbia effetti realmente salutogenetici. Esistono invece ricerche empiriche che hanno iniziato ad accumulare una considerevole mole di prove a favore delle proprietà analgesiche dello humour. R. Cogan (1997) ha effettuato una ricerca con alcuni studenti universitari, per misurare la soglia del dolore. Gli studenti furono divisi in 4 gruppi: nel primo gruppo ascoltarono un'audiocassetta comica, nel secondo una di rilassamento, nel terzo una storia neutrale e nel quarto non ascoltarono niente.

Nella seconda parte dell'esperimento, i gruppi vennero sottoposti ad una prova di tolleranza del dolore; ebbene, l'innalzamento del livello di tolleranza fu riscontrato nei ragazzi che avevano ascoltato l'audiocassetta di rilassamento, ma ancora di più in quelli che avevano ascoltato l'audiocassetta comica. Sembra che guardare materiale ritenuto buffo o coinvolgente attivi meccanismi cognitivi ed affettivi intensi, ed innalzi la soglia di tollerabilità del dolore. In ogni caso, l'atto del ridere incrementa l'effetto analgesico molto più del semplice guardare materiale comico. Negli ultimi anni in molti ospedali di vari paesi, Stati Uniti, Sudafrica, Nuova Zelanda, Germania, Svezia, diversi medici hanno adottato varie forme di comicoterapia, convinti che lo humour possa agevolare la guarigione e alleviare il dolore. Anche in Italia molti ospedali ricorrono ai "medici clown", ai "dottor sorriso". Le attività variano a seconda dell'età dei malati e del tipo di malattia; in ogni caso, il personale sanitario ed i clienti sono entusiasti per le diverse attività comico-ludiche che vengono elaborate. Occorrerebbe poi distinguere tra la comicoterapia, che è una pratica che offre l'accesso al materiale comico, e la risoterapia, che promuove la capacità di produrre le risate. Per alcuni l'utilizzo dello humour nel Counseling serve a diluire la rabbia, ad affrontare argomenti difficili, ad allentare le rigidità di pensiero. Altri invece sottolineano il potenziale distruttivo dello humour nel Counseling. Fare dello spirito potrebbe essere dannoso specie negli stadi iniziali del processo di Counseling, perché potrebbe bloccare o sviare l'eloquio del cliente, inibire l'espressione dei suoi sentimenti di rabbia, procurargli la sensazione di essere deriso o ancora scatenare in lui sensi di competizione che lo costringerebbero a far uso a sua volta di battute spiritose. Alcuni psicologi hanno invece classificato vari tipi di humour, sottolineando quali siano dannosi e quali facilitino il processo di guarigione.

Waled Salameh (1998) ritiene che un umorismo con venature sarcastiche debba essere evitato, e sostiene che una battuta espressa nel momento giusto e nel pieno rispetto del cliente come persona possa avere effetti salutari. Killinger (2000) ha rilevato che nel 91% dei casi l'utilizzo dello humour da parte del Counselor è volto a ribadire la propria superiorità, ironizzando su qualcosa fatta o detta dal cliente e dunque procura effetti dannosi. Risultati costruttivi sono invece riscontrabili quando il Counselor fa dell'autoironia, offrendo così un modello positivo. È importante comunque operare una distinzione - a proposito dell'uso dello humour nel Counseling - tra tipi di humor che hanno la funzione di svalutare l'altro (assolutamente da evitare), e tipi di humor che creano invece un legame e un senso di comunanza.

L'umorismo nella relazione d'aiuto: ridere con il cliente, non del cliente

“Attualmente ho in cura due coppie di gemelli siamesi che soffrono di doppia personalità: sono pagato da ben otto persone”

Woody Allen

Come abbiamo visto, l'umorismo e la comicità sono dimensioni della personalità umana, che presentano varie sfaccettature e possono adempiere a diverse funzioni (Gullotta et al., 2005). Molte di esse sono indubbiamente positive e possono addirittura promuovere la salute fisica, agendo sugli ormoni e causando così un senso di benessere generale, che, può avere anche giovevoli effetti psichici positivi. Nondimeno, quando l'umorismo esprime una malcelata aggressività, ironia fuori luogo o sarcasmo feroce, può dare adito a conseguenze deleterie all'interno dei rapporti umani. Nell'ambito del Counseling e, più in generale, della relazione d'aiuto, come si possono sfruttare le potenzialità benefiche della vis comica? Come si possono altresì evitare le sue degenerazioni e i suoi travisamenti? È possibile che svolga un ruolo facilitante nella relazione Counselor - cliente, o può creare dissidi e malintesi?

Certo, molto dipende dalla problematica portata dal cliente. Se questa è particolarmente angosciante ed è percepita in modo drammatico, la battuta scherzosa può apparire inopportuna e svalutare la situazione. Come sottolinea Grotjahn (1981): “Il godimento della comicità non si può sviluppare quando il dolore, la pena, l'infelicità, la preoccupazione o l'angoscia sono troppo facilmente attivati. Chi è appena sfuggito a un pogrom (campo di prigionia sovietico) troverà difficile gustare al cinematografo una commedia grossolana. L'angoscia deve essere dominata e controllata, prima che si possa godere di un riferimento ad essa nella situazione comica o umoristica”.

In linea di massima, dunque, si può affermare che l'uso dello scherzo e/o dell'ironia, nella seduta di Counseling, debba essere molto prudente. In alcuni casi, se il vissuto o le emozioni del cliente fossero particolarmente problematici, è meglio evitarlo. Dal canto suo, Marie Adams (2000) ritiene, comunque, l'umorismo: “...molto importante per me. Mi piace e ho bisogno che il mio Counselor sia caldo e abbia il senso dell'umorismo. A mia volta, spesso rido con i miei clienti. Trovo l'umorismo qualcosa che facilita la vita. Mi sento bene quando ho riso e mi sento più vicino alla gente quando abbiamo condiviso una barzelletta”. Per umorismo l'autrice intende, in “[...] un'accezione più ampia una qualità mentale che prende e delizia in modo ridicolo e allegro; ciò che produce allegria e divertimento; la qualità dell'essere divertente” (Adams, 2000). Rispetto alle molti correnti di pensiero, che vedono un pericolo nell'uso dell'umorismo nel Counseling, la Adams sostiene che: “Ci sono momenti in cui un cliente riconosce la propria esperienza soltanto con lo scudo protettivo dell'umorismo”. Da Freud riprende il concetto di umorismo come recupero del riso infantile perduto e modalità di conservazione dell'uso del principio di piacere. Raccontando il caso di un suo cliente, la Adams ricorda che, durante un incontro in una giornata afosa, l'uomo le fece notare che in ufficio, quando poteva, teneva il condizionatore acceso durante tutto l'orario di lavoro. Interpretando questa affermazione come una richiesta implicita di refrigerio dalla calura, la Adams chiese al cliente se desiderava che andasse a prendere un ventilatore. G., il cliente, rispose scherzando: “No, tanto lei è un ventilatore, non è vero?” Ella scoppiò a ridere e disse: “Certo che lo sono!”

Questa situazione di umorismo involontario evidenziò la fiducia del cliente nei confronti del Counselor. “In una vita in cui ha sperimentato poca fiducia nel fatto che ci si occupasse di lui, G. mi dichiarò chiaramente, con umorismo e arguzia, che sapeva che io mi preoccupavo

di lui” (Adams, 2000). Non solo, quindi, il cliente sperimentò quell'interessamento gratuito che non aveva ricevuto dai genitori nell'infanzia, recuperando il “riso perduto” mediante la battuta, ma instaurò un rapporto empatico e congruente con il Counselor. Questi, a sua volta, sempre in linea con le teorie rogersiane, espresse un “riguardo positivo incondizionato” per il suo cliente. Essenzialmente, l'umorismo si può rivelare: “Un mezzo per accettare il dolore, un modo di riassorbire e di riconoscere ciò che diversamente potrebbe essere troppo terribile da sopportare [...] L'umorismo e la condizione di una battuta possono essere una parte importante del processo di sviluppo della fiducia e quindi della guarigione”. Inoltre, “[...] il riso può anche essere usato per allontanarci da un'esperienza, per diminuire il suo significato, o essere usato come uno strumento di evitamento per distrarci da sensazioni sgradevoli” (Adams, 2000). La Adams pone in primo piano gli aspetti salutogenetici dell'umorismo considerato come meccanismo di difesa, mettendo in guardia dalle sue derive patologiche. Ovviamente, l'umorismo non vuole affatto dire ironizzare sul cliente, deriderlo, sbeffeggiarlo o, peggio, umiliarlo. Proprio da alcuni incidenti sul lavoro e da errori commessi durante alcune sedute, ella ricava la lezione che un uso errato dell'ironia può rinforzare il “danno psicologico originario” del cliente. Il suo primo imperativo deontologico, in tal senso, è chiaramente enunciato: “Ridere **con** il cliente, mai **del** cliente”. È fondamentale porre attenzione a quella “sottile linea pericolosa tra la familiarità e la crudeltà” che un Counselor potrebbe, seppur inconsciamente, oltrepassare in forza della sua stessa natura umana, perciò soggetto, come ognuno di noi, all'errore. Tutto questo implica che un buon Counselor sia capace di un adeguato auto-monitoraggio e si ponga tutta una serie di domande preventive: “Prima di impegnarmi in un atteggiamento umoristico con un cliente, devo pormi delle domande: quando l'umorismo maschera lo scherno o un sarcasmo tale da umiliare il cliente? Quando il mio bisogno di essere intelligente o di essere notato dal mio cliente interferisce con il Counseling? [...] Quando sto mascherando la mia rabbia sotto un mantello non ingenuo di umorismo? E quando il mio umorismo e la mia risata effettivamente costituiscono una rottura piuttosto che una tenuta del legame di aiuto?” (Adams, 2000). In conclusione, l'utilizzo dell'umorismo deve essere ben dosato. Esso è, in potenza, un bene prezioso, una risorsa da sfruttare, una qualità produttiva di benefici sia per il Counselor sia per il cliente; ma, a seconda delle situazioni e delle dinamiche che possono crearsi, può avere anche conseguenze deleterie. Una battuta apparentemente innocente può causare ferite ad un cliente: “[...] può provocare un buco attraverso la sottile membrana di un ego fragile mentre siamo nell'attività di assistere i nostri clienti nel loro viaggio di auto-scoperta” (Adams, 2000). È comunque, indispensabile che essa non sia una scusa per l'appagamento di un'esigenza narcisistica da parte del Counselor.

La dimensione comica è, dunque, più che positiva, ma da sfruttare con la giusta cautela, misura e discrezione, sempre salvaguardando il diritto alla riservatezza del cliente. Detto ancor più semplicemente e con una formula che rende bene l'idea: “L'umorismo deve essere apprezzato, ma non è mai qualcosa con cui scherzare” (Adams, 2000).

Conclusioni

“C'è solo un amore che dura fino alla morte: l'ultimo.”

Jacinto Miquelarena

Si può affermare senz'altro che l'utilizzo dell'umorismo nella relazione d'aiuto, può essere una risorsa interessante e stimolante. Bisogna, però, porre molta attenzione al vissuto

e alle emozioni del cliente, soprattutto non ricorrere ad esso durante i primi incontri. È fondamentale che si sia costruito tra il cliente ed il Counselor un rapporto di fiducia reciproca, tale da permettere un certo grado di confidenzialità tra i due.

2.5.4 Il cinema nel Counseling

(di Salvatore La Fata)

Chiunque sia andato al cinema almeno una volta sa che assistere alla proiezione di un film coinvolge in maniera profonda. Attiva o ri-attiva vissuti emotivi, ricordi, ansie, dubbi e incertezze legati in qualche modo alle nostre esperienze passate (La Fata, 2001).

Il fatto poi, di essere in un luogo particolare, in una sala buia, in silenzio, senza interruzioni, di fronte ad un grande schermo che quasi avvolge lo spettatore per dimensioni e collocazione non può che facilitare il processo. Senza voler chiamare in causa Aristotele e il suo concetto di valenza catartica legata all'assistere ad una rappresentazione (teatrale all'epoca), sicuramente ben sappiamo che per le due ore circa in cui dura il film lo spettatore vive l'esperienza come "dentro" e non semplicemente "di fronte" ad uno schermo. Entrano in gioco meccanismi di identificazione con i personaggi, vengono proiettate sullo schermo le proprie parti inaccettabili, si realizzano desideri. Lo spettatore soffre, si arrabbia, ride o piange, in funzione delle azioni o degli eventi e delle immagini che si susseguono sullo schermo (La Fata, *ibidem*).

Purtroppo non esiste nel panorama scientifico, se non al di là dell'oceano, bibliografia approfondita sull'argomento poiché la psicologia e più ancora la psichiatria europee, più che interessarsi ai fenomeni che il cinema è in grado di elicitare all'interno dello spettatore durante la visione di un film, ha focalizzato maggiormente l'attenzione sulla possibilità di fare una critica cinematografica in chiave psicologica o psicanalitica di alcune pellicole, o si è concentrata sulla visione che della psichiatria, della psicanalisi, e della psicologia, e in questi ultimi anni anche del Counseling traspare attraverso le più note opere cinematografiche prodotte sui temi del disagio mentale o esistenziale.

Tra i contributi italiani, quello a nostro parere più degno di nota è sicuramente il lavoro pionieristico di Cesare Musatti che, a partire dai primi anni trenta, ha pubblicato una serie di articoli che si proponevano l'intenzione di indagare tali fenomeni che sono oggetto di questo capitolo.

Breve storia del cinema

I tentativi di creare meccanicamente immagini in movimento in grado di riuscire a ingannare l'occhio umano e di dare l'illusione di vedere viva una scena costruita, sono stati molteplici, e non tutti proficui, prima di poter arrivare ai mezzi più moderni. Uno dei primi strumenti progettati a questo scopo fu il Taumatropio: si trattava di un disco che riproduceva, immagini complementari disegnate sulle due facce (cavallo e cavaliere, uccello e gabbia, calvo e parrucca ecc.) che veniva fatto ruotare grazie a due stringhe legate sull'asse orizzontale in modo da ottenere l'effetto ottico di poter sovrapporre le due figure. Il Taumatropio fu ideato da John A. Paris nel 1825, un famoso medico inglese, che credè questo strumento al fine di dimostrare il processo della persistenza dell'immagine sulla retina. Ulteriore passo in avanti in questa direzione fu il Fenachistoscopio. Anche in questo caso si trattava di un dischetto, ma perforato e rotante e dotato di una dozzina di immagini in sequenza. Fu ideato nel 1832

da Joseph Plateau a Bruxelles. Un anno più tardi Simon Stampfer a Vienna, progettò e realizzò uno strumento del tutto simile a quello del collega che chiamò “Stroboscopio”.

Esso permetteva di far scorrere in sequenza una serie di immagini in una dozzina di fasi successive: una specie di carillon visivo. Nel 1845 l'austriaco Franz Uchatius combinò insieme un fenachistoscopio e una lanterna magica, strumento inventato nel 1654 da Kircher consistente in una scatola chiusa contenente una fonte luminosa e una lente convessa che ne convogliava la luce su una lastra di vetro dipinta in modo da proiettare un'immagine fissa, ottenendo vere e proprie piccole commedie. Poco più tardi, nel 1892, Emile Reynaud ideò lo Praxinoscopio, una sorta di macchina rudimentale per cartoni animati che proiettava immagini disegnate e presentate su uno schermo.

Egli continuò fino al 1900 a proiettare le sue “pantomime luminose” al Museo Grévin di Parigi. Si trattava per lo più di autentiche commedie “boulevardières” che rappresentavano gli amori di Pierrot o le vicende balneari dei primi villeggianti dell'epoca. Contemporaneamente si sviluppò la cronofotografia che consentiva di utilizzare, per produrre movimento, fotografie anziché disegni, con l'unico limite di poter realizzare, però, solo azioni brevi.

Nel 1891 T. H. A. Edison realizzò il Cinetografo, attraverso il quale era possibile riprendere sequenze visive impresse su una pellicola trasparente di nitrato di cellulosa (ideata tre anni prima da Eastman) proiettate poi attraverso uno strumento detto Cinetoscopio. Ed è proprio partendo dall'idea di Edison che nel 1895 i fratelli Lumière perfezionarono il Cinematografo ideato negli stessi anni da L. Bouilly. Nel 1894 il padre Antoine, fondatore di un'industria di emulsioni fotografiche a Lione, aveva mostrato ai due figli il famoso Cinetoscopio di Edison, il primo apparecchio con cui fosse possibile osservare per qualche secondo una figura in movimento. Questo consisteva in una scatola con una lente di ingrandimento che permetteva, a un solo spettatore per volta, di osservare le immagini in movimento su una pellicola che scorreva con moto uniforme davanti ai suoi occhi. I Lumière avevano fatto la loro fortuna sperimentando delle pellicole fotografiche. Louis Lumière riuscì a perfezionare un sistema meccanico che permetteva lo scorrimento della pellicola e la sua proiezione su uno schermo, inventando la perforazione della pellicola che consentiva di far avanzare il film a scatti bloccando per brevissimo tempo ogni fotogramma davanti all'obiettivo, grazie a un sistema derivato da quello con cui le macchine da cucire fanno avanzare il tessuto. Il cinema nasce, quindi, ufficialmente con una rappresentazione pubblica a pagamento, nel seminterrato del “Gran Caffè” (al Salone indiano), sul Boulevard-des-Capucines a Parigi il 28 dicembre 1895. Al suo primo spettacolo furono presentati l'*Uscita dalle officine Lumière* e una farsa intitolata *Il giardiniere*, considerato oggi il primo film di finzione della storia del cinema, la storia di uno scherzo fatto da un ragazzo a un giardiniere che sta innaffiando un giardino. In seguito fu girato un altro breve film divenuto celebre, *L'arrivo di un treno alla Gare de la Ciotat*. Si vede la stazione, una signora con un grande cappello, il treno che giunge e si dirige verso la macchina da presa. La scena, secondo quanto si racconta, provocò il panico nella sala di proiezione tra il pubblico ancora incapace di distinguere la finzione dalla realtà. I Lumière per due anni dettennero il monopolio delle macchine da presa, inviando in tutto il mondo i loro operatori a riprendere scene di vita quotidiana, avvenimenti esotici, incoronazioni, monumenti celebri. Nel 1897 decisero di rinunciare alla conduzione diretta dell'impresa, anche se continuarono a gestire un catalogo Lumière fino ai primi anni del '900. Più tardi, Georges Méliès cercò di comprare dai due il nuovo mezzo di

riproduzione della realtà in movimento, ma essi rifiutarono in quanto non credevano in una possibilità commerciale della loro invenzione. Méliès senza scoraggiarsi cominciò a girare i suoi film, inventando strumenti via via sempre più complessi. Con lui il cinema entra nella fase pionieristica dell'invenzione delle tecniche di ripresa e dei "trucchi" cinematografici. A lui si deve tra le tante cose l'invenzione della ripresa in studi cinematografici truccati, nel suo teatro di posa di Montreuil (1897), in modo da simulare spazi aperti.

Il cinema tuttavia per molti anni fu ritenuto un divertimento per bambini, donne di servizio, soldati in libera uscita e ai film non era attribuito un valore artistico, tanto che erano girati in pochi giorni su soggetti storici, avventurosi, teatrali. Solo molto più tardi se ne capì il valore intrinseco e oggi se ne cerca di scoprire anche il valore funzionale.

Psicologia e cinema, l'analogia con i sogni

La Psicologia, anche se con un forte ritardo, ha da un po' di anni a questa parte (soprattutto negli Stati Uniti) preso in considerazione alcuni aspetti delle rappresentazioni cinematografiche al fine di comprendere i processi interiori che rendono il cinema una forma artistica notevolmente diversa da tutte le altre, anche se l'attenzione sugli aspetti fisiologici dell'immagine filmica ossia del modo in cui lo spettatore vive quanto sullo schermo viene proiettato risalgono almeno a mezzo secolo fa.

In suo un articolo, Michette (1948) ha analizzato la particolare impressione di realtà che suscita nello spettatore la visione di un film, e che, a suo parere, è radicalmente diversa da quella provocata da ogni altra forma di arte figurativa. Secondo Romano (cit. in Musatti, 2000) la nostra esperienza fenomenica immediata, il mondo che noi vediamo, udiamo e tocchiamo fuori di noi è costruito dalla nostra mente mediante percorsi complessi e non sempre facilmente razionalizzabili.

Questi percorsi consentono di far percepire come reali esperienze diverse tra loro come la visione di un film, un sogno o un paesaggio osservato dalla finestra. E' chiaro però che ognuna di queste circostanze appartiene a un tipo di realtà diversa e ciascuno di noi ha appreso, nel corso dell'esperienza, a distinguere tra una forma e l'altra di queste realtà.

Questa capacità di distinguere correttamente tra livelli di realtà, dice l'autore, è una prerogativa del pensiero umano costruita attraverso meccanismi di sviluppo ontogenetici (per cui è possibile attribuire al pensiero infantile una certa confusione tra realtà e immaginazione) e culturali (per cui parliamo di pensiero magico delle popolazioni più primitive o di allucinazione per le forme di coscienza schizofrenica). Per Romano, quindi, il fascino sottile che il cinema ha esercitato sulla psicologia deriva dal fatto che esso costituisce, nella storia dell'uomo, la prima esperienza costruita ad arte in modo tale che l'impressione di realtà sia strettamente intrecciata all'immaginario, al sogno, al magico, al fantastico e all'illusione.

Il cinema è, in questo senso, un grande laboratorio sperimentale in cui i processi cognitivi e affettivi possono venire stimolati e riassemblati, frantumati e ricomposti (Romano, cit. in Musatti 2000). Per un certo periodo della sua storia, secondo lo stesso autore, la psicologia si è completamente disinteressata di questi processi e solo tardi ha cominciato a porre attenzione all'esperienza cinematografica osservandola a partire da un punto di vista scientifico e individuandone diverse prospettive di lettura:

a) da un lato ha cercato di studiare le condizioni percettive che sono alla base della genuinità fenomenica (per usare un termine musattiano) della scena filmica, in particolare delle impressioni batoscopiche e cinetiche prodotte dalla successione di immagini statiche e bidimensionali;

b) si è occupata di analizzare il racconto filmico, la sceneggiatura, le modalità, cioè, attraverso le quali poter condensare in pochi minuti la narrazione di eventi che sul piano reale avrebbero potuto occupare anni e, di conseguenza, degli espedienti usati durante il montaggio ma anche dei meccanismi cognitivi che lo spettatore è implicito che posseda e attivi al fine del poter comprenderne il decorso;

c) ha indagato sulla rievocazione soggettiva (a partire dalle esperienze vissute nel corso del proprio sviluppo evolutivo) degli eventi rappresentati sullo schermo e delle circostanze che ne facilitano o ne ostacolano il ricordo;

d) ha sondato la capacità del cinema di indurre emozioni, anche violente, di esaltare o deprimere lo spettatore, elaborando ipotesi sulle funzioni psichiche che mediano il rapporto tra questo e il mondo vissuto oltre lo schermo (Musatti, 1965, 1950);

e) infine ha scandagliato gli effetti che la visione cinematografica esercita sul comportamento successivo degli spettatori, a partire dai processi suggestivi fino a quelli catartici.

Uno degli interessi degli psicologi, insomma, è stato quello di provare ad osservare il cinema e la televisione con attenzione e occhio critico, poiché, come dice Musatti, il modo di vedere i fenomeni da parte dello psicologo è diverso dal modo in cui gli stessi fenomeni possono essere osservati da altri studiosi o dalla gente comune. In relazione al primo punto, la prima caratteristica che salta subito agli occhi e che dovrebbe affascinare un attento osservatore è, per l'autore, il concetto di maggior senso di realtà scatenato dalle immagini in movimento tipiche di un film, rispetto ad altre tipologie di forme artistiche. Nella stessa cinematografia, dice l'autore, un paesaggio, per esempio un paesaggio montano, oppure la veduta di una città, dove nulla assolutamente si muova (specialmente se la macchina da presa è rimasta anch'essa ferma e non si è fatto uso di panoramiche o di carrellate) dà l'impressione di una cosa piatta, cioè appunto di una immagine, come un disegno o un quadro. Basta, però, che in quel paesaggio vengano inseriti improvvisamente oggetti, persone o animali in movimento perché la situazione percettiva si modifichi e si abbia l'impressione di realtà.

Anche nei cartoni animati, così come sono attualmente realizzati, con le tecniche più moderne, seppure lo spettatore è pienamente consapevole che si tratti soltanto di disegni, si ha, per effetto del movimento, un'impressione di realtà del tutto corrispondente a quella degli altri film. Queste impressioni ci sono ormai così abituali che nessuno se ne meraviglia: in tal modo il problema del perché esse si producano viene totalmente trascurato.

In realtà, sottolinea Musatti (1961), vale invece la pena di porsi tale problema, perché a esso è intimamente legata tutta la questione riguardante le reazioni psicologiche degli spettatori al film.

Agli inizi degli anni trenta lo stesso autore (1929, 1931, 2000) si occupò di particolari fenomeni detti stereocinetici. Sulla base del movimento di alcune figure piane (circoli fra loro eccentrici, ellissi ecc.) disegnate su di un disco in rotazione, si ottiene l'impressione che tali figure siano dotate di tridimensionalità. Musatti dimostrò come un soggetto, a cui viene chiesto di confrontare la corporeità apparente ottenuta con queste tecniche con la corporeità effettiva di oggetti analoghi osservati binocularmente, tendeva ad attribuire maggior valore di realtà alla prima esperienza (dunque alla corporeità apparente) che non alla seconda (quella reale). Secondo l'autore questo meccanismo sarebbe alla base della percezione di corporeità reale delle immagini cinematografiche. Tecnicamente la cinematografia è basata sul processo fisiologico della visione relativo alla permanenza delle immagini retiniche, per

cui la percezione del movimento è un'illusione determinata dalla presentazione in rapida successione di immagini fisse (Fanelli, Orlando, Vallati, 2002). La formulazione teorica di questo processo, come accennato precedentemente, si deve a G. A. Plateau che nel 1832 creò il primo strumento per la visione di immagini in movimento: il Fenachistoscopo.

Michotte (1948), uno degli psicologi che hanno maggiormente studiato l'impressione di realtà al cinema, ha messo questa caratteristica in relazione con l'impressione di corporeità o tridimensionalità cinematografica.

Questa non deriverebbe da una percezione reale di tipo tridimensionale, a prescindere dai meccanismi stereoscopici, ma sarebbe intrinseca all'esperienza filmica. Per un certo periodo di tempo, d'altra parte, la cinematografia aveva cercato di studiare tecniche innovative per poter proiettare veri e propri film in 3D (tre dimensioni). Il risultato di queste ricerche, come notano Michotte ed altri autori, il cosiddetto cinema stereoscopico - ottenuto imitando le condizioni dello stereoscopio fotografico che consente di presentare a ciascuno dei due occhi due fotografie scattate da differenti punti di vista di uno stesso oggetto in modo da poterne scatenare un'immagine retinica di tipo tridimensionale - ha avuto un totale insuccesso. E questo, dice Musatti (1961), perché il cinema stereoscopico che si voleva inventare non aveva alcun bisogno di essere inventato. Il cinema normale a due dimensioni, sarebbe già di per sé un cinema stereoscopico, non in termini strettamente percettivi ma per i vissuti che è in grado di stimolare nello spettatore, il quale percepisce la realtà proiettata come talmente verosimile da potersi identificare con essa senza bisogno di ulteriori artifici.

All'interno di una sala cinematografica, dice l'autore, lo spettatore non vede figure piane che si muovono in un piano, ma corpi che si spostano in ambienti tridimensionali: una stanza, una via, una piazza. Il meccanismo attraverso cui uno spazio bidimensionale come quello dello schermo possa dare vita a percezioni del tutto corrispondenti a quelle di una realtà corporea e tridimensionale è stato affrontato e chiarito da diversi ricercatori per lo più appartenenti alla scuola della Gestalt che hanno concentrato la loro attenzione sui fenomeni percettivi ed in particolare sulla percezione degli oggetti in movimento. Per la psicologia della Gestalt esiste una legge generale della percezione visiva secondo la quale ciascun individuo tenderebbe a rappresentarsi, sempre delle stesse dimensioni, gli oggetti conosciuti. Quando sulla retina un'immagine subisce un progressivo ingrandimento o rimpicciolimento, la nostra mente per la legge di Emmert dell'invarianza del rapporto grandezza-distanza, avendo appreso che l'oggetto ha una determinata dimensione fissa, piuttosto che immaginare una sua variazione, tende a trasformare queste differenze percepite in termini di avvicinamento o allontanamento dell'oggetto stesso.

Su questo presupposto, in fase di registrazione, si basano i movimenti della telecamera per indicare processi di allontanamento o avvicinamento degli oggetti, e lo spettatore in sala si trova, dunque, a vedere il film così come osservato, per così dire, al posto della macchina da presa. In tal modo gli spostamenti in profondità degli oggetti sono visti esattamente come sarebbero visti in realtà se esso si avvicinasse o allontanasse dagli oggetti presenti nella scena. Secondo Angelini (cit. in Senatore 1995) a ogni movimento della macchina da presa o a ogni inquadratura corrispondono differenti toni emotivi ed è infatti ricercando particolari effetti psicologici che il regista sceglie di effettuare una ripresa: la panoramica dall'alto verso il basso, ad esempio, può dare la sensazione di pericolo, una panoramica a movimento curvo stimola la paura, movimenti di avvicinamento verso il pubblico aumentano l'attenzione e la tensione, movimenti opposti la diminuiscono, e così via.

Lo spettatore, dunque avrebbe di fronte a sé non uno schermo sul quale passano determinate immagini, ma un ambiente corporeo, uno spazio, dove si muovono cose e persone. Uno spazio del tutto corrispondente allo spazio reale, proiettato come i suoi occhi lo proietterebbero sulla retina perché visto con gli occhi della macchina da presa. Lo schermo, insomma, esiste fin tanto che la proiezione non è iniziata, come telone bianco che limita la sala ma non appena inizia la proiezione lo schermo scompare sostituito dalla realtà presentata dal regista (Musatti 2000). Il cinema produce un effetto molto simile allo spazio reale. L'illusione è così forte che normalmente si arriva a dimenticare l'assenza di immagine fuori dallo schermo. Il campo e il fuori campo, cioè, appartengono a uno stesso spazio immaginario (Giusti, 1999). Si potrebbe in definitiva affermare che il cinema è in grado di generare, per colui che vede il film, uno spazio fittizio, che ha tutti i caratteri della realtà, ma che non è contestualizzato ossia collocato in un luogo o in un tempo. Il tempo ed il luogo in cui è ambientato il film, infatti non corrispondono al tempo e al luogo reale, né al tempo e al luogo cui si riferiscono le emozioni che il film scatena soggettivamente.

Il film è in grado di evocare uno spazio che ha tutti i caratteri della realtà e che tuttavia non ha alcun suo posto nello spazio reale: perché non è sullo schermo (che scompare del tutto), né dietro allo schermo (in quanto dietro allo schermo non vi è nulla), ma "oltre" lo schermo (Musatti, 2000).

Per indicare questa particolare situazione alcuni autori hanno coniato un'espressione secondo la quale la scena del film verrebbe vista come attraverso il "buco della serratura", cioè in un ambiente che non è l'ambiente stesso dove si trova lo spettatore ma del quale questi può esserne osservatore non visto, in uno spazio e in un luogo che non è reale ma semplicemente mentale.

Di qui il facile paragone spesso citato con i sogni. Anche in questo caso infatti lo spazio, il luogo e il tempo non sono collocabili realmente ma si trovano semplicemente nella nostra mente. Secondo Paolo Pancheri (cit. in Senatore 2001) il cinema induce una curiosa alterazione dello stato di coscienza: è come se lo spettatore entrasse temporaneamente in uno stato sognante mantenuto e trascinato dalla storia del film e dalla potente suggestione delle immagini. Si tratta (ibidem) di un particolare stato crepuscolare dove la realtà oggettiva si cancella e i vissuti soggettivi, indotti dalle sequenze cinematografiche, diventano temporaneamente la nuova realtà. Come nei sogni lo spazio-tempo si annulla, l'impossibile diventa possibile, la fantasia diventa realtà. Per un individuo adulto e con un minimo di cultura scientifica, comprendere che il sogno (o processi simili come quelli che avvengono durante la visione di un film) avviene nella nostra mente è abbastanza scontato, fa notare Musatti, ma per i bambini o anche per individui adulti di altre civiltà più "primitive", la faccenda non è di così semplice comprensione. Se si ascolta un bambino raccontare un sogno, continua l'autore, spesso si ha la percezione che sia convinto di essere effettivamente stato nel posto che ha sognato; ed è solo crescendo che si raggiunge la consapevolezza che i sogni siano immagini puramente mentali. Lo stesso può essere osservato da un punto di vista filogenetico (fa ormai d'altra parte della consapevolezza comune che lo sviluppo ontogenetico dell'individuo segua lo sviluppo filogenetico della specie (legge di Haeckel) analizzando come le popolazioni antiche o primitive interpretino il significato dei sogni. Il sogno spesso è visto come comunicazione dell'aldilà o dei morti o come evento che deriva dall'esterno e non dalla propria mente.

In questo senso, dunque, il cinema è qualcosa di profondamente unico e diverso da ogni

altra forma di rappresentazione artistica. Nel leggere un libro infatti ci si può immaginare in un luogo e in un tempo, ma basta alzare gli occhi per rendersi conto che si è in un altro luogo ed in un altro tempo: sull'autobus, sul treno, nel salotto di casa. Il contatto con la realtà, insomma, non viene mai perduto, se non altro per il fatto che l'azione di leggere è sempre volontaria. Per le due ore corrispondenti alla durata del film, invece, questo processo è reso fisicamente molto più complesso: intorno allo spettatore c'è il buio e il silenzio, per cui più facilmente ci si immerge totalmente nelle immagini. La sala va sullo sfondo e tutte le percezioni dello spettatore sono concentrate sulle scene che appaiono sullo schermo, l'atto volontario, in questo caso, si ha soltanto limitatamente alla decisione di recarsi al cinema e del comprare il biglietto, poi si è rapiti dalle immagini.

La relativa immobilità, l'abbandono sulla poltrona aiutano a perdere il contatto cosciente con il proprio corpo, mentre il buio e il silenzio circostante favoriscono l'immersione nella storia facendo dimenticare la realtà oggettiva in cui ci si trova (Michette, cit. in Senatore, 1995). La sala oscura equivale ad una vera e propria caduta nell'inconscio, con un conseguente distacco dal mondo esterno (Sogaro, 2002). Per questo motivo il processo viene falsato se lo stesso film, anziché visto al cinema, viene visto nel salotto di casa propria; durante la visione lo spettatore sarebbe sottoposto all'invasione di stimoli vari (il gatto che salta sulla poltrona, lo squillo del telefono, il postino che citofona...) in grado di riportarlo costantemente in contatto con la realtà esterna, distogliendolo dall'immersione nella realtà filmica.

Anche il teatro produrrebbe effetti assolutamente non paragonabili a quelli che si hanno al cinema: a teatro, dice Musatti (1961), un luogo reale esiste ed è il palcoscenico sul quale spesso i dati della realtà rappresentata non sono reali ma simbolici o metaforici (ad esempio un telone chiaramente non rispondente al reale dà l'ambientazione). La sala non può andare sullo sfondo in maniera completa per il semplice fatto che il palcoscenico è pur sempre una parte della sala stessa, e lo spettatore a teatro resta a teatro, e benché si immerga in ciò che avviene sulla scena, non perde mai il contatto con l'ambiente in cui è inserito. Sul palcoscenico, continua, infatti, l'autore, gli attori sono persone reali, che recitano una loro parte ma che non perdono la loro individualità, che in un momento qualsiasi possono scendere dal palcoscenico in sala ed interagire direttamente con gli astanti. Ciò perché il palcoscenico stesso non è che il prolungamento della sala. E' per questo che nell'attore di teatro risulta molto più evidente la doppia personalità di attore e personaggio, mentre nella cinematografia l'attore viene assorbito del tutto nel personaggio che sta rappresentando.

Dunque, se un romanzo scatena una realtà immaginata, il teatro una realtà rappresentata anche se solo sul piano simbolico, il cinema è l'unica forma di rappresentazione artistica a proporre una realtà presentata in modo diretto. Ed è questo il motivo per cui con maggiore facilità rispetto alle altre due forme, il cinema è in grado di trasportare lo spettatore fuori dalla propria realtà, in un mondo diverso (a volte migliore, a volte più tragico, a volte più avventuroso) ma comunque nuovo rispetto a quello che esiste fuori dalle porte della sala cinematografica. Studiando i processi psichici dell'inconscio, la psicoanalisi e la psicologia in genere hanno mostrato come la distinzione netta che in maniera cosciente ciascun essere umano fa tra fantasia e realtà, fra desiderio e sua attuazione, non abbia invece per l'inconscio alcun valore. Un film quindi più facilmente è in grado di toccare corde più intime perché ha la possibilità, come il sogno, di ingannare i meccanismi di censura della coscienza. E' come se il film potesse parlare alla parte più profonda, alla parte inconscia di ciascuno spettatore, non dal di dentro, come nel caso dei sogni, ma dall'esterno.

Per Lebovici (cit. in Senatore, 1995) il film suscita una adesione empatica con se stessi simile allo stato di comunione rilassata che il sognatore ha con il suo corpo. Lo stato di leggero stordimento che si vive alla fine della proiezione, quando si riaccendono le luci, è analogo, secondo l'autore, al semisonno del sognatore che rifiuta di abbandonare il sonno per la veglia, prolungando il suo stato in una *reverie* dei diversi episodi.

La *reverie*, secondo Bion (1972, cit. in Ballauri, 2000, 1994), è uno stato mentale, simile al sogno, in cui la madre identificandosi nel bambino si lascia trasportare dai ricordi e dall'immaginazione per aiutarlo a dare un senso ai contenuti emozionali ed affettivi proiettati su di lei, allo stesso modo in cui l'analista con la sua *reverie* aiuta il cliente a dare un significato ai propri.

Etchegoyen (cit. in Ballauri, 2000) ipotizza che la *reverie* assomigli molto alla sfera dell'illusione di Winnicott che la definisce come area di esperienza della quale non è necessario giustificare l'appartenenza né alla realtà interna né a quella esterna perché appartenente alle esperienze dell'arte, della religione e del vivere immaginario. Si tratta dell'immaginazione creativa in grado di consentire di cogliere gli aspetti affettivi ed emotivi dell'esperienza. Morin (1982), ponendosi l'obiettivo di analizzare le analogie tra sogno e film, chiarisce che le strutture del film rispondono ai medesimi bisogni immaginari di quelle del sogno, facilitate anche dalla condizione para-ipnotica che l'oscurità, il fascino dell'immagine, la passività e l'impotenza fisica generano nello spettatore. Alcuni psicanalisti hanno scoperto l'esistenza di un disturbo noto come "attacchi di angoscia cinematografica".

Nel DSM IV l'attacco d'angoscia o di panico viene definito come un improvviso stato di paura, che non ha un suo oggetto specifico. Consiste, cioè, nella percezione di un grande pericolo, di un'imminente catastrofe non spiegato da alcuna causa reale. Spesso il soggetto sperimenta la paura di perdere il controllo, di morire oppure di impazzire.

Dal punto di vista fisiologico, l'attacco corrisponde ad un'accelerazione del ritmo cardiaco, un affanno respiratorio, tremori, sudorazione e altre manifestazioni neurovegetative, che non rappresentano la causa, quanto piuttosto le conseguenze della paura.

Gli attacchi di panico non hanno cioè dei correlati fisiologici in grado di spiegarne l'eziogenesi che quindi è considerata prettamente psicologica. Analizzando alcuni di questi casi, studiosi americani si sono accorti che spesso il primo attacco di panico, soprattutto nel caso di soggetti ansiosi, si è verificato durante la proiezione di un film o al termine della stessa. Alcune volte, l'associazione è così sistematica da scatenare una vera e propria fobia del cinema tanto che la persona mette in atto i tipici meccanismi di evitamento che caratterizzano ogni forma di fobia, rinunciando alla visione di qualsiasi film e mantenendosi lontano dalle sale cinematografiche. Sicuramente non è plausibile ritenere che la semplice visione di un film sia stata in grado di suscitare, di per sé, una nevrosi, ma questa ha senz'altro agito semplicemente da fattore scatenante (e molti altri eventi avrebbero potuto avere la stessa funzione) per cui il processo si è potuto sviluppare e rivelare. Ma com'è possibile che lo spettatore messo in presenza di una vicenda apparentemente per lui del tutto estranea, possa immedesimarsi in modo tale con la situazione da reagire con il proprio apparato psichico fino a scatenare un attacco di panico?

La spiegazione fornita da Musatti (1950) fa riferimento al fatto che i film sono in grado quasi di comunicare, per le caratteristiche sopra descritte, direttamente all'inconscio.

Secondo l'autore questa ipotesi è confermata anche dal fatto che molti dei "resti diurni" tipici dei sogni possano derivare da film visti, cosa che ne testimonierebbe il profondo impatto

emotivo per il soggetto. Non tutti i possibili residui diurni, cioè tutto quello che ci capita nella nostra vita quotidiana, sono infatti, secondo l'autore, idonei a essere utilizzati come mattoni per la costruzione dei sogni. Perché questo accada è necessario che si presentino delle forti connessioni tra il materiale rappresentativo fornito dalle nostre recenti esperienze della vita cosciente e profondi conflitti inconsci.

L'abbondante utilizzo nei sogni di materiale tratto da film è legato al fatto che il film stesso aveva già messo in moto quegli elementi della personalità profonda del soggetto che ora nel sogno tornano a manifestarsi (Musatti 2000). E' come se il soggetto avesse già fatto il suo sogno seduto sulla poltrona del cinema, immergendosi nella situazione del film e vivendola in proprio per taluni suoi elementi; e durante la notte, con tutte le modificazioni e le integrazioni tipiche dei processi onirici, lo torna a sognare. I sogni, per l'autore, hanno di per sé molto in comune con le immagini filmiche e non soltanto perché possono essere costituiti da serie di episodi spesso staccati come le sequenze di un film, ma proprio per il carattere di realtà con cui si presentano senza tuttavia inserirsi nella realtà di vita del soggetto. In conclusione, sia il cinema che il sogno ci consentono di vivere una situazione diversa da quella della nostra vita reale, con la piena intuibilità, però, della vita reale stessa. Entrambi necessitano di un momento in cui la coscienza si distacca dalla realtà quotidiana: nel sogno, in cui viene interrotto ogni contatto fisico con l'ambiente circostante (niente luce, niente rumori, in posizione comoda e rilassata, in alcuni momenti regredendo a quella fetale); durante la visione di un film al cinema in cui molte delle condizioni precedentemente descritte vengono riprodotte tanto che ogni evento che ci distoglie da questo stato viene percepito come profondamente fastidioso (il vicino chiacchiera o fa rumore, uno spettatore entra in ritardo, un cellulare acceso...).

Sogno e cinema trasportano la mente altrove, e in un certo senso, rappresentano forme di evasione volontarie e non patologiche dalla realtà. Ed in quanto processi difensivi, sogni e film sono sottoposti ai meccanismi di oblio: i sogni, soprattutto nel caso in cui i processi di censura non sono stati ritenuti dal nostro inconscio in grado di evitare ogni collegamento tra contenuto rappresentato e pulsioni profonde, vengono dimenticati con estrema facilità o si modificano profondamente nel tempo, al fine di essere resi più logici ed accettabili alla nostra coscienza (ciò che Freud aveva indicato col processo di elaborazione secondaria). Anche i film, o quanto meno alcune caratteristiche, vengono dimenticati; Si possono anche notare gli effetti dei medesimi meccanismi di spostamento che intervengono nel sogno. Dopo un po' è facile che si dimentichi la storia, se il film visto era in bianco e nero o a colori o se un evento narrato è avvenuto prima o dopo un altro e si ristrutturata nel ricordo secondo la sua logica interna, allo stesso modo la successione cronologica dei vari episodi di un film può andare perduta nel ricordo, per essere sostituita da un ordine di successione dovuto alla logica interna dello spettatore. In alcuni casi capita addirittura di dimenticare se un film si è visto oppure no. E' chiaro che non stiamo parlando di processi del tutto omologhi: il sogno è guidato da noi, anche se in maniera inconscia, mentre il film segue il percorso che qualcun altro (lo sceneggiatore o il regista) ha deciso e pensato. Nel primo, colui che sogna agisce comunque in prima persona, sia in maniera attiva (quando diventa protagonista del sogno stesso) che in maniera passiva (mettendo in bocca ad altri frasi o comportamenti che derivano comunque dal proprio inconscio); durante la proiezione di un film lo spettatore è invece tendenzialmente più passivo e non determina né direttamente né indirettamente la trama ma assiste al susseguirsi delle scene e degli eventi.

Secondo diversi autori, tuttavia, queste differenze non sono affatto decisive poiché, al cinema, la posizione di spettatore passivo è più che altro apparente: chi guarda un film in realtà partecipa in proprio alle vicende viste più di quanto si possa pensare.

Anche in alcuni sogni, d'altra parte il sognatore non è protagonista attivo e l'analisi di questi sogni conduce per lo più a ritenere che la mancata partecipazione diretta alla scena esprima semplicemente una difesa del soggetto che, pur rappresentando l'appagamento di alcune tendenze in lui latenti, si affretta nel contempo a mettersi fuori dalla vicenda stessa e ad assumere il ruolo di spettatore poiché sente le tendenze emerse come proibite e tali da non potersi vivere in proprio. Questi sogni sono dunque il risultato di un compromesso (Musatti, 1950). In questi casi, il sognatore, compiendo un enorme sforzo per vincere la volontà di continuare a dormire, preferisce piuttosto che svegliarsi, estraniarsi dal sogno stesso, o quantomeno dalla sua partecipazione in prima persona o consapevolizzare all'interno del sogno stesso che sta sognando. Colui che osserva un film non ha ovviamente bisogno di proteggersi in un modo così specifico perché la scena è già rappresentata al di fuori di sé, ma mette in atto, tuttavia, un'analogia modalità soddisfacendo le proprie pulsioni come spettatore e quindi senza assumersi particolari responsabilità.

Durante i sogni, proprio perché rimane sospesa l'attività psichica cosciente, prendono il sopravvento i processi psichici inconsci. Impulsi, desideri, bisogni, fantasie, gestalt non chiuse hanno in tal modo la possibilità di esprimersi attraverso le costruzioni oniriche. Alcuni studi hanno inoltre dimostrato che, seppur addormentati, si è comunque spesso consapevoli di star sognando e questo consente al materiale onirico di esprimersi più liberamente grazie alla percezione inconscia che questo non possa influire direttamente sulla realtà. I film anche se costruiti dagli altri, nel momento stesso in cui si decide di andarli a vedere, vengono in un certo modo accettati e quindi considerati all'interno del proprio mondo psichico (se un film non riesce a coinvolgerci tanto da non venir accettato, allora ci infastidisce, ci stanca, ci annoia...).

Secondo Musatti (1980), nell'accettare il film viene manifestata, di fronte ad esso come di fronte ad un sogno, una tolleranza assai maggiore di quella che si avrebbe rispetto a eventi reali a cui fossimo costretti a partecipare o anche solo ad assistere. Questo poiché anche se la sala scompare o passa sullo sfondo, permane la consapevolezza che si tratta di un film e che tutto ciò che sta accadendo sullo schermo non potrà avere ripercussioni nella vita reale. Morin (1982) definisce lo stato psicologico in cui si trova lo spettatore molto simile all'ipnosi, ma al tempo stesso diverso da questa per il fatto che la persona sa di assistere ad uno spettacolo inoffensivo (mentre il soggetto sottoposto ad ipnosi, tranne in alcuni casi, crede nella realtà assoluta presentata), per cui, rispetto al sogno il cinema sarebbe un complesso crogiolo di realtà ed irrealtà, più vicino al sogno da svegli.

Metz (1980), come Morin, considera il cinema una dialettica tra reale ed ideale, per cui lo spettatore si trova in una condizione mentale che non è né di sogno, né di veglia ma una situazione intermedia tra le due posizioni.

I processi integrativi di realtà ed irrealtà fanno quindi in modo che durante la visione di un film venga allentato il controllo cosciente e, se il tema aggancia conflitti o pulsioni pregnanti per lo spettatore, questi potrà permettersi di appagarli senza rischi per il suo equilibrio psichico attraverso la visione. Sogno e film, in conclusione, almeno accettando la visione psicanalitica degli autori, sembrano essere legati a doppio filo: se da un lato le situazioni cinematografiche per il fatto di essere distaccate dalla realtà possono venir utilizzate come

residui diurni in sogno, dall'altro, per il profondo legame che riescono a stabilire con le parti inconsce, rappresentano forme altrettanto valide di sogni, fatti, per così dire, ad occhi aperti. In definitiva così come accade che un cliente, attraverso un proprio sogno realizzi determinati suoi impulsi senza sentirsi responsabile di averlo fatto, allo stesso modo, senza rischi, lo spettatore al cinema contatta vissuti emotivi propri e vive la vicenda rappresentata come se fosse il protagonista soddisfacendo bisogni propri. Secondo i Gabbard (2000), quindi, per quanto apparentemente diversi, la psicologia e il cinema possono entrambi offrirci uno sguardo irresistibile sulla psiche umana. Giusti (1989), d'altra parte sottolinea come qualsiasi forma artistica sia strumento privilegiato per aiutare gli individui ad entrare in contatto con le loro parti più intime, favorendo la connessione tra mente e corpo. Le arti (e il cinema forse più di ogni altra) hanno la potenzialità di aiutare gli individui a diventare più integrati e consapevoli dei propri meccanismi interni e di essere, quindi, un valido ausilio per affrontare momenti di difficoltà esistenziale (Giusti, Piombo, 2003; Hesley, Hesley, 1998).

La realtà cinematografica: la partecipazione attiva dello spettatore al film

Secondo Musatti (1961), uno degli errori in cui più facilmente si incappa quando si cerca di analizzare scientificamente il fenomeno della cinematografia è il cosiddetto errore dello stimolo, l'errore, cioè, in cui si incorre quando, volendo descrivere una situazione psicologica o una situazione vissuta, invece di descrivere questa si descrive la situazione fisica che dà luogo all'impressione o al vissuto. La situazione vissuta, nel caso delle immagini filmiche, non è una situazione nella quale ciò che ci è presentato è soltanto una metafora della realtà ma si tratta di una vera e propria realtà soggettiva, parallela a quella "oggettiva".

Al cinema, dice l'autore (ibidem), vediamo quello che si svolge di fronte a noi come realtà e ciò è dimostrato dal fatto che possiamo confrontare tra loro, per esempio, le situazioni del cinema di fantasia e le situazioni reali del cinema documentario rimanendo consapevoli che si tratta di due forme di realtà di tipo diverso (un'integrazione delle due prospettive è stata tentata da Woody Allen nel suo "Zelig"). Se facciamo un confronto fra queste situazioni possiamo constatare che non vi è nulla di diverso nel modo in cui viviamo la scena presentata nell'uno e nell'altro caso.

L'insieme delle strutture tecniche e delle trovate del regista sono, insomma, una sorta di strumento, né più né meno di un telescopio o un cannocchiale, attraverso il quale è possibile osservare una situazione reale. L'immagine cinematografica è la realtà che abbiamo di fronte a noi e non qualche cosa che rinvia alla realtà. In questi termini l'autore stesso, in uno dei suoi scritti parla di realtà "oltre" lo schermo (Musatti 2000). Chi va al cinema è consapevole di essere seduto su una poltrona all'interno di una sala buia e di avere di fronte uno schermo sul quale vengono proiettate delle immagini in movimento, pur tuttavia, la percezione soggettiva di ciascuno spettatore è che ciò che gli si sta presentando di fronte si svolga come qualcosa di reale, come se lo schermo si tramutasse in una finestra e al di là della quale ciascuno venisse messo a contatto con un'altra realtà vera.

Il termine cinematografia (derivato da quello più noto di fotografia), che significa letteralmente immagine in movimento, in realtà non è in grado di indicare affatto l'impressione che si prova seduti in poltrona davanti al grande schermo. In questo senso si può affermare che il cinema si è differenziato, fin da quando è stato inventato, dalla lanterna magica non soltanto perché ciò che in esso veniva visto si muoveva ma perché ciò che vi si vedeva era in grado di trasmettere un carattere di realtà che nella proiezione fissa mancava del tutto. Anche

per Michotte (1948), lo spettatore vivrebbe le immagini cinematografiche come una realtà anche se si tratta indubbiamente di una realtà di un tipo particolare e che non sostituisce la realtà così come oggettivamente intesa. E questa realtà è stranamente indipendente dalle condizioni tecniche sotto le quali essa ci viene presentata: sia su un grande schermo, che su uno piccolo, sia su uno schermo televisivo, sia con immagini a colori o in bianco e nero.

Il film consente allo spettatore la possibilità di inserirsi nella vicenda che viene presentata, di viverla in proprio, e, quando la situazione viene percepita eccessivamente pericolosa in senso psicologico (come spiegato nel paragrafo precedente nella sua analogia col sogno) di staccarsi, di uscire dalla scena, ricontattando la realtà esterna.

Questa oscillazione tra partecipazione e distacco, secondo diversi autori, non è caratteristica della cinematografia., ma di ogni situazione artistica. L'arte è produzione di qualche cosa che è e non è nello stesso tempo (Michotte, 1948). Ma come può avvenire questo processo che porta uno spettatore a percepirsi come inserito all'interno della realtà cinematografica in alcuni casi così distante dalla sua?

Uno dei meccanismi più frequentemente citato da diverse fonti è sicuramente l'identificazione. È un processo che caratterizza molte delle esperienze umane. Si tratta di un meccanismo di difesa dell'Io in cui una carenza o una frustrazione sperimentata in maniera molto forte viene mitigata attraverso l'assunzione (introiezione) di sentimenti, vissuti ed emozioni di altri, detti oggetti di identificazione (Arnold, Eysenk, Meili, 1986). Cramer (1991) definisce l'identificazione come uno dei meccanismi di difesa più evoluti, in grado di presentarsi in una fase successiva rispetto a quelli più semplici come la negazione o la proiezione. Identificazioni ripetute fanno sì che due persone legate sentimentalmente dopo anni tendano a somigliarsi, non solo comportamentalmente ma anche fisicamente (è lo stesso processo che spiega perché tendenzialmente si somiglia al proprio cane).

Questo meccanismo, tuttavia, non è pervasivo, non agisce, cioè, continuamente (tranne in casi di gravi disturbi psichiatrici) e l'individuo, che altrimenti rischierebbe di perdere totalmente la propria autonomia e personalità, mette in atto dei meccanismi antiidentificativi. Durante la visione di un film, però, proprio perché la nostra coscienza si trova in una situazione di abbandono e di percezione di basso rischio, questi fenomeni sono particolarmente intensi. Il fatto, cioè, che il cinema ci presenti una realtà, che per quanto reale ed effettiva non fa comunque parte della nostra vita quotidiana, consente all'identificazione di esplicitarsi con una estensione difficilmente raggiungibile in condizioni diverse.

Lo spettatore vive veramente in prima persona la vicenda presentata ed in più con la facoltà di spostare continuamente gli oggetti di identificazione a seconda dei tratti caratteriali che i diversi personaggi esprimono di momento in momento. Ci si può immedesimare con l'eroe e un momento dopo con il cattivo di turno, poi con l'amante, il figlio ecc., a seconda di quali bisogni si sta cercando di soddisfare in quel momento. Secondo Baudry (cit. in Senatore, 1995) lo schermo, la sala, le poltrone di un cinema sembrano riprodurre il dispositivo che sta alla base dello specchio lacaniano, nel quale il bambino tra gli otto e i diciotto mesi, attraverso la percezione del riflettersi del proprio corpo e del riconoscersi in un altro da sé, produce un primo abbozzo dell'Io come formazione immaginaria.

Attraverso, cioè, il riconoscersi nei diversi personaggi strutturiamo in maniera più consapevole la nostra identità e la visione che abbiamo di noi stessi.

Solitamente l'autore o il regista del film cerca di instradare le identificazioni indicando in modo abbastanza univoco qual è la figura centrale che il pubblico dovrebbe appoggiare,

e se questa indicazione manca del tutto spesso il film risulta pesante, noioso o irritante. In altri casi, però, il pubblico sceglie addirittura di non seguire affatto le indicazioni proposte orientandosi su un personaggio in grado di soddisfare bisogni collettivi inconfessabili (scalpore aveva dato in America il fatto che durante la proiezione di "Nightmare 3" tutta la sala parteggiasse per Freddy Krueger).

Uno dei meccanismi individuati da Musatti (1961) in relazione a questo processo è il fatto che spesso lo spettatore si auto inganna: il parteggiare cosciente non sempre, cioè, coincide interamente con l'identificazione e spesso si è disposti a parteggiare coscientemente per uno dei personaggi (di solito quello indicato dall'autore del film), ma, sotto l'alibi di questa cosciente impostazione e di questa identificazione principale, ad identificarsi inconsciamente anche con altri, in modo da poter soddisfare non solo desideri, per così dire, socialmente accettati ma anche impulsi recriminabili (è quello che succede quando ci si identifica con un killer o con un carnefice soddisfacendo così, in maniera quasi sublimata i propri istinti sadici). E spesso l'interesse maggiore per film da parte dello spettatore consiste proprio in queste altre identificazioni laterali.

Parteggiare per l'eroe, per il buono, per colui che si comporta secondo le norme sociali non arricchisce il bagaglio psichico dello spettatore, sostiene l'autore. Sono azioni che anche lui se potesse compirebbe, ma le identificazioni laterali sono ben altra cosa, queste permettono di trovarsi in possesso di atteggiamenti e di sentimenti che normalmente vengono ritenuti estranei o che non ci si può permettere che mai si vorrebbero soddisfare nella realtà.

È chiaro, dice l'autore, che questi processi avvengono anche nel teatro e nel leggere un libro, ma la grossa differenza sta nell'intensità con cui questi si manifestano all'interno di una sala cinematografica. Alcuni studiosi si sono interessati a studiare le identificazioni nel momento in cui avvengono. Grazie a fotografie (o cineprese) a luce infrarossa (o ultravioletta), non visibili per gli spettatori, è stato possibile riprendere il pubblico che assisteva alla proiezione di un film, individuando passo dopo passo, movimenti, espressioni facciali stati d'animo emergenti man mano che i processi identificativi erano messi in atto. Queste reazioni motorie, molto più ricche di quanto ci si potrebbe aspettare, diventano ancora più evidenti in un pubblico di bambini. In un esperimento svolto su bambini durante una scena di un film tedesco a cartone animato (*Le avventure di Pollicino*), nella quale una mucca sta per inghiottire il protagonista, i bambini in sala per lo più, con i gesti della bocca, mostravano chiaramente di identificarsi con la mucca, come se si accingessero a divorare qualche cosa o viceversa mettevano contemporaneamente in atto anche una difesa, un tentativo, cioè, di sottrarsi all'azione dell'inghiottire (Musatti, 1961).

Mentre si potrebbe pensare che questi piccoli spettatori debbano semplicemente spaventarsi di fronte a situazioni di violenza, risulta dunque che essi, in gran parte almeno, vivono in proprio gli atti di violenti con una notevole soddisfazione (Musatti, *ibidem*). Ma l'identificazione non è l'unico meccanismo in grado di spiegare la partecipazione attiva dello spettatore alla visione di un film. Oltre a prendere per sé attraverso questo processo emozioni e sentimenti che non avrebbe osato vivere nella vita reale, ci si può liberare infatti anche di parti di sé spiacevoli attraverso il processo opposto: la proiezione.

Secondo Fanelli, Orlando e Vallati (2002), utilizzando un gioco di parole, nel cinema esisterebbe una duplice proiezione: quella visibile del film sullo schermo e quella invisibile dello spettatore sul film.

Liagiardi e Madeddu (1994) definiscono la proiezione come quel meccanismo di difesa

attraverso il quale un individuo affronta conflitti interni attribuendo ad altri i propri sentimenti, impulsi o pensieri non riconosciuti. In tal modo il soggetto evacua parti di sé inaccettabili o dolorose proiettandole su altre figure sentite spesso minacciose.

Tramite questo meccanismo lo spettatore può conferire ai personaggi pensieri, desideri, intenzioni, atteggiamenti propri inaccettabili, illudendosi poi di coglierli negli stessi personaggi come dati oggettivi. Anche questo meccanismo non è tipico solo della situazione cinematografica, ma caratterizza la vita quotidiana di ciascuno. Nelle persone con disturbo di personalità paranoide, dice Musatti, è ben evidente come il soggetto avverta il suo mondo circostante come ostile e aggressivo, tutto coalizzato a volere il suo male, e senta questo in modo intuibile e certo. In realtà egli stesso, in seguito a particolari episodi della propria vita, ha sviluppato cariche aggressive estremamente forti verso l'esterno. L'aggressività persecutoria, quindi, che avverte nelle persone, altro non è che la propria aggressività proiettata al di fuori di sé. In tal modo l'aggressività percepita come altrui diventa per il paranoico una giustificazione per l'aggressività propria.

Da questo punto di vista i meccanismi proiettivi sono interessanti per poter indagare molti dei meccanismi inconsapevoli dei clienti. Su questo presupposto si basano infatti molti degli strumenti diagnostici, detti appunto test proiettivi come il Rorschach, o il T.A.T. In entrambi i casi vengono forniti al soggetto stimoli più (nel primo caso) o meno ambigui cui attribuire un significato. E' chiaro quindi che di fronte ad uno stimolo ambiguo il significato attribuito non potrà essere che una proiezione inconsapevole di colui che lo attribuisce.

Partendo da questo presupposto non si può non concordare con la visione di coloro che affermano che un film, indipendentemente dall'intenzione da chi l'ha prodotto o girato, è già di per sé un test proiettivo in quanto contiene necessariamente elementi ambigui o, quanto meno, interpretabili a partire da punti di vista assolutamente soggettivi. Lo spettatore, insomma, attribuisce un significato tutto suo al comportamento dei vari personaggi che appaiono sullo schermo e ne definisce a proprio modo la personalità facendo riferimento a quella che è la sua personale esperienza interiore e proiettando su essi qualche cosa di suo.

Un film, quindi, rappresenta una continua transazione di elementi psichici da fuori a dentro il soggetto (identificazione) e da dentro a fuori (proiezione); per dirla alla Musatti, tramite l'identificazione ciascun personaggio è all'interno dello spettatore e tramite la proiezione ciascuna parte del sé dello spettatore sta nei personaggi. Tra l'altro questi due meccanismi oltre ad agire contemporaneamente si rafforzano reciprocamente: la proiezione di elementi propri su un altro è favorita da un'iniziale identificazione con l'altro, e viceversa l'identificazione stessa è favorita dal fatto che l'altro, per effetto delle azioni proiettive, è percepito come simile a sé.

Perché si va al cinema

Ma perché mai la gente va al cinema? Perché il cinema ha un tale successo popolare da giustificare investimenti astronomici per la realizzazione di un singolo film? Perché alcuni film diventano veri e propri cult? E perché capita di voler rivedere diverse volte uno stesso film, magari acquistando anche, dopo averlo già visto al cinema, una videocassetta o un DVD?

Secondo Pancheri (2000) sono state date spiegazioni economiche, culturali, sociali tutte non in grado di spiegarne la portata così preponderante nelle nostre società. Secondo l'autore la risposta va ricercata nel fatto che il cinema tocca o smuove qualcosa di essenziale nella

nostra mente venendo incontro a bisogni antichi ed elementari di ciascuno di noi. Se si osservano gli stati d'animo e i comportamenti delle persone prima e dopo il film, continua Pancheri, è facile notare un cambiamento apparentemente paradossale: se prima, nel comprare il biglietto, nel fare la fila e nel prendere posto in sala, lo stato d'animo è allegro e scherzoso, lo scenario cambia radicalmente alla fine del film e all'uscita dalla sala. Domina un silenzio profondo, molti tendono a rimanere seduti fissando i titoli di coda, e come se necessitasse un po' di tempo affinché le persone riescano a ricontattare la realtà esterna rinunciando a quella filmica, e, fatto questo, rimangano a contemplare le emozioni, le immagini, gli stati d'animo che due ore di un'altra realtà hanno fatto nascere in loro. Naturalmente, sottolinea l'autore, questa fase di "shock autistico" dura un tempo limitato e i richiami della realtà esterna riacquistano presto la loro preponderanza, esattamente come avviene dopo un brusco risveglio quando ancora si è sotto l'influsso dominante del sogno interrotto e solo lentamente si riacquista la piena consapevolezza della realtà.

Durante le due ore, infatti, tutti i canali sensoriali sono polarizzati su quanto avviene sullo schermo con ridotta sensibilità per ogni altro stimolo esterno, la motilità periferica è temporaneamente inibita, ogni attività ideativa è temporaneamente bloccata, l'articolazione della parola è soppressa (Pancheri, *ibidem*). E' come se fosse possibile identificare una terza condizione "fisiologica" di stato di coscienza, accanto a quella della veglia e del sonno REM. Questa terza condizione può essere definita come "veglia sognante" (Pancheri, 2000).

Nello stato di veglia la coscienza può essere rappresentata come una serie di "immagini del presente", ognuna delle quali è collegata funzionalmente a quella precedente ed è la risultante di stimoli attuali e di esperienze passate. L'attenzione può spostarsi "volontariamente" e di conseguenza il campo di coscienza può temporaneamente cambiare a seconda della pregnanza degli stimoli esterni o interni a meno che non ci si trovi di fronte a condizioni di alterato funzionamento cerebrale in cui il percorso logico della coscienza viene generato solo da stimoli interni, l'attenzione perde la sua flessibilità e si concentra fissamente. Questi stati patologici particolari vengono chiamati stati crepuscolari e assomigliano molto a ciò che l'autore ha definito condizioni di "veglia sognante".

Negli stati di veglia è come se la nostra coscienza girasse continuamente le scene del film della nostra vita, un film a volte emozionante, a volte allegro, a volte doloroso ma molto più spesso routinario, noioso, pieno di atti ripetitivi, di volti noti e scontati, di situazioni sempre uguali e ampiamente previste (*ibidem*).

Si tratta ovviamente di film multi-sensoriali, anche se domina nettamente la componente visiva, che non possono essere volontariamente interrotti ma si arrestano solo temporaneamente nel sonno, in condizioni patologiche come il coma o nel momento della morte. Questo per il fatto di non poter bloccare con un atto di volontà il continuo funzionamento del nostro cervello, che, in realtà, anche durante il sonno continua a essere attivo rivolgendo la sua attenzione fondamentalmente agli stimoli interni poiché i canali sensoriali esterni sono quasi completamente bloccati (in realtà la formazione reticolare, ascendente e discendente, seleziona e analizza gli stimoli esterni prestando attenzione solo a quelli ritenuti importanti. Il suono della sveglia anche se si è dormito solo per poche ore o la voce del bambino per le mamme...). Come l'obiettivo di una macchina da presa, spiega Pancheri (*ibidem*), anche il campo della coscienza può restringersi, allargarsi e focalizzarsi su dettagli o su insiemi, interni od esterni, in dipendenza della modulazione e dell'attività della funzione attentiva; ma comunque venga realizzato il film della nostra coscienza, siamo obbligati a seguirlo

fino alla fine e, purtroppo, a mantenerne una costante e fedele registrazione nella nostra memoria. Per cui il desiderio recondito di tutti sarebbe quello di poter effettuare a volontà un accurato montaggio del film della propria vita, tagliando le scene mal girate e potendole magari sostituire con nuove scene più piacevoli.

Il cinema, da questo punto di vista, risulta essere l'unica parentesi oltre al sogno in cui è possibile, almeno nella fantasia, modificare il film della propria vita e, se proprio serve, fuggire per due ore da essa. L'uomo inoltre, nella sua visione, è un ricercatore di emozioni, e, nel lungo film della vita quotidiana, sono rare le emozioni in grado di farlo sentire, anche se solo per qualche momento, vivo. Per cui il cinema con le sue storie ed attraverso i meccanismi psicologici di cui abbiamo trattato sopra costituisce un concentrato di emozioni che nella vita reale necessita di un tempo molto più lungo per essere trovato. A tal proposito, C. Metz (1982) osserva che l'esperienza cinematografica implica un particolare tipo di voyeurismo. Ciò che caratterizza nello specifico questa forma di voyeurismo è l'assenza dell'oggetto visto (gli attori non sono lì a sapere che li si sta vedendo e in ogni caso come accennavamo precedentemente hanno perso la realtà di attori per assumere semplicemente quella di personaggi).

Questo stile voyeristico sarebbe, secondo l'autore, in contrasto con il teatro, dove l'oggetto è effettivamente presente sulla scena e gli attori fanno di essere visti. Metz (ibidem) sostiene, dunque, che questa differenza stabilisce un legame più forte con la scena primaria nel pubblico cinematografico che in quello teatrale. Secondo Metz, lo spettatore cinematografico non sarebbe altro che un voyeur, un individuo che deve mantenere una distanza per sé necessaria tra se stesso e l'immagine, distanza che rappresenta il rispecchiarsi della sua distanza interna tra desiderio e oggetto del desiderio. Ma lo spettatore fa questo semplicemente per evadere dalla vita quotidiana, grigia e insoddisfacente ed entrare in un mondo differente con una perfetta illusione di realtà? Cosa si aspetta di trovare pagando il costo del biglietto? Secondo Aldo Carotenuto, in una intervista rilasciata a Carla Rondinelli (2002) per l'insero "Salute" di Repubblica, il cinema è, al pari del teatro dell'antica Grecia, uno strumento catartico, attraverso il quale è possibile osservare "dall'alto", o, per così dire, da una certa distanza, sentimenti ed emozioni per comprenderne meglio il significato.

I Greci, infatti, utilizzavano il teatro ed anche la musica al fine di poter liberare le emozioni represses e ritornare ad una vita equilibrata (Gladding, 1985 in Giusti, Piombo, 2003). Nell'assistere alle tragedie lo spettatore era anche, suo malgrado, costretto a confrontarsi con temi esistenziali sulla propria identità e sul significato della sua esistenza. Per Musatti la prima spiegazione che si può dare alla nostra domanda è che il cinema svolge la funzione di consentire all'uomo un break e una evasione dalla vita quotidiana, per questo, dice l'autore, esiste una vasta categoria di spettatori che aspira al film roseo, senza eccessive complicazioni, e fondato su un fondamentale ottimismo, l'happy end, la storia a lieto fine. Tuttavia il cinema ha ereditato dal teatro la lunga tradizione della tragedia, e anche in questo caso lo spettatore può rimanere soddisfatto di questa sua evasione dalla vita comune anche se la vicenda va a finire male, in base a due meccanismi fondamentali: il primo quello per cui il lieto fine, benché apparentemente assente, c'è ugualmente in fondo alla storia (ad esempio in base ad un senso di giustizia per cui alla fine vengono espiate le colpe); l'altro basato sul sospiro di sollievo che, non scatenato dall'ultima scena come nei film a lieto fine in cui il cattivo è castigato ed il bene trionfa, scatta automatico quando si riaccendono le luci in sala, quando, cioè, ciascuno si rende conto che la realtà della vita in cui ci si accinge

a tornare, tutto sommato, è migliore dei drammi osservati sullo schermo (in fondo questo è lo stesso meccanismo che spinge a seguire le telenovelas, i “programmi verità” o i reality show). Quasi tutti i film, fa notare Claude Bremond (cit. in Senatore 2001), iniziano la narrazione a partire da un peggioramento di uno stato di fatto: il protagonista che viveva una situazione di equilibrio viene interessato da una minaccia, da un evento, dalla cattiveria altrui, e deve attivarsi per evitare una peggiore caduta degli eventi fino a raggiungere, solo dopo mille peripezie ed alla fine del film, una nuova situazione migliorativa spesso anche rispetto all'equilibrio iniziale.

Ma se volessimo affrontare il problema in termini più profondi, continua Musatti, il concetto di evasione non è in grado di spiegare tutte le molteplici sfaccettature delle esigenze umane né tanto meno di spiegare la serie di comportamenti, in alcuni casi paradossali, che girano intorno alla cinematografia (come, ad esempio, aver paura dei film d'orrore ed esserne nel contempo talmente profondamente affascinati da non perderne uno, magari passando, poi, la notte in bianco). Lo spettatore, insomma, secondo l'autore, si aspetterebbe ben di più da quelle due ore che la semplice possibilità di evadere, si aspetterebbe di poter soddisfare i due suoi istinti primordiali: Eros e Thanatos, ovvero l'istinto sessuale e quello sadico e alla violenza. Il primo, secondo l'approccio psicodinamico classico, per sua natura tenderebbe ad appagarsi in modo illimitato e indiscriminato, ma la convivenza sociale costringe ciascun essere umano a dargli possibilità di sfogo solo entro certe norme e costumi. In tal modo, però, le limitazioni imposte non possono non essere avvertite come una costrizione. Lo stesso, ovviamente dicasi per gli istinti aggressivi: fin da bambini ci viene insegnato a reprimere la violenza rinunciando a far valere i propri diritti anche a costo di eliminare eventuali competitori alla soddisfazione dei nostri bisogni (che d'altronde è quel che succede nel mondo naturale) per sostituire questi istinti col concetto di amore e rispetto per gli altri. Insomma, come ci sarebbe un'inconscia nostalgia della libertà sessuale, così vi sarebbe un'eguale nostalgia della violenza (Musatti, 1961). Il film consentirebbe, attraverso le identificazioni primarie e laterali e attraverso le proiezioni, di poter soddisfare entrambi gli istinti in modo innocuo, senza senso di colpa e senza stabili conseguenze su quella che è la vita reale. Attraverso le identificazioni laterali, ad esempio, lo spettatore sarebbe in grado di partecipare a tutte le conquiste amorose che nei film sono descritte e così accontentare la propria inconscia aspirazione al possesso di partner bellissimi e affascinanti di cui la vita reale è abbastanza avara. E, in riferimento a quanto detto precedentemente, lo spettatore può abbandonarsi a queste identificazioni per il fatto che, nonostante tutto, permane un certo distacco rispetto ai personaggi del film, cosicché l'identificazione è soltanto parziale in quanto “si tratta solo di un film”, di finzione. Tuttavia, perché l'elemento erotico sia accettato sono necessarie altre condizioni nelle quali sono coinvolti i realizzatori del film: il senso di colpa per la sessualità si risveglia anche nello spettatore al cinema, afferma Musatti, non appena la rappresentazione delle situazioni sessuali diventi eccessivamente cruda.

Il pubblico, secondo l'autore (ibidem), mentre da un lato aspira alla rappresentazione di situazioni erotiche, è pronto, dall'altro, a reagire violentemente con sdegno e disgusto se tali situazioni vanno oltre a un determinato limite. A questo punto i realizzatori puntano l'accento sulla parte idealizzata dell'amore, accennano ai preliminari dell'atto amoroso tenendone fuori campo la conclusione, o reinterpretano la situazione in chiave moralistica. Anche per la violenza, secondo lo stesso autore, varrebbero considerazioni analoghe. Identificandosi col serial killer, col sadico assassino, o con l'eroe che uccide per il bene comune, il cinema

dà allo spettatore la possibilità di eliminare il suo prossimo, dopo che per tutta la vita ha dovuto non soltanto astenersi volontariamente dal farlo ma anche coltivare l'orrore per la violenza (Musatti, 1961), senza sentirsi colpevole. Nella sua visione psicodinamica, anche in questo caso però possono risvegliarsi i sensi di colpa, e i mezzi tecnici per rendere al pubblico tollerabile la violenza sono anch'essi assai simili a quelli che rendono accettabili le scene erotiche: possiamo permetterci di rivestire durante l'intero film i panni dell'aggressore se, alla fine, abbandonando lo stesso aggressore al suo giusto destino, facciamo in tempo a identificarci con la legge morale che vuole la punizione del colpevole. Altro meccanismo consiste nel nobilitare la violenza permettendola ad un eroe che lo fa per scopi salvifici. Sesso e violenza, nota l'autore, sono dunque le due colonne su cui poggia necessariamente la maggior parte della produzione cinematografica, in alcuni casi trattati insieme in modo da soddisfare anche le tendenze sadomasochistiche, facendo in modo che un certo pubblico riesca a soddisfare contemporaneamente, in un'unica situazione scenica, tanto la sua nostalgia per la violenza, quanto la sua ricerca di particolari sensazioni erotiche. Il cinema, oltre a quanto esplicitato, è in grado di soddisfare anche altri bisogni umani, letti alla luce di altri approcci di lettura della realtà psicologica dell'individuo. Solo per citarne alcuni: la conoscenza, l'accettazione piena e l'integrazione (più o meno inconscia) delle diverse parti del sé; la chiusura come esperienza nutritiva ristrutturante di "gestalt" rimaste aperte nel corso delle esperienze di vita; il riequilibrio del ciclo del contatto che nella vita reale può aver subito delle interruzioni (il film in fondo consente di toccare tutte le tappe del ciclo stesso dal precontatto iniziale in cui si cerca di capire la storia e di entrarvi dentro attraverso i processi di identificazione al contatto pieno, fino al post contatto e ritiro quando si riaccendono le luci in sala e ciascuno spettatore torna a rielaborare i vissuti e a digerire le esperienze emotive nell'intimità del contatto con sé stesso); la sperimentazione di soluzioni nuove e diverse alle problematiche che si affrontano nella vita reale; la modalità per poter ottenere soddisfazioni narcisistiche; la possibilità di ricontattare i propri stili di attaccamento, e così via.

L'utilizzo del video per scopi di Counseling, può partire da molti e diversi orientamenti teorici (e conseguenti tecniche e strumenti operativi) che vanno dai modelli comportamentali alla Gestalt, dalla centratura sulla persona di spirito rogersiano all'approccio umanistico-esistenziale, dall'analisi transazionale alla programmazione neurolinguistica; questo allo scopo di individuare trattamenti elettivi elaborati in funzione del singolo cliente, delle sue specifiche problematiche, dei suoi modelli cognitivi e dello specifico contesto socio-culturale in cui è inserito (Giusti, Piombo, 2003) 3.

Quel che preme tuttavia in questa sede sottolineare è che al di là degli approcci c'è una consapevolezza di fondo che le arti cinematografiche siano in grado di suscitare reazioni profonde e dinamiche prettamente psicologiche che spiegano come mai le persone decidano di passare due ore delle proprie giornate dentro una stanza buia. Ore che potranno essere indirizzate funzionalmente per la vita del soggetto, se comprese e analizzate adeguatamente.

L'utilizzo funzionale della cinematografia a scopi di Counseling o di crescita personale

Gianni Canova (2001), insegnante di storia e critica del cinema presso l'università IULM di Milano, narra di come fin da ragazzo, nei pomeriggi nebbiosi era solito rintanarsi al cinema. Questo svolgeva non solo la funzione di "attrezzo per fantasticare", dice l'autore, ma anche di

“Counselor collettivo”, di strumento in grado di favorire l'auto analisi e l'autoesplorazione, in grado di portare a galla sullo schermo i fantasmi che gli spettatori hanno dentro.

La conseguenza era che usciti dal cinema lo stato d'animo era appagato e rilassato e perfino la realtà esterna sembrava più bella di come non era stata percepita prima di comprare il biglietto (Canova, *ibidem*). Secondo Maslow (cit. in Giusti, Piombo, 2003) grazie all'arte gli individui possono sperimentare un'esistenza più significativa. Fanelli, Orlando e Vallati (2002) affermano che la grande molteplicità dei temi trattati e trattabili cinematograficamente, se da un lato consente una grande fruibilità del mezzo da parte di target diversificati, dall'altro ne rende difficoltosa la concezione unitaria come strumento di crescita in quanto modalità di autorappresentazione sociale. Questa visione unitaria si può tuttavia raggiungere se si considera la natura fondamentale della cinematografia come strumento di comunicazione, da un lato unidirezionale (dall'autore al pubblico), dall'altro circolare considerando gli effetti che scatena sul contesto sociale.

Il cinema, insomma, è da sempre riconosciuto come scandaglio socio psicologico, che si pone come strumento per l'esplorazione, attraverso le immagini, della psiche umana, del comportamento, nonché dei fenomeni sociali più ampi (Fanelli, Orlando e Vallati, *ibidem*). In epoca precedente alla diffusione del televisore, continuano gli autori, il cinema è stato il primo strumento di diffusione culturale di massa. La visione di immagini in movimento si inserisce in un contesto narrativo in grado di generare un linguaggio immediato in quanto forma d'arte. La funzione principale della cinematografia, può essere rintracciata, soprattutto quando sulla pellicola vengono rappresentate storie di devianza mentale, nella sua capacità di rappresentare di fronte agli occhi dello spettatore la radice delle proprie stranezze, dei propri desideri inconfessati, le fantasie che popolano i sogni in modo tale da poterne avere una spiegazione accettabile anche se non del tutto reale (Pancheri, cit. in Senatore 2001).

La visione di un film non si limita a far star meglio e a rilassare, ma ha un forte potere suggestivo capace di toccare la coscienza dello spettatore (Canova, 2001). Il materiale cinematografico, infatti, è un utile mezzo che facilita il confronto con problematiche relazionali complesse, favorisce la verbalizzazione dei vissuti personali e ne consente l'elaborazione (Marcolongo, 2002)

Senatore (2001), nel suo libro “Curare con il cinema”, seppur afferma di non condividere appieno le teorie secondo cui il cinema possa avere una valenza prettamente salutogenetica, sottolinea, tuttavia, come la fruizione di una pellicola cinematografica metta sicuramente in moto meccanismi profondi, per cui la scelta di un film rispecchiante caratteristiche e situazioni contestuali del soggetto può sicuramente dare spunti di crescita personale al soggetto stesso. Il cinema, insomma, se da un lato è in grado di offrire la possibilità di fantasticare, dall'altro ha la potenzialità di far compiere un processo di anamnesi e di autoanalisi. Secondo l'autore (*ibidem*) l'accento fondamentale va posto sul concetto di narrazione. Questa sarebbe infatti un elemento centrale, durante lo sviluppo, della costituzione e dell'organizzazione della mente e dell'identità, e sarebbe altresì il presupposto principale di ogni processo di Counseling (durante un percorso il cliente, infatti, narra la propria vita o il modo in cui interpreta la propria vita).

Ricoeur (cit. in Senatore 1995) afferma, infatti, che la dimensione narrativa gioca due ruoli fondamentali nelle persone: da un lato nella costituzione della malattia, dall'altro nei comportamenti di recupero. La malattia, per l'autore, si costituirebbe nel momento in cui la persona non è più capace di costruire e quindi di narrare la storia della propria vita in maniera

intelligibile ed accettabile. Nella patologia l'organizzazione narrativa segue schemi molto impoveriti, centrati su descrizioni sintomatiche, credenze assolutistiche erranee e ripetitive, compito del Counseling è dunque quello di far evolvere queste organizzazioni verso una narrazione fluida e piacevole. A questo punto forse il ricorso alla cinematografia, quale fonte narrativa diretta attraverso l'uso delle immagini, in grado di generare meccanismi profondi come l'identificazione e la proiezione, potrebbe essere comprensibile.

Anche Carotenuto (2003) pone l'accento sull'aspetto narrativo del cinema. Secondo l'autore, la capacità di curare e guarire può essere, infatti, ricollegata al raccontarsi e perfino al vedere raccontata la propria storia. Questo può spingere a guardare da una diversa angolazione le vicende della propria esistenza, a riconciliarsi con se stessi, imparando anche a giocare con il proprio dolore. Nel Counseling, mentre si racconta la propria storia, il dolore esistenziale può placarsi e il lenimento di questo dolore trasformarsi in benessere e il benessere può agevolare un cambiamento della personalità.

La storia rappresentata sullo schermo, può, quindi, esercitare un impatto positivo, mobilitando emozioni intense ed energie psichiche sopite scaturite dal confronto con i nuclei problematici ed emotivi più profondi (Carotenuto, *ibidem*). D'altra parte lo stesso Bettelheim (1977), che Senatore cita in riferimento al suo libro "Il mondo incantato", sottolineava quanto il racconto sia utile per il bambino non solo perché in grado di nutrire il suo immaginario, ma soprattutto come fonte di soluzione per i suoi conflitti e come strumento di crescita.

A questo proposito Stern (1997) ha elaborato il concetto di "competenza narrativa" che si evolverebbe durante l'infanzia e costituirebbe il fondamento per il Sé. Il cinema nella sua funzione di sogno e mito collettivo, è, inoltre, specchio delle rappresentazioni sociali di una società e di una cultura ed in quanto tale risente del contesto socioculturale della specifica epoca in cui viene prodotto (Fata, 2003) ed in questo senso potrebbe diventare lo strumento cardine per poter contattare, al di là delle difese, i processi psichici più profondi attraverso una forma narrativa. Secondo la Naumburg (cit. in Giusti, Piombo, 2003) qualsiasi forma artistica è un utile strumento per la diagnosi ed il Counseling. Questo a suo parere perché esso rappresenta una finestra sull'inconscio, utilizza processi immediati come l'insight, interpretando i significati simbolici del cliente è possibile superare le barriere selettive della coscienza. Diversi autori, d'altra parte, sono concordi nell'individuare due diverse funzioni fondamentali del cinema: l'una di tipo catartico, l'altra di tipo suggestivo.

Secondo Musatti (1961), la valenza catartica è rintracciabile nella sua possibilità di fornire, alle pulsioni represses che vengono accumulandosi nel corso della vita un'innocente valvola di scarico sotto forma di un loro larvato appagamento, in tal modo nello spettatore si produrrebbe una riduzione della tensione e quindi un mezzo per rendere più sopportabile la repressione opposta dalle esigenze della convivenza sociale.

Si avrebbe, dunque, un effetto catartico del cinema quando l'identificazione si esaurisce nel corso della proiezione e all'uscita dalla sala ci si sente più liberi e più tranquilli; viceversa si avrebbe un effetto suggestivo quando le identificazioni vengono prolungate e lo spettatore rimane, per così dire, invaso da atteggiamenti non propriamente suoi ma assorbiti dai vari personaggi del film, tanto da essere indotto a ripetere nella realtà della vita ciò che ha già fantasticamente attuato durante la proiezione.

Le due diverse, e anzi opposte azioni, possono essere messe in relazione con la differente personalità degli spettatori. Gli spettatori, dice Musatti, in cui rimane integra la possibilità di ritirarsi in un momento qualsiasi dal film, distinguendo la realtà cinematografica dalla

realtà effettiva, sono, ovviamente, meno accessibili a un'azione suggestiva, e possono realizzare in pieno l'effetto catartico; ma altri sono meno allenati a questo continuo gioco dell'abbandonarsi al film e dello staccarsene riconoscendo quella realtà come puramente fantastica, per essi l'effetto suggestivo è molto più forte.

Secondo l'autore, soprattutto i ragazzi e gli adolescenti (per la minor distinzione che per essi presentano fantasia e realtà) possono, per così dire, rimanere impigliati nella vicenda del film senza la possibilità di staccarsene. In questo senso si può affermare che il film avrebbe una valenza, per così dire, attualizzante. Mentre, cioè, il sogno rappresenterebbe già di per sé la soddisfazione allucinatória di impulsi inconfessabili (per rimanere ligi alla definizione psicanalitica), la visione di un film sarebbe in grado di scatenare questi impulsi, riattivarli esigendone in alcuni casi una loro soddisfazione all'esterno (un po' sulla scorta degli esperimenti di Bandura con la Baby Doll, sull'apprendimento osservativo, (cfr. R. Canestrari, 1984). Ovviamente, mentre l'azione suggestiva dei fattori erotici non sembrerebbe comunque rappresentare di per sé un pericolo, molto più preoccupante appare l'azione suggestiva degli elementi aggressivi. Ed è stata comunque proprio la valenza suggestiva dei film che negli Stati Uniti ha dato il via alle ricerche sull'utilizzo di Counseling nella cinematografia, ormai considerata così tanto di uso comune del modo di fare Counseling da generare la nascita di siti internet specifici (www.cinematherapy.com) e addirittura di corsi di specializzazione post laurea (come quello offerto dal "Motion Picture Licensing Corporation") che abilitano i partecipanti col ruolo di Group Movie Therapist. D'altra parte secondo il New York Times già il novanta per cento degli psicologi americani utilizzerebbe il ricorso alla cinematografia all'interno delle normali sedute di Counseling sia in situazioni individuali che gruppal.

Lo psicologo Gary Salomon (1995), uno dei primi a formalizzare queste tecniche, nel suo manuale "The motion picture prescription" ne sostiene chiaramente la valenza benefica o di spinta alla crescita, utilizzando questo strumento come una prescrizione medica. Durante le sue sedute Salomon consiglia ai suoi clienti la visione di particolari pellicole che ritiene essere calzanti rispetto alle problematiche esposte. I vissuti e le emozioni derivate o scatenate dalle quali saranno poi elaborati all'interno delle sedute successive. Secondo John W. Hesley (1998), anche lui fautore della stessa tecnica, ogni film è intriso di psicologia ed è stato costruito per scandagliare le emozioni umane; utilizzare la cinematografia nel Counseling, dunque, aiuta il cliente a focalizzare meglio le sue situazioni emotive e a poterci lavorare al fine di renderle più funzionali alla sua esistenza.

Ma il ricorso alle arti cinematografiche non sarebbe *tout court* una scoperta troppo giovane. Già nel suo scritto "Cinema d'arte, alienazione e Counseling" Max Beluffi (1969) descriveva un'indagine svolta in un reparto psichiatrico con dei pazienti psicotici riuniti per un Counseling di gruppo ad orientamento esistenziale. Dopo aver assistito alla proiezione di un film le persone venivano invitate a discutere in gruppo i contenuti che avevano visto e allo scopo di facilitare il processo di ricostruzione del tempo interiore di questo tipo di persone. Attraverso l'analisi da parte dei componenti del gruppo del film appena visto è possibile sperimentare nuove potenzialità del linguaggio che permettono al messaggio comunicativo di esistere e di essere condiviso (Beluffi, 1969). Per Beluffi (ibidem) il cinema era in grado di consentire un rilassamento paraonirico, sia nei soggetti psicotici che non, e rappresentava una condizione privilegiata per assimilare determinati messaggi che in altre situazioni sarebbero rimasti in superficie o fuori della coscienza. La visione di un film modifica lo stato di coscienza di una persona; lo spettatore viene proiettato in una nuova dimensione

che annulla almeno temporaneamente quella reale, in grado di suscitare emozioni, indurre alla riflessione su se stessi e sulla propria esistenza, inviare spunti di dialogo, e, in tal senso, produrrà già di per sé dei mutamenti in coloro che ne sono coinvolti (La Fata, 2003). Seppur azzardato si potrebbe quasi affermare che l'esperienza cinematografica è già un'esperienza di cambiamento in sé. Secondo Birgit Wolz (2000) il cinema-Counseling più che considerarsi un metodo innovativo, dovrebbe essere visto come una tecnica basata su principi noti fin dagli anni trenta. Attraverso l'arte cinematografica, infatti le persone sono guidate a scoprire parti nascoste di sé e ad intuire nuove modalità di comportamento (ibidem).

Tutte le forme d'arte, d'altra parte, sono portatrici di messaggi e contenuti che precorrono i tempi riuscendo ad esprimere e mostrare emozioni fertili e angosce latenti ad un pubblico sensibile e ricettivo in grado di mettere in comunicazione il proprio mondo interiore con il mondo esterno (Giusti, Piombo, 2003). Per la Sogaro (2002) tutte le arti possono rappresentare, infatti, uno strumento di sostegno psicologico. Il cinema, dunque, nella sua prospettiva, non servirebbe solo per rilassarsi, divertirsi, evadere dalla realtà, ma al contrario, il film può essere usato come pretesto in grado di fornire spunti ed elementi per aiutare a comprendere meglio la propria vita e per acquisire maggiore consapevolezza dei propri sentimenti ed emozioni, attraverso l'identificazione con i diversi personaggi della storia.

E se il Counseling può essere definito come “[...] una relazione professionale e un'attività nella quale una persona si occupa di aiutare un'altra persona a comprendere e a risolvere i suoi problemi di adattamento, ovvero offre un supporto per facilitare il giudizio o il comportamento dell'altro in una situazione di empassé” (L. Holmes, cit. in La Fata, 2000), ben si comprende la valenza che questo strumento può avere a tale scopo. Il fatto poi di vedere il film con altri e di discuterne insieme faciliterà la consapevolizzazione delle proprie emozioni e consentirà di integrare i vissuti dell'esperienza individuale (La Fata, 2001). L'effetto più immediato, infatti, è un accrescimento di consapevolezza e di autoconoscenza rispetto a certe problematiche che spesso non si è abituati a prendere in considerazione (Sogaro, 2002). Per questo l'obiettivo che si propone qualsivoglia forma di art Counseling, oltre che di migliorare la comunicazione tra soma e psiche, tra corpo e mente, è quello di stimolare l'enorme potenziale autogenerativo che ciascuna persona ha dentro di sé (Giusti, Piombo, Ibidem). All'interno di un gruppo di cinema-Counseling, dice infatti la Wolz (2000), è possibile capire le proprie istanze emotive, trovare nuove modalità di pensare e di sentire, aumentare l'immaginazione e la creatività, evocare qualità personali come il coraggio, la tenerezza, l'autenticità. L'autrice consiglia, dunque, di adottare una metodologia rigida nell'utilizzo di questo strumento, che, se ben usato, diventa particolarmente utile nelle mani del Counselor. In primo luogo è importante individuare bene il film, che per la tematica affrontata, il modo in cui viene trattata, la regia, sia pregnante per il momento o la condizione in cui si trova il cliente (lei consiglia inoltre che non si tratti di un film con riferimenti letterari troppo colti, e che il cliente abbia già visto nel passato come semplice divertimento); quindi è necessario che il Counselor individui chiaramente gli obiettivi che si propone con l'intervento, e dopo la visione è possibile procedere all'analisi e discussione dei vissuti emotivi sia positivi che negativi derivati dal film (individualmente o in gruppo), utilizzando domande appropriate e in una sequenza logica (Questo film ti ha toccato? Positivamente o negativamente? Per te il film ha un messaggio univoco? Quale? Quale nuova idea sul tuo comportamento ti ha fatto venire in mente il film? Quale altro film secondo te può aiutarci a progredire su questo tema?).

Esperienze come quelle della Wolz, si stanno negli ultimi anni sempre più moltiplicando al di là dell'Oceano, tanto che il fenomeno ha preso talmente piede da offrire la possibilità di strutturare una sorta di classificazione, differenziando delle possibili forme di utilizzo del mezzo cinematografico a seconda degli scopi che il Counselor si propone di raggiungere, o dell'approccio teorico sottostante.

Forme di utilizzo del cinema nel Counseling:

Una prima forma sarebbe costituita da quella che potrebbe venir definita "Cine Counseling classico". Questa consisterebbe nella visione di un film, dietro indicazione del Counselor, in un setting esterno allo studio e in una successiva rielaborazione dei vissuti in ambito individuale (Cine Counseling individuale) o di gruppo (Cine Counseling in gruppo).

Un'altra forma potremmo definirla "Cine Counseling" (o Cinecounseling supportivo). In questo caso la visione del film in gruppo, per intero o in spezzoni, servirebbe da spunto di riflessione al fine di ragionare sul funzionamento della mente umana, contattare e consapevolizzare più direttamente le proprie emozioni, individuare nuove strade di risoluzione dei problemi di vita quotidiana e nuove modalità di lettura della realtà circostante, superare momenti esistenziali difficili.

Un'ultima forma, che potrebbe essere definita "Cine Counseling attivo", consiste nell'utilizzo di mezzi tecnologici (videocamera digitale, computer, videoproiettore) allo scopo di produrre in gruppo un vero e proprio cortometraggio in cui i clienti svolgono il ruolo di attori della storia. In tal modo ciascun soggetto si rivede in situazioni diverse dalla vita reale ed è in grado di ottenere un apprendimento vicario attraverso un meccanismo simile al *feedforward* (montaggi usati in ambito di Counseling che permettono di mostrare al cliente abilità proprie ancora poco consapevolizzate).

Quest'ultima modalità di intendere l'utilizzo della cinematografia trova in Italia come esponente di spicco il dott. Gaetano Giordano, che dal 1990, propone una modalità da lui stesso definita Video-Movie-Training. La tecnica consiste nella creazione, con un gruppo di otto-dieci persone, di un video film della durata di circa 90-120 minuti in cui ciascun partecipante interpreterà ironicamente se stesso e la storia narrata sarà la storia del gruppo che produce il film. Il compito della stesura del soggetto, della sceneggiatura e della successiva messa in scena spetta all'intero gruppo sotto la supervisione del clinico. Quando la storia volge al termine (Giordano, 2000) il Counselor provvederà ad un montaggio di massima del materiale girato e verificherà l'esigenza di aggiungere determinati raccordi tra le scene o di modificare qualcosa. Ogni gruppo di Counseling, dunque, terminerà con la visione del prodotto finito e una discussione (che potrà durare anche diverse sedute) relativa ai suoi contenuti ed ai vissuti emersi sia durante le riprese che in fase di visione finale. La percezione della propria immagine provoca rapide modifiche nel comportamento; la confrontazione di sé (in questo caso, in azioni e comportamenti diversi dalla quotidianità) accelera i processi di Counseling e permette un reinvestimento simbolico: nel momento in cui non c'è più la necessità di agire le proprie emozioni nella situazione, allora il cliente riguardandosi, può permettersi di instaurare un dialogo profondo con se stesso (Giusti, 1999). Scopo principale del lavoro di Giordano (2000) è, dunque, la "riscrittura" dell'interprete nel personaggio di se stesso. Le problematiche psicologiche nella vita del cliente sono descritte e considerate come sintomi, ed in quanto tali non voluti; nella interpretazione del personaggio sono invece voluti e frutto di una scelta allo scopo di una loro ristrutturazione e modifica secondo l'assunto costruttivista di utilizzare l'oggettivazione⁵ di nuovi comportamenti come convalida di una nuova visione

di sé nel mondo. A partire da questo presupposto negli ultimi anni si sta sviluppando l'idea di una forma di utilizzo della video ripresa anche nel contesto formativo che svolga le stesse funzioni dello psicodramma (Moreno, 1985), o dei *role playing* (ma con in più la possibilità di rivedere il film di sé modificato) allo scopo di riscrivere le proprie modalità di relazione col contesto organizzativo e con i colleghi o i superiori che di esso fanno parte. Lo stesso Moreno (1985), d'altra parte aveva teorizzato l'utilizzo del mezzo televisivo applicato allo psicodramma e nel 1933 realizzò la prima videoripresa di uno psicodramma anche se a fine di verifica dell'apprendimento della tecnica. Secondo i teorici del costruttivismo l'individuo costruisce gli schemi mentali a partire dalle informazioni presenti nel suo ambiente di riferimento. Ogniquale volta le informazioni esterne siano dissonanti con gli schemi cognitivi interni si crea uno stato di disequilibrio che genera una vera e propria "crisi cognitiva" (La Fata et al., 1999). Quest'ultima è accompagnata da forti correlati emotivi ed è in grado di attivare il processo di apprendimento (e quindi di cambiamento), attraverso la fase di accomodamento. Il processo segue perciò un percorso a sei tappe: percezione di una nuova informazione, tentativo di assimilazione, consapevolezza dell'inadeguatezza degli schemi mentali, crisi cognitiva, attivazione, accomodamento o altri esiti (ibidem).

La visione del film realizzato dal gruppo, dunque, all'interno del quale il proprio personaggio agisce in maniera diversa dalle modalità abituali disfunzionali potrebbe quindi essere in grado di stimolare una crisi cognitiva facilitante per il processo di cambiamento e crescita del cliente. Comportarsi, o immaginarsi a vivere, infatti, come se qualcosa fosse effettivamente diverso da come si è sempre percepito, consente di produrre una realtà interiore alternativa a quella precedentemente considerata l'unica possibile. Per questo, durante la parte di discussione successiva alla visione del film il conduttore ha il compito di facilitare l'esplorazione del materiale eventualmente difficile o doloroso costruendo con il cliente un'elaborazione ed una presa di coscienza dell'esperienza, in modo tale che questa possa trasformarsi in un momento positivo di crescita nel processo di individuazione ed autorealizzazione (Giusti, Piombo, 2003). Alfred Adler (1963) è stato tra i primi ad introdurre il concetto dell'agire 'come se...'. Attraverso la discussione in plenaria è possibile condurre ciascun partecipante a reinterpretare i copioni proiettati dal regista, e, quindi, per traslato, reinterpretare i suoi; come se fosse in grado di essere diverso da quel che è, in modo da apportare cambiamenti significativi alla propria esistenza. Alcune sperimentazioni condotte, invece, alla luce del modello teorico di Beluffi (che nella classificazione precedente definiremmo Cine Counseling) si riferiscono al lavoro del dott. Mastonardi (psichiatra dell'istituto di criminologia dell'Università la Sapienza di Roma, che ha indicato una lista di film a seconda delle diverse tipologie di problematiche da affrontare) e della dott.ssa Elena Sogaro (psicologa dell'istituto di Neuroscienze dell'Università di Firenze) ideatori di una tecnica di Counseling che consiste nella visione in gruppi di quattro, cinque persone, di un film ed in una successiva discussione in termini di sentimenti ed emozioni che il film ha suscitato.

Degno di nota è il contributo alla ricerca, sempre nel settore del cine Counseling, del dott. F. Marcolongo (2002), ideatore di una tecnica da lui stesso chiamata Moviemotion. Consiste nella discussione in gruppo di un intero film che sia portatore di argomenti o situazioni in grado di suscitare il confronto interpersonale.

Ogni componente del gruppo, da quindici a venti, dovrà già aver visto il film, perché questo verrà interrotto man mano che si presentano dei vissuti emotivi individuali, che

il conduttore chiarisce, rielabora e restituisce al partecipante. I termini più salienti della discussione verranno poi tracciati sulla lavagna ad indicare il percorso emotivo seguito dal gruppo. La visione dell'intero film infatti comporterà circa otto incontri. La nostra esperienza si fonda semplicemente sull'idea che discutere in gruppo i vissuti e le emozioni scatenate o emerse durante la visione di un film possa essere arricchente e fonte di riflessione e crescita per ciascuno dei partecipanti. L'esplicitazione verbale in pubblico, oltre a simbolizzare ed esplicitare l'emozione, è in grado di favorire il confronto con diversi modelli di lettura e interpretazione della realtà e (se è vera l'idea di Jung che gli altri possano essere in grado di rispecchiare per noi parti del nostro sé) di ampliare la visione e la consapevolezza di sé e delle proprie dinamiche interne da parte di ciascuno dei partecipanti al gruppo.

Secondo Berne (1967) ciascuno di noi nella vita si trova a ripetere inconsapevolmente delle modalità relazionali acquisite durante i periodi infantili. Egli chiama queste modalità *copione*, che l'individuo è costretto a recitare come unico modo che possiede per interpretare la propria vita.

Il copione psicologico è molto simile a quello teatrale, presuppone dei personaggi, dei ruoli, una trama, un inizio e una fine dello "spettacolo". Quanto più disconfermante è stato il rapporto che l'individuo si è trovato a stabilire con l'ambiente in cui è cresciuto durante i primi periodi, tanto più il copione sarà rigido e vincolante e comporterà l'interpretazione di un ruolo pressoché fisso: la vittima, il salvatore, l'eroe, il carnefice, imponendo agli altri i ruoli complementari.

La visione di un film, proprio perché in grado di presentare copioni e personaggi, drammi e commedie, è in grado di aiutare l'individuo a contattare parti del proprio copione, e grazie al supporto a diventarne più consapevole al fine non di eliminarlo, in quanto in ogni caso rivelatosi funzionale per la sopravvivenza, ma di modificarlo e affiancarlo ad altre modalità di vivere la propria vita, magari desunte da quelle identificazioni laterali di cui parla Musatti nei suoi scritti.

Un copione rigido, infatti, probabilmente funzionale nel momento in cui si è costituito, ha una azione fortemente limitante sulla propria identità e autonomia, e solo diventandone in primo luogo consapevole l'individuo potrà essere in grado di cambiarlo diventando capace di scelte più autonome e volte alla propria autorealizzazione.

Questo approccio ben si integra con l'ottica gestaltica. Lo scopo principale della Gestalt, infatti, è quello di aiutare le persone a sviluppare una maggiore consapevolezza di sé così da poter effettuare delle scelte migliori, governare la propria esistenza e diventare più interdipendenti (Giusti, Harman, 1996).

In altre parole tutti gli strumenti utilizzati da quest'approccio sono volti al rafforzamento dell'Io al fine di consentire un maggior senso di responsabilità (Giusti, Piombo, 2003).

Per questo tre anni fa, all'interno dell'associazione degli ex formati Aspic (Aspic club), abbiamo deciso (chi scrive assieme a Pino Bolongaro, Paolo Fontana e Marcello Donati) di istituire un cineforum di sensibilizzazione su tematiche psicologiche che abbiamo intitolato "Maschere Notturne".

L'obiettivo era quello di riunire un gruppo di persone già sensibilizzate sia alla cinematografia (gente che ama il cinema e che normalmente vede diversi film) che alle dinamiche psicologiche (si tratta di ex formati Aspic o di simpatizzanti), scegliere un film ritenuto carico di spunti di riflessione, vederlo insieme e discuterne poi, alla fine, con l'ausilio di un conduttore di volta in volta diverso.

2.5.5 Il Counseling psicocorporeo: il lavoro in acqua

Il segreto, nell'acqua, è quello di lasciarsi andare. Harold Dull parla d'arrendevolezza all'acqua. E' necessario arrendersi all'acqua, se vogliamo trarne beneficio. Figure simili al Counselor, come il Watsuer ed il Rebirther, possono aiutare le persone ad abbandonarsi fiduciosamente all'elemento acqua. L'Acqua Gym -Counseling è un binomio davvero utile.

Watsu e Counseling in acqua

Il Water Shatsu nasce nel 1980, quando Harold Dull inizia a praticare in acqua calda allungamenti e pressioni dello Zen Shatsu appreso in Giappone da Shizuto Masunaga. Masunaga aveva unito le antiche tecniche della medicina cinese alle nuove idee della psicologia transpersonale, trasformando lo Shatsu tradizionale, che consiste nell'attuare digitopressioni sui punti energetici presenti nello schema classico dei meridiani, in una forma di comunicazione curativa e meditativa.

Secondo la medicina tradizionale cinese, nel nostro organismo è presente un continuo flusso di energia vitale, il "KI", lungo il sistema dei canali meridiani. La pratica del massaggio shatsu in acqua calda può ripristinare questa circolazione nei punti in cui è avvenuto un blocco.

I benefici che dà il Watsu sono molti:

- ↳ scomparire ogni tensione e dolore dalle articolazioni;
- ↳ non vi è più compressione, con blocchi meccanici o emozionali delle vie neurologiche che transitano fra vertebra e vertebra, sulla spina dorsale;
- ↳ per quanto riguarda l'apparato locomotore, si riduce la tensione muscolare e si riscontra un miglioramento della postura.

Il ginecologo e sessuologo Roberto Fraioli ha definito il Watsu una sorta di "psicoanalisi liquida". In Giappone il Watsu è stato introdotto nella preparazione atletica delle squadre di nuoto agonistico. Si tratta di una vera e propria arte che esalta le prestazioni psicofisiche dell'individuo.

Possiamo ravvisare alcuni punti in comune tra il Watsu e il Counseling:

- ↳ la centralità della relazione e dello stare insieme;
- ↳ l'accettazione positiva incondizionata e l'empatia.

Il Watsuer, proprio come il Counselor, di fronte alla rigidità del cliente è incoraggiato a non intervenire. La temperatura calda dell'acqua, la completa disponibilità del Watsuer e la sua attenzione alle transizioni durante le sequenze del massaggio consentono al cliente di abbandonarsi fiduciosamente. Dunque nel Watsu non si fa qualcosa all'altro, ma s'impara a stare con lui.

Quando una coppia che pratica Water Shatsu raggiunge una profonda connessione di cuore (sintonia), è possibile fermarsi ad ascoltare la quiete, godendo di quel senso di libertà e di non invasività che solo il *non fare* può procurare. Nel Watsu, così come nel Counseling, è fondamentale la creatività. Secondo Harold Dull, soltanto una volta apprese le sequenze delle sessioni di Watsu, si può mettere in atto la propria creatività, che non dovrà essere soltanto uno strumento utilizzato dal Watsuer, ma anche un elemento primario che il cliente sarà stimolato a cercare. Questo è provato da alcuni scienziati che agli inizi degli anni '60 progettano le vasche di deprivazione sensoriale, note come "shamadi tank". Si tratta di vasche da bagno insonorizzate all'interno delle quali è assente qualsiasi infiltrazione di luce.

La temperatura è di 35°C e c'è un' altissima concentrazione di sale (75%). L'immersione in un siffatto ambiente procura uno stato di relax assoluto. In quest'atmosfera di benefico ozio la parte sinistra del cervello, maggiormente implicata nei processi razionali e nel pensiero convergente, smette di agitarsi; vengono invece potenziate percezioni sensoriali quali visioni, memorie prenatali e sensitività extrasomatica, che affiorano dall'emisfero destro, dominato dal pensiero divergente e creativo. Anche nell'approccio gestaltico al Counseling si attua un particolare tipo di lavoro corporeo, la cui efficacia può essere amplificata ricorrendo alla nudità, in maniera spontanea e sempre facoltativa, in vasche d'acqua calda (hot - tub) aventi caratteristiche simili a quelle sopra descritte.

Le transizioni

Per un Counselor, le transizioni rappresentano uno degli elementi primari che portano alla riuscita di una seduta. Se il Counselor lavora in acqua, l'impatto con l'ambiente sarà più dolce che in una seduta consueta. Buoni passaggi precontatto/contatto/post-contatto aiutano il cliente a far rivivere una "sensazione intrauterina" positiva. Secondo Harol Dull, nel Watsu le transizioni favoriscono il completo abbandono e la fiducia nel Watsuer. La persona sottoposta al massaggio si rilassa maggiormente oppure prova fastidio proprio nel momento in cui, massaggiando, si passa da una zona ad un'altra. E' dunque il moto di spostamento del massaggiatore che procura piacere o insofferenza.

Uno spostamento delicato renderà la persona più sicura e, ad ogni successiva transizione, accrescerà la fiducia che questa ripone nel proprio Counselor o nel proprio Watsuer. Le transizioni sono il primo elemento, il ricordo più antico che ci permette d'avere fiducia nell'altro. Leboyer, medico francese, parla di quanto sia importante trattare con sensibilità il passaggio dalla vita intrauterina a quella extrauterina per il futuro benessere del bambino.

E' possibile distinguere:

- 1) *Una transizione sensoriale.* Si può verificare un piacere o un dolore legati alla sensazioni della pelle (il mondo in cui entra il neonato è 30° più freddo dell'utero). La luce può dare fastidio agli occhi e il suono alle orecchie;
- 2) *Una transizione circolatorio - respiratoria.* I canali che portano ai polmoni si aprono, il flusso di sangue verso la placenta s'interrompe e il foro nel cuore si chiude;
- 3) *Una transizione alimentare.* Si passa da un mondo nel quale aria e cibo passano attraverso l'ombelico ad uno in cui passano attraverso il naso e la bocca;
- 4) *Una transizione gravitazionale.* Si passa da uno stato in cui i muscoli non devono sostenere il peso del corpo, sospeso nel liquido amniotico, ad uno in cui hanno una funzione antigravitazionale.

La memoria di transizioni prenatali influenza sicuramente il modo in cui ci si relaziona agli altri e all'ambiente.

Counselor e Watsuer sanno usare delicatezza e gradualità sia nella comunicazione non verbale (passaggi del contatto fisico), che in quella verbale.

Inibire o attivarsi

Lowen e Reich definiscono il **bacino** e il **cervello** come riserve d'energia, e descrivono alcuni tipi di corazza (la più famosa è quella muscolare). L'inibizione di desideri ed emozioni inibisce ai nostri muscoli la scarica motoria. Reich parla allora di congelamento dell'impulso.

John Pierrakos (1976) sottolinea che i disturbi cardiaci sono molto frequenti nelle persone i cui impulsi aggressivi sono frenati e i desideri, come la voglia di entrare in contatto, sono costantemente repressi. Esistono modalità d'approccio alle sensazioni sessuali che vanno oltre il semplice dualismo azione/repressione. Nel Watsu, come in altre situazioni nelle quali si è in stretto contatto, è possibile provare desideri sessuali. Harold Dull suggerisce di affrontarli in modo diverso, ossia vivendo la sensazione, sentendo l'emozione e accettandola senza passare all'azione. Non avendo modo di agire, queste sensazioni sessuali possono essere gustate solamente come sensazioni piacevoli e possono servire alla liberazione d'energia in tutto il corpo, specialmente al movimento d'energia lungo la spina dorsale.

Nel Tantra, un'antica filosofia spirituale indiana, l'essere umano può conquistare la sua completezza riunendo dentro di sé il principio creativo maschile "purusha" e quello femminile "prakriti". La pratica tantrica ci permette di osservare con distacco le nostre passioni che contengono un potenziale enorme d'energia. Questa forza può essere trasformata in un'energia spirituale che s'irraggia dappertutto procurando uno stato di "risveglio". Allora ci si può centrare nel cuore per ritrovare la nostra totalità. Harold Dull chiama questo "rebonding", che vuol dire sentirsi riuniti. Nel Tantrismo, come nella psicologia umanistica, è fondamentale accettare i propri sentimenti, di qualsiasi natura essi siano. L'uomo può migliorare partendo da ciò che già è. L'energia sessuale può essere sia dannosa sia di potenziamento. Sta a noi saperla usare. Inoltre, ha un ruolo di grande importanza il coraggio di coinvolgerci in tutta la nostra interezza. E' riduttivo lasciare il controllo esclusivamente alla mente. Anche nel Rebirthing (tecnica olistica che utilizza particolari tipi di respirazione), le emozioni si affrontano in un modo simile a quello illustrato da Harold Dull.

Le emozioni hanno cicli naturali che portano alla loro risoluzione. Se sono repressi, impediscono al ciclo di completarsi e causano accumuli d'energia nel corpo e nella mente. Questi accumuli cercheranno una valvola di sfogo e potranno crearsi ad esempio contratture e tensioni muscolari. Alcune sequenze del Watsu, chiamate "culle" (la culla della testa, la culla del cuore, quella del braccio e della gamba e la culla dello Hara), hanno molto in comune con gli abbracci.

Nel Watsu, queste posizioni di nutrimento creano una vicinanza di cuore e di corpi molto intima, ma sempre rispettosa dei confini individuali. L'abbraccio ha un enorme potere benefico. Ha una funzione riparatrice, rivitalizzatrice e di nutrimento.

Ad un livello psicologico, la persona sente un'energia maggiore e una sensazione di piacere. Il messaggio trasmesso dall'abbraccio è: "Sono qui con te". L'abbraccio offre la migliore occasione per riesaminare in senso positivo un'esperienza dolorosa, permettendo di accettare più facilmente l'accaduto e di guardare al futuro per progettare nuove azioni.

L'importanza della respirazione

Le prime due sequenze di Watsu, la danza del respiro dell'acqua e la culla del respiro, sono basate sulla respirazione, tema centrale per la salute psicofisica dell'individuo. Basti pensare che ad alcuni tipi di respirazione patologica sono stati associati disturbi della personalità. Ciò è spiegato in modo chiaro da Boadella e Liss (1986). Impariamo a respirare non appena entriamo in contatto con l'aria, ossia nel momento in cui veniamo alla luce. Il processo di respirazione diventa così automatico, eppure respirare correttamente comporta un grado di difficoltà non indifferente. Nel caso poi della respirazione in acqua, è necessaria anche una particolare flessibilità per adattarsi ad un tipo di respirazione e ad un ambiente diversi.

Un buon formatore, quando osserva che i suoi allievi hanno raggiunto un buon livello sia di fiducia nei suoi confronti, sia di domestichezza negli esercizi, dovrebbe proporre di sperimentare esercizi volti al superamento della fobia della respirazione in acqua. Per esempio, potrebbe suggerire di provare a cambiare varie volte la posizione del proprio corpo da prona a supina e viceversa. All'inizio molte persone si sforzeranno in ogni modo per evitare di immergere il loro viso in acqua, ad esempio sollevando e irrigidendo il collo quando si trovano in posizione prona. Comunque, gradualmente, dopo varie lezioni, anche con l'ausilio di attrezzi (ad esempio tubi), il cliente acquisterà più fiducia in se stesso e supererà la difficoltà.

La respirazione circolare

Il Rebirthing, molto simile al Counseling per l'importanza che dà alla consapevolezza, è una tecnica che si avvale del "centraggio" e di tipi particolari di respirazione. I rebirther e i praticanti di rebirthing sostengono che la capacità di "centrarsi" è fondamentale per focalizzare un'esperienza e poi integrarla. Per integrazione si intende la trasformazione della repressione in gratitudine. Questo processo ha molto in comune con attivazioni proposte nel Counseling, le quali proiettano la persona verso il cambiamento.

Il primo elemento del rebirthing è la respirazione circolare. Ecco le sue principali caratteristiche:

- inspirazione ed espirazione sono connesse, in tal modo non vi sono pause nel respiro;
- l'espirazione è rilassata, senza il minimo controllo;
- se s'inspira dal naso si espira dal naso, se s'inspira dalla bocca, si espira dalla bocca.

Accanto a queste tre caratteristiche, altro elemento evidenziato nella respirazione circolare è il volume dell'inspirazione. Se non riusciamo a percepire abbastanza energia, dobbiamo aumentare il volume dell'aria che inspiriamo. Se invece l'energia è troppo intensa per poterla sostenere, basta diminuire il volume dell'aria che s'inspira. Jim Leonard, nel libro "Rebirthing", paragona il volume del respiro a quello della musica: se si vuole abbassare un po' il volume, non vuol dire che la musica non piaccia, così se piace un certo sviluppo dell'energia, non significa che la si voglia per forza ad intensità elevata.

Altra caratteristica della respirazione circolare è la velocità. Inspirare lentamente permette di mettere a fuoco con precisione, invece inspirare velocemente aumenta la consapevolezza dell'esperienza nel suo complesso. Respirare lentamente aiuterà a far emergere e a percepire uno schema energetico, una respirazione veloce, invece, ne faciliterà l'integrazione. Generalmente, le prime sedute di rebirthing avvengono "a terra", e solo successivamente in acqua.

Le sedute iniziano direttamente in acqua calda solo nel caso di clienti particolarmente repressi, che non sono in contatto con il proprio corpo e le proprie emozioni. Come nel Watsu, la temperatura dell'acqua è di 35°/36°C, in cui si verifica una simulazione dell'ambiente uterino. Tali condizioni consentono di attivare facilmente i ricordi del periodo intrauterino e del parto.

L'acqua e la temperatura fanno affiorare più velocemente emozioni e pensieri profondi, che, durante un ciclo di respirazione, si presentano inizialmente in modo molto blando, poi sempre più intenso. L'acqua calda accelera il processo.

Se non si è abili ad integrare, respirare in acqua calda diventa una sofferenza e non se ne trae alcun vantaggio. Questo processo è molto simile a quello che succede nel Counseling

ad orientamento corporeo. G. Downing parla di quattro stadi:

lo stadio d'incubazione dura da alcuni secondi ad una quindicina di minuti. Durante questa fase al cliente sembra che non accada niente, in quanto le sensazioni sono molto sfumate perché stanno emergendo;

lo stadio del tremito ha una funzione davvero importante. Il corpo si apre e le rigidità dei tessuti si ammorbidisce;

lo stadio dell'emozione. Le emozioni sono sempre rivolte ad un oggetto intenzionale. A volte il cliente, è in contatto fin dal primo momento con l'oggetto dell'emozione. Altre volte invece si procede per associazioni;

lo stadio di amplificazione dei movimenti. Sono movimenti spontanei e diversi.

Il Rebirthing

Il Rebirthing in acqua fredda, il cui funzionamento necessita di dolcezza e gradualità, è bene iniziarlo quando ci si sente a proprio agio nel rebirthing in acqua calda. Prima di immergersi, s'inizia a respirare in modo circolare in piedi accanto alla vasca, seguendo un ritmo piacevole e rilassato. Il corpo va immerso nell'acqua un paio di centimetri alla volta. Quando si procede alla velocità giusta, l'unica parte del corpo a sentir freddo è quella che si è bagnata ma non è ancora immersa. Se parti del corpo che sono sotto il livello dell'acqua o completamente asciutte danno sensazioni spiacevoli, vuol dire che si sta procedendo troppo velocemente. Se ciò accade, è meglio uscire, asciugarsi e ricominciare. Una volta esperti, il corpo produce automaticamente più energia per affrontare l'acqua fredda.

L'abbraccio nella respirazione

Quando abbracciamo qualcuno petto contro petto, la nostra pressione agevola la contrazione dei muscoli, e questa a sua volta facilita la completa espirazione attraverso la contrazione meccanica della cassa toracica e l'espirazione dell'aria dai polmoni. Continuando la pressione, mentre la persona inspira, si evita un'espansione eccessiva e uno sforzo dei muscoli della cassa toracica.

Il Counselor lavora efficacemente quando pratica ascolto attivo sia con il cliente che con se stesso. Nell'ascoltare attivamente se stesso, ed in particolare il proprio corpo, il Counselor è centrato sulla respirazione, sui mutamenti di sensazioni corporee e di postura. Ovviamente, ascoltare le proprie reazioni fisiche non vuol dire spingersi all'agito (cioè, agire le sue emozioni, sensazioni, pensieri...). Generalmente, invadere con il corpo ha conseguenze ancora più distruttive che invadere verbalmente.

2.6 Information & Communication Technology (ICT) e Counseling

Tra gli sviluppi futuri, per certi versi già attualizzati, vi è il Counseling *on-line*. Anche il discorso *on-line* si articola essenzialmente su due punti: l'offerta di Counseling *on-line* e la formazione al Counseling a distanza (e-learning sta per Electronic-Learning o apprendimento elettronico). Se per quanto riguarda il primo punto vi è un dibattito sulle possibilità e sui limiti del fornire consulenze, sull'aspetto formativo ormai pochi sono coloro che ne negano le potenzialità. Nella figura che segue (Broadbent, 2002) viene offerta una interessante prospettiva sull'e-learning. È indicato il processo di apprendimento dalle fasi iniziali, in cui c'è ancora molto bisogno di fornire assistenza alle persone rispetto all'IT (Information Technology), all'uso del computer, all'utilizzo di internet, intranet, ethernet etc., bisogno

familiarizzare chi fruisce della formazione con l'uso delle chat, dei forum, dei newsgroup, delle bacheche, e-mail e così via. Infatti, nonostante la diffusione quasi capillare del pc, c'è ancora molto da fare per mettere in grado le persone di usarlo adeguatamente e sfruttarne tutte le potenzialità, specialmente attraverso la rete.

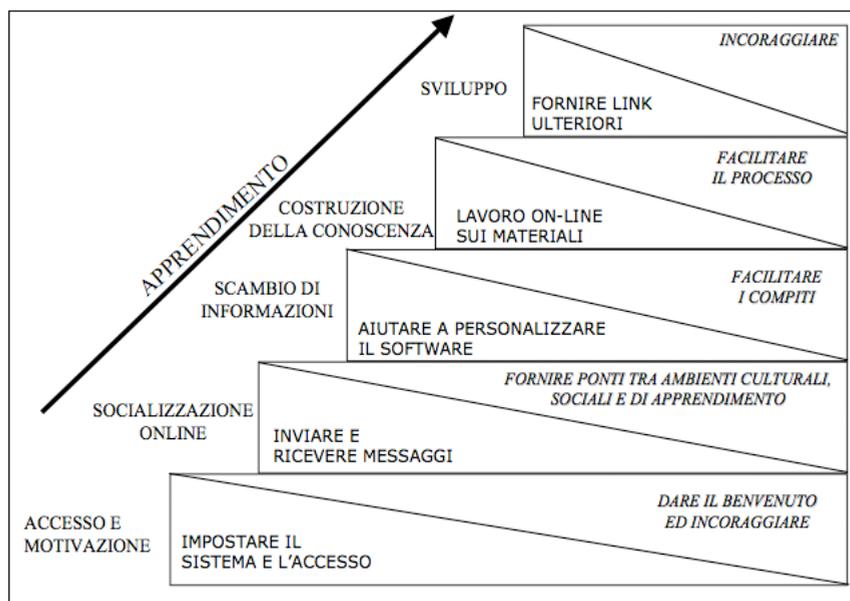


Figura 9 - Il modello a cinque fasi per l'apprendimento on-line

La freccia in neretto indica l'apprendimento progressivo, dalle prime fasi di 'riscaldamento' con il sistema, l'accesso a esso e l'impostazione dei propri dati, fino all'autonomia di apprendimento attraverso, per quelli più curiosi e motivati, la possibilità di esplorare materiale ulteriore rispetto a quello del corso.

L'interazione tra due persone, utilizzando la tecnologia, può avvenire in quattro modi (Gross e Anthony, 2003):

- senza alcuna esperienza video o audio tra due persone come quando la comunicazione avviene esclusivamente con del testo scritto);
- un'esperienza *semplicemente* audio tra i due (telefono);
- attraverso un'esperienza audio e video a distanza (videoconferenza);
- attraverso un'esperienza visiva o audio remota (come quando una parte usa il software sviluppato dall'altra parte).

Inoltre l'interazione può avvenire in tempo reale (comunicazione sincrona, ad esempio, l'uso della chat, del telefono...) o può essere dilazionata nel tempo (comunicazione asincrona, cioè attraverso e-mail, forum, CD-ROM...) (Gross e Anthony, 2003). I termini utilizzati per indicare queste modalità sono *on-line education*, *on-line learning*, *distributed learning*, *Web based training*, *collaborative learning* (Calvani e Rotta, 1999).

La comunicazione (Calvani e Riotta, 1999, pp. 110) è asincrona quando non impone agli attori di essere collegati nello stesso momento ma lascia a ciascuno il margine di libertà

nei tempi e nei modi dell'interazione, nell'invio di messaggi o nella loro lettura. Tipiche situazioni di comunicazione asincrona sono:

- ↳ le mailing-list;
- ↳ i forum e le bacheche elettroniche;
- ↳ newsgroup;
- ↳ e-mail.

La comunicazione è invece sincrona quando impone che tutti gli interlocutori siano contemporaneamente collegati. Tipiche situazioni in cui la comunicazione avviene in modo sincrono sono:

- ↳ il chatting;
- ↳ la videoconferenza.

La comunicazione sincrona impone ovviamente che gli attori siano online per poter interagire, mentre nella comunicazione asincrona il bisogno di essere materialmente collegati mentre si interagisce può esserci (in un forum basato su una bacheca elettronica, ad esempio, si interagisce in modo asincrono ma si lavora online) o non esserci, come accade ad esempio nei gruppi di discussione e nelle comunità di dialogo basati esclusivamente sull'uso della posta elettronica, che permette di leggere o scrivere messaggi offline (Calvani e Riotta, 1999, pp. 111).

Tabella 32 - Ambiti in cui si può articolare la didattica in rete (da Calvani e Russo, 1999, p.54)

| Modalità generale d'uso | Tipo di attività | Tipologia comunicativa |
|---|---|---|
| Accesso all'informazione remota | <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione/selezione informazioni • Autoapprendimento • <i>Incidental learning</i> | Motori di ricerca, navigazione in internet, interazione con archivi o automi |
| Costruzione (allestimento di siti o ambienti dinamici) | <ul style="list-style-type: none"> • Allestimento di siti • Allestimento di micromondi • Organizzazione di banche dati e nuclei documentari aperti | Pagine HTML, realtà virtuale, ambienti integrati e database |
| Comunicazione interpersonale | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Scaffolding</i> • Assistenza • Monitoraggio | E-mail, bacheche elettroniche, forum online, chatting, videoconferenza |
| Organizzazione (coordinamento/organizzazione/ cooperazione) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Decision making</i> • Formazione (evoluzione dell'istruzione a distanza) • Sperimentazione/Ricerca-azione • Produzione cooperativa di un testo • Soluzione di un problema comune/progettazione | E-mail, bacheche elettroniche, forum online, chatting, videoconferenza, lavagne condivise, ambienti integrati per il lavoro collaborativo |

Uno degli aspetti che maggiormente ha subito cambiamenti con l'avvento dell'e-learning è quello del ruolo del formatore. Già con Carl Rogers si è iniziato a definire l'insegnante o il

formatore come “facilitatore dell'apprendimento”; sempre più questa terminologia permea il tipo di formazione on-line e si parla oggi di *tutorship* in rete. La funzione di *tutorship* (Calvani e Riotta, 1999, pp. 135) tende a sostituire (almeno in buona parte) la funzione istruttiva centrata sull'insegnante sostituendola con una serie di interazioni più complesse, che portano in primo piano quelle allievo-allievo.

In sintesi:

- ↳ non si può insegnare, si può solo facilitare l'apprendimento;
- ↳ una persona apprende in modo significativo solo cose che percepisce come coinvolte nel mantenimento o crescita della struttura del Sé;
- ↳ le difese dall'apprendimento si irrigidiscono in condizione di minaccia. La situazione più significativa di apprendimento si ha quando la minaccia per il Sé è ridotta al minimo e viene facilitata una percezione differenziata del campo;
- ↳ l'apprendimento si accompagna a una conquista dell'autonomia e realizzazione della personalità (Calvani e Riotta, 1999, pp. 135).

Tabella 33 - Alcuni esempi di linguaggio utilizzato nelle nuove forme di comunicazione

| SMS: ABBREVIAZIONI | | | | |
|--------------------|---------------------------------|------------|------------------------|----------------------|
| ITALIANE | | ENGLISH | | |
| +o- | più o meno | SYS | <i>see you soon</i> | ci vediamo presto |
| tvb | ti voglio bene | PM | <i>private message</i> | confidenziale |
| tvtb e tvumdb | ti voglio tanto (un mondo) bene | NP | <i>no problem</i> | nessun problema |
| x' | perchè | IMO | <i>in my opinion</i> | secondo me |
| dt | detto | QSL | <i>reply</i> | rispondi |
| xò | però | ATM | <i>at the moment</i> | al più presto |
| tt | tutto | SYT | <i>see you tonight</i> | ci vediamo stasera |
| c6 | ci sei | KIT | <i>keep in touch</i> | restiamo in contatto |
| nn | non | TOY | <i>thinking of you</i> | ti sto pensando |
| r8 | rotto | KOL | <i>kiss on lips</i> | bacio sulla bocca |
| sn | sono | MMF | <i>make me fly</i> | fammi volare |
| 3no | treno | | | |
| ks | chi sei | | | |
| bn | bene | | | |
| qdn | quando | | | |
| cpt | capito | | | |
| dm | domani | | | |
| dv | dove | | | |
| rx | rispondi | | | |
| cmq | comunque | | | |

| | | |
|-----|--------------|--|
| \$ | soldi | |
| cm | come | |
| int | interessante | |

Tabella 34 - Emoticons su web

| | | | | | |
|-------|-----------------|---------|----------------------|----------------|------------------|
| \$-) | vincita | # -) | folleggiare | % - 6 | tilt, sclerato |
| :* | baci | ; -) | occhiolino | : - (| triste |
| : - I | indifferente | 8 -] | innamorato | : @ | manda/vedi |
| : [| depresso | : o | urlare | : - D | ridere |
| : - | senza parole | : x | stai zitto | : ^ D | grande, mi piace |
| : - I | sorrisino | : - II | arrabbiato | % -) | ubriaco |
| 8 -] | waaaw | : - , | hmmm | # :- o | oh, nooo |
| ; - (| piangere | : [| depresso | : - - - -) | bugiardo |
| < - | femmina | : - | maschio | (-) | capelli lunghi |
| [] | baci e abbracci | : - * | bacio | : - x | bacione |
| (- : | sono mancino | (:] | calvo | & -) | capelli ricci |
| : - o | sorpreso | : - p | linguaccine | (: - S | ammalato |
| : - C | rifiuto, no | : - ,) | raffreddore | :] | fa piacere |
| :) | sono contento | (&&) | sei fuori, sei matto | : ‘ ‘ (| sto male |
| : O | cantante | : - (# | studente | : ?) | filosofo |
| [] | abbracci | II* | stretta di mano | : - 9 | mi piace |
| I-I | film | @;-) | flirt | (@ @) | sciocchezze |
| : - 7 | dici bugie | : < | troooppo | # :- o | oh, nooo |

Dizionario degli "emoticons"

| | |
|--------|--|
| !-(| Black eye |
| !-) | Proud of black eye |
| #-) | Wiped out, partied all night |
| #:-o | Shocked |
| \$-) | Won the lottery, or money on the brain |
| %(!:-) | Propeller-head |
| %*} | Inebriated |

| | |
|--------------|---|
| %+{ | Got beat up |
| %-(| Confused |
| %-) | Dazed or silly |
| %-6 | Brain-dead |
| %-\ | Hung over |
| %-{ | Ironic |
| %-l | Worked all night |
| %-} | Humorous or ironic |
| %\ | Hangover |
| >>:-<<< | Furious |
| >- | Female |
| >-> | Winking devil |
| >-< | Furious |
| >-) | Devilish wink |
| >:) | Little devil |
| >:-> | Very mischievous devil |
| >:-< | Angry |
| >:-< | Mad |
| >:-(| Annoyed |
| >:-) | Mischievous devil |
| >=^ P | Yuck |
| <:> | Devilish expression |
| <:-> | Devilish expression |
| <:-(| Dunce |
| <:-) | Innocently asking dumb question |
| <:-l | Dunce |
| <:! | Dunce |
| (8(l) | Homer |
| (<> .. <>) | alienated |
| (()):** | Hugs and kisses |
| (()) | Lots of hugging (initials or a name can be put in the middle of the one being hugged) |
| () | Hugging |
| (-: | Left-handed smile, or smiley from the southern hemisphere |
| (:& | Angry |
| (:- | Unsmiley |
| (:-& | Angry |
| (:-(| Unsmiley |
| (:-) | Smiley variation |
| (:-* | Kiss |

| | |
|--------------|--|
| (:-\ | Very sad |
| ::():: | Bandaid, meaning comfort |
| (: | Egghead |
| * | Kiss |
| *<:-) | Santa Claus |
| *< :-) | Santa Claus, or a clown |
| *-) | Shot to death |
| +<:-) | Religious leader |
| +<:- | Monk or nun |
| +< -) | Knight |
| +:-) | Priest |
| +O:-) | The Pope |
| -) | Tongue in cheek |
| -= | Snuffed candle to end a flame message |
| -=#:-) | Wizard |
| ^^ | Laughter |
| 0:-) | Angel |
| 12x@>--->--- | A dozen roses |
| 2B ^2B | To be or not to be |
| 5:-) | Elvis |
| 7:) | Ronald Reagan |
| 7:^) | Ronald Reagan |
| 8 | Infinity |
| 8 :-) | Wizard |
| 8) | Wide-eyed, or wearing glasses |
| 8-# | Death |
| 8-) | Wide-eyed, or wearing glasses |
| 8-o | Shocked |
| 8-O | Astonished |
| 8-P | Yuck! |
| 8-[| Frayed nerves; overwrought |
| 8-] | Wow! |
| 8-l | Wide-eyed surprise |
| : (| Sad |
| :) | Smile |
| : [| Bored, sad |
| : | Bored, sad |
| :() | Loudmouth, talks all the time; or shouting |
| :* | Kiss |
| :*) | Clowning |

| | |
|-------------------|---|
| :**: | Returning kiss |
| :+(| Got punched in the nose |
| :(| Crying |
| :- | Male |
| :-# | My lips are sealed; or someone wearing braces |
| :-& | Tongue-tied |
| :-> | Smile of happiness or sarcasm |
| :->< | Puckered up to kiss |
| :-< | Very sad |
| :-(| Frown |
| :-) | Classic smiley |
| :-* | Kiss |
| :-, | Smirk |
| :-/ | Wry face |
| :-6 | Exhausted |
| :-9 | Licking lips |
| :-? | Licking lips, or tongue in cheek |
| :-@ | Screaming |
| :-C | Astonished |
| :-c | Very unhappy |
| :-D | Laughing |
| :-d~ | Heavy smoker |
| :-e | Disappointed |
| :-f | Sticking out tongue |
| :-I | Pondering, or impartial |
| :-i | Wry smile or half-smile |
| :-J | Tongue in cheek |
| :-j | One-sided smile |
| :-k | Puzzlement |
| :-l | One-sided smile |
| :-M | Speak no evil |
| :-O | Open-mouthed, surprised |
| :-o | Surprised look, or yawn |
| :-P | Sticking out tongue |
| :-p | Sticking tongue out |
| :-p~ | Heavy smoker |
| :-Q | Tongue hanging out in disgust, or a smoker |
| :-Q~ | Smoking |
| :-r | Sticking tongue out |
| :-s | What?! |

| | |
|--------|-------------------------------------|
| :-t | Unsmiley |
| :-V | Shouting |
| :-X | My lips are sealed; or a kiss |
| :-x | Kiss, or My lips are sealed |
| :-Y | Aside comment |
| :-[| Unsmiling blockhead; also criticism |
| :-\ | Sniffles |
| :-] | Smiling blockhead; also sarcasm |
| :-() | Smile with moustache |
| :-{} | Smile with moustache and beard |
| :-{} | Blowing a kiss |
| :- | Indifferent, bored or disgusted |
| :- :- | Deja vu |
| :-ll | Very angry |
| :-} | Mischievous smile |
| :-~) | A cold |
| :-~ | A cold |
| :(| Crying |
| :/) | Not funny |
| :i | No smoking |
| :> | What? |
| :@ | What? |
| :C | Astonished |
| :e | Disappointed |
| :P | Sticking out tongue |
| :X | Hear no evil |
| :x | Kiss |
| :\' | Crying |
| :\'(| Crying |
| :\'-(| Crying |
| :\'-) | Tears of happiness |
| :^D | Happy, approving |
| :^-(| Shedding a tear |
| :{ | Having a hard time |
| :~) | A cold |
| :~-(| Crying |
| :~/ | Confused |
| ;) | Wink |
| ;P | Wink with a raspberry |
| ;(| Crying |

| | |
|--------------|--|
| ;-) | Angry, or got a black eye |
| ;-) | Winkey |
| ;-D | Winking and laughing |
| = O | Surprised |
| = X | My lips are sealed |
| =):-)= | Abraham Lincoln |
| =:-) | Punk, or hosehead |
| =====:} | Snake |
| =^* | Kisses |
| =^D | Big grin |
| ?(| Black eye |
| ?-(| Black eye |
| @>--->--- | A long-stemmed rose |
| @== | Atomic bomb |
| @}->-- | Rose |
| B:-) | Sunglasses on head |
| d :-o | Hats off to you! |
| IOHO | In Our Humble Opinion |
| M-) | See no evil |
| M-), :X, :-M | See no evil, hear no evil, speak no evil |
| M:-) | A salute |
| O 8-) | Starry-eyed angel |
| O :-) | Angel |
| O+ | Female |
| O-> | Male |
| O8-) | Starry-eyed angel |
| O:-) | Angel |
| P* | French kiss |
| Q:-) | College graduate |
| X-(| Just died |
| [:) | Wearing a Walkman |
| [:] | Square head |
| [: | Frankenstein |
| [:] | Robot |
| [: | Frankenstein |
| [:] | Robot |
| [[]] | Hug Insert a name in the brackets of the one who is being hugged, as: [[Marcia]] |
| [] | Hug |
| \') | Winky |

| | |
|---------|--|
| ∨-) | Winky |
| _/ | Empty glass |
| ∨~ | Full glass |
|]:-> | Devil |
|]:-) | Happy devil |
| | Back to back |
| ^^^ | Giggles |
| ^5 | High five |
| `:-) | Raised eyebrow |
| {{ }} | Hug; the one whose name is in the brackets is being hugged Example: {{MJ}} |
| { } | No comment |
| l(| Sleepy (on late night email message) |
| l-<> | Puckered up for a kiss |
| l-(| Sleepy, struggling to stay awake, or sleeping badly |
| l-D | Big laugh |
| l-O | Yawn |
| l-{ | Good grief! |
| l-l | Asleep |
| ll | Asleep |
| l^o | Snoring |
| }-) | Wry smile |
| }: [| Angry, frustrated |
| { } | Face to face |
| ~:-(| Steaming mad |
| ~:-(| Flame message |
| ~:-\ | Elvis |
| ~:o | Baby |
| ~:\ | Elvis |
| ~= | Lit candle, indicating a flame (inflammatory message) |
| == | Begins a flame (inflammatory message) |
| ~:-(| Especially hot flame message |
| ~:[| Net flame |
| ~~~~8} | Snake |
| ~~~~~8} | Snake |

| | STATI D'ANIMO | | STATI FISICI |
|-----|--------------------------|-------|-----------------------|
| :-) | sono felice | (:-\$ | Sono malato |
| :-D | Sto ridendo a crepapelle | %) | Hic, ho bevuto troppo |
| :-(| Sono triste e depresso | :*) | Hic, sono ubriaco |
| :-o | Oh, sono stupito | I-O | Sto sbadigliando |

| | | | |
|----------|----------------------------|--------|-----------------------------|
| :-/ | Hum, scettico e indeciso | :-,) | Raffreddore |
| :’-(| Piango | :’”(| Sto male |
| :- | Senza parole | | |
| (:-(| Sono indispettito | | DESCRIVIAMOCI |
| :-[| Particolarmente arrabbiato | :-(=) | Ho grandi denti |
| :-c | Sono scocciato | (:I | Sono calvo |
| :-II | Arrabbiato | :-# | Ho l'apparecchio |
| %-(| Confuso | (:- | Sono mancino |
| %-6 | Cervello fuso | %-I | Sono strabico |
| % | Postumi sbornia | &:-) | Ho i capelli ricci |
| :- | Indifferente, annoiato | (:+ | Ho un grosso naso |
| :- | Molto adirato | .-) | Ho un occhio solo |
| #-) | Prosciugato | @:-) | Ho il ciuffo |
| #:o | Disgustato | 8-) | Ho gli occhiali |
|]:[| Frustrato | !-) | Orgoglioso dell'occhio nero |
| | | | |
| | AZIONI | | AFFERMAZIONI |
| ;-) | Ehii, occholino ammiccante | #-) | Ho follegiato |
| :-; | Sorrisino | :-)) | Mi fa molto ridere |
| :-P | pernacchia | %-(| Mi han fatto gli occhi neri |
| :-* | Oops | :-? | Non capisco |
| [:-) | Ascolto walkman | o:-) | Sono un angelo |
| (:-* | Ti mando un bacio | :-9 | Mi piace |
| :-@ | Sto gridando | \$-) | Vincita |
| ;-D | Far l'occholino ridendo | :/) | Non è divertente |
| :-9 | Mi lecco le labbra | :X | Non ti ascolto, sei cattivo |
| :-P | Tirar fuori la lingua | :{ | Brutto periodo |
| :-p | Tirar fuori la lingua | | |
| M-) | Non vedere nessuno | | VARIE |
| | | (:-# | Censurato |
| | PERSONAGGI | :-w | Lingua biforcuta |
| [:- | Frankenstein | <:-) | Domanda stupida |
| *<I:-> | Babbo Natale | oI-) | Parlare di religione |
| 7:) | Reagan | O+ | Femmina |
| :-=) | Hitler | O-> | Maschio |
| +I:-) | Papa | <:-) | Domanda innocente |
| [:] | Robot | <:-(| Asino |
| c=:-) | Chef | >:-) | Diavoletto |
| =(_8^(I) | Homer Simpson | (..) | Alienato |
| :?) | Filosofo | (():** | Baci e abbracci |

| | | | |
|---------------------------|------------------|----------------|--------------------------|
| :-(# | Studente | ((())) | Un sacco di abbracci |
| <I-> | Sono cinese | * | Bacio |
| +<:-) | Leader religioso | P* | Bacio alla francese |
| +:-) | Prete | -= | Fine conversazione |
| -=#:-) | Mago | 2BI^2B | To be or not to be |
| 5:-) | Elvis | 8 | Infinito |
| =):-)= | Abramo Lincoln | :-p~ | Fumatore |
| =:-) | Punk, teppista | :-Q | Espressione di disgusto |
| | | :-Q~ | Fumando |
| | COSE | :-r | Lingua in fuori |
| 12x@>--->--- | Dozzina di rose | :-s | Che?! |
| @->--> | Rosa | :-t | Triste |
| II* | Stretta di mano | :-V | Gridare |
| [] | Abbracci | :-X | La mia bocca è sigillata |
| (:):(: | Cerotto | :-x | Bacio, bocca sigillata |
| @== | Bomba atomica | :-Y | A parte il commento... |
| d:-o | Cappellino | :-[| Critica |
| _/ | Bicchiere vuoto | :-] | Sarcasmo |
| \~/ | Bicchiere pieno | :- | Soffiando un Bacio |
| | | :- :- | Deja vu |
| | | :-} | Sorrisino dannoso |
| | | :/i | Vietato fumare |
| | | :-> | che? |
| | | :@ | Che? |
| | | Q:-) | Laureato |
| | | X-(| Morto |
| | | %- | Pensato tutta la notte |
| | | %-} | Umoristico o ironico |

Nella figura che segue viene descritta una proposta di formazione a distanza. È una costituita da MODULI al cui interno esistono delle UNITÀ FORMATIVE. formazione modulare: IV moduli (che possono essere giorni, settimane, mesi...) più legati ad aspetti teorici ed un modulo (V) in cui gli apprendimenti vengono sperimentati in prima persona attraverso un lavoro esperienziale in cui ognuno avrà il ruolo di Counselor, Cliente e Supervisore.

È una formazione in Blended Learning poiché durante il corso sono previsti dei moduli in presenza da intervallare a quelli a distanza. Nella legenda è possibile leggere la strutturazione ed il significato dei vari spazi (Assessment, chat, forum...)

| SEZIONE ONLINE DEL MODULO N° _ | | |
|---|--|--|
| ARGOMENTI... | | LEGENDA |
| Unità didattica 1-4 | Working Experiential Counseling | |
| <ul style="list-style-type: none"> ↘ Lezioni teoriche ↘ Guida didattica ↘ Schede di Counseling | Sperimentazione pratica di Counseling Counseling (Working Exp Counseling Counseling) | <p>Assessment: schede di valutazione. Chat: luogo virtuale nel quale incontrarsi con il gruppo in formazione, il tutor e i docenti; si tratta di una modalità sincrona e serve per discutere degli apprendimenti del materiale sul sito, dei learning object, etc..). Dispense: lezioni teoriche sul sito. Forum: Spazio riservato alla co-costruzione narrativa della conoscenza; si tratta di una modalità asincrona utilizzata per attività di Cooperative Learning. Guida Didattica: Guida alla lettura dei testi. Schede di Counseling: Schede di auto-monitoraggio orientate allo sviluppo personale. Working Experiential Counseling: Applicazione esperienziale degli apprendimenti effettuati. Ogni partecipante si sperimenterà nei ruoli di utente/coach/supervisore. Inoltre vi sarà l'opportunità di avere uno spazio virtuale sul sito nel caso in cui si voglia seguire un cliente attraverso un reale percorso di coaching online. Videoconferencing: modalità sincrona utilizzata per favorire gli approfondimenti, attraverso l'esperienza dei docenti del corso e dei professionisti formatori invitati.</p> |
| Chat: <ul style="list-style-type: none"> ↘ Gruppo ↘ Tutor | Chat: <ul style="list-style-type: none"> ↘ Gruppo ↘ Docenti | |
| Forum: <ul style="list-style-type: none"> ↘ Riflessioni su tema ↘ Approfondimenti didattici | Forum: <ul style="list-style-type: none"> ↘ Riflessioni su tema ↘ Approfondimenti didattici ↘ Assessment | |
| Videoconferencing <ul style="list-style-type: none"> ↘ Docenti ↘ Formatori invitati | | |
| Assessment | | |
| I-II-III-IV SETTIMANA | V SETTIMANA | |

Master in Counselling Filosofico

La pratica filosofica:
la filosofia come ricerca di senso
la ricerca di senso come cura dell'anima
la cura dell'anima come conoscenza di sé e dell'altro
la pratica filosofica come cura dell'anima;

All'Università di Roma Tor Vergata nasce un nuovo Master universitario di II livello in modalità integrata presenza-distanza di “Counselling filosofico”

Obiettivo del Master è quello di permettere l'acquisizione delle competenze filosofiche e relazionali necessarie nelle relazioni d'aiuto individuali e di gruppo e nella gestione di gruppi di discussione, di dialogo e di interazione, ma anche nella gestione di eventuali situazioni conflittuali, o a migliorare le relazioni interpersonali. La peculiarità del Master filosofico è quella di acquisire non soltanto metodologie d'intervento, ma una forma mentis esistenziale specifica.

La competenza filosofica è un atteggiamento esistenziale personale prima che possesso di teorie. Fare il filosofo, questo è l'obiettivo specifico del Counselling filosofico, ha come suo presupposto essere filosofo.

Il Counselling ad indirizzo filosofico, si propone di valorizzare il patrimonio di conoscenze e gli strumenti propri della filosofia, finora circoscritti ad ambiti accademici, o esclusivamente didattici, coniugandoli con le tecniche e le metodologie proprie del Counselling, e si inserisce così nel più generale quadro del dinamismo delle relazioni di aiuto.

Il Master è svolto in collaborazione con ASPIC, Associazione per lo Sviluppo Psicologico dell'Individuo e della Comunità che svolgerà in presenza, nelle Sue varie sedi nazionali, la parte riguardante l'area psicologica e le tecniche di Counselling.

Supervisione, Deontologia

3

3.1 La supervisione nel Counseling

Alcuni modelli di supervisione possono essere riferiti al processo di apprendimento (Carrol, 1998, Holloway, 1995, Copeland, 1998, 2000, cit. in: Giusti, Montanari, Spalletta, 2000) e questo li rende utili per l'addestramento iniziale tanto del Counselor quanto del supervisore, e poco rispondenti alle esigenze di confronto e crescita di un professionista esperto. I modelli che più efficacemente si adattano a principianti e a esperti sono centrati sulla supervisione come processo di consulenza (Falender, Shafranske, 2004; Fleming, Steen, 2004; Williams, 1995). Il modello ciclico di Page e Vosket (2001), propone una struttura definita e utilizzabile trasversalmente da approcci differenti, divisa in cinque fasi, ciascuna delle quali articolata in passi:

il contratto, basilare elemento dell'intero processo e della relazione stessa, viene definito all'inizio e può essere ridefinito nel corso del lavoro;

il focus, ovvero la scelta di materiale significativo per lo sviluppo del supervisionato e rilevante per il lavoro con il cliente; il processo di focalizzazione consente al supervisionato di utilizzare la meglio le opportunità della supervisione e incoraggia l'intenzionalità e la riflessione;

lo spazio: creare lo spazio è il cuore del processo di supervisione. E' il luogo in cui il Counselor viene "tenuto", supportato, confrontato, confermato nel proprio lavoro. E' lo spazio in cui il cambiamento e l'insight avvengono come risultato del lavoro di esplorazione condotto dal supervisore e dal supervisionato. E' anche lo spazio in cui il "non conosciuto" e la confusione sono accettati e tollerati nella convinzione che il tempo e l'attenzione data al cliente e al supervisionato siano proficui ai fini dei risultati ultimi del Counseling anche quando non può essere raggiunta una soluzione ottimale del problema;

il ponte rappresenta la connessione, la via di ritorno del lavoro che il supervisionato sta conducendo con il cliente. E' il processo attraverso il quale ci si assicura che gli apprendimenti e la consapevolezza acquisiti in supervisione siano integrati e applicati con cautela e sensibilità nella relazione di Counseling;

la **verifica** può prendere la forma della valutazione e del monitoraggio della qualità del processo stesso di supervisione.



Figura 10 - Il modello ciclico di Page e Vosket

La specificità della definizione professionale del Counselor rende necessari procedimenti, metodi e livelli di formazione e di supervisione differenziati rispetto ad altre professioni di aiuto.

Il lavoro del Counseling è focalizzato su un piano educativo, psicopedagogico e di sostegno. Si fonda su una relazione in cui l'aiuto consiste nella ricerca di alternative e opzioni più adeguate ad una buona qualità di vita ed al benessere della persona e nel sostegno nel perseguire i propri obiettivi di benessere. Il Counseling applicato ai diversi contesti, si fonda su uguali "skill di base": empatia, autenticità, congruenza, accettazione incondizionata. Si differenzia rispetto ai tempi di durata della relazione di aiuto, ai contenuti, agli obiettivi che si prefigge e alle metodologie e strategie specifiche che vengono messe in atto per conseguire i risultati desiderati.

Anche la supervisione segue le stesse regole, per cui pur mantenendo un'area comune con la supervisione clinica, si concentrerà sullo sviluppo e sul mantenimento di specifiche abilità e qualità professionali legate al ruolo ed alle competenze del Counselor (Giusti, Montanari, Spalletta, 2000; Stoltenberg, McNeill, Delworth, 1998).

"Cosa ha bisogno di conoscere, cosa e come deve saper fare un Counselor efficace ed efficiente?", questa è la domanda guida del lavoro di supervisione. Nella figura professionale del Counselor entrano a far parte caratteristiche personali e relazionali, competenze e abilità tecnico-operative che, in una visione d'insieme, danno origine ad una "postura" orientata all'aiuto.

Nel lavoro di Counseling ci si serve di strategie di *problem solving*, in cui si integrano

le sequenze comunicative non direttive centrate sull'ascolto empatico, l'accettazione incondizionata, con quelle finalizzate al raggiungimento di uno scopo specifico, più strategiche, più "influenzanti" (Spalletta, Pagani, in press).

La valutazione si include nella concettualizzazione del caso e deve essere formulata come un'ipotesi di lavoro più che una diagnosi clinica. Questo prevede comunque una corretta conoscenza dei criteri descrittivi dei disturbi mentali (DSM-IV-TR, ICD-10), integrata con valutazioni e riflessioni sui significati del comportamento globale della persona, per la formulazione di un piano di intervento di aiuto. La concettualizzazione del caso è più centrata sulla funzione di orientamento esistenziale, che sulla descrizione di tipo strettamente clinico. Le informazioni raccolte ed integrate devono poi trovare la "forma" più adatta per essere presentate in supervisione. Un compito importante è infatti proprio quello di trovare i modi che consentano al supervisore l'accesso più utile al lavoro del Counselor. Il Counseling prende in considerazione anche i fattori dell'ambiente interpersonale di appartenenza e quindi anche la supervisione assume le connotazioni di una lettura comunitaria, interpersonale, sistemica, oltre che di quella centrata sulla persona. In questo ambito la supervisione si colloca tra le metodologie della supervisione clinica e quelle dei servizi sociali e di educazione professionale. L'"oggetto" della supervisione può essere così schematizzato, considerando che le competenze e le abilità indicate vengono acquisite con l'andamento sequenziale specificato:

Competenze nell'osservazione e nell'ascolto

1 Capacità di prestare attenzione

contatto visivo appropriato al contesto culturale e individuale

linguaggio del corpo, caratteristiche della voce

dimostrazione di interesse verso l'utente attraverso atteggiamenti corporei

comportamenti paraverbali

2 Ascolto attivo

domande aperte e chiuse

parafrasi, sintesi

riformulazione

comprensione del significato essenziale del discorso e restituzione chiara del significato

compreso

3 Comunicazione empatica

rispetto

responsività emozionale

accuratezza nella percezione e nella riflessione dei sentimenti

congruenza

flessibilità cognitiva

La conduzione del colloquio può avere l'andamento specificato qui sotto:

I avvio dell'alleanza di lavoro

II focalizzazione di temi specifici importanti

III definizione del problema

IV definizione dell'obiettivo (il contratto)

V esplorazione delle alternative e confrontazione delle incongruenze:

- ↳ stimolare la ricerca, l'acquisizione e l'assimilazione di informazioni correttive rispetto a convinzioni irrazionali e automatismi emotivi e comportamentali;
- ↳ valutare le possibili opzioni e alternative per la soluzione del problema;
- ↳ fare un piano di costi e benefici delle scelte considerate;
- ↳ "Cosa succederebbe se....?"
- ↳ "immaginazione-drammatizzazione", sperimentazione in role-play della scelta individuata;

VI sperimentazione graduale e progressiva nella vita quotidiana.

L'obiettivo viene considerato raggiunto quando il Counselor riesce a completare un'intervista, utilizzando la sequenza di base dell'ascolto descritta poco sopra. Successivamente può essere valutata la comprensione empatica espressa.

La concettualizzazione del caso implica:

- ↳ buona conoscenza dei criteri diagnostici del DSM IV
- ↳ organizzazione delle informazioni in un assetto significativo
- ↳ processo anamnestico (piuttosto che a una raccolta di informazioni viene dato rilievo alla collocazione esistenziale attuale e pregressa della persona)

Di seguito sono riportate le competenze e le strategie determinanti per agevolare il cambiamento e lo sviluppo di abilità tecniche specifiche: conoscenza di teorie del cambiamento, risposte di rinforzo, supporto e sfida, padronanza di tecniche di problem solving creativo, di desensibilizzazione, ristrutturazione cognitiva, orientamento all'insight emozionale, autosvelamento, consigli-informazioni-spiegazioni-istruzioni, feedback, riassunto significativo...

↳ l'integrazione delle competenze è un elemento fondamentale per un Counselor efficace. Teorie, situazioni, gruppi culturali diversi richiedono l'uso di diversi pattern di competenze:

- ↳ condurre il proprio lavoro all'interno di una cornice di etica e deontologia professionale.
- ↳ compito della supervisione in questo ambito è quello di finalizzare le competenze generali e specifiche ad una consulenza qualitativa che passa attraverso la consapevolezza che il Counselor sviluppa sul processo teorico-metodologico e operativo che egli stesso segue nel proprio lavoro.

La capacità riflessiva: l'essenza dell'auto-supervisione

L'importanza della riflessione, nello sviluppo professionale è associata al processo formativo. La riflessione è un esercizio in cui il Counselor può sviluppare competenza dal punto di vista clinico e professionale (Morrissette, 2001).

Auto consapevolezza e comprensione del Counselor

Il livello di auto-consapevolezza può risultare l'ostacolo maggiore all'auto-supervisione, e ogni Counselor che cerca di effettuare un'auto-valutazione si troverà a gestirla. Per potersi autovalutare un Counselor deve riflettere sulle proprie responsabilità e sul proprio funzionamento. Bradley (1989) ritiene che il Counselor con una buona auto-consapevolezza sia maturo intellettualmente, abbia una capacità di pensiero complessa, sia in grado di percepire le situazioni da diverse prospettive.

La persona consapevole è in grado di:

- ↳ comprendere le situazioni da diverse prospettive
- ↳ considerare diversi approcci e soluzioni per un problema

- ↳ valutare accuratamente le conseguenze di ogni scelta
- ↳ valutare efficacemente il risultato delle proprie azioni

Il fine ultimo della riflessione è l'esplorazione delle esperienze, elaborando da queste un significato e aumentando la consapevolezza.

Hackney e Cormier (1996) suggeriscono azioni specifiche per aumentare la propria auto-consapevolezza (si veda la tabella sotto)

Tabella 35 - Aspetti dell'auto-consapevolezza che favoriscono la riflessione

| |
|---|
| Consapevolezza dei propri bisogni (di dare, di nutrire, di essere critici, di essere amati, di essere rispettati, di piacere, di compiacere gli altri, di ricevere approvazione, di essere corretti, di controllo). |
| Consapevolezza della propria motivazione alla professione d'aiuto (Cosa ricevi dall'aiutare gli altri? In che modo aiutare gli altri ti fa stare bene?). |
| Consapevolezza dei propri sentimenti (felicità, soddisfazione, ferita, rabbia, tristezza, disappunto, confusione, paura). |
| Consapevolezza dei propri punti di forza, limiti, abilità di coping (cose mi piace fare o so fare bene, cose su cui devo lavorare, come gestisco le difficoltà e lo stress). |

L'auto-consapevolezza e la riflessione sono importanti perché permettono di essere più obiettivi nel proprio lavoro, evitando punti ciechi. In questo modo, il setting è salutare e sicuro per il Counselor e per il cliente. I punti ciechi si verificano quando il Counselor è poco consapevole delle proprie reazioni in risposta alle altre persone. In tal modo può reagire in maniera inappropriata attraverso comportamenti verbali e non verbali. Invece di riflettere sui propri sentimenti e reazioni, il Counselor, può considerare tutto 'normale' e continuare il colloquio, alimentando dei sentimenti negativi nei confronti dei clienti. È molto difficile che un Counselor arrabbiato o scontento riesca a mettere tra parentesi i suoi sentimenti e lavorare in modo produttivo. A livello emotivo comunica dei messaggi non verbali al cliente che, a sua volta, risponde ad essi.

A questo livello l'autoriflessione riguarda il modello teorico e operativo di riferimento, gli atteggiamenti e la prassi metodologica, l'assunzione di responsabilità. Per sviluppare più autoconsapevolezza il supervisore può proporre una serie di domande-guida:

- ↳ nel tuo stile personale di lavoro a quali approcci teorici e operativi fai riferimento?
- ↳ come arrivi a stabilire di essere adatto a prendere in carico un cliente?
- ↳ come stabilisci se un cliente è adatto a seguire un percorso di crescita attraverso il Counseling e se il Counseling è la strada migliore per lui?
- ↳ come arrivi a stabilire qual è il tipo di contratto migliore in uno specifico contesto?
- ↳ come arrivi a capire e a valutare che esiste un'alleanza operativa e relazionale con questo cliente?
- ↳ in che modo apprendi dalla tua esperienza di Counselor?
- ↳ come ed in che misura, rispetto alla gestione complessiva del caso, ti poni interrogativi etici e deontologici?

Strategie pratiche per la riflessione

Praticità della riflessione: prendere tempo per riflettere è un impegno per il benessere personale e per la crescita professionale.

Tabella 36 - Elementi essenziali per la riflessione (Roth, 1989)

| |
|--|
| Chiedersi come, perché faccio le cose e come e perché le fanno gli altri |
| Enfatizzare le informazioni come fonte di apprendimento |
| Sospendere il giudizio e aspettare che si abbiano dati sufficienti |
| Cercare alternative |
| Mantenere una mentalità aperta |
| Confrontare |
| Cercare l'inquadramento teorico, o le basi e/o sottolineare la parte razionale (di comportamenti, metodi, tecniche, programmi) |
| Considerare varie prospettive |
| Identificare e testare convinzioni (proprie e degli altri), cercare situazioni conflittuali |
| Porre la situazione in contesti diversi |
| Chiedersi: "cosa accadrebbe...se...?" |
| Chiedere l'opinione altrui |
| Adattarsi all'instabilità e al cambiamento |
| Funzionare nell'incertezza, nella complessità, nella varietà |
| Fare ipotesi |
| Considerare le conseguenze |
| Verificare quello che si crede o è dato per scontato |
| Sintetizzare e verificare |
| Cercare, identificare, e risolvere problemi (impostazione e soluzione del problema) |
| Passare all'azione dopo aver riflettuto (su alternative, conseguenze) o contestualizzato |
| Analizzare: Come funzionerà? In quali situazioni non funzionerà? |
| Valutare: Cosa ha funzionato? Cosa non ha funzionato e perché? |
| Usare modelli prescrittivi (modelli comportamentali, protocolli) solo quando sono adatti alla situazione |
| Prendere decisioni nella professione (conoscenza creata dall'esperienza) |

Modello di Johari per la consapevolezza

È uno strumento semplice e utile per aiutare i Counselor a ottenere informazioni su se stessi e sugli altri. Il modello è rappresentato da una finestra con quadranti; ogni quadrante rappresenta un'area di consapevolezza. La consapevolezza è la conoscenza dei comportamenti, sentimenti e motivazioni.

Tabella 37 - Quadranti di Johari per la consapevolezza

| | |
|--|---|
| <p>Quadrante 1: APERTO Contiene informazioni personali conosciute dall'individuo e da coloro che interagiscono con lui</p> | <p>Quadrante 2: CIECO Contiene informazioni personali che gli altri vedono, ma l'individuo non si riconosce</p> |
| <p>Quadrante 3: NASCOSTO Contiene informazioni personali che l'individuo conosce, ma non sono note a coloro che con lui interagiscono</p> | <p>Quadrante 4: SCONOSCIUTO Contiene informazioni personali di cui o non sono consapevoli né l'individuo, né gli altri</p> |

Consapevolezza: un modello di sviluppo

Ross (1989) ha sviluppato un modello a stadi per descrivere l'evoluzione della riflessività.

Stadi iniziali

Gli individui che si trovano al primo stadio del pensiero riflessivo, generalmente, vedono il mondo in maniera semplicistica, in bianco e nero. Ai loro occhi le figure autoritarie hanno il privilegio della conoscenza. Non è raro trovare Counselor, all'inizio della loro formazione, che pensano in questo modo. Per loro il supervisore è in grado di dare risposte a ogni domanda. Questo può portarli a cercare risposte e formule a cui aderire ciecamente, basandosi sulla buona fede.

Stadi intermedi

Durante il secondo stadio le persone mostrano un 'cinismo salutare', e riconoscono prospettive differenti. Quando però si trovano a dover prendere decisioni, tornano a una modalità superata di ragionamento in cui si basano sulle loro convinzioni. Sebbene siano maturati nella capacità riflessiva, le vecchie abitudini persistono e richiedono un'attenzione continua. Questa tendenza è più forte nelle situazioni critiche, in cui l'ansia è più forte. Nel role-playing, generalmente, riescono ad applicare le nuove tecniche, ma quando si trovano con i clienti reali, iniziano a essere ansiosi, tornando alle vecchie abitudini.

Stadi finali

Il terzo stadio è caratterizzato dalla presenza di prospettive multiple e dall'integrazione delle idee. Durante questa fase le persone apprezzano la diversità e sono restie a prendere posizioni definitive.

Stadi di sviluppo del pensiero riflessivo

Stadi 1 e 2

- ↳ Visione semplicistica del mondo
- ↳ Visione assolutistica della conoscenza
- ↳ Considerare le autorità come sorgenti di tutta la conoscenza

Stadio 3

- ↳ Riconoscere l'esistenza di vari punti di vista
- ↳ Considerare la conoscenza in maniera relativa

- ↳ Considerare le varie opinioni sia giuste, sia sbagliate
- ↳ Usare le convinzioni personali, come prove nel processo decisionale
- ↳ Considerare la verità come “conoscibile”, ma ancora sconosciuta

Stadio 4

- ↳ Riconoscere la legittimità delle opinioni diverse
- ↳ Sviluppare la capacità di interpretare i fatti
- ↳ Usare le convinzioni personali, nel processo decisionale, ma riconoscendo le differenze esistenti
- ↳ Credere che la conoscenza non è assoluta

Stadi 5 e 6

- ↳ Considerare la conoscenza sulla base del contesto
- ↳ Sviluppare delle visioni che integrino varie prospettive e che possano essere valutate
- ↳ Sviluppare l'abilità di integrare i fatti in un punto di vista coerente

Stadio 7

- ↳ Mostrare tutte le caratteristiche degli stadi 5 e 6
- ↳ Possedere l'abilità di formulare giudizi obiettivi basati sul ragionamento e sui fatti
- ↳ Abilità di modificare i giudizi sulla base di nuovi fatti, quando necessario

Tabella 38 - *Pensiero critico e pensiero realistico (Paul, 1990)*

Pensiero critico

1. La capacità di riflettere sul pensiero mentre si sta pensando, allo scopo di pensare in modo più chiaro, preciso, accurato, consistente e imparziale
2. La capacità di costruttivismo critico
3. La capacità di identificare e rimuovere i preconcetti, pregiudizi e il pensiero polarizzato
4. La capacità di auto-direzione, apprendimento razionale
5. Pensare che la razionalità certifica quello che conosciamo e palesa quello che non conosciamo

Pensiero non critico

1. Pensiero condizionato dall'io, dai desideri, dalle condizioni sociali, dai pregiudizi o impressioni irrazionali
2. Pensiero egocentrico, disattento, trascuratezza delle assunzioni, implicazioni, consistenza
3. Pensiero che abitualmente ignora le richieste epistemologiche in favore dei propri impegni egocentrici

Nel riquadro di seguito sono indicati alcuni dei più comuni che un Counselor può commettere e che dunque un supervisore dovrebbe sondare.

Tabella 39 - Potenziali errori dei Counselor (Gibbs e Gambrill, 1999)

- ✓ Classificare erroneamente i clienti
- ✓ Continuare gli interventi troppo a lungo
- ✓ Focalizzarsi su fattori irrilevanti
- ✓ Selezionare interventi e metodi non validi (es., offrire Counseling quando la persona ha un reale bisogno di cose materiali)
- ✓ Aumentare la dipendenza dei clienti
- ✓ Non riconoscere le qualità del cliente
- ✓ Descrivere un comportamento in maniera scollegata dal contesto
- ✓ Sospendere un intervento troppo presto
- ✓ Non essere disposto alla generalizzazione e al mantenimento di traguardi positivi

Supervisione e formazione

Per quanto riguarda la formazione del supervisore, a tutti i livelli di esperienza nello sviluppo delle sue competenze, possiamo individuare 10 tematiche fondamentali (Heid, 1997, *ibidem*):

1. Senso di identità come supervisore
2. Grado di fiducia come supervisore
3. Senso di dipendenza e autonomia
4. Uso del potere e dell' autorità con i supervisionati compresi i metodi e i processi di valutazione degli allievi
5. Livello di strutturazione, flessibilità e varietà di intervento
6. Focalizzazione sui bisogni del supervisionato e/o di se stesso
7. Grado di investimento personale nel successo dell'allievo e del cliente
8. Enfasi sulla relazione e sul processo di supervisione e loro uso
9. Livelli di consapevolezza e valutazione della sua influenza sulla relazione e sul processo di supervisione
10. Grado di apprezzamento realistico delle competenze e dei limiti, unito alla consapevolezza e al contenimento dei vissuti personali, dei pregiudizi e delle reazioni controtransferali.

L'assunzione del ruolo: competenze, abilità, funzioni e responsabilità

Affinché un supervisore possa svolgere al meglio il suo ruolo, non basta che sia un esperto Counselor, o che abbia svolto un percorso di supervisione personale.

Ricerche e studi recenti tendono ormai a concordare sull'importanza che un percorso formativo specifico ha per la qualità della pratica della supervisione, proprio come per i Counselor è necessario essere preparati per fare Counseling (Clarkson, 1997; Forum, 1996).

Da più parti viene sottolineata l'importanza di una preparazione integrata, che consenta di avere un quadro di riferimento multiplo coerente, una gamma di risposte pluralistiche sia alla varietà di tipologie delle questioni poste dai supervisionati, sia alla varietà dei linguaggi parlati in psicoterapia e nel Counseling. Dal momento che nessun modello di Counseling si è dimostrato assolutamente efficace nel trattare tutta la gamma dei problemi presentati da tutti i clienti, i Counselor e i supervisori devono necessariamente conoscere e saper applicare, in

modo corretto e flessibile, l'ampia gamma di interventi testati empiricamente. Si parla di un approccio pluralistico integrato e sistematico che unisce lo spirito scientifico con la creatività personale e costruisce soluzioni personalizzate. Tenendo conto della poliedricità operativa, intenzionale, coerente e consapevole, di cui deve essere dotata la personalità professionale del supervisore, nel momento dell'inserimento in un percorso formativo, la valutazione dell'ammissibilità alla frequenza dovrà considerare attentamente:

1. i prerequisiti formativi e professionali
2. il profilo professionale:
 - ↳ storia
 - ↳ competenze, attitudini, l'analisi motivazionale/vocazionale.

1. I prerequisiti formativi e professionali.

Nella Carta della Formazione in Psicoterapia (Psicologia Clinica e Psicoterapia, n°3, 1996), vengono indicati una serie di requisiti a cui deve corrispondere un supervisore, estensibili al Counseling.

Alcuni di questi requisiti costituiscono un bagaglio di partenza necessario all'inizio del training:

- ↳ formazione completa nell'ambito dell'orientamento scelto;
- ↳ 5 anni almeno di pratica professionale quale attività principale (almeno al 50%);
- ↳ Elementi preferenziali che incidono, senza precludere l'ingresso, sull'avvio della formazione:
 - ↳ numero di ore di supervisione personale effettuate (individuali e di gruppo);
 - ↳ training formativi aggiuntivi a quello di base;
 - ↳ gamma ampia e consolidata di abilità in campi di applicazione diversi;
 - ↳ flessibilità nell'uso di approcci differenti;
 - ↳ esperienze nel campo della formazione e dell'insegnamento;
 - ↳ lavori scientifici personali (articoli, libri, conferenze, presentazione di casi clinici...), a conferma della capacità di collegare teoria e pratica del proprio metodo.

2. Il profilo professionale: la storia.

Ogni professionista arriva in formazione o in supervisione con la sua propria storia personale, determinata dal suo background genetico, familiare, individuale, ambientale e culturale.

La storia professionale include il sistema teorico di riferimento e il modello di supervisione specifico del supervisore. Presa nella sua interezza, la storia del supervisore corrisponde alla sua preparazione globale predittiva dell'efficacia con cui potrà svolgere compiti e funzioni di supervisione. Per delineare il contesto storico-evolutivo del professionista possiamo fare riferimento ad un *genogramma professionale*, che evidenzia direttamente le radici culturali e l'attuale contesto lavorativo. Può essere inoltre utilizzato per identificare una sorta di famiglia internalizzata le cui voci possono, nella misura in cui siano state introiettate piuttosto che assimilate, risuonare in varie modalità e misure nel setting di supervisione, tanto nella testa del supervisionato che in quella del supervisore (Minuchin, 1989). Il genogramma professionale può essere utilizzato come strumento di introduzione alla supervisione. In questo caso consente di avere una visuale immediata del sistema di riferimento del professionista, di costruire una base condivisa per l'alleanza operativa (anche il supervisore, oltre al supervisionato traccia il suo genogramma). Può anche essere uno strumento di lavoro

della supervisione, quando si focalizzi sui “miti” appartenenti ai vari “membri della famiglia professionale”. Consente inoltre di esplorare l’evoluzione delle scelte attraverso le quali il supervisore in training è arrivato a costruire il suo specifico assetto professionale.

Una metodica più dettagliata, analitica e ricca di stimoli concettuali e operativi è quella che integra il genogramma in una scheda di presentazione del profilo storico-professionale relativo ai requisiti di preparazione per la supervisione (Mead, 1990).

Le sezioni comprese in questa scheda si riferiscono a:

- ↳ dati anagrafici, curriculum di studi, contesto e attività lavorativa attuali;
- ↳ formazione professionale (Counseling o psicoterapia), relativamente ai modelli di riferimento e al percorso di Counseling/terapia personale effettuato;
- ↳ auto-valutazione delle competenze nella relazione di aiuto relativamente a tutte le fasi di svolgimento;
- ↳ preparazione per la supervisione: numero di ore di supervisione effettuate sul proprio lavoro clinico, numero di ore effettuate sul lavoro di altri, valutazione quantitativa della supervisione effettuata sul lavoro di supervisione svolto, principali metodi e strategie di supervisione conosciuti e che si pensa di utilizzare;
- ↳ auto-valutazione delle competenze di supervisione, valutate in termini di padronanza globale e specifica delle diverse abilità richieste.

La ricchezza e la varietà delle esperienze di vita personale e professionale costituiscono un fondamento significativo per la competenza, così come per la motivazione e per la spinta vocazionale nella professione. Rispetto all’attitudine e all’empatia, ci sembrano interessanti le osservazioni di Wolgast e Coady (1997) secondo cui sono maggiormente efficaci i Counselor che mostrano, sui fattori determinanti, calore, empatia, vicinanza. I dati della ricerca (Ford, 1963; Henry, 1966; Holt & Luborsky, 1958; Menninger, 1957; Burton, 1972; Harris, 1987; Racusin, Abramowitz, & Winter, 1981; Henry, Sims, & Spray, 1973), consentono di evidenziare gli elementi che determinano la scelta della professione (aspetti vocazionali) e quelli che sono correlati a una maggiore capacità empatica. Si tratta di fattori che vanno dall’esperienza di Counseling/terapia personale, alle difficoltà emozionali vissute nella famiglia di origine, all’isolamento sociale da questa vissuto, all’aver svolto un ruolo genitoriale nella propria famiglia di origine; studi sulle vite di Freud, Jung, Reich, Rank, Rogers, Ellis, indicano che i percorsi di sviluppo professionale sono stati influenzati dalle loro esperienze personali.

Esperienze che contribuiscono a formare le capacità d’aiuto:

- ↳ Esperienze personali
- ↳ Esperienze difficili nell’infanzia e nell’adolescenza
- ↳ Difficoltà vissute nella famiglia d’origine di ordine sia affettivo che sociale, che aiutano a comprendere le difficoltà del cliente e a empatizzare con lui.
- ↳ Esperienze e consapevolezza di oppressione. Subire o veder subire oppressione, emarginazione o abusi sensibilizza ai problemi della diversità e favorisce un’attitudine alla comprensione e al sostegno del cliente.
- ↳ Esperienze difficili nell’età adulta.
- ↳ Il continuo confrontarsi con le difficoltà e le crisi personali e familiari durante l’infanzia ha un effetto positivo sul trattamento dei problemi nell’età adulta e rende possibile un

aiuto più efficace.

- Anche la consapevolezza degli effetti dell'oppressione nell'età adulta contribuisce a potenziare le capacità di Counseling, favorendo la crescita della sensibilità.
- Esperienze positive/protettive nella vita adulta.
- Le relazioni intime positive offrono sostegno e permettono di coinvolgersi intimamente nell'aiutare il cliente a trattare coi suoi problemi. Le espressioni artistiche, come l'arte e la letteratura, permettono l'accesso al potenziale umano, e vengono identificate come un contributo valido allo sviluppo delle capacità di Counseling. Potenziano la sensibilizzazione ai problemi umani, alla spiritualità e a quanto possa offrire insight importanti per il lavoro di Counseling.
- Esperienze professionali .
 - Apprendere dai clienti: porsi in un atteggiamento scambievole col cliente facilita un processo dialettico nel quale anche il Counselor apprende sui suoi problemi personali e diventa maggiormente consapevole.
 - Processo professionale evolutivo: un'influenza positiva deriva dalla pluralità delle tecniche apprese durante la formazione, insieme ai workshop e alle letture personali che arricchiscono la pratica professionale.
 - La totalità delle esperienze nella formazione educativa ha una valenza di impatto, una sorta di imprinting, sullo sviluppo dello stile e delle abilità di Counseling.

Queste riflessioni sono fondamentali nella valutazione iniziale dell'allievo, nella costruzione di una visione naturale, positiva, fruttuosa, una ri-lettura delle esperienze negative in senso formativo. La sofferenza vissuta avvicina al mondo emotivo dei clienti, dai quali si può imparare ad apprendere. I fattori protettivi favoriscono il confronto continuo con le esperienze difficili e l'apprendimento che ne consegue. Nell'età adulta, questo, di solito, comporta la capacità di trarre sostegno dalle relazioni intime. Affrontare i problemi personali e le esperienze di oppressione, consente di essere sensibili e supportivi con i clienti e di sviluppare con loro relazioni rispettose e significative. Il risultato per i Counselor è uno stile personale/professionale caratterizzato da sensibilità, empatia, interesse, rispetto per la normalità dei problemi umani, umiltà ed apertura ad un processo personale di apprendimento. si può dire che le ferite personali possono essere connesse allo sviluppo dell'abilità di Counseling, soprattutto se i fattori protettivi hanno attutito l'impatto degli elementi stressanti, facilitandone il superamento. Naturalmente, ciò non vuol dire necessariamente che le esperienze difficili debbano essere interpretate come predittive dell'abilità di Counseling, ma piuttosto che la tradizionale fiducia nella preparazione accademica debba essere bilanciata dalla considerazione dei fattori personali e la versatilità per la professione.

Gli studenti imparano che un background problematico non solo è 'normale', ma può fornire una valida fonte per l'apprendimento. Inoltre quando la formazione prevede momenti di scambio di ruolo paziente/Counselor tra gli allievi e momenti di supervisione di casi, essa fornisce gli elementi costitutivi di apertura all'apprendimento dal cliente.

Ripetiamo di seguito una serie di strumenti di lavoro che il supervisore può utilizzare sia per impostare il lavoro nelle fasi iniziali, sia per valutare l'apprendimento dell'allievo Counselor e l'efficacia dei suoi interventi.

Obiettivi strategici per la supervisione

Neufeldt, Iversen e Juntunen (1995) individuano una serie di obiettivi cruciali che il supervisore deve tenere ben presenti, specialmente all'inizio del percorso.

Tabella 40 - Obiettivi a cui il supervisore deve prestare particolare attenzione

| | |
|-----|---|
| 1. | Valutare le interazioni osservate nella seduta di Counseling |
| 2. | Chiedere al Counselor di formulare un'ipotesi valutativa sul cliente |
| 3. | Identificare gli interventi più appropriati per la situazione presentata dal cliente |
| 4. | Insegnare, dimostrare o delineare tecniche di intervento |
| 5. | Spiegare i fondamenti logici delle strategie o degli interventi |
| 6. | Decodificare, organizzare gli eventi significativi nella seduta di Counseling |
| 7. | Esplorare sensazioni, sentimenti e comportamenti verbali e non verbali dell'allievo durante la seduta di Counseling |
| 8. | Esplorare sensazioni, sentimenti e comportamenti verbali e non verbali dell'allievo durante la seduta di supervisione |
| 9. | Esplorare sentimenti e riflessioni dell'allievo inerenti a tecniche ed interventi specifici |
| 10. | Favorire l'auto-esplorazione rispetto ai sentimenti di fiducia e/o preoccupazione nella seduta di Counseling |
| 11. | Aiutare l'allievo a definire le competenze personali e le aree che hanno bisogno di essere potenziate |
| 13. | Fornire agli allievi l'opportunità di consapevolizzare, analizzare ed utilizzare le proprie emozioni nella relazione in atto |
| 14. | Fornire concettualizzazioni o interventi alternativi |
| 15. | Incoraggiare l'allievo al brainstorming delle strategie e/o degli interventi possibili in relazione al caso |
| 16. | Incoraggiare l'allievo alla discussione dei problemi del cliente, delle motivazioni etc. |
| 17. | Sollecitare e tentare di soddisfare i bisogni conoscitivi e interpersonali dell'allievo durante la seduta di supervisione |
| | Creare un setting collaborativo in cui l'allievo possa attivamente strutturare la seduta di supervisione |
| | In una fase più avanzata di supervisione le strategie saranno finalizzate a: |
| 18. | Incoraggiare l'allievo all'esplorazione della propria "teoria del cambiamento" |
| 19. | Facilitare la concettualizzazione di un caso: |
| | a) Sviluppando informazioni significative |
| | b) Impostando il problema |
| | c) Individuando una strategia per il cambiamento |
| 20. | Esplorare i sentimenti dell'allievo per facilitare la comprensione del cliente |
| 21. | Esplorare le intenzioni dell'allievo nella seduta e la corrispondenza con gli obiettivi raggiunti |
| 22. | Aiutare l'allievo a valutare la compatibilità tra comportamento in seduta e teoria del cambiamento |
| 23. | Costruire una prospettiva di sviluppo per la relazione di aiuto |
| 24. | Esplorare la questione del confine tra cliente ed allievo |
| 25. | Considerare, riconoscere ed utilizzare le informazioni derivanti dal processo parallelo per delineare strategie adeguate per trattare con i clienti |
| 26. | Riformulare le idee ed i comportamenti dell'allievo in modo positivo per offrire feedback correttivi |
| 27. | Aiutare l'allievo ad esaminare i sentimenti 'difficili' elicitati dalle esperienze del cliente |
| 28. | Esplorare ed elaborare questioni relative all'etica e alla deontologia professionale |

Scheda tipo per la raccolta delle informazioni in supervisione (Luepker, 2003)

Riquadro 15 - Informazioni generali

- ↳ Nome del supervisore
- ↳ Nome del supervisionato, indirizzo, telefono
- ↳ Nome della scuola (specialistica) che il supervisionato ha frequentato o sta frequentando
- ↳ Nome della commissione responsabile dell'accreditamento, se il supervisore sta ancora completando la sua formazione
- ↳ Nome del posto d'impiego e del datore di lavoro, quando la supervisione è condotta al di fuori del luogo di lavoro
- ↳ Proposta di supervisione (ad es. concludere gli studi, diploma o esigenze di lavoro)
- ↳ Numero delle ore di supervisione richieste
- ↳ Frequenza delle sedute di supervisione necessarie
- ↳ Tipologia dei casi richiesti per rispondere alle esigenze
- ↳ Data in cui verrà effettuata la valutazione formale
- ↳ Criteri che saranno utilizzati nella valutazione formale
- ↳ Soggetti a cui verrà inviata la valutazione della supervisione

Riquadro 16 - Elenco di informazioni da includere nella supervisione per l'assessment dei bisogni di apprendimento

- ↳ Curriculum accademico del supervisionato
- ↳ Riassunto o elenco delle precedenti esperienze professionali, responsabilità e doveri
- ↳ Precedenti esperienze professionali, rilevanti rispetto alla tipologia attuale di pazienti
- ↳ Conoscenze e abilità del supervisionato acquisite nel corso di esperienze precedenti, incluse ma non limitate a: valutazione e trattamento, etica, leggi e regole, documentazione, metodi per stabilire una relazione di intervento appropriata con clienti e pazienti
- ↳ Risorse professionali del supervisionato, identificate dai docenti e dai precedenti supervisori
- ↳ Punti di debolezza dal punto di vista professionale del supervisionato, identificati da precedenti supervisori o docenti
- ↳ Principali fonti di preoccupazione e ansia del supervisionato
- ↳ Bisogni specifici d'apprendimento del supervisionato, incluse abilità specifiche da sviluppare
- ↳ Modalità preferenziali di apprendimento del supervisionato

Riquadro 17 - Diritti del supervisionato

- ↳ Il diritto di avere una seduta settimanale (o altra frequenza prescelta) di supervisione che si focalizzi sui bisogni di apprendimento e sul trattamento più adatto per i clienti
- ↳ Il diritto di comprendere e partecipare allo sviluppo degli obiettivi d'apprendimento; i mezzi per raggiungerli, e i criteri per valutarne l'apprendimento
- ↳ Il diritto di conoscere la/e qualifica/e professionali del supervisore (training, formazione, competenze, esperienze, approccio di Counseling, pregiudizi)
- ↳ Il diritto di ricevere regolarmente una scheda di valutazione della performance e l'invio regolare della valutazione all'istituzione appropriata (scuola, commissione, datore di lavoro)
- ↳ Il diritto di non essere discriminato da parte del supervisore in funzione della razza, genere, origine etnica, disabilità, credo, orientamento sessuale
- ↳ Il diritto di non essere sfruttato in alcun modo per usufruire della supervisione

Riquadro 18 - Responsabilità del supervisionato

- ↳ Riportare al supervisore ogni cosa relativa ai casi, incluse le registrazioni per avere una discussione e una verifica onesta e diretta
- ↳ Fornire al supervisore, la documentazione e le registrazioni delle sedute per poter lavorare
- ↳ Presentare in maniera esauriente tutti i clinici, sia in modalità verbale che scritta, includendo tutti i fattori relativi alla valutazione e all'intervento come: descrizione del problema, storia del problema, cure mediche, farmaci, trattamenti già effettuati, osservazioni, diagnosi e piani di trattamento, invii, valutazioni dei progressi, registrazioni, altre implicazioni professionali includendo il transfert e il controtransfert)
- ↳ Informare i clienti delle eccezioni alla confidenzialità, e quindi che il supervisore revisionerà le mie sedute e le note sul caso
- ↳ Leggere, comprendere e aderire alle regole e alle procedure di sicurezza e segreto professionale
- ↳ Rispettare le leggi dello stato e il codice deontologico e discutere questioni etiche e legali che si sviluppino durante l'esperienza con i clienti

Riquadro 19 - Responsabilità del supervisore

- ↳ Fornire una supervisione appropriata ai bisogni professionali del supervisionato, rispettosa delle leggi e del codice deontologico
- ↳ Programmare regolarmente gli incontri di supervisione ed essere disponibile per le emergenze
- ↳ Ripetere l'assessment dei bisogni di formazione, stabilire degli obiettivi d'apprendimento chiari, i mezzi per raggiungerli, e i criteri per valutarne l'apprendimento
- ↳ Insegnare abilità pratiche di tipo professionale, includendo le caratteristiche e i contenuti di una buona documentazione (registrazione, ecc.) e aiutare il supervisionato a integrare la conoscenza teorica e le abilità per sviluppare competenza nella professione
- ↳ Valutare regolarmente i progressi del supervisionato, includendo l'individuazione degli errori, le difficoltà e le risorse; fornire un feedback appropriato e sviluppare con l'allievo un piano per migliorare
- ↳ Aiutare il supervisionato a identificare quando il cliente può avere un problema particolare che richiede una consultazione professionale specifica
- ↳ Aiutare il supervisionato a gestire in modo appropriato il transfert, il controtransfert e le regole del setting
- ↳ Effettuare valutazioni regolari della performance a intervalli di 6 mesi (o altri intervalli prestabiliti)
- ↳ Comunicare onestamente i risultati della valutazione, includendo i punti di forza, gli errori non superati e i problemi etici, a coloro che hanno richiesto la valutazione del supervisionato

Riquadro 20 - Diritti del supervisore

- ↳ Diritto di ricevere le informazioni necessarie per poter fornire una supervisione appropriata
- ↳ Diritto di ricevere il compenso per il servizio di supervisione secondo le modalità stabilite e laddove il pagamento sia concordato
- ↳ Diritto di offrire la supervisione in un clima libero da implicazioni verbali, fisiche e sessuali

Strumenti 1

Valutazione del Processo attraverso il Questionario sulla supervisione

Trad. da *Journal of Counseling Psychology* 2001, vol.48 n° 2 pp.168-177 di Lehrman-Waterman e Ladany

1 = fortemente in disaccordo; 7 = fortemente d'accordo.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Gli obiettivi sviluppati con il supervisore per la mia formazione mi sembrano importanti | | | | | | | |
| 2. Gli obiettivi progettati col supervisore mi sembrano facili da capire | | | | | | | |
| 3. Gli obiettivi progettati col supervisore sono specifici | | | | | | | |
| 4. Gli obiettivi progettati col supervisore sono realistici | | | | | | | |
| 5. Penso che il supervisore non sarebbe d'accordo se cambiassi/rimodellassi i miei obiettivi d'apprendimento nel corso del nostro lavoro | | | | | | | |
| 6. Il supervisore ed io abbiamo progettato obiettivi che a me sembrano troppo facili | | | | | | | |
| 7. Il supervisore ed io abbiamo progettato obiettivi che fossero misurabili | | | | | | | |
| 8. Non ho ben chiaro quali siano gli obiettivi che devo raggiungere in questo training | | | | | | | |
| 9. Gli obiettivi formativi sono stati stabiliti all'inizio della nostra relazione | | | | | | | |
| 10. Il supervisore ed io non abbiamo mai discusso sugli obiettivi per la mia formazione | | | | | | | |
| 11. Il supervisore mi ha detto quali erano gli obiettivi che avrei dovuto raggiungere senza chiedermi cosa avrei voluto imparare | | | | | | | |
| 12. Alcuni degli obiettivi che ho concordato con il supervisore, per me non sono realizzabili per mancanza di mezzi (videoregistrazioni, equipaggiamenti, ecc.) | | | | | | | |
| 13. Il supervisore e io abbiamo stabilito degli obiettivi pratici rispetto alle opportunità di lavoro disponibili per me (ad es., se il Career Counseling è un obiettivo, lavorare con persone che hanno problemi di lavoro) | | | | | | | |

Feedback

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1. Il supervisore accetta commenti circa il suo stile di supervisione | | | | | | | | | |
| 2. La valutazione che ricevo dal supervisore mi sembra imparziale | | | | | | | | | |
| 3. I commenti del supervisore riguardo al mio lavoro sono comprensibili | | | | | | | | | |
| 4. ho ricevuto informazioni sul mio operato come Counselor solo alla fine del semestre | | | | | | | | | |
| 5. Alla fine del semestre ricevo una valutazione sommativa e formale del mio lavoro | | | | | | | | | |
| 6. Il supervisore bilancia il suo feedback con affermazioni positive e negative | | | | | | | | | |
| 7. Il feedback che ricevo è basato sulla sua diretta osservazione del mio lavoro | | | | | | | | | |
| 8. Il feedback che ricevo è strettamente collegato agli obiettivi stabiliti | | | | | | | | | |

3.2 Deontologia nel Counseling

Sfide etiche e legali nella consulenza

(modificato, da B. Herlihy, T.P. Remley, Jr in Locke et al., 2001)

È molto importante per i Counselor avere una comprensione completa e aggiornata delle dimensioni etiche e legali della loro professione. Le persone che si trovano in un momento di crisi e ricercano l'aiuto professionale pongono molta fiducia nel Counselor. Si rendono vulnerabili nel momento stesso in cui cominciano a raccontare le loro storie; rischiano nell'esplorare sentimenti dolorosi; si mettono in una posizione di dipendenza cercando nuove modalità di pensiero e di comportamento. Quindi, il Counselor ha un potere considerevole nella relazione d'aiuto e questo potere deve essere usato responsabilmente. Poiché i clienti investono la loro fiducia nel Counselor, quest'ultimo deve muoversi con molta cautela ed attenzione. Deve rispettare la libertà e la dignità dei suoi clienti e deve avere conoscenze, abilità e condizioni per offrire dei servizi efficaci. Questi obblighi formano le basi della pratica etica.

È importante una conoscenza interdisciplinare per una performance professionale efficiente. Oltre alla necessità di comprendere alcuni principi legali di base, è indispensabile per il Counselor essere capace di riconoscere le questioni legali appena si presentano e sapere a chi rivolgersi per avere lui stesso una consulenza in materia.

È auspicabile che i Counselor sentano il bisogno di svolgere la loro attività in modi che siano legalmente e eticamente adeguati a promuovere il benessere dei loro clienti e ad offrire loro i servizi migliori possibili. Sebbene il Counseling sia una professione relativamente nuova, i Counselor stanno raggiungendo riconoscimenti sempre maggiori come portatori di servizi di salute mentale legittimi. In seguito a questi riconoscimenti c'è un aumento delle aspettative. I Counselor sono tenuti a mantenere alti i loro standard, sia per le varie associazioni che li rappresentano, sia per i consumatori sempre più informati. Legge ed etica

condividono alcune similitudini, ma si differenziano per vari aspetti. Anche gli avvocati, come i Counselor possono essere definiti consulenti, e hanno a che fare con persone che stanno sperimentando conflitti e sono sotto stress. Entrambi considerano le proprie figure professionali centrate sull'aiutare i loro clienti a risolvere i problemi, tuttavia l'approccio a questo obiettivo avviene in modo diverso. La procedura legale prende posto all'interno di un sistema in cui due parti opposte presentano le loro argomentazioni, con il risultato che una vince e l'altra perde. I Counselor professionali, al contrario, affrontano la risoluzione dei conflitti tra le persone cercando soluzioni "win-win" in una struttura di cooperazione, in cui entrambe le parti possano vincere (vincere-vincere, appunto).

La legge è una disciplina antica, mentre la consulenza è più recente. La legge è uno strumento essenziale del controllo sociale. Esiste in una condizione di tensione dinamica, tra i diritti degli individui e quelli della società. L'etica è una disciplina all'interno della filosofia che si occupa della condotta umana, delle prese di decisione morali e di come gli umani interagiscano con gli altri. Applicata al Counseling, l'etica si riferisce al fare ciò che è buono o giusto per i Counselor come gruppo professionale. I Counselor cercano di gestire il percorso di Counseling con aspirazione etica, cioè si preoccupano di andare incontro agli standard più alti possibile. Si preoccupano di stabilire codici di etica ma anche di guardarsi dentro e chiedersi se stanno facendo la cosa migliore per i loro clienti.

Il Counseling, da professione censita dal CNEL, qual è ora, sta per diventare probabilmente, una professione regolamentata. A breve tempo dovrebbe essere vagliato un disegno di legge sulla regolamentazione di varie professioni, tra cui, appunto, il Counseling.

Il fatto che l'etica e la legge siano definite discipline è un riflesso di alcune differenze di base tra loro. Remley e Herlihy (2001) hanno spiegato che le leggi decidono gli Standard minimi di comportamento che la società può tollerare. Applicate al Counseling professionale, sono i "doveri" di comportamento a cui i Counselor devono aderire. L'etica rappresenta gli ideali e le aspirazioni della professione del Counseling. Sono le "condizioni" che guidano i Counselor quando si preoccupano di dare un servizio migliore. L'etica è creata dai Counselor stessi ed è 'interpretata' e rafforzata dalle rispettive associazioni professionali. Quando nascono problemi etici e legali, generalmente si ricorre ad un consulto legale per proteggersi; oppure, il consulto può riguardare questioni legali che si concentrano sul proteggere il benessere dei clienti. Così come la legge è una creazione umana in evoluzione continua, i codici di etica professionale sono documenti 'viventi', periodicamente revisionati con l'aumentare delle conoscenze e con l'incremento del consenso sulle questioni etiche emergenti (Remley, Herlihy, 2001). I Counselor devono lavorare costantemente per restare aggiornati sugli sviluppi etici e legali che influenzano i loro lavoro.

Riconoscere le sfide etiche e legali

Per i Counselor che vi si trovino implicati, può essere difficile distinguere se stiano affrontando problemi legali o etici. Quando offrono una relazione di aiuto e in qualsiasi situazione la applichino, stanno sempre negoziando con problemi legali.

I problemi etici nascono quando i Counselor affrontano due o più azioni possibili, ugualmente desiderabili ma non compatibili per risolvere un problema. In queste situazioni, possono considerare alcuni principi morali come guida. C'è un accordo generale tra vari approcci all'etica in base al quale cinque principi morali caratterizzano le professioni di aiuto: il rispetto per l'autonomia, l'offrire un beneficio, non fare qualcosa di dannoso, la

giustizia e la fiducia. Il principio del rispetto per l'autonomia si riferisce all'obbligo da parte dei Counselor di rafforzare l'auto-determinazione del cliente e diminuire la dipendenza. L'offrire un beneficio indica il dare un buon servizio o attivarsi per promuovere la salute mentale del cliente. Non fare qualcosa di dannoso significa evitare di fare del male. Giustizia significa che i consulenti devono essere imparziali rispetto a tutte le parti interessate alla risoluzione dei problemi. Fiducia indica essere rispettoso del contratto fatto insieme al cliente e di quello che si è detto al cliente sulle possibilità del Counseling. Questi principi, competono fra loro in alcune situazioni e quindi nascono delle difficoltà etiche. Per esempio, quando un Counselor sta lavorando con un adolescente che dichiara di volersi suicidare oppure esistono alcuni presupposti che inducono il Counselor a pensarlo, i principi di beneficio e di non danneggiamento sembrano suggerire al Counselor di richiedere l'aiuto dei genitori per salvare il figlio da tale rischio. Questa azione sembra violare il principio di rispetto dell'autonomia e della fiducia se l'adolescente non vuole che i genitori siano informati.

Affrontare problemi etici o legali

I Counselor sono sempre pronti a consultarsi con altri (colleghi, supervisori, professionisti di altre discipline) quando sono incerti su un'azione da intraprendere o sulla cosa migliore da fare. È importante, comunque, scegliere un consulente appropriato.

Consultarsi con avvocati

I Counselor che si confrontano con questioni legali importanti dovrebbero chiedere consulenze solo agli avvocati, gli unici ad avere conoscenze legali necessarie. Il passo successivo è formulare delle *domande legali*. Una domanda propriamente legale chiede ad un avvocato di spiegare se ci sono statuti, casi o principi comuni di legge che dettano una particolare azione in una particolare situazione. Le domande legali dovrebbero cominciare con frasi del tipo: "La legge richiede...?"; "C'è una legge importante per queste situazioni...?" e "Data questa situazione, mi è proibito dalla legge.....?". Le domande legali ben formulate non contengono, naturalmente, opinioni cliniche o elementi in aree professionali che riguardano il Counseling.

Una volta che il Counselor ha chiarito a se stesso la domanda deve cercare una risposta, ovvero una consulenza legale. I Counselor impiegati in aziende, scuole, ospedali o in altre organizzazioni hanno il vantaggio di poter fare le loro domande sia agli avvocati che si occupano delle questioni legali per tali organizzazioni, sia, quando ve ne sono, ai loro supervisori e chiedere aiuto. I supervisori possono sia rispondere alle domande, sia riferirle ai succitati avvocati. Chi operi in regime di libera professione può rivolgersi al supervisore (è fondamentale ed è etico che ogni Counselor scelga il suo supervisore), che, eventualmente, lo aiuterà a decidere se sia il caso o meno di rivolgersi ad un legale. I Counselor dovrebbero informarsi all'inizio della professione sulle varie possibilità di consulenza legale. Di solito, le organizzazioni o associazioni di Counselor hanno un proprio legale oppure hanno delle convenzioni o facilitazioni con alcuni avvocati. È bene che il legale a cui si pensa di rivolgersi in caso di necessità segua anche altri professionisti della salute mentale. Tali avvocati sono già preparati e hanno familiarità con le questioni legali che possono incontrare i Counselor. Se ciò non è possibile, allora una via accettabile è cercare avvocati che rappresentano altri professionisti della salute in genere, come psicologi o medici.

Consultarsi con i colleghi

Nel precedente paragrafo, è stato descritto un dilemma etico e cioè una situazione in cui un Counselor deve scegliere tra due azioni entrambe desiderabili ma contrapposte. Un Counselor che si trovi in una situazione del genere potrebbe cominciare con acquisire e organizzare tutte le informazioni rilevanti che sono disponibili (Welfel, 1998). Poi, potrebbe chiedersi, “Cosa voglio che succeda in questa situazione?”. Ciò l’aiuta a generare risultati desiderati e poiché la maggior parte dei dilemmi etici sono complessi, di solito ci sono diversi possibili risultati che possono essere di aiuto al cliente e agli altri coinvolti.

Può creare una lista di azioni possibili da mettere in atto che probabilmente porteranno dei risultati. Alcuni approcci suggeriscono che i Counselor, oltre a chiedersi cosa dovrebbero fare, dovrebbero chiedersi cosa vogliono essere in quella situazione. In altre parole, può essere importante concentrarsi sull’attore così come sulle azioni e considerare che è moralmente giusto o “virtuoso” piuttosto che concentrarsi esclusivamente sulle conseguenze delle decisioni.

I passi iniziali per avvicinarsi ai problemi etici descritti prima, richiedono che il Counselor usi un processo riflessivo e si basi principalmente sulle sue risorse interne. Ci sono sicuramente anche utili risorse esterne, e prime fra queste il codice etico dei Counselor. L’ASPIC ha elaborato un suo Codice Deontologico sulla base di quelli dell’ACA (American Counseling Association) e della BAC (British Association of Counseling). Quindi, un passo importante è conoscere il codice attentamente per una guida utile nelle difficoltà. Un altro elemento vitale nel risolvere questioni sia etiche che legali è la consulenza. Di nuovo, scegliere un consulente appropriato è la chiave per avere una consulenza efficace. Altri professionisti della salute mentale che hanno una particolare esperienza, sia sull’etica che sull’area specifica della situazione, possono essere di aiuto. Infine, un Counselor dipendente da un’organizzazione dovrebbe cercare il sostegno amministrativo per qualsiasi azione intrapresa che può essere considerata inusuale e dovrebbe documentarla attentamente. La documentazione dovrebbe includere chi è stato consultato e quando, quale consiglio è stato dato, quali azioni sono state fatte e il motivo di queste azioni, i risultati e il follow-up.

Sei importanti sfide legali ed etiche

Le sfide legali più frequenti includono: negoziare con clienti pericolosi per loro stessi e per altri; rispondere alle accuse/denunce; operare nella pratica privata. Le difficoltà etiche più frequenti sono: negoziare efficacemente con questioni di legami; ottenere il consenso informato dai clienti; determinare il proprio livello di competenza. Bisogna tenere in mente che nessuno di questi problemi è esclusivamente legale o esclusivamente etico. Ci sono considerazioni etiche in ogni questione legale e aspetti legali in ogni questione etica.

Tre sfide legali

1. Rispondere ai clienti che rappresentano un pericolo per sé e per gli altri

La confidenzialità è un elemento fondamentale per un Counselor. Si può aggirare solo in circostanze limitate e molto particolari. Una situazione che può richiedere la rottura della confidenzialità si presenta quando i clienti, a giudizio del Counselor, mettono in pericolo loro stessi o altri. In queste circostanze, è difficile decidere il da farsi. C’è una questione legata al proteggere le persone in pericolo e un’altra legata all’obbligo di mantenere la confidenzialità. Il punto veramente complicato sta nel capire se le minacce espresse possano

o meno essere messe in atto e se sono reali. Negli Stati Uniti, il cui sistema legale è comunque differente dal nostro, nei suoi principi di base, c'è stato il famoso caso Tarasoff (Tarasoff vs Regents dell'Università della California, 1976). I professionisti della salute mentale in alcune giurisdizioni hanno il dovere legale di proteggere le vittime identificabili e ragionevolmente riconoscibili dei clienti che mettono in pericolo queste persone. Sono stati decisi molti casi simili dopo quello Tarasoff e le corti hanno ragionato anche in modo diverso in ognuno di questi.

I Counselor devono decidere se clienti particolari mettono in evidente e immediato pericolo gli altri in assenza di un qualsiasi base scientifica per prendere tale decisione. Poiché non è possibile predire il comportamento umano in alcun modo, questo rappresenta una difficoltà. I Counselor possono agire in modo errato, ad esempio, sottovalutando la questione delle minacce o sbagliando nell'avvertire in modo appropriato la potenziale vittima. Entrambi i tipi di errori possono avere conseguenze negative per i Counselor. Ai loro non è legalmente richiesto di predire se alcuni particolari clienti faranno del male a sé o a altri. Gli è richiesto invece di valutare le situazioni in modo da prendere decisioni e fare azioni a garanzia delle circostanze. A fronte delle difficoltà, ci sono alcuni metodi per identificare i clienti che sono più a rischio di causare pericolo agli altri. Conoscere la loro storia è essenziale, infatti recenti studi indicano in modo consistente come il miglior predittore di violenza sia una violenza subita (Litwack, Kirschner & Wack, 1993; McNeil & Binder, 1991; Mulvey & Lidz, 1995; Slovice & Monahan, 1995; Truscott, Evens & Mansell, 1995). È ugualmente importante considerare il comportamento attuale del cliente, le sue abilità nel prendere le decisioni e la stabilità sociale. Finn (1998) ha fatto un'indagine su alcuni Counselor impiegati nel servizio postale negli Stati Uniti. I partecipanti al suo studio valutarono come estremamente importanti nel valutare i clienti a rischio di pericolo per altri, le seguenti nove caratteristiche: storia di violenza, recente comportamento violento, minacce di violenza ad altri, accesso ad una arma, allucinazioni uditive che dicono loro di fare qualcosa, una convinzione per cui non hanno niente da perdere, accesso ad una potenziale vittima, scarso controllo degli impulsi e sintomi psicopatologici.

Sebbene identificare i clienti ad alto rischio di violenza verso gli altri rimane un problema, una volta che il Counselor ha raggiunto una certa convinzione per cui il cliente possa essere davvero pericoloso deve fare qualcosa per prevenire il pericolo. Il Counselor ha un vasto range di opzioni tra le quali scegliere. Azioni relativamente non intrusive includono avere la promessa da parte del cliente di non fare male a nessuno o convincere il cliente a sottoporsi a una perizia psichiatrica. Un passo intermedio può essere quello di comunicare con la famiglia del cliente e farlo tenere 'sotto controllo'. Misure altamente intrusive, come chiamare la polizia, dovrebbero essere prese solo quando il Counselor è abbastanza sicuro che il cliente è in chiaro e imminente pericolo di fare del male ad altri.

Consultarsi con altri professionisti della salute mentale prima di agire è spesso raccomandato nelle situazioni che lo permettono. Questa potrebbe essere stata la migliore azione condotta se poi le decisioni dovessero essere poste a giudizio. Il dovere di avvertire e di proteggere ha ragione di essere non solo con i clienti pericolosi per altri ma anche con quelli pericolosi per se stessi. Sebbene sia molto stressante lavorare con clienti a rischio di suicidio (Corey, Corey, Callanan, 1998), i Counselor devono essere consapevoli che, qualunque sia il loro ambiente di lavoro, è molto probabile che incontrino clienti che esprimono pensieri suicidari. Devono essere preparati a negoziare con queste persone in modo efficace.

Quando i Counselor sospettano che le condizioni dei clienti possono mettere in pericolo loro stessi, il primo passo è condurre un valutazione del rischio. È vitale essere aggiornati sugli studi recenti. Per esempio, è stato stabilito che gli individui che tentano il suicidio di solito offrono degli indizi, come ad esempio, dare via delle proprietà di valore. I Counselor devono conoscere i segni di pericolo: sono disponibili molte risorse come libri, articoli ...

Una volta che il Counselor ha l'impressione che il cliente sia a rischio di suicidio, deve agire per prevenirlo e deve usare procedure il meno intrusive possibili. Alcune opzioni poco intrusive includono l'invio del cliente a professionisti della salute mentale più esperti in questa dimensione (ad esempio, uno psichiatra, uno psicoterapeuta...). Comunque, questa persona presenta sicuramente delle difficoltà tali che non rientra nel novero delle abilità del Counselor prenderlo in carico. Quindi dopo che tali eventuali minacce sono state espresse, il Counselor 'deve' considerare di inviare il cliente da un altro tipo di professionista. È impossibile essere certi al 100% del proprio giudizio riguardo al rischio potenziale di suicidio. Giustamente, la legge non richiede di essere sempre corretti nelle valutazioni. Piuttosto, la legge richiede di fare delle valutazioni basate sulla conoscenza attuale e che si faccia ciò che altri Counselor con un simile training e esperienza di lavoro nella stessa comunità avrebbero fatto. Per questa ragione, è importante consultarsi con altri quando i clienti sono ad altro rischio di suicidio. Certamente i Counselor dovrebbero documentare sempre le loro azioni.

2. Rispondere alle denunce

Le denunce possono richiedere che i Counselor rispondano in modo scritto a delle domande, mandino delle registrazioni, depongano, diano delle risposte di qualche tipo. I Counselor possono avere dei problemi se offrono informazioni confidenziali o privilegiate per invalidare la denuncia o se sbagliano nel dare delle informazioni quando le denunce sono valide.

I Counselor non dovrebbero mai rispondere alle denunce senza prima aver consultato un avvocato. I Counselor che sono impiegati devono parlare della questione con i supervisori e richiedere un aiuto legale. I liberi professionisti dovrebbero contattare i loro avvocati immediatamente dopo aver ricevuto le denunce. I Counselor dovrebbero sentirsi liberi di spiegare agli avvocati qualsiasi dettaglio dei casi che sia rilevante per la denuncia, poiché tutte le conversazioni tra i due sono riservate e confidenziali. Solo gli avvocati possono determinare se le denunce sono valide. Gli avvocati riguarderanno le denunce e consiglieranno come rispondere. Se il Counselor crede che le denunce riguardano informazioni confidenziali, allora dovrebbero dirlo agli avvocati (o ai supervisori), i quali faranno le appropriate verifiche e informeranno i Counselor se le denunce non sono valide per quella o per un'altra ragione. Gli avvocati possono anche assistere i Counselor attivando le procedure per chiedere agli avvocati che hanno fatto la denuncia di spiegare loro o offrire le motivazioni della denuncia. Gli avvocati possono consigliare al Counselor di andare avanti con la denuncia. Se ciò accadesse, dovrebbe avere in mente diverse elementi. Primo, se ad essere denunciate sono delle registrazioni, allora dovrebbero procurarsi le copie - mai gli originali - e dovrebbero dare solo le copie delle registrazioni che sono pertinenti alle informazioni richieste. Se le registrazioni contengono informazioni pertinenti a persone non incluse nel caso, di solito gli avvocati consigliano di cancellare quelle parti delle registrazioni. Se le registrazioni includono qualsiasi tipo di informazione data ai Counselor da altri professionisti, allora quelle informazioni non dovrebbero essere prodotte. Gli avvocati che si occupano delle denunce accettano resoconti preparati dai Counselor piuttosto che note

del caso prese in quei momenti. Se le denunce includono liste di domande scritte a cui i Counselor devono rispondere, allora essi dovrebbero far veder le risposte date agli avvocati. Quando le denunce ordinano ai Counselor di comparire per una deposizione, essi dovrebbero richiedere ai loro avvocati di accompagnarli. Le deposizioni da fare sono provate prima, di solito nell'ufficio dell'avvocato, per agevolare il Counselor. Inoltre è molto importante per la presenza dell'avvocato per essere consigliati. Quando le denunce ordinano di comparire in un processo, dovrebbero chiedere al proprio legale di dir loro cosa aspettarsi e chiedere di andare insieme al processo, se possibile.

Solo i Counselor considerati esperti e che sono stati incaricati dai giudici che presiedono come consulenti esperti dovrebbero rispondere alle domande relative a questioni professionali.

Operare nella pratica privata

Ci sono una quantità di questioni legali incluse nella pratica privata del Counseling. È importante ricordare che se si generano entrate e uscite allora si è nella necessità di aprire una partita IVA ed emettere fatture. Si devono pagare le tasse, i contributi previdenziali, etc. compilando i relativi modelli per le entrate prodotte dal loro lavoro. Ci sono numerosi incartamenti statali e regionali che devono essere avvicinati quando si comincia la pratica privata:

- Un numero di partita IVA

- L'apertura di una posizione INPS

- Potrebbe essere necessaria un'assicurazione sulla responsabilità, sul danno

- Potrebbe essere necessario creare un'associazione

- Potrebbero esistere altri incartamenti pubblici da compilare

Molti Counselor non consapevoli delle regole sulle tasse e sulle licenze, potrebbero star violando delle leggi.

I Counselor possono essere flessibili rispetto al proprio compenso, l'importante è che tutto sia chiaro col cliente. A causa della forte esposizione personale, è essenziale che si procurino un'assicurazione sulla responsabilità professionale per la loro pratica. I Counselor privati dovrebbero sottoscrivere una buona assicurazione sulla responsabilità professionale e dovrebbero richiedere la massima copertura disponibile; hanno bisogno anche di assicurazioni che coprano le spese per danni al loro ufficio (Schutz, 1990).

Tre questioni etiche

1. Negoziare con le questioni di relazione.

I legami aiutano a dare sicurezza e a strutturare il Counseling creando un confine entro il quale c'è la relazione professionale che definisce i ruoli e le responsabilità di ogni membro della diade. Un confine è "un limite che promuove l'integrità" (Katherine, 1991, p. 4). Le persone spesso trovano difficile stabilire dei limiti nei loro affari, nella vita privata e sociale. Esiste una vasta letteratura che aiuta le persone a migliorare la definizione dei sani legami, per esempio, libri su training di assertività, sull'aiutare i ragazzi a stare con i propri compagni e su come "sopravvivere" in un matrimonio. Nella letteratura professionale sul Counseling, la discussione sui legami si è centrata sulla questione delle relazioni duali o multiple. Le relazioni duali o multiple si presentano quando i Counselor assumono due o

più ruoli simultaneamente o sequenzialmente con chi ha cercato aiuto (Herlihy & Corey, 1997). Una relazione duale si crea quando il ruolo del Counselor è intersecato con un'altra relazione, che potrebbe essere professionale (professore, supervisore, datore di lavoro) o personale (amico, parente, compagno). Ai Counselor viene generalmente consigliato di evitare questi tipi di relazioni per la loro potenziale minaccia. Il codice etico dell'ACA (1995) richiede di "essere consapevoli della posizione di influenza rispetto ai clienti" e di "evitare danneggiare la fiducia" (standard A. 6.a). Queste frasi sottolineano il fattore rischio nella relazione duale. C'è un potere differenziale nella relazione di Counseling. Come detto nel precedente paragrafo, i clienti che vanno in cerca di aiuto si rendono vulnerabili non appena si aprono raccontando le proprie difficoltà personali. I Counselor arrivano a conoscere molte cose dei clienti; non è vero il contrario. I Counselor riconoscono che sono in una posizione di potere e ammettono che tale potere potrebbe essere 'esplosivo' e causare serie minacce per i clienti. Le questioni della relazione duale si applicano non solo alla relazione di Counseling ma anche ad altre relazioni in cui i consulenti sono in una posizione di potere. Esempi di tali relazioni includono quelle del professore-studente o del supervisore-supervisionato.

Kitchner e Harding (1990) hanno identificato due fattori che, in aggiunta al potere differenziale, creano un rischio di minaccia nella relazione duale. Primo, chi cerca aiuto di solito ha aspettative incompatibili rispetto ai ruoli che il consulente sta assumendo. Per esempio, consideriamo che Maria e Carla siano amiche e che Carla sia d'accordo nel fare una consulenza a Maria. Come amica, Maria si è sempre aspettata che lei fosse la benvenuta quando chiamava Carla nel bisogno che qualcuno l'ascoltasse. Sa inoltre che può sempre invitare Carla a pranzo fuori. Come cliente, comunque, Maria è informata sul fatto che le regole di Carla sono che i clienti chiamano in ufficio e non a casa e che lei non socializza con essi.

Secondo, il Counselor in una relazione duale può affrontare responsabilità incompatibili. Per fare un altro esempio, consideriamo che Francesca è il supervisore di Marco e che è anche entrata in un rapporto di consulenza con lui. Come supervisore, Francesca accetta e mantiene un'accettazione positiva incondizionata per Marco quando lavora con i suoi problemi. Come supervisore, è responsabile di valutare la sua performance di lavoro, che è meno che soddisfacente perché è distratto dai suoi problemi personali.

È facile vedere come i clienti in entrambe le situazioni sopra descritte si possano sentire confusi, feriti o bistrattati. Le relazioni su due livelli potevano essere evitate inviando le persone da altri Counselor. Ma altre relazioni ad un doppio livello sono difficili, se non impossibili, da evitare. I Counselor che lavorano in comunità rurali più isolate avrebbero pochissimi clienti se non potessero offrire una consulenza a persone con le quali hanno già delle relazioni. I Counselor che lavorano in piccole città potrebbero avere come clienti, il farmacista, il droghiere, il postino, il preside della scuola dei loro bambini - le possibilità sono quasi infinite. È il Counselor, di volta in volta, a dover decidere se sia il caso o meno di prendere in carico l'altro, per quanto tempo, e a che condizioni.

Poiché i clienti spesso cercano i Counselor con gli stessi valori, l'identità etnica e culturale, l'orientamento sessuale, la condizione di ricovero per abuso di sostanze e l'attività politica possono creare un potenziale per le relazioni duali (Lerman, Porter, 1990). Molti dubbi concernenti le relazioni duali si sono concentrati sull'appropriatezza di alcuni comportamenti del Counselor che non costituiscono di per se stessi una relazione duale ma che hanno un potenziale per crearla. Alcuni di questi comportamenti includono barattare benefici o servizi

e accettare regali dai clienti. Ognuno di questi problemi è brevemente esplorato di seguito.

Il codice etico dell'ACA (1995) scoraggia ma non proibisce il baratto. I problemi principali con il baratto si basano sul determinare quali prodotti o servizi siano di uguale valore al Counseling e sulla soddisfazione della qualità dei prodotti e servizi offerti. Per esempio, un cliente artista di talento, il cui hobby è gonfiare il vetro vuole pagare il Counseling facendo un vaso per il Counselor. Un problema dovrebbe essere determinare quante ore di Counseling sono equivalenti al valore del vaso. Un altro problema potrebbe nascere se il consulente non amasse particolarmente i vasi o se il cliente fosse insoddisfatto del Counseling. In entrambi i casi potrebbe nascere un sentimento negativo che avrebbe un effetto sul percorso di Counseling. Per questa ragione, i Counselor generalmente sono prudenti nell'evitare di entrare in una relazione di baratto.

Molti si preoccupano di come definire il limite per accettare regali dai clienti. Non vogliono offendere i clienti rifiutando piccoli regali, ma vogliono mantenere il rapporto all'interno di una relazione professionale. In uno studio, Borys (1988) ha trovato che l'82% dei professionisti della salute mentale crede che non sia mai etico accettare regali del valore di più di 50 euro, ma solo il 16% sente lo stesso per regali di meno di 10 euro. Il valore monetario del regalo è quindi un fattore da considerare quando si decide se accettare i regali offerti dai clienti. Altri fattori che possono essere considerati sono la motivazione del cliente, la motivazione del Counselor nel voler accettare o declinare, il significato culturale del regalo per i clienti e lo stadio in cui si trova la relazione di Counseling al momento (Remley, Herlihy, 2001). Non ci sono risposte assolutamente giuste o sbagliate. In un legame incrociato, un Counselor sposta il legame stabilito dalla relazione d'aiuto così da soddisfare i bisogni del quel particolare cliente in quel particolare momento. Per esempio, un Counselor potrebbe avere come regola di non accettare piante che il cliente porta al termine della seduta per dire grazie del lavoro fatto insieme. La maggior parte dei Counselor probabilmente fa piccole 'modifiche' rispetto alla sua pratica usuale quando crede che i clienti ne potrebbero beneficiare. Ciò non è problematico quando le eccezioni sono rare e possono essere giustificate. I Counselor devono aver cura, comunque, di non lasciare che il legame incrociato diventi routine. Se i legami incrociati diventano parte di uno schema per costruire i legami professionali, allora questo può portare a relazioni duali che sono potenzialmente minacciose (Herlihy, Corey, 1997).

Le intimità sessuali sono un tipo di violazione di legame che può essere estremamente minaccioso per i clienti. Le vittime di questo vero e proprio abuso, spesso soffrono di "sindrome da sesso Counselor-cliente", manifestando sintomi simili a quelli riscontrati nel disturbo post-traumatico da stress (Pope, 1988). Un lavoro (Borhoutsos et al., 1983) ha indicato che almeno il 90 % dei clienti che sono stati sessualmente coinvolti con il Counselor sono stati danneggiati dal Counseling. Non si sa quanto frequentemente si presentino tali violazioni, dati i limiti delle informazioni auto-riportate, ma vari studi (su psicoterapeuti però) suggeriscono che approssimativamente il 9,13% dei terapeuti maschi e il 2,3% delle terapeute donne sono stati coinvolti in tali relazioni. Non ci sono profili tipici del Counselor abusante, ma c'è la chiara evidenza che capita più spesso nella relazione d'aiuto operatore uomo/cliente donna e che vi siano molte recidive (Holroyd, Brodsky, 1977). Il codice etico dell'ACA vieta esplicitamente le relazioni sessuali con clienti in carico e con clienti avuti, per almeno due anni dopo il termine del Counseling. Sebbene alcuni operatori siano tentati di scusarsi per il loro comportamento dichiarando la non conoscenza di questa regola o

accusando i clienti di averli sedotti, non ci sono scuse valide per entrare in una relazione sessuale con i clienti. È sempre responsabilità del professionista definire e mantenere i confini appropriati.

Un problema rispetto al quale c'è poco consenso è se siano accettabili o meno le relazioni non sessuali con i clienti dopo il termine del percorso di Counseling. Sebbene un'amicizia e un relazione d'aiuto non possano esistere insieme, il codice etico dell'ACA non dice nulla sulla questione dell'amicizia a fine percorso. Sono stati comunque identificati diversi rischi nell'amicizia post-termini. Questi includono: a) la risoluzione degli strascichi transferali può essere danneggiata; b) il cliente può essere privato dell'opportunità di ricominciare un nuovo percorso con il Counselor con cui è diventato amico; c) il potere differenziale continua dopo il termine perché il Counselor ha una conoscenza maggiore delle vulnerabilità del cliente (Gelso, Carter, 1985; Kitchener, 1992; Salisbury, Kinnier, 1996; Vasquez, 1991). Comunque, sembra che la maggior parte dei Counselor crede che l'amicizia post-Counseling possa essere accettabile (Salisbury, Kinnier, 1996). I Counselor che hanno intenzione di sviluppare un'amicizia con i clienti dovrebbero considerare diversi fattori nel prendere tale decisione, includendo la lunghezza e la natura della relazione di Counseling, la formulazione del caso o i problemi, le circostanze della conclusione, la possibilità che il cliente voglia ritornare, i transfert o controtransfert irrisolti e se ciò può portare a qualche minaccia per il cliente. Generalmente si dice comunque che i clienti dovrebbero evitare di appagare i loro bisogni sociali attraverso i Counselor attuali o passati.

Tutti i Counselor, qualsiasi sia l'ambiente di lavoro o il tipo di clienti, incontreranno situazioni che possono portare a relazioni doppie con i clienti. Herlihy e Corey (1997) hanno suggerito che in queste situazioni, i Counselor prima di tutto dovrebbero determinare se la relazione duale può essere evitata o meno. Se è evitabile, allora il passo successivo è determinare se il rischio di entrare in questa relazione vale il beneficio o vice versa. Se i rischi sono alti, allora i Counselor dovrebbero evitare di entrarci e dovrebbero dire ai clienti che ciò è necessario per loro. Se i benefici potenziali per i clienti sono grandi e i rischi di danno sembrano lievi, o se le relazioni duali sono inevitabili, allora i Counselor hanno diverse ancore di salvataggio che possono usare per ridurre il rischio di danno. Dovrebbero fare lunghe chiacchierate con i clienti, esplorando i problemi potenziali e i benefici e assicurarsi il consenso informato dei clienti a procedere. Altre buone strategie per identificare i problemi che possono nascere se i Counselor perdono la loro 'oggettività' sono cercare una consulenza e andare in supervisione. Infine, i Counselor implicati in una relazione duale dovrebbero essere coscienti e automonitorarsi e dovrebbero documentare la relazione duale e i passi presi per evitare il danno.

2. Ottenere il consenso informato dai clienti.

A questo punto, è necessario dedicare un po' di spazio per discutere del concetto di consenso informato:

I clienti hanno diritto di essere informati su tutti gli aspetti che li riguardano. Essi devono conoscere la probabilità del danno (fisico e mentale) che potrebbe risultare dal Counseling, le possibilità di effetti collaterali, la probabilità di successo, i limiti del segreto professionale [...] la durata probabile e il costo del Counseling. Se il Counselor ritiene di non essere la persona giusta per lavorare con il cliente o che l'approccio proposto non è quello più adeguato, egli ha l'obbligo etico di informare il cliente e forse suggerire un trattamento alternativo, da parte

di un altro professionista [...]. I clienti dovrebbero essere informati sulla disponibilità ed efficacia di figure professionali alternative e più utili per lui. Un modo di assicurare che essi comprendano i limiti del segreto professionale e i loro obblighi economici è fargli firmare un contratto prima dell'inizio del percorso. Questi contratti di solito elencano i diritti dei clienti e specificano le condizioni sotto le quali il Counselor è obbligato a rivelare informazioni senza il permesso dei clienti (Wedding, 1996, p. 686-687).

Il consenso informato si riferisce anche alle informazioni sulla qualificazione professionale del Counselor, sul proprio approccio metodologico e sulla tecnica di base che egli utilizza (Giusti, Pastore, 1998). Pastore (Giusti, Pastore, 1998) consiglia di mettere per iscritto anche un *contratto professionale*, con effetti giuridici (diverso dal contratto di lavoro sugli obiettivi privo di tali implicazioni), nel quale vengano fornite tutte le informazioni utili ad una eventuale controversia. In esso va indicato l'accordo attraverso il quale il Counselor si impegna a dedicare del tempo al cliente e quest'ultimo si impegna a corrispondere un compenso (Giusti, Crimini, 1998). Per Giusti e Crimini (1998, p. 176 e *passim*):

Prima di tutto è importante chiarire cosa verrà fatto nel percorso di Counseling e cosa in particolare debba fare il cliente, quali fattori negativi può attendere che si verifichino, cosa si noterà ai primi sentori di miglioramento e quanto tempo passerà prima che si manifestino; il Counselor è tenuto ancora a dichiarare in quale percentuale i clienti in cura con le stesse problematiche migliorino o peggiorino e se è possibile migliorare o peggiorare senza il ricorso al Counseling; la durata approssimativa di quest'ultimo e il comportamento da tenere in caso di fallimento (cosa fare con chi parlare) [...]. Ultima e fondamentale è l'informazione circa il training e l'esperienza del Counselor, la sua licenza e l'eventuale iscrizione a qualche associazione di categoria [...] discutere del Counseling proposto è spesso la prima opportunità per il Counselor di incoraggiare l'autonomia del cliente. L'atto di offrire una serie di alternative riflette l'idea che il Counselor crede importante per il cliente esercitare un ruolo chiave nel prendere decisioni riguardo la sua vita.

Orne e Wender (1968) hanno notato che gli individui più informati sugli aspetti del Counseling ottengono risultati migliori da esso. Il consenso informato, specialmente nel Counseling, coinvolge due livelli (Makower, 1996). Da una parte la persona deve collaborare con l'operatore, non è l' 'oggetto' del Counseling, è un alleato. Deve partecipare a creare le basi per il suo miglioramento; se il facilitatore è maggiormente responsabile rispetto alla pianificazione, egli dipende però dall'accordo col cliente su di esso. Il successo è funzione della partecipazione di entrambi alla stesura del piano, dell'investimento energetico di ognuno. Il cliente deve partecipare, valutando il cambiamento, al costante monitoraggio del piano; col dire se la strategia sta funzionando o meno, se non è completa, se va rivista, etc. Le variabili che Makower cita per il buon esito sono proprio *collaborazione, interazione dinamica e flessibilità*.

Dall'altra parte il Counselor ha il dovere di fornire tutte le informazioni possibili che riguardano il percorso nelle varie fasi, di valutazione, presa in carico, intervento, etc. ed il consenso chiaro ed esplicito ricevuto dall'altro. Il consenso informato richiede: (1) una persona mentalmente competente per darlo, di solito le eccezioni riguardano casi in cui un tribunale abbia deciso il contrario o quando il cliente sia un minore; (2) una buona

conoscenza, fornita dal Counselor di come sarà il Counseling, riguardo a tecniche, strategie, rischi, prognosi, controindicazioni, qualifica del Counselor; (3) che sia dato in maniera assolutamente volontaria, senza coercizione, incentivi o quant'altro; (4) che venga siglato da entrambi un *consenso all'intervento*, oppure una *nota informativa per il cliente*, oppure il *contratto dell'intervento* (Zuckerman, Guyett, 1992).

La negoziazione del contratto promuove il senso di autonomia e di autostima del cliente e consolida l'alleanza. Maggiore è il consenso, maggiori saranno le probabilità di riuscita. Intraprendere o meno un percorso implica una scelta in cui: “[...] il cliente confronta il suo modello, cioè le cause e le caratteristiche del disturbo, con quello che esplicitamente ed implicitamente gli viene proposto dal lavoro nel Counseling. Uno dei criteri costitutivi della scelta è la modalità con cui il Counselor fornisce le informazioni sulle caratteristiche delle difficoltà, sulle sue possibilità di cura e sulle modalità del Counseling [...] la richiesta di Counseling è una presentazione del proprio ‘stato mentale’, essa non può essere tecnicamente burocratizzata, ma va tecnicamente protetta e accolta con attenzione. [...] *informare è prima di tutto comunicare all'interno di una relazione*” (Vella, Siracusano, 1996, p. 91-92). Questi ultimi distinguono tra *assenso* e *consenso*. Il primo è una generica modalità del cliente di adesione, basata su un ragionamento di tipo razionale: “Il cliente sulla base di ciò che gli viene detto, semplicemente aderisce al Counseling, decide di fare Counseling, mantenendo dubbi e dissensi, potenziali o attuali ma mai esplicitati [...]”; il secondo invece è “[...] un *processo in divenire* in cui *con-sentire* vuol dire *essere-(d'accordo)-con*, un *sentire-con*, sia su un piano intellettuale che affettivo [...] Se dunque compliance, outcome, satisfaction possono essere considerati *indici del consenso*, nel Counseling, l'indicatore del consenso sarà anche lo sviluppo di un *linguaggio*, cui appartiene l'interpretazione, condiviso dai due termini della relazione [...] Il dovere di informare non è nel contesto un ‘dovere’ bensì riuscire a creare un *campo*, inteso come area spazio relazionale, di *osservazione condivisa e costruzione di un assetto mentale*, di un contenitore che permetta e guidi il *pensare* [...] Il consenso è un *evento* correlativo [...] E' lo stesso lavoro che, quando va bene, costituisce il consenso e ne dimostra, in-progress, la sua validità” (p. 95 e segg.).

La probabilità di ottenere risultati di successo nel Counseling aumenta quando i clienti sono attivamente coinvolti nel viaggio, prendendo delle decisioni insieme lungo il processo. La prima decisione che il cliente dovrebbe prendere è se entrare o meno in un percorso di Counseling e con chi. Per prendere questa decisione con attenzione, i clienti hanno il diritto di conoscere in cosa consiste il Counseling. Potrebbero avere molte domande e incertezze quando arrivano per la prima volta di fronte all'operatore. Inoltre, i Counselor hanno un obbligo etico di offrire ai clienti una piena spiegazione del processo di Counseling. Il codice etico dell'ACA (1995) spiega con molti dettagli gli elementi che devono essere esplicitati per ottenere il consenso informato dai clienti:

- i propositi, gli obiettivi, le tecniche, le procedure, i limiti e i rischi potenziali e i benefici dei servizi proposti dal Counseling;
- le implicazioni di qualsiasi valutazione fatta e l'uso di strumenti di valutazione;
- l'informazione sul compenso e su tutto quello che concerne i pagamenti;
- la confidenzialità e i suoi limiti;
- i diritti dei clienti di ottenere informazioni sulle registrazioni e di partecipare alla costruzione dei piani di intervento;

i diritti dei clienti di rifiutare qualsiasi servizio consigliato e di essere informati delle conseguenze del rifiuto (standard A. 3).

In aggiunta a questi elementi spiegati nel codice etico, vari autori (Bray, Sheppherd, Hays, 1985; Corey e altri 1998; Haas, MAIouf, 1995; Welfel, 1998) consigliano di discutere i seguenti punti:

- le qualificazioni del Counselor, incluso il titolo scolastico, le licenze e le certificazioni, le specializzazioni e l'esperienza;

- la filosofia di Counseling e l'orientamento teorico del Counselor, in un linguaggio che il cliente può comprendere;

- le informazioni sulle alternative al Counseling come i gruppi di auto-aiuto, i libri di auto-sostegno...;

- il ricorso dei clienti se insoddisfatti dei servizi offerti dal Counselor.

Tutti gli elementi sopra descritti si aggiungono ad una grande quantità di informazioni, e dovrebbe essere illogico aspettarsi che il cliente metabolizzi tutto in un solo incontro o in una seduta iniziale. Infatti, se tutte queste informazioni vengono discusse in dettaglio in una seduta iniziale, è probabile che il cliente si senta sommerso, intimidito e riluttante ad entrare in una relazione così complicata. È preferibile dare le informazioni a voce in termini generali e dare poi dei fogli scritti con informazioni dettagliate. I clienti possono portare queste indicazioni scritte a casa, studiarle e riportarle con le domande che sorgono. Aver scritto le indicazioni permette di utilizzare la discussione faccia a faccia per rispondere alle domande e valutare la comprensione del cliente di tali informazioni.

Ogni cliente sarà diverso dall'altro in termini di quantità e tipi di informazioni di cui ha bisogno per iniziare la relazione di Counseling. Sarebbe un errore inondare il cliente con troppe informazioni dettagliate; c'è anche il rischio di darne troppo poche. I problemi possono nascere in seguito se i clienti credono che il loro Counselor sia stato poco chiaro o abbia fornito informazioni insufficienti nello spiegare cosa sarebbe potuto accadere nel percorso di Counseling. I Counselor dovrebbero porre particolare attenzione, ad esempio, al problema della confidenzialità. È importante spiegare che ci sono alcune eccezioni che includono le condizioni in cui i clienti mettono in pericolo se stessi o altri e quando dei giudici ordinano ai Counselor di dar loro delle informazioni. È utile fare ai clienti degli esempi specifici rilevanti in alcune situazioni. per esempio, un Counselor di un scuola superiore deve avvertire gli adolescenti che vanno da lui che la scuola ha delle regole particolari per cui si potrebbe trovare costretto ad avvertire i genitori su questioni particolari.

Dovrebbero assicurare ai clienti aspettative realistiche sulle possibilità del loro lavoro. Altri errori potenzialmente dannosi includono: a) permettere ai clienti di avere delle impressioni errate sulle credenziali dei Counselor; b) usare strategie che includono il toccarsi fisicamente senza prima averle spiegate e essersi assicurati il permesso di procedere; c) cambiare le tariffe dopo che il Counseling è cominciato, senza un adeguato preavviso. Le discussioni sul consenso informato si presentano come un'opportunità all'inizio della relazione per chiarire la comprensione del significato del viaggio che stanno cominciando insieme. I Counselor devono tenere a mente, comunque, che assicurarsi il consenso informato dei clienti non è un evento di una volta. Piuttosto, comincia con il primo contatto e continua con la relazione. Nuove domande e problemi nascono con i progressi del Counseling e l'operatore dev'essere preparato a rivedere le questioni sul consenso informato se necessario.

3. Determinare il proprio livello di competenza.

Per definizione, competenza significa avere le capacità di svolgere un compito ad un livello accettabile (Cramton, 1981). La competenza nel Counseling è più difficile da definire. Esso è composto da un insieme complesso di compiti ed è una professione precisa. Nessun Counselor da solo può essere tanto competente da offrire servizi per qualsiasi tipo di cliente in qualsiasi area. La competenza esiste lungo un continuum, con una grande incompetenza da una parte e una massima efficacia dall'altra (Remley, Herlihy, 2001). La grande maggioranza dei Counselor funziona a vari punti tra i due estremi. Il codice etico dell'ACA (1995) dice che i Counselor devono "lavorare solo all'interno dei confini di loro competenza" (Standard C. 2.a). Dire all'interno dei confini è cruciale perché l'incompetenza spesso è un fattore significativo nel provocare danno ai clienti.

Chi determina se un Counselor è sufficientemente competente da offrire dei servizi di Counseling? La competenza per entrare nella professione è monitorata dagli ostacoli, come ad esempio, il programma di formazione della scuola o del corso di Counseling. Una volta che il Counselor ha terminato il training richiesto è solo lui responsabile della propria competenza. I Counselor sono professionisti autonomi che hanno il privilegio e al responsabilità di monitorare la loro efficienza. Probabilmente il mercato, o meglio i clienti, contribuiscono a selezionare i buoni Counselor.

Non è facile per i Counselor determinare dove si trovano i confini della loro competenza. Sebbene sia importante riconoscere i limiti, se si ha poca fiducia nelle proprie capacità si rischia di restringere troppo l'area di competenza senza ragione. Il compito è riconoscere quando non si è capaci di offrire un servizio ai clienti dovuto alla mancanza di competenze o conoscenze necessarie.

Quando i Counselor si chiedono se devono prendere in carico un nuovo cliente, devono fare un'onesta considerazione delle ragioni della loro esitazione. Se credono di non poter offrire dei servizi competenti perché non hanno la giusta formazione o esperienza con quel particolare problema allora probabilmente sono giustificati sul fatto di non accettare. In queste situazioni, dovrebbero fare degli invii appropriati ad altri professionisti della salute mentale.

È eticamente appropriato per i Counselor non accettare i clienti che credono di non poter seguire adeguatamente. Chi invia sempre quando ha dei dubbi sulle sue abilità è destinati ad avere pochi clienti e a stagnare. Invece, può allargare i suoi orizzonti di competenza accettando i clienti e facendo dei passi per proteggere i clienti mentre migliora le sue competenze. Un passo iniziale per i Counselor è avere delle conversazioni con i clienti sui loro problemi. Ammettendo onestamente che ci sono dei vuoti nella loro conoscenza e esperienza, permettono ai clienti di fare delle scelte informate che riguardano se continuare o meno la relazione d'aiuto. Spesso sono felici di insegnare al loro Counselor qualcosa delle loro culture o delle particolari situazioni o problemi. Certamente, i Counselor coscienti faranno delle ricerche e leggeranno molto per riempire i vuoti della loro conoscenza. Dovrebbero ricercare regolari consulenze mentre lavorano con i clienti, operando sotto supervisione, o anche operando con altri consulenti che hanno più esperienza nell'affrontare quel tipo di problema. Per essere preparati ad affrontare in futuro simili clienti, possono cercare formazioni specializzate leggendo, partecipando a workshop o seminari, seguendo corsi universitari e consultandosi con i colleghi.

Nella società di oggi, è particolarmente importante per i Counselor sviluppare competenze

nel Counseling interculturale. La popolazione di quasi tutti i paesi sta diventando sempre più diversa e i Counselor stanno incontrando più clienti che provengono da culture diverse. Non sarebbe etico per i Counselor tentare di offrire dei servizi a clienti culturalmente diversi senza una formazione e un'esperienza appropriate. Il codice etico dell'ACA (1995) richiede di sforzarsi attivamente di comprendere i diversi retroscena culturali dei loro clienti e di acquisire abilità e conoscenze attuali per lavorare con popolazioni diverse (standard A. 2.b, C. 2.f e C. 2.a). Riconoscendo l'importanza dell'autoconsapevolezza del Counselor, il codice etico lo obbliga anche a consapevolizzare come la propria razza, etnia, cultura e identità abbiano un impatto sui valori e le convinzioni sul Counseling (standard A. 2.b). Sebbene nessuno sia completamente libero dal pregiudizio, l'autoconsapevolezza e la volontà di imparare dalla diversità possono aiutare i Counselor a essere praticanti competenti sull'interculturalità.

La competenza non è un concetto statico; i Counselor devono partecipare a continue attività di formazione per mantenere la loro competenza. In accordo con il codice etico dell'ACA, dai consulenti ci si aspetta che riconoscano il bisogno di continuare la formazione per mantenere aggiornato il livello di competenza attuale (standard C. 2.f). Un altro importante fattore per mantenere le competenze può essere avere regolari consultazioni con colleghi o partecipare a supervisioni alla pari. I gruppi di colleghi possono offrire feedback oggettivi per affrontare le questioni controtransferali; dare informazioni su nuove tecniche e ricerche; assistere nel caso di clienti difficili; sostenere e aiutare a fronteggiare lo stress e l'isolamento che a volte viene sperimentato dai Counselor. Il codice etico richiede che i professionisti privati indipendenti cerchino la supervisione alla pari (standard C. 2.d).

Poiché il Counseling può essere un'occupazione stressante, è importante che i Counselor mantengano un senso di efficacia. Stress non consapevolizzato può portare al burn-out e il burn-out può portare all'esaurimento (Giusti, Di Fazio, 2007). La competenza di Counselor sotto stress è diminuita o impoverita al punto che non sono capaci di svolgere i loro compiti adeguatamente. Una guida che riguarda periodi di stress eccessivo si trova nel codice etico dell'ASPIC: i consulenti devono frenarsi dall'offrire servizi quando sono fisicamente, mentalmente o emozionalmente provati perché possono danneggiare i clienti. Devono limitarsi, sospendere o terminare le loro responsabilità professionali se necessario per prevenire tale danno. I consulenti sono esortati a stare attenti ai segni di burn-out e a cercare aiuto. Alcuni modi in cui si cerca aiuto includono il cominciare un percorso di Counseling o una psicoterapia personale, lavorare sotto supervisione, prendersi dei periodi di vacanza e partecipare a gruppi di sostegno alla pari.

Sfide future etiche e legali nella consulenza

Se dal recente passato possiamo prendere una indicazione, essa è che i problemi della salute mentale che implicano dimensioni etiche e legali cambiano radicalmente e velocemente e che questi cambiamenti richiedono che i Counselor modifichino le loro idee e la pratica in modo sostanziale.

Probabilmente il cambiamento più sorprendente nel Counseling è stato l'aumento della lista delle eccezioni alla confidenzialità e la comunicazione privilegiata. I Counselor e i clienti di oggi possono comprendere meglio come sia possibile denunciare un sospetto abuso e che la legge non protegge la privacy di minori se i genitori o i tutori richiedono informazioni sulle sedute.

Fino a quando la cura della salute mentale sarà gestita da professionisti, non sarà compromessa la privacy degli individui. Comunque, maggiore è il numero degli individui che ha accesso alle informazioni private, maggiore è la possibilità che le informazioni siano riferite in modo inappropriato.

Probabilmente continueranno ad aumentare le eccezioni alla privacy del cliente e i Counselor dovranno accettare questi cambiamenti. Un cambiamento positivo è rappresentato dai progressi che sta facendo la figura del Counselor professionale. Vi è un riconoscimento maggiore nell'essere considerati come fornitori legittimi di cure per la salute mentale. Infine, è possibile che sempre più casi di problemi etici e di malpratica saranno posti ai Counselor. Appena il pubblico diverrà più consapevole degli standard di pratica che i Counselor hanno stabilito per loro stessi, i problemi legali verranno considerati come il tentativo da parte dei consumatori di aumentare gli standard. I programmi di formazione stanno richiedendo sempre più tirocini e formazione continua nelle aree etiche e legali. Questa accresciuta attenzione preparerà adeguatamente per le sfide etiche e legali che devono affrontare giornalmente nella loro pratica professionale.

3.2.1 Codice di etica e di deontologia professionale del Coordinamento Nazionale Counsellor Professionisti - CNCP

Il Codice è l'insieme di principi e norme che costituiscono linee guida per l'attività dei Counselor membri del CNCP. Il Codice si basa sia su principi e valori comuni ai diversi orientamenti teorici, sia su norme di pratica professionale a tutela dei clienti e dei professionisti stessi. Il Codice si applica anche alla formazione, alla supervisione, alla ricerca, alle pubblicazioni ed a tutte le attività che ad esso possono essere associate.

A. Finalità del Counseling

Il Counseling, come definito dall'art. 6 dello Statuto del CNCP, è un processo relazionale tra Counselor e uno o più Clienti (singoli individui, famiglie, gruppi o istituzioni) con l'obiettivo di fornire ad essi opportunità e sostegno affinché sviluppino le loro risorse e affinché promuovano il loro benessere come individui e come membri della società affrontando specifiche difficoltà o momenti di crisi. Il Counselor opera nel rispetto della dignità, della autonomia e dell'autodeterminazione delle persone, senza discriminazioni di età, di genere e orientamento sessuale, di etnia e cultura, di religione, di nazionalità, di condizione sociale, di ideologia, quali che siano le condizioni istituzionali e sociali nelle quali il Counselor opera.

B. Caratteristiche della relazione di Counseling

La relazione di Counseling ha il suo fondamento nella richiesta del Cliente e nel rispetto reciproco definito da precisi confini professionali. Il Counselor, consapevole delle differenze personali e culturali, riconosce la libertà del Cliente di esprimere se stesso, i suoi bisogni e le sue credenze, il suo diritto di autodeterminarsi e di stabilire gli obiettivi per il proprio sviluppo e benessere. Nella relazione ogni atto comportamentale, verbale o non verbale, è valutato e inserito nel processo di Counseling secondo il modello teorico di riferimento professionale adottato.

C. Contratto di prestazione

La prestazione professionale è regolata da un esplicito accordo contrattuale e termina con la conclusione del contratto. Counselor e Cliente hanno reciproci diritti e doveri, strutturati anche in base al presente Codice di etica e di deontologia professionale, che è compito del Counselor esplicitare. Tali diritti e doveri attengono sia alla relazione professionale in generale, sia allo specifico ambito cui la prestazione si riferisce.

Il Counselor ha discrezionalità nell'accettare o rifiutare la prestazione professionale richiesta dal Cliente. La componente economica a carico del Cliente deve essere sempre stabilita in modo chiaro nel primo incontro professionale e la modifica dell'onorario può essere attuata solo se prevista all'inizio del contratto stesso. Ogni qualvolta si renda necessario introdurre modifiche nel contratto, il Counselor ha cura di concordarle con il Cliente ottenendo il consenso suo e delle eventuali altre persone implicate nel contratto stesso.

L'interruzione del rapporto, indipendentemente dal motivo per il quale viene effettuata, dovrà essere accompagnata dalle cautele necessarie a rendere minimi i disagi per il Cliente. Sarà cura del Counselor mantenere la relazione di Counseling entro limiti di tempo, di obiettivi e di contenuti tali da non creare sovrapposizioni indebite con quanto attiene ad un trattamento.

Le informazioni emerse nel lavoro di Counseling devono restare confinate nel contesto professionale. E' consigliabile che sia esplicitata al momento del contratto ogni limitazione alla riservatezza nella relazione professionale. Ogni conflitto successivo nell'ambito del rapporto professionale deve essere trattato con chiarezza e trasparenza con il Cliente stesso, in un'ottica di rispetto dei diritti del Cliente alla riservatezza. Nelle situazioni dove potrebbe presentarsi la possibilità di una infrazione del vincolo di riservatezza, è consigliabile che il Counselor richieda al Cliente un consenso scritto. Il Counselor è consapevole di non poter rifiutare di prestare testimonianze, se richiesto dal magistrato, su quanto appreso nello svolgimento della sua attività: è tenuto, quindi, ad avvertire di ciò il Cliente.

D. Competenze e responsabilità del Counselor

Il Counselor ha cura di tenersi aggiornato sulle leggi vigenti che riguardano la pratica del Counseling (art.5 Statuto). E' responsabilità del Counselor operare nell'ambito delle competenze che gli sono proprie e per le quali ha avuto una formazione adeguata e certificata (art.7 Statuto), utilizzando strumenti efficaci ed adeguati all'obiettivo che intende raggiungere. Nell'intraprendere una relazione professionale, sin dal primo incontro, il Counselor ha cura di promuovere tra sé e il Cliente uno scambio di informazioni tali da permettergli di valutare l'intervento di elezione e la propria disponibilità ad effettuare tale intervento. Il Counselor accetta Clienti che presentino problemi dei quali ha esperienza e competenza; sa riconoscere quelle situazioni per le quali richiedere consulenza e/o supervisione o effettuare un invio ad altro professionista competente facendosi carico di rendere minimo il disagio alla persona.

Il Counselor imposta la relazione con il Cliente sulla base della trasparenza, del rispetto della persona e dei suoi valori, in modo da favorire l'instaurarsi e il permanere della fiducia reciproca. Il Counselor evita qualsiasi interferenza nella prestazione professionale di valori e/o interessi sia personali sia di altre persone a qualsiasi titolo implicate nella relazione. In particolare, il Counselor evita ogni interferenza tra la relazione professionale e le proprie relazioni sentimentali, sessuali e lavorative.

Nel caso di rapporti professionali che prevedano commissioni da parte di terzi (interventi nelle organizzazioni, nelle équipes interdisciplinari, con i minori, ecc.) o presenza di altri operatori della salute, il Counselor è tenuto a prendere contatto con i terzi solo con il consenso del Cliente per fornire ad essi gli elementi utili al più ampio processo di cui il Counseling è parte, limitandoli allo stretto necessario.

Il Counselor è tenuto ad osservare la normativa vigente relativa al segreto professionale, alla raccolta, tutela e diffusione dei dati personali. Il Counselor cura il proprio aggiornamento professionale in modo costante così da poter fornire una prestazione qualificata e rispondente alle richieste dei Clienti avvalendosi di supervisione, quando necessario. Da parte del Counselor devono essere accuratamente evitati abusi in qualsiasi campo (emotivo, sessuale, ideologico, religioso, economico, ecc.). Costituisce abuso l'uso della relazione diretto alla realizzazione di interessi diversi da quelli del Cliente. Il Counselor deve porre particolare attenzione a quelle situazioni che, implicando più contesti relazionali, possono favorire una strumentalizzazione anche inconsapevole della relazione consulenziale.

Il Counselor sa di non poter aver certezza del grado di aderenza alla realtà delle informazioni ricevute nell'esercizio della sua professione. Egli si assume pertanto la piena responsabilità della valutazione delle informazioni ricevute quali indizi di reato e delle conseguenze che la denuncia può avere per il Cliente, anche in presenza del consenso del Cliente stesso. Il Counselor è tenuto a fornire al Cliente le informazioni utili sulla propria professione, specificando anche le differenze tra professionalità contigue, per consentire al Cliente di effettuare una scelta consapevole e di definire correttamente gli obiettivi e le condizioni del contratto.

E. Relazione Counselor-società

Costituisce violazione della regola di correttezza l'uso non appropriato da parte del Counselor della competenza e della fiducia in lui riposta a ragione della sua professione. Nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e degli strumenti pubblicitari il Counselor è tenuto ad evitare ogni divulgazione dei risultati raggiunti con i propri interventi professionali, evita di adottare comportamenti scorretti, e di suscitare aspettative infondate.

I seguenti comportamenti sono considerati illeciti deontologici:

divulgazione di dichiarazioni o notizie ingannevoli sulla propria professionalità, la propria competenza e la propria formazione;

ricerca di clienti attraverso manifestazione di opinioni squalificanti il lavoro dei colleghi, i modelli teorici di riferimento diversi dal proprio ed il lavoro di altre categorie professionali;

promessa di corrispondere e ricevere vantaggi economici quale corrispettivo per un invio di clienti.

Il Counselor nell'esercizio della sua professione fa esplicitamente riferimento ad un'associazione o un gruppo professionale di appartenenza onde costituire rapporti di collaborazione con i colleghi ed avere un confronto sui criteri di valutazione e sul proprio operato nel suo insieme.

Egli accetta, inoltre, che eventuali reclami di Clienti e colleghi nei suoi confronti siano esaminati e decisi in ambito associativo (art.12 Statuto); si impegna a fornire informazioni

complete ed esatte per la valutazione deontologica dei suoi comportamenti. Il Counselor è tenuto ad un addestramento professionale che includa un adeguato periodo di supervisione. Le norme del presente Codice di etica e di deontologia professionale si applicano anche all'attività di supervisione, di aggiornamento professionale o formativa in genere.

F. Formazione nel Counseling

Gli Enti di formazione garantiscono la qualità della formazione, sia relativamente alle competenze specifiche dei docenti e dei didatti-supervisor, che alla coerenza interna dei propri programmi; predispongono, inoltre, controlli interni per la verifica della qualità della formazione e forniscono ai didatti spazi e luoghi di aggiornamento e confronto sulla metodologia di insegnamento. Gli Enti di formazione curano la formazione deontologica degli allievi sulla base dei principi contenuti nel presente Codice. Gli Enti di formazione verificano i requisiti curricolari e psicofisici dei candidati allievi nonché, al termine della formazione, l'idoneità degli allievi allo svolgimento dell'attività professionale. A tal fine gli Enti di formazione verificano costantemente la qualità dei loro programmi di formazione e il livello di apprendimento e crescita personale degli allievi.

Gli Enti di formazione mantengono rapporti improntati a principi di trasparenza e chiarezza con gli altri Enti di formazione, con gli allievi e con i docenti; forniscono informazioni chiare e complete relative ai programmi, all'organizzazione dei corsi ed ai loro costi, ai regolamenti interni e alla normativa legislativa in materia. Gli Enti di formazione, consapevoli della funzione formativa della relazione tra docenti e allievi, ne assumono la responsabilità, anche al fine di evitare abusi e situazioni a rischio di abuso. Gli Enti di formazione rispettano e fanno rispettare al proprio interno le regole sulla riservatezza e sul segreto professionale.

Gli Enti di formazione riconoscono che la supervisione didattica è uno strumento diretto sia alla formazione degli allievi, sia a garantire la corretta conduzione della relazione professionale; è responsabilità del didatta-supervisore farsi carico delle problematiche del Cliente e della relazione Cliente-Counselor; gli Enti di formazione utilizzano didatti-supervisor adeguatamente formati e consapevoli delle responsabilità che la funzione impone.

Gli Enti di formazione evitano comportamenti di concorrenza sleale nei confronti degli altri Enti di formazione, sia di Counseling che di altro tipo e si impegnano a rispettare la normativa vigente.

Tabella 41 - Nodi e dilemmi etici nella pratica del Counseling

| |
|--|
| Competenze del Counselor Competenze rispetto alla relazione Competenze tecniche Prontezza/training alla pratica Allenamento alla pratica nel proprio campo Riconoscere i propri limiti e fare invii |
|--|

| |
|---|
| <p>Autonomia del cliente Rispetto per l'auto-determinazione del cliente Accuratezza delle informazioni pre-Counseling Accuratezza nelle affermazioni rispetto alla competenza professionale Affermazioni oneste/congruenti rispetto al processo e all'esito del Counseling Chiarezza nel contratto negoziato anticipatamente Consenso informato verso gli interventi Rispetto per i valori differenti</p> |
| <p>Confidenzialità Ogni limitazione della confidenzialità va data in anticipo Consenso per le informazioni fornite alle 'terze parti' Problemi con le rivelazioni che hanno a che fare con la vita e la sicurezza personale del cliente e degli altri Problemi con i permessi e il coinvolgimento dei genitori con clienti minorenni Permesso di registrare le sedute Permessi e anonimato nei progetti di ricerca Sicurezza di tutte le registrazioni del cliente</p> |
| <p>Protezione del cliente Mantenere confini chiari nella relazione di Counseling Evitare lo sfruttamento finanziario Evitare lo sfruttamento sessuale e/o emozionale Protezione della sicurezza fisica dei clienti Adeguata indennità assicurativa Conoscenza delle leggi rilevanti a cui fa riferimento il Counseling (professione non regolamentata) Comportamento dannoso di altri Counselor deve essere segnalato</p> |
| <p>Monitoraggio e sviluppo professionale Supervisione/supporto regolare e in corso d'opera Sviluppo professionale continuo Mantenere il passo con la ricerca e con altra letteratura rilevante</p> |

(da Nelson-Jones R., 2002, p. 320)

Tabella 42 - Codice di etica e pratica per Professional Counselors - ASPIC “agevolatori nella relazione d’aiuto”

1 STATUS DI QUESTO CODICE

- 1.1 L’A.S.P.I.C., in quanto membro della British Association for Counseling B.A.C., ne adotta il medesimo codice di etica e pratica per i Counselors formati in Italia.

2. INTRODUZIONE

- 2.1 Lo scopo del codice è di stabilire e mantenere norme di comportamento per i consulenti membri dell’A.S.P.I.C., nonché di informare e tutelare l’utenza pubblica che usa il servizio di “Counseling”.
- 2.2 Tutti i membri di questa Associazione devono attenersi ai codici esistenti. Essi, dunque, accettano un sistema comune di riferimento, entro cui gestire le proprie responsabilità verso gli utenti (pazienti / clienti / analizzati), i colleghi, i membri di questa Associazione e la più vasta collettività. Questo codice non può risolvere tutte le questioni relative all’etica ed alla pratica, pertanto esso mira a fornire un ambito strutturale in cui inserire le questioni etiche per incentivare livelli ottimali di esercizio della professione. I consulenti, trovandosi talvolta a decidere tra responsabilità contrastanti, dovranno giudicare quale parte di questo codice risulta utile applicare nelle diverse situazioni specifiche.
- 2.3 Questa Associazione prevede una Procedura di Reclami che può condurre all’espulsione di membri in caso di violazioni dei suoi Codici di Etica e Pratica.

3. LA NATURA DEL “COUNSELING”

- 3.1 L’impegno globale del “Counseling” è quello di dare all’utente l’opportunità di vivere in maniera più soddisfacente e proficua. Il termine “Counseling” comprende il rapporto di sostegno, d’appoggio e d’aiuto psicologico con singoli, coppie o gruppi di persone che, pur se non sempre, vengono denominati “utenti”. Gli obiettivi dei diversi rapporti di consulenza varieranno a seconda delle esigenze dell’utenza. Il “Counseling” può riguardare questioni inerenti lo sviluppo mentale, l’affrontare e risolvere problemi specifici, prendere decisioni, attraversare crisi, sviluppare l’interiorità e la conoscenza personale, operare attraverso sentimenti di conflitto interiore o migliorare i rapporti con gli altri. Il ruolo del “Counselor” è quello di facilitare lo sviluppo dell’individuo con il rispetto dei suoi valori, della sua personalità e capacità di autodeterminazione.
- 3.2 Solo quando sia l’utente che l’operatore “Counselor” accettano chiaramente di iniziare un rapporto di “Counseling”, allora esso diviene “Counseling” piuttosto che una pratica di “abilità consulenziali”.
- 3.3 Non è possibile fare una distinzione netta, tra Counseling e Psicoterapia. Vi sono tradizioni ben fondate che usano i due termini intercambiabilmente e altre che operano una netta distinzione. A prescindere dagli approcci teorici preferiti dai singoli consulenti, vi sono questioni etiche comuni a tutte le situazioni di Counseling e Psicoterapia.

4. LA STRUTTURA DI QUESTO CODICE

Questo codice è stato diviso in due parti. Il Codice di Etica concerne i valori fondamentali del “Counseling” ed un numero di principi generali che emergono da questi. Il Codice di Pratica applica questi principi alla situazione di “Counseling”.

A. CODICE DI ETICA

- A.1 Il “Counseling” è un’attività i cui valori di base sono l’onestà, l’imparzialità ed il rispetto. Counselors devono mantenere lo stesso grado di eticità professionale sia nel caso di consulenza remunerata che gratuita.

A.2 *Tutela dell'utente:*

Durante il Counseling vanno presi tutti i provvedimenti necessari alla tutela dell'utente.

A.3 *Patti chiari:*

I termini del contratto di "Counseling" devono esser chiariti all'utente prima che le consulenze abbiano inizio. Nel caso di successive revisioni di questi termini, bisogna accordarsi in anticipo su ogni cambiamento.

A.4 *Competenze:*

I "Counselors" prenderanno tutti i provvedimenti necessari per stabilire e sviluppare le proprie competenze e per agire entro i limiti da esse imposti; segnatamente, chiederanno un'adeguata supervisione di Counseling e assistenza, di sostegno personale.

B CODICE DI PRATICA

B.1 INTRODUZIONE:

Questo codice applica valori e principi del codice di etica a situazioni più specifiche, quali si verificano nella pratica della consulenza.

B.2 Questioni di responsabilità:

B.2.1 Il rapporto consulente-utente è l'interesse etico principale, ma esso non si traduce nell'isolamento sociale. Per questo motivo le responsabilità dei consulenti verso gli utenti verso se stessi, i colleghi, altri membri dell'Associazione e membri della più ampia collettività, vengono riportati in sezioni a parte.

B.2.2 Con riferimento alla tutela dell'utente:

2.2.1 I "Counselors" devono prendere tutti i provvedimenti necessari ad assicurare che l'utente non subisca danni né fisici né psicologici durante la consulenza.

2.2.2 I "Counselors" di norma non danno consigli.

2.2.3 Autonomia dell'utente

I "Counselors" devono agire in maniera tale da favorire il controllo dell'utente sulla sua vita rispettando la sua capacità di prendere decisioni ed operare cambiamenti alla luce delle sue opinioni e dei suoi valori.

2.2.4 I "Counselors" non agiscono, di norma, al posto dei propri utenti. Se ciò accade, è solo per espressa richiesta dell'utente, oppure nelle circostanze articolari descritte in B.4.

2.2.5 I "Counselors" devono stabilire e controllare i confini tra il rapporto consulenziale ed ogni altro tipo di rapporto, rendendolo noto all'utente.

2.2.6 I "Counselors" non devono sfruttare i propri utenti da un punto di vista finanziario sessuale, emotivo od in qualunque altro modo. E' immorale impegnarsi in un rapporto sessuale con l'utente.

2.2.7 Agli utenti deve essere garantita la privacy nelle sedute di "Counseling". In mancanza di un loro precedente consenso essi non possono esser osservati da altri che dal proprio consulente(i). Questo vale anche per l'audio o video registrazione di sedute consultorie.

2.2.8 *Informazione sul "Counseling"*

Ogni materiale pubblicitario e tutte le informazioni, sia scritte che orali, devono riflettere accuratamente la natura del servizio offerto, insieme all'esercizio, alle qualifiche ed alla relativa esperienza del consulente (vedere anche B.6).

2.2.9 I "Counselors" devono prendere tutti i provvedimenti necessari per rispettare le promesse fatte nelle loro informazioni pre-consulenziali.

2.2.10 *Accordi*

Accordi chiari dimostrano ed accrescono il rispetto per l'autonomia dell'utente.

- 2.2.11 I consulenti devono fissare i termini della consulenza, inclusa la disponibilità, il grado di riservatezza offerta, gli onorari richiesti all'utente, gli appuntamenti cancellati ed ogni altro fatto rilevante. La comunicazione dei termini e di ogni altra trattativa su di essi deve essere conclusa prima che l'utente incorra in qualsiasi obbligo finanziario.
- 2.2.12 E' l'utente a scegliere se prender parte o meno alla consulenza. Bisogna adottare i dovuti provvedimenti, nel corso del rapporto consulenziale, per assicurare all'utente l'opportunità di rivedere i termini in cui è stata stabilita la consulenza ed i metodi in essa applicati.
- 2.2.13 I "Counselors" devono evitare conflitti d'interesse; viene perciò loro richiesto di render noto all'utente ogni conflitto di interesse rilevante.
- 2.2.14 Se vengono conservate registrazioni di sedute consulenziali, gli utenti devono esserne messi al corrente. Su richiesta dell'utente bisogna dare informazioni riguardanti l'accesso a queste registrazioni, la loro disponibilità per altri, ed il grado di sicurezza con cui vengono conservate (vedere B.4).
- 2.2.15 I "Counselors" devono stabilire con gli utenti quali altri rapporti terapeutici od assistenziali vengano inclusi. I "Counselors" devono avere il permesso dell'utente prima di consultarsi con altri specialisti.
- 2.2.17 *Competenze del consulente*
I "Counselors" devono controllare attentamente i limiti della propria competenza attraverso la supervisione consulenziale / assistenza consultoria, e chiedere pareri ai propri clienti e ad altri consulenti.
- 2.2.18 I "Counselors" non devono esercitare quando la loro professione risenta di problemi personali (sentimentali, di malattia, di invalidità, di abuso di alcool, droghe) o per qualunque altro motivo che risulti interferente con l'attività professionale.
- 2.2.19 E' indice di competenza da parte del "Counselor" riconoscere la propria incapacità nel consigliare un utente ed indirizzarlo adeguatamente.

B.2.3 *Il "Counselor" con riferimento a se stesso:*

- 2.3.1 I "Counselors" hanno il dovere verso se stessi ed i propri clienti di mantenersi efficienti, elastici e capaci di aiutare. Ad essi viene richiesto di controllare la propria efficienza personale e di cercare aiuto e/o ritirarsi dalla consulenza, temporaneamente o definitivamente, qualora le loro capacità/risorse personali si dimostrino sufficientemente inadeguate a quanto richiesto (vedere anche B.3).
- 2.3.2 I "Counselors" devono aver espletato il tirocinio di base prima di iniziare la professione consulenziale, avere fatto supervisione durante la loro attività e devono aggiornarsi continuamente sul piano dello sviluppo professionale.
- 2.3.3 E' consigliabile che i "Counselors" riflettano sull'opportunità di stipulare un'assicurazione per l'indennità professionale e si servano di tale polizza quando necessario.
- 2.3.4 I "Counselors" devono prendere tutti i provvedimenti necessari a tutela della propria sicurezza fisica.

B.2.4. *Con riferimento ad altri "Counselors":*

- 2.4.1 I "Counselors", nelle loro attività consulenziali, non devono comportarsi in modo da compromettere, agli occhi della collettività, la fiducia nel loro ruolo di "Counselors" o nell'operato di altri "Counselor".

- 2.4.2 Se un “Counselors” sospetta della cattiva condotta di un altro e, dopo averne parlato con l’interessato, ritiene che ad essa non si possa trovare soluzione o rimedio, deve mettere in atto la Procedura dei Reclami, evitando però violazioni di riservatezza che non siano strettamente necessarie all’indagine sul reclamo (vedere B.9).
- B.2.5 Con riferimento a colleghi e membri di altre professioni assistenziali:
- 2.5.1 I “Counselors” devono prendersi la responsabilità dei propri servizi con colleghi, datori di lavoro ed enti di finanziamento, seguendo procedure prestabilite. I mezzi per raggiungere questo obiettivo devono tener conto del rispetto delle esigenze dell’utente espresse in B.227, B.2213, e B.4.
- 2.5.2 I “Counselors” devono impegnarsi ad accrescere la comprensione nei propri colleghi del ruolo dei “Counselors”. Nessun collega o membro di professioni assistenziali deve essere portato a credere che il consulente fornisca un servizio qualora non sia vero: questo potrebbe di fatto impedire che il paziente riceva tale servizio altrove.
- 2.5.3 I “Counselors” devono impegnarsi ad esaminare e risolvere conflitti d’interesse tra loro e le associazioni di appartenenza, specialmente laddove questi possano avere ripercussioni sull’utente (vedere anche B.2.2.13).
- B.2.6 Con riferimento alla più ampia collettività:
- Legge
- 2.6.1 I “Counselors” devono agire in conformità della legge.
- 2.6.2 I “Counselors” devono prendere tutti i provvedimenti necessari per essere a conoscenza della giurisprudenza attuale riguardo la professione di consulente. L’ignoranza della legge da parte di un consulente non costituisce difesa contro la passibilità e punibilità legale, compresa l’istigazione o “suggerimento”, che ha un significato legale specifico: commettere infrazioni tramite gli utenti.
- Contesto sociale
- 2.6.3 I consulenti prenderanno tutti i provvedimenti necessari per tener conto del contesto sociale dell’utente.
- B.3 *Supervisione di “Counseling” / Assistenza Consultoria*
- B.3.1 E’ una violazione del requisito etico dei consulenti esercitare senza una regolare supervisione di “Counseling” / assistenza consultoria.
- B.3.2 La supervisione di “Counseling” / assistenza consultoria è un accordo formale che permette ai “Counselors” di discutere la propria consulenza regolarmente con una o più persone che abbiano familiarità con la consulenza e la supervisione consulenziale / assistenza consultoria. Il suo obiettivo è quello di assicurare l’efficacia del rapporto Counselor-Utente. Si tratta di un rapporto riservato (vedere anche B.4).
- B.3.4 L’entità della supervisione deve essere proporzionale all’entità del lavoro di “Counseling” svolto e all’esperienza del consulente.
- B.3.5 Quando possibile, la discussione di casi durante la supervisione/assistenza consultoria deve aver luogo senza rivelare l’identità dell’utente.
- B.3.6 L’etica e la pratica della supervisione di “Counseling”/assistenza consultoria vengono ulteriormente illustrate nei loro codici specifici: il Codice di Etica e Pratica per la Supervisione dei Consulenti (vedere anche B.9).
- B.4 Riservatezza: pazienti, colleghi ed altri

- B.4.1 La riservatezza è un modo per garantire all'utente sicurezza e privacy. Per questo motivo ogni mancanza nel grado di riservatezza offerto può ridurre l'utilità del "Counseling".
- B.4.2 I "Counselors" trattano con riservatezza le informazioni private degli utenti, siano esse dirette, indirette o dedotte. Tali informazioni comprendono il nome, l'indirizzo, dati anagrafici ed altre notazioni della vita dell'utente o altri dettagli che potrebbero portare alla sua identificazione.
- B.4.3 I "Counselor" devono agire in conformità del vigente accordo con l'utente circa la riservatezza.
- B.4.4 Possono presentarsi circostanze particolari che inducano il consulente ad aver buoni motivi di credere che l'utente possa provocare gravi danni fisici ad altri o a se stesso, o subirne da altri. In tali circostanze bisogna cercare, possibilmente, il suo consenso per operare mutamenti nell'accordo circa la riservatezza, a meno che esistano validi motivi per credere che egli non sia più responsabile delle sue azioni. Quando possibile, la decisione di venir meno alla riservatezza concordata tra consulente e utente, deve essere presa solo dopo aver consultato un supervisore alla consulenza o un consulente esperto.
- B.4.5 Ogni rottura della riservatezza deve limitarsi a divulgare solo informazioni pertinenti alla presente situazione ed alle sole persone che possono fornire l'aiuto di cui l'utente ha il bisogno. I risvolti etici riguardano l'equilibrio tra l'agire nei migliori interessi dell'utente ed i mezzi per permettergli di riacquisire la responsabilità delle sue azioni. Questa è una delle principali prerogative dei "Counselors" e costituisce il loro impegno verso la più ampia collettività (vedere B.2.7 e B.4.4).
- B.4.6 I "Counselors" devono prendere tutti i provvedimenti necessari per esprimere con chiarezza il grado di riservatezza che intendono offrire all'utente, utilizzando, di norma, le informazioni pre-consulenziali o patti iniziali.
- B.4.7 Se i "Counselors" intendono consultarsi con colleghi ed altri su questo rapporto riservato, devono renderlo noto all'utente all'inizio della consulenza.
- 4.8 E' necessario assicurarsi che informazioni relative all'identità non vengano rivelate attraverso altre forme di rapporti riservati. Per questo motivo, è consigliabile evitare di rivelare l'identità dei singoli utenti durante la supervisione consulenziale / assistenza consultoria ed altre consultazioni, a meno che sussistano buoni motivi per farlo (vedere anche B.2.14 e B.4.2).
- B.4.9 Ogni accordo tra "Counselor" ed utente circa la riservatezza può essere rivisto e cambiato mediante comune accordo.
- B.4.10 Gli accordi sulla riservatezza permangono anche dopo la morte dell'utente, a meno che sussistano particolari risvolti legali o etici.
- B.4.11 Vi sono pareri discordi sul fatto che, se un cliente esprima serie intenzioni suicide, si possa o meno rompere la riservatezza.
I "Counselors" dovrebbero riflettere circa le proprie opinioni personali in merito e comunicarle agli utenti e a chiunque altro quando necessario (vedere anche B.2.5.2).
- B.4.12 Bisogna prestare particolare attenzione quando si descrivono situazioni di "Counseling" in studi di casi, rapporti o pubblicazioni. E' importante che l'autore abbia il consenso dell'utente o riesca a celarne l'identità.
- B.4.13 Ogni discorso tra il consulente ed altri deve essere finalizzato ad uno scopo non generico

B.5 *Riservatezza nella Procedura Legale*

I Counselors devono operare nello svolgimento della propria attività in modo da tutelare la riservatezza e l'incolumità psicofisica propria e degli utenti.

Per quanto non previsto sull'argomento dal presente codice, i "Counselors" si devono attenere al diritto vigente in questo Paese. In caso di dubbio circa la correttezza giuridica dei propri comportamenti in merito, si devono tempestivamente rivolgere all'assistenza di un legale o a quella della propria associazione.

B.6 Pubblicità / Pubbliche asserzioni:

B.6.1 I "Counselors", esponendo i propri servizi consulenziali devono limitare le informazioni a: nome, relative qualifiche, indirizzo, telefono, ore a disposizione ed una breve lista di servizi offerti.

B.6.2 Tutte queste dichiarazioni devono essere precise in ogni particolare.

B.6.3 I consulenti, nelle loro pubbliche asserzioni, devono distinguere tra lo stato di socio ordinario di questa Associazione e di socio aderente. In maniera particolare, il primo non deve essere impiegato per intendere il secondo.

B.6.4 I consulenti non devono esprimere parere e dare consensi a pubblicità che possano risultare non veritiere.

B.7 Ricerche:

B.7.1 Materiale che riveli l'identità, ricavato dal rapporto con gli utenti o comunque dalla pratica consulenziale, deve essere utilizzato solo dopo che l'utente abbia dato liberamente il suo consenso, di solito scritto.

B.7.2 I "Counselors" che conducono studi, devono usare le informazioni con precisione e limitarsi alle conclusioni compatibili con il metodo.

B.8 Risoluzione di conflitti tra priorità etiche

B.8.11 "Counselors", a volte, si troveranno in conflitti tra principi etici diversi. In tali circostanze, sarà opportuno rivedere la situazione particolare in cui si trovano e parlarne con il supervisore di "Counseling" e ad altri "Counselors" esperti. Anche dopo coscienziosa considerazione dei tratti salienti della situazione, alcuni dilemmi etici non possono esser risolti facilmente o in maniera del tutto soddisfacente.

B.8.2 Possono sorgere problemi etici che non siano ancora stati presi in considerazione. La Commissione per gli standard e l'etica di questa Associazione si occupa delle difficoltà etiche dei consulenti, aiutando ad incrementare la discussione su una buona pratica.

Quello che precede è il codice deontologico dell'ASPIC.

Qui di seguito vengono riportati alcuni format utili per ottenere il consenso informato all'intervento di Counseling, compreso il consenso informato al trattamento dei dati. Si tratta di modelli di contratto molto utili. Ne vengono proposte alcune versioni con delle varianti, cosicché ciascuno si può costruire il proprio modello da far siglare al cliente. Riportiamo anche un format da utilizzarsi nel caso di minori, la cui responsabilità ricade su altre persone che debbono firmare il contratto stesso.

Strumenti 2 - Consenso informato Counseling

Il sottoscritto

Affidandosi al sig. _____
è informato:

che la prestazione che verrà offerta è un Counseling finalizzato al conseguimento di una valutazione e intervento per potenziare il benessere psicologico;

a tal fine potranno essere usati strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione, la valutazione, le attività di abilitazione e di sostegno in ambito psicologico;

lo strumento principale di intervento sarà il colloquio;

il compenso pattuito per ogni incontro è di Euro ;

che la frequenza dei colloqui è stata valutata in base alle difficoltà e alla disponibilità personale del cliente e nel corso del suo svolgimento sarà possibile adeguarla ai cambiamenti personali e della relazione;

che la durata globale dell'intervento non è definibile a priori anche se sono stati concordati a grandi linee obiettivi, tempi e modalità;

che in qualsiasi momento si può interrompere il Counseling tuttavia, al fine di permettere i migliori risultati dello stesso, va comunicata al Counselor la volontà di interruzione rendendosi disponibili ad effettuare almeno due ultimi incontri finalizzato alla sintesi del lavoro svolto;

che il Counselor valuta ed eventualmente propone l'interruzione del rapporto quando constata che il cliente non trae alcun beneficio dal Counseling e non è ragionevolmente prevedibile che ne trarrà dal proseguimento dello stesso - se richiesto, fornisce al cliente le informazioni necessarie a ricercare altri e più adatti interventi;

che il Counselor è strettamente tenuto al segreto professionale;

il trattamento dei dati da me forniti sono trattati ai sensi della legge n. 675/96 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" ivi compresi i dati sensibili. Il titolare del trattamento è il sig. _____ (se diverso dal Counselor);

il trattamento dei dati avviene con procedure idonee a tutelare la mia riservatezza e consiste nella loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, cancellazione, distruzione degli stessi;

Il trattamento dei dati ha come scopo l'espletamento delle finalità del Counseling e/o fiscali o comunque strettamente legate alle finalità della relazione in atto;

Il trattamento dei dati per le finalità sopraindicate avrà luogo anche con modalità automatizzate ed informatizzate e manuali, sempre nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge. I dati saranno conservati per i termini di legge e trattati da parte di dipendenti e/o professionisti da questa incaricati, i quali svolgeranno le suddette attività sotto la diretta supervisione e responsabilità del legale rappresentante;

ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, ho il diritto di oppormi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e posso, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che mi riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento, richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Accetto di sottopormi al Counseling che il sig. _____ riterrà necessarie nel mio caso
Luogo data

In fede

Firma

Strumenti 3 - Consenso informato Counseling - Versione Minori

I sottoscritti (c. e n. del padre)
 e (c. e n. della madre)
 genitori del minore (c. e n. del figlio).....

Sono informati:

che la prestazione che verrà offerta al minore è un Counseling finalizzato alla valutazione e all'intervento per potenziarne il benessere psicologico;

che a tal fine potranno essere usati strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione, la valutazione, le attività di abilitazione e di sostegno in ambito psicologico;

che lo strumento principale di intervento è il colloquio;

che la frequenza dei colloqui è stata valutata in base alle difficoltà e alla disponibilità personale del cliente e nel corso del suo svolgimento sarà possibile adeguarla ai cambiamenti personali e della relazione;

che la durata globale dell'intervento non è definibile a priori anche se sono stati concordati a grandi linee obiettivi, tempi e modalità;

che in qualsiasi momento si può interrompere il Counseling tuttavia, al fine di permettere i migliori risultati dello stesso, va comunicata al Counselor la volontà di interruzione rendendosi disponibili ad effettuare almeno due ultimi incontri finalizzato alla sintesi del lavoro svolto;

che il Counselor valuta ed eventualmente propone l'interruzione del rapporto quando constatata che il cliente non trae alcun beneficio dal Counseling e non è ragionevolmente prevedibile che ne trarrà dal proseguimento dello stesso - se richiesto, fornisce al cliente le informazioni necessarie a ricercare altri e più adatti interventi;

il compenso pattuito per ogni incontro è di Euro ;

che il Counselor è strettamente tenuto al segreto professionale;

che il Counselor può derogare da questo obbligo solo in presenza di valido e dimostrabile consenso del destinatario del suo intervento.

Noi sottoscritti, in qualità di esercenti la potestà genitoriale/tutoriale del sunnominato minore, avendo letto, compreso ed accettato quanto sopra, acconsentiamo che nostro figlio effettui il percorso di Counseling ritenuto necessario nel suo caso, ovvero incontri individuali e/o congiunti ad uno o ad entrambe i genitori, impegnandoci a collaborare al meglio delle nostre possibilità.

In fede

Firma del padre

Firma della madre

Luogo e data

Strumenti 4 - Trattamento dei dati personali

Informativa ex art. 13 D.lgs. 196/2003

Con la presente Vi informiamo che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”) ha introdotto una specifica disciplina in materia di tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la suddetta normativa, il trattamento dei dati deve essere eseguito secondo i principi di correttezza, trasparenza e di tutela della Vostra riservatezza e dei Vostri diritti.

Al fine dello svolgimento dell’incarico professionale affidato al Counselor sarà necessario operare il trattamento dei Vostri dati personali e quindi, ai sensi dell’articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, Vi forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Voi forniti verranno trattati nel rispetto dei principi della correttezza, liceità e trasparenza dettati dal D.Lgs. 196/2003 per le seguenti finalità:

- a) per gestire i rapporti volti all’espletamento delle prestazioni di Counseling e/o fornitura dei servizi che Vi sono stati proposti;
- b) per adempiere ai conseguenti obblighi di legge amministrativi, contabili, o fiscali;
- c) per gestire statistiche scientifiche, organizzative o contabili;
- d) per eventuali contatti (telefonici, via fax, via posta ordinaria, via e-mail, ecc.);
- e) per sottoporVi, in futuro, informazioni e/o inviarVi documentazione (per posta o per e-mail) relativamente alle nostre attività.

2. La raccolta ed il trattamento dei Vostri dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione per i termini di legge, cancellazione, distruzione degli stessi) saranno eseguiti in aderenza alle leggi vigenti e verranno effettuati sia con modalità manuale (su supporti ed archivi cartacei) sia con modalità informatizzate (su archivi informatici) adottando sistemi idonei a proteggerne la riservatezza;

3. Il conferimento dei dati è facoltativo; tuttavia l’eventuale mancato consenso al trattamento dei dati di cui al punto 1. lettere a) e b) rende impossibile quelle operazioni che richiedono tali trattamenti o comunicazioni e potrà condizionare e/o impedire la prosecuzione del rapporto professionale e l’adempimento delle questioni amministrative, fiscali e/o comunque previste dalle leggi vigenti.

4. I dati non saranno oggetto di comunicazione e/o diffusione a soggetti esterni, fatta eccezione per:

- a) Autorità, Enti o Uffici Pubblici in funzione di obblighi di legge e/o regolamentari;
- b) Nostri collaboratori e/o professionisti da noi incaricati e autorizzati ad espletare le attività e/o servizi richiesti;
- c) Nostri consulenti per la tenuta della contabilità, la formazione dei bilanci e per gli adempimenti fiscali;

in tutti gli altri casi, ogni comunicazione potrà avvenire soltanto previo Vostro esplicito consenso.

5. Titolare del trattamento è..... - Indirizzo

Il Responsabile del trattamento è il sig..... ed è reperibile presso la sede..... ai numeri tel..... tel. e fax

6. In ogni momento Voi potrete esercitare in forma scritta i Vostri diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell’art. 7 del D.lgs.196/2003, che per Vostra comodità riproduciamo integralmente nel seguito.

Decreto Legislativo n.196/2003, Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Ciò premesso, Vi chiediamo di manifestare per iscritto il Vostro consenso al trattamento di detti dati.

Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali (art. 23 D.Lgs. 196/2003)

I sottoscritti, in qualità di esercenti la potestà genitoriale / tutoriale del minore, presa integrale visione della presente informativa, attestano il loro libero consenso affinché Titolare e Responsabile procedano al trattamento dei nostri e dei suoi dati personali e alla loro eventuale comunicazione ai soggetti indicati nella presente informativa, solamente per le finalità espressamente riportate al punto 1. lettere..... dell'informativa medesima.

In fede

Firma del padre

Firma della madre

Luogo e data

Strumenti 5 - Consenso al trattamento

Informativa al Cliente in materia di protezione dei dati personali e consenso al trattamento
(Art. 13 del Codice della Privacy DL.gs 30 giugno 2003 n.196)
(E. Giannella)

Gentile Cliente,

prima di chiederle il consenso scritto la informo che il trattamento dei dati personali di cui entrerà in possesso ai fini dello svolgimento dell'incarico professionale e per il tempo strettamente necessario all'assolvimento dello stesso sarà effettuato nel rispetto dei principi del Codice della Privacy.

La informo inoltre che il conferimento dei dati è necessario per l'instaurazione e la prosecuzione dell'incarico professionale e che il trattamento avverrà con le seguenti modalità comunque idonee a garantirne la riservatezza e la sicurezza: registrazione cartacea e/o in Cartella Clinica per iscritto senza l'utilizzo di strumenti elettronici (e/o mediante inserimento nel computer e/o altro.....)

I dati saranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento dell'incarico professionale e non saranno comunicati ad altri soggetti se non con il suo consenso.

Titolare del trattamento è: Nome e Cognome del Counselor (Indicare se designato il responsabile del trattamento e il sostituto)

I suoi diritti in relazione al trattamento sono quelli previsti dall'articolo 7 del Codice come di seguito riportato integralmente :

“Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti”

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che lo riguardano, anche se ancora non registrati e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione :

- a) dell'origine dei dati personali
- b) delle finalità e modalità del trattamento
- c) della logica attuata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici
- d) degli estremi identificativi del titolare di responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5 comma 2
- e) dei soggetti e delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere

- a) L'aggiornamento, la rettificazione ovvero quando vi ha interesse l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge compresi quelli in cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le lettere a) e b) sono state portate a conoscenza anche per quanto riguarda il loro contenuto di coloro ai quali sono stati comunicati o diffusi eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi in tutto o in parte a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Il /la Sottoscritta (nome e cognome)

Acquisite le informazioni di cui all'articolo 13 del Dl. Gs196/2003 conferisce al Counselor (Nome e Cognome)

il proprio consenso al trattamento dei dati sensibili

Data

Firma

In alternativa a al susposto schema si può far sottoscrivere al Cliente una formula sintetica come la seguente :

Il /La sottoscritto (Nome e Cognome), ricevute le informazioni di cui all'articolo 13 del Dlgs 193/03, conferisco al Counselor (Nome e Cognome) il mio consenso al trattamento dei dati personali comuni e sensibili in ottemperanza al citato decreto Dgsl 196 /03.

Data

Firma

Nei riquadri che precedono vengono offerti alcuni format utili per ottenere il consenso informato dei clienti in ottemperanza alle leggi sulla privacy.

Sfrumenti 6 - Contratto per servizi di Counseling

(A cura di Erminia Giannella - Franco Pastore)

Premesso che:

Il contratto per servizi di Counseling è l'accordo in cui si stabiliscono i termini contenutistici e formali del rapporto tra Counselor e cliente.

Il servizio di Counseling consiste nell'applicazione da parte del professionista di un insieme di tecniche di abilità e competenze per aiutare, sostenere e facilitare il cliente a gestire il proprio problema utilizzando le risorse personali.

Lo scopo del Counseling (dal verbo latino "consulo" nell'accezione etimologica di "prendersi cura di" "aiutare") è infatti quello di offrire al cliente l'opportunità di esplorare e riconoscere i propri schemi di pensiero e di azione ed aumentare il proprio livello di consapevolezza per utilizzare meglio le proprie risorse rispetto ai propri bisogni e quindi aumentare il grado di benessere.

IL CLIENTE E IL PROFESSIONISTA CONCORDANO:

1- Di incontrarsi nel giorno di dalle ore ... alle ore ... per un numero complessivo di circa n. sedute, nell'intesa che l'ora consulenziale è di 50/60 minuti.

L'incontro avverrà nello studio del professionista e precisamente in Via o in

La mancata cancellazione dell'appuntamento entro le 24 ore precedenti la seduta comporta l'addebito al cliente della seduta stessa salvo che l'impedimento sia dovuto a causa di forza maggiore (es. incidente, malattia).

2- Di fissare il costo della seduta in Euro che il cliente si impegna a pagare (di volta in volta o anticipatamente all'inizio del mese o altro); i servizi di Counseling forniti telefonicamente sono addebitati allo stesso costo delle sedute regolari. Il professionista, ricevuta una richiesta di colloquio telefonico, provvederà a richiamare non appena possibile

3- Di stabilire un'alleanza operativa con la finalità di realizzare i seguenti specifici obiettivi (es. ridurre lo stato di disagio/difficoltà).

La prestazione si intende adempiuta con l'applicazione dei servizi di Counseling e l'impegno del cliente a collaborare, non potendo il professionista garantire a priori il raggiungimento degli obiettivi inizialmente fissati.

Durante il percorso è possibile una ulteriore precisazione o una modifica degli obiettivi fissati che saranno comunque espressamente concordati.

4- La scadenza naturale del contratto coincide con il termine delle sedute programmate.

La conclusione del rapporto può avvenire prima in qualunque momento su iniziativa del solo cliente.

Il cliente è impegnato a dare notizia dell'intenzione di sciogliere il contratto almeno una settimana prima in modo da poter programmare una seduta finale.

È possibile altresì il rinnovo del contratto che mantenga tutte le regole fissate, ovvero mutando gli obiettivi o il numero delle sedute o quant'altro ritenuto necessario per il buon esito del trattamento.

5- Il rapporto si svolge nel rispetto dei principi di etica e deontologia professionale indicati nel Codice di etica e di pratica per Counselor edito dalle Associazioni professionali.

In particolare il professionista agisce nel rispetto dell'obbligo di tutela del cliente e della riservatezza sia in ordine ai dati personali del cliente sia a tutte le informazioni di cui viene a conoscenza nel corso della relazione di Counseling.

Il cliente consente che il professionista possa, ricorrendone la necessità, dare e chiedere informazioni alle seguenti persone:

6- Nel caso di raccolta e conservazione di dati del cliente attraverso qualsiasi forma, si applicano le disposizioni della legge sulla privacy, come da separato consenso del cliente.

Firma del cliente

Firma del professionista

Data

Strumenti 7 - Nota informativa per il trattamento dei dati e raccolta del consenso

(A cura di F. Pastore)

Gentile Signore/a

Desideriamo informarLa che, al fine dello svolgimento dell'incarico professionale conferitoci, sarà necessario operare il trattamento dei dati personali e dei dati sensibili che saranno raccolti.

Prima di richiederLe il consenso scritto necessario per il trattamento, Le forniamo le seguenti indicazioni.

1 - Il trattamento è finalizzato unicamente allo svolgimento dell'attività professionale, e sarà effettuato

mediante inserimento in computer, cartella clinica scritta, altro.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma è necessario per l'instaurazione e la prosecuzione del rapporto professionale.

I dati saranno trattati nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza dettati dalla L.675/96, e non saranno comunicati ad altri soggetti se non con il Suo consenso, con esclusione di un eventuale sostituto, della cui presenza Ella sarà avvertita.

Il titolare del trattamento è ...

Il responsabile del trattamento (se nominato) è ...

I Suoi diritti in relazione al trattamento sono quelli previsti dall'Art. 13 della L.675/96, che riproduciamo integralmente.

Articolo 13 Diritti dell'interessato

1. In relazione al trattamento di dati personali l'interessato ha diritto:

a) di conoscere, mediante accesso gratuito al registro di cui all'Art.31, comma 1, lettera A), l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarlo;

b) di essere informato su quanto indicato all'Art.7, comma 4, Lettera a), b) e h);
c) di ottenere a cura del titolare o del responsabile, senza ritardo:

la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salvo l'esistenza dei giustificati motivi, con intervallo non minore di 90 giorni;

la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, integrazione dei dati;

4- l'attestazione che le operazioni di cui ai numeri 2- e 3- sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano, previsto ai fini di informazioni commerciali o di invio pubblicitario o in vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva e di essere informato dal titolare, non oltre il momento in cui i dati sono comunicati o diffusi, della possibilità di esercitare gratuitamente tale diritto;

Per ciascuna richiesta di cui al comma 1, Lettera c, numero 1) può essere chiesto all'interessato, ove non risulti confermata l'esistenza di dati che lo riguardano, un contributo spese, non superiore ai costi effettivamente sopportati, secondo le modalità ed entro i limiti stabiliti dal regolamento di cui all'Articolo 33, comma 3.

I diritti di cui al comma 1 riferiti ai dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitati da chiunque vi abbia interesse.

Nell'esercizio dei diritti di cui al comma 1 l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.

Restano ferme le norme sul segreto professionale degli esercenti la professione di giornalista, limitatamente alla fonte della notizia.

* * *

Il sottoscritto

Acquisite le informazioni di cui all'Articolo 10 della L.675/96, conferisce al Dr

Il proprio consenso al trattamento dei dati sensibili.

Data

Firma

3.2.2 Dilemmi etici nel Counseling psicologico: il segreto professionale

(Angela De Sensi Frontiera)

Rivelazione di segreto professionale

Art. 622 c.p. "Chiunque, avendo notizie, per ragioni del proprio stato o ufficio, o della propria professione o arte, di un segreto, lo rivela, senza giusta causa, ovvero lo impiega a proprio o altrui profitto, è punito, se dal fatto può derivare nocimento, con la reclusione fino

ad un anno o con la multa da ...”. Il delitto è punibile a querela della persona offesa (336 c.p.p.).

La norma dal punto di vista soggettivo

Il cittadino, trovandosi nella necessità di provvedere ai propri interessi e alla propria salute, si rivolge ad alcune categorie di persone per ottenere guida, protezione, aiuto, consiglio tecnico, sostegno morale o specialistico. In questi casi si crea, tra il cittadino e l'agente operatore, un'alleanza con obbligo di fedeltà che comporta il mantenimento del segreto, detto appunto segreto professionale, come obbligo giuridico sanzionato penalmente. Il codice non indica quali siano queste categorie di persone, perché possono essere tante e varie, dall'assicuratore sulla vita, al banchiere, al medico, all'ostetrica, al notaio, allo psicologo; ha preferito indicare talune situazioni personali quali lo stato, l'ufficio, la professione e l'arte, che nell'insieme richiamano il concetto di professione intesa in senso lato. Il reato commesso pertanto è un reato 'proprio'. A volte, però, è la legge stessa che stabilisce quale determinata categoria professionale è tenuta al segreto, così ha operato la Legge di Ordinamento della Professione di Psicologo, L.18/02/1989, n.56, che nell'art.4, così recita:

“1. E' istituito l'albo degli psicologi”.

“2. Gli iscritti all'albo sono soggetti alla disciplina stabilita dall'art.622 del codice penale”

E' possibile individuare, altrimenti, la persona (il codice penale usa il termine “chiunque”) con l'obbligo del segreto attraverso “lo stato”, “l'ufficio”, “la professione” o “l'arte”.

Nel caso, oggetto di trattazione, è opportuno ribadirlo, il problema dell'identificazione del soggetto, destinatario della norma, è stato risolto dallo stesso legislatore, con lo scopo manifesto di tutelare con sanzione penale tale obbligo di segretezza, caratterizzante la professione stessa, sottolineando così la forza cogente dell'art. 622 c.p. in questo ambito.

La legge d'Ordinamento della Professione di Psicologo non ha voluto lasciare all'interprete occasionale, (cittadino, giudice o avvocato), l'applicabilità o meno dell'art. 622 alla categoria professionale, con i possibili equivoci e controversie, ma lo ha sancito espressamente sotto forma d'interpretazione autentica del codice penale e d'imperativo giuridico specifico di una categoria: “gli iscritti all'albo sono soggetti alla disciplina stabilita dall'art. 622 c.p.”. Il richiamo esplicito al codice penale non era necessario; l'applicabilità dell'art. 622 c.p. sarebbe stata manifesta per le caratteristiche operative della professione, certamente per l'interprete, forse non per “chiunque”. Questo richiamo esplicito rivela un'intenzionalità del legislatore che va interpretata. Quali gli effetti giuridici di esso? Il legislatore ha voluto definire, stabilire i confini giuridici, di questa categoria professionale che stava istituendo, indicandone competenze, ambiti operativi, poteri e limiti, diritti e doveri; ha inteso rendere chiara e manifesta per i destinatari della legge la disciplina giuridica che caratterizza e riguarda la categoria professionale nascente. Così operando ha garantito certezza giuridica e chiarezza sia a chi esercita questa professione sia a chi l'utilizza.

La legge riconosce allo psicologo poteri che gli derivano dalle sue conoscenze e dalla sua specifica formazione, ma nello stesso tempo, come controparte e a tutela di chi a lui si affida, gli impone doveri giuridici ed etici pesanti e molto vincolanti, a cui un comune cittadino non è tenuto, se non trovandosi in un particolare stato o ufficio. Qui è la categoria “psicologo” che si è voluta espressamente sottoporre al vincolo del segreto professionale penalmente perseguibile, considerandola soggetta alla disciplina stabilita dall'art. 622 c.p. per la sua

tipicità operativa. “Dovunque e comunque” operi lo psicologo, in quanto tale e in questa veste, è tenuto a mantenere il segreto su ciò che apprende nell’esercizio di tale professione, in base ad un rapporto di causalità necessaria e non di pura occasionalità. E’ opportuno in ogni modo, anche in quest’ambito, chiarire i termini sopra citati, proprio perché, accanto al professionista, altre persone possono essere tenute al segreto, pur non essendo psicologi, non richiamati in causa direttamente dalla legge; questi, svolgendo un’attività ausiliaria o in qualche modo collegata alla professione, come assistente di studio, tirocinante, segretario, infermiere, Counsellor, tecnico informatico, testista, commesso, familiare o erede del professionista, con le loro rivelazioni potrebbero rendere vano l’obbligo del segreto a cui si attiene scrupolosamente il professionista medesimo, facendolo diventare “il segreto di Pulcinella”.

Lo psicologo, inoltre, potrebbe trovarsi ad operare non nella veste della sua professione, ma, come chiunque, un comune cittadino, e ricoprire “status”, ruoli, “uffici” e attivare competenze e, così, sapere d’atti o documenti segreti che, per la loro specificità, sono tutelati giuridicamente con sanzioni penali per chi li rivela. E’ opportuno perciò in questa sede chiarire queste situazioni personali che comportano l’obbligo del segreto. S’intende come “stato individuale” quella “condizione sociale che si manifesta nell’esercizio continuativo di un’attività esplicatesi in servizi personali o in prestazioni reali a favore delle necessità o richiedenti, ovvero quella condizione (situazione) giuridica particolare che deriva all’individuo dai rapporti di coniugio, dipendenza o successione con un professionista” (Antolisei, 1999).

“Ufficio” è “ogni esercizio d’attività pubbliche e private nell’interesse della società, che comporti un complesso di diritti e specialmente di doveri. Rientrano in queste categorie i tutori, i curatori, i membri del consiglio di famiglia, i consulenti tecnici processuali, gli impiegati privati, ecc.” (Antolisei, 1999). L’esercizio può essere permanente o temporaneo, a titolo oneroso o gratuito, e qualifica la persona che lo esplica per l’appartenenza all’ufficio e la sua attività sociale. Com’è espresso chiaramente sopra può trattarsi di un ufficio privato quanto di un ufficio pubblico, in questo caso però il segreto deve riguardare il privato e non la pubblica amministrazione; sarebbe altrimenti applicabile l’art. 326 c.p. poiché il soggetto attivo del reato è un pubblico ufficiale o persona incaricata di pubblico servizio che rivela o utilizza segreti d’ufficio.

E’ opportuno ulteriormente precisare che l’ufficio privato può derivare da un’investitura di carattere pubblico, come da un rapporto giuridico di diritto privato. “Professione o arte” è “ogni forma d’attività, permanente o temporanea, a titolo oneroso o gratuito, di carattere intellettuale o manuale, esercitata da una persona a servizio di altre, principalmente a fine di lucro. Fanno parte di questa categoria gli avvocati, i procuratori, i patrocinatori legali, i banchieri, i medici, le levatrici, i farmacisti, gli istitutori, i domestici, i commessi, gli artigiani, ecc.” (Antolisei, 1999).

Dove si colloca lo psicologo? E’ senz’altro un professionista, e in questa veste è tenuto al segreto; ma nello stesso tempo può ricadere nelle altre situazioni, quali “stato” o “ufficio” secondo il rapporto di lavoro in cui può venirsi a trovare e il ruolo che può ricoprire, e, qualora riveste la funzione di pubblico ufficiale o di un incaricato di pubblico servizio, essere tenuto anche all’osservanza dell’art. 326 c. p. Così, ad es., anche il notaio, il quale, oltre che essere un pubblico ufficiale e rientrare nell’osservanza dell’art. 326, è anche un vero e proprio professionista, come tale è tenuto al rispetto dell’art. 622 e può chiedere,

ad es., l'esonero dal testimoniare (Mancini, 2000). Si precisa che deve sussistere un nesso causale tra l'esercizio della professione e la conoscenza dei fatti coperti dal segreto, appresi "per ragione del proprio stato o ufficio o ...professione..."

La norma dal punto di vista oggettivo

Che cosa s'intende dunque per segreto professionale? Ciò che viene conosciuto e appreso nell'esercizio di una particolare professione, nel nostro caso nell'esercizio della professione di psicologo. Si può trattare d'eventi, atti, persone e cose. E' appunto definito "il segreto del professionista".

Può trattarsi anche d'informazioni, che durante la prestazione professionale, il cliente possa fornire in maniera occasionale, nell'ambito della comunicazione tra i due soggetti, in virtù proprio del rapporto di fiducia tra loro creatosi; informazioni che debbono essere conosciute solo da una persona o da una ristretta cerchia di persone e che rivestono il carattere di segreto penalmente rilevante.

L'obbligo del segreto in oggetto copre tutta l'operazione professionale in questo caso: le persone che hanno chiesto aiuto, i luoghi e i tempi, la motivazione, il fatto, la diagnosi, la prognosi, il decorso, l'esito, documenti di varia natura, il materiale prodotto durante le sedute, i "test" per la diagnosi, ecc..

Dopo queste doverose precisazioni (che sembrano scontate in base all'antico adagio latino che "in claris non fit interpretatio"; molte volte però "chiaro" è solo per gli addetti ai lavori e non significa "essere noto e conosciuto" dai destinatari della norma), si passa all'interpretazione analitica dell'articolo del codice penale in esame.

La configurazione del reato

L'articolo 622 c.p. prevede contemporaneamente due distinte fattispecie. La prima si configura nel "rivelare", nel senso di rendere nota ad altri, una o più persone, senza giusta causa, atti o documenti, che per la loro natura e rapporto in cui sono stati appresi, erano destinati a rimanere segreti. La seconda si configura nell'impiegare a proprio e altrui profitto (il segreto) ... se dal fatto può derivare nocumento. Il vincolo giuridico alla segretezza è contrapposto dalla norma penale all'interesse alla rivelazione e diffusione delle notizie. Nella prima fattispecie solo una giusta causa fa cessare l'obbligo del segreto e permette la rivelazione. Nel secondo caso, perché il reato si configuri, è necessario l'impiego delle conoscenze secretate a proprio e altrui profitto. In entrambi i casi, la punibilità è sottoposta alla condizione che dal fatto (cioè rivelazione senza giusta causa, ovvero impiego del segreto a proprio o altrui profitto) possa derivare nocumento. Cosa s'intende per giusta causa?

Ancor prima, cosa s'intende tutelare con il vincolo giuridico del "segreto" in generale? E del "segreto dello psicologo" in particolare?

Cosa s'intende per profitto? E per nocumento? Lo scopo finale di tale tesi è chiarire bene cosa sia giuridicamente lecito o non lecito per uno psicologo nell'esercizio della sua professione a proposito del suo obbligo al segreto. Per poter rispondere in modo esauriente e con fondamento giuridico ai sopra espressi quesiti è necessario procedere all'interpretazione sistematica della normativa vigente penetrando nella "ratio" della legge, tenendo conto dei tempi in cui viviamo, tempi dell'ampia e intensa comunicazione, e della tipologia della professione in oggetto.

L'interpretazione della norma

Nel Titolo XII, “Dei delitti contro la persona” nella sez. V, “Dei delitti contro l’inviolabilità dei segreti”, il legislatore ha posto l’art. 622, usando la definizione: “rivelazione di segreto professionale”. Appare subito chiaro che ciò che s’intende proteggere in questo titolo del codice penale è la persona, olisticamente considerata, nelle sue manifestazioni, nel suo essere, nel suo esserci e nel suo divenire.

Questa sezione del codice penale, infatti, è dedicata alla tutela della persona e delle sue manifestazioni, con i suoi diritti inviolabili quali la vita, la salute e l’incolumità psicofisica e morale, la libertà, l’onore, il domicilio, il segreto e vi sono classificati reati che, in modo significativo, sono definiti espressamente “delitti contro la persona”. L’elemento comune delle varie ipotesi di reato appare l’esigenza di tutelare la persona integrale, e, in particolare, la sua libertà d’espressione, non tanto la generica libertà da...costrizioni od imposizioni, quanto la più specifica libertà di instaurare e mantenere determinati rapporti con altri soggetti, da proteggere, data la loro delicatezza ed intimità, da intrusioni e interferenze pericolose, con l’obbligo della segretezza.

Cosa intende il codice penale quando parla di segreto? Il concetto di “segreto” è nella scienza del diritto penale ancora un segreto, nonostante l’elaborazione dottrinale; si tenterà di costruire una definizione che può essere desunta dall’utilizzo del termine da parte del codice penale. Il segreto penalmente rilevante è un “quid” che attiene ad una particolare persona (fisica o giuridica), che per motivi di sicurezza dell’integrità fisica, psichica, morale e patrimoniale, non s’intende svelare, o rendere di dominio pubblico; “una relazione tra eventi e cose con un determinato soggetto” (Crespi, 2002). Un “quid”, di cui il professionista è venuto a conoscenza in virtù e nell’ambito della propria professione, e che riveste il carattere di “interesse, bene, da proteggere giuridicamente col mantenere il segreto”.

L’inserimento dell’art. 622 in quella parte del codice penale attinente alla tutela della persona e dei suoi beni primari, come la vita, l’integrità psicofisica, la libertà e l’onore, comminando pene in caso di loro violazione, fa pensare che l’interesse giuridico, che si vuole tutelare con l’obbligo del segreto per alcune professioni, sia un “quid” che abbia direttamente o indirettamente attinenza con i diritti inviolabili della persona umana, tutelati dalla Costituzione e dai principi generali di tutto il sistema giuridico.

Qual è il fondamento giuridico alla non rivelazione del segreto? Quale bene è protetto con la segretezza? La vita, l’onore, il buon nome, la reputazione, il decoro, la libertà, il patrimonio? Ora questo ora quello, secondo i casi, ma alla fine il diritto intende tutelare l’integrità della persona fisica o giuridica, nelle sue manifestazioni. La segretezza ha in genere una funzione di protezione e di cautela allo scopo di evitare danni o nocumento alla persona direttamente o indirettamente. Lo svelamento del segreto bancario, ad esempio, metterebbe a repentaglio il patrimonio di una persona; lo svelamento di un segreto scientifico metterebbe in pericolo le opere dell’ingegno e del genio, di cui altri possono appropriarsi e attribuirsi la paternità e decidere l’uso in modo improprio ed avventato.

Il segreto dello psicologo protegge la vita psichica del soggetto e la sua salute mentale, la libertà del professionista nel suo operare e del suo cliente.

La violazione del segreto tocca la libertà di comunicazione fra due soggetti, come atto di estrinsecazione della personalità, inoltre riguarda il contenuto di tale comunicazione. E’ anche il caso dello psicologo e del suo cliente. Senza ombra di dubbio si vuole tutelare l’intera relazione psicologo/cliente nel tempo e nello spazio, che si tratti di relazione terapeutica o

di consulenza che intercorre tra i due. In ogni modo è un rapporto di fiducia, finalizzato al benessere psicofisico dell'individuo, che è tutelato; in tal modo indirettamente si protegge la libertà e la sicurezza operativa del soggetto, sia consulente che paziente, la vita psicofisica in generale, la salute, intesa come bene primario a cui la Costituzione dedica l'articolo 32.

“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, ...”.

Il rapporto tra psicologo e cliente e/o paziente è un rapporto intersoggettivo molto peculiare: rientrando nella generica categoria delle professioni tenute al segreto riveste caratteristiche tali da rendere ulteriormente vincolante il riserbo e la segretezza per la natura stessa della sua prestazione. Così interpretando si rientra nel concetto generale che si può pretendere ed esigere la segretezza ed escludere gli altri dalla conoscenza di notizie in virtù di un potere riconosciuto dalla legge; in questo caso il titolare di questo potere, che riveste il carattere di diritto-dovere, è lo psicologo. Chi gli dà questo potere/vincolo? La legge penale, la legge ordinistica, ed infine, per la tutela civilistica, anche la negoziazione tacita o espressa tra le parti. La legge di Ordinamento della Professione di Psicologo, nel riconoscere competenze e poteri alla categoria, impone l'obbligo della segretezza richiamando la disciplina del codice penale. Si tutela così lo psicologo nell'esercizio della sua professione con il potere d'esclusione, verso terzi, da ogni ingerenza e intrusione estranea e contaminante, e nello stesso tempo si tutela il soggetto che ha richiesto aiuto, con il potere di esigere la riservatezza dal professionista, e da chiunque sia a lui connesso per la sua attività, sulla relazione e i suoi contenuti, quale estrinsecazione della sua personalità, e, infine, si tutela anche ogni terzo che direttamente o indirettamente può avere interesse al mantenimento del segreto.

Il dovere della riservatezza, che comporta il silenzio e il potere d'esclusione dall'informazione, è “erga omnes”, nel senso che deve essere tenuto nei confronti di tutti i consociati indistintamente, siano essi privati cittadini, autorità pubbliche o colleghi e concerne, non è superfluo ribadirlo, gli incontri professionali, i contenuti, nonché tutta la documentazione ad essi attinente ed ogni altra informazione relativa al rapporto costituito. Chi è per la legge lo psicologo? Perché è così severamente disciplinata la sua professione? La legge di ordinamento del 18/02/89, n°56, così si esprime:

“La professione di psicologo comprende l'uso degli strumenti conoscitivi e d'intervento per la prevenzione, la diagnosi, le attività d'abilitazione e riabilitazione e di sostegno in ambito psicologico rivolte alla persona, al gruppo, agli organismi sociali e alle comunità. Comprende altresì le attività di sperimentazione, ricerca e didattica in tale ambito” (L.18 febbraio 1989, n.56). Appare chiaro che non si può svolgere la professione di psicologo senza conoscere segreti che l'altro (cliente e/o paziente, gruppo, comunità) svela consapevolmente o inconsapevolmente. E' esplorata la personalità e il comportamento del soggetto, sia nel pubblico che nel privato, includendo spesso la sfera intima e profonda, definita “sensibile” dalla legge sulla privacy. E' instaurata un'alleanza, terapeutica o meno, che per se stessa fornisce aiuto e supporto, indispensabile al funzionamento della prestazione. All'interno di questa relazione un accordo tacito ed espresso impegna i contraenti al silenzio sulla situazione vissuta.

Ogni rivelazione, con o senza giusta causa, dai soggetti coinvolti nel rapporto non può che essere vista come “tradimento” con tutti i danni psicologici a esso conseguenti; viene sofferta come una irrimediabile lesione della vita privata dell'individuo e della sua sfera intima. Non si deve dimenticare che lo psicologo, come ogni altro esercente la professione

medica, è tenuto innanzitutto al mandato etico: “Primum non laedere”.

Tutto ciò, indipendentemente, dal configurarsi degli estremi del reato. Qualsiasi forma di rivelazione relativa al rapporto psicologo/cliente è considerato lesivo “della libertà e della sicurezza dei rapporti intimi professionali” (Mancini, 2000), per lo più determinati da necessità o quasi necessità (malattia o malessere psichico). Si parla di necessità in due sensi: quella di dover ricorrere all’opera di un professionista con specifiche competenze e quella di dover confidare i propri segreti per poter ricevere aiuto. E’ chiaro pertanto che l’interesse tutelato non è solo individuale, ma anche pubblico.

Se venisse meno l’obbligo del riserbo e della fedeltà resterebbe seriamente compromessa la possibilità di tutelare efficacemente, appunto mediante il ricorso al professionista, un bene prezioso, indispensabile, in questo caso, come la salute. Nessuno più si recherebbe in uno studio di uno psicologo.

La legge ordinistica, con il richiamo della disciplina dell’art. 622, ha creato un vincolo inscindibile tra segreto e psicologo, quale elemento integrante dell’identità professionale insieme alle conoscenze e alle competenze, tanto da squalificare chi lo viola con una incriminazione penale. “La ratio” della disciplina penale (art.622) è la protezione della libertà e sicurezza dei rapporti professionali determinati da necessità o quasi necessità” (De cupis).

Per configurarsi il reato, come in precedenza precisato, sono però richieste alcune condizioni come l’assenza di una giusta causa, ovvero l’impiego del segreto per il proprio e altrui profitto, la possibilità di nocimento.

La rivelazione, indipendentemente dall’esistenza degli estremi per costituire reato, è comunque considerata condotta riprovevole, da sottoporre a provvedimenti disciplinari dalla deontologia medica, a cui lo psicologo appartiene, e lesiva anche della legge sulla privacy (L.675/96).

A rafforzare l’obbligo giuridico, ove ce ne fosse bisogno, con un obbligo anche di natura etica e con sanzione disciplinare in caso di violazione, è intervenuto il Codice Deontologico Nazionale degli Psicologi. Si riportano per intero gli articoli n.12 e n.13 che disciplinano questo ambito, indicando anche la possibilità di deroga all’obbligo del segreto, che, pertanto, non è solo giuridico, ma anche, e prima di tutto, etico. Si mette in evidenza come queste norme della deontologia professionale pongono al primo posto come finalità specifica della professione dello psicologo: “la tutela psicologica del soggetto”, che diventa il criterio di giudizio e di misura della deroga al principio della segretezza.

Art.11: “Lo psicologo è strettamente tenuto al segreto professionale. Pertanto non rivela notizie apprese in ragione del suo rapporto professionale, né informa circa le prestazioni professionali effettuate o programmate, a meno che non ricorrano le ipotesi previste dagli articoli seguenti.”

Art.12: “Lo psicologo si astiene dal rendere testimonianza sui fatti di cui è venuto a conoscenza in ragione del suo rapporto professionale. Lo psicologo può derogare all’obbligo di mantenere il segreto professionale, anche in caso di testimonianza, esclusivamente in presenza di valido e dimostrabile consenso del destinatario della sua prestazione. Valuta, comunque, l’opportunità di far uso di tale consenso, al segreto professionale. Pertanto non rivela notizie, fatti, o informazioni considerando preminente la tutela psicologica dello stesso”.

L'assenza di giusta causa nella 1^a fattispecie.

Procedendo nell'interpretazione analitica dell'art. 622, si sottolinea come la rivelazione costituisce reato se viene espletata "senza giusta causa". Per interpretazione unanime l'espressione in esame, senza giusta causa, comprende sia le cause di giustificazione previste nella parte generale del codice penale, sia altre cause più specifiche che si verificano ogni qualvolta vi sia un interesse preminente che impone o consente al professionista la rivelazione del segreto. Cause di giustificazione o (cause di liceità) sono situazioni particolari, nelle quali un fatto, che di regola è vietato, viene consentito dalla legge e, quindi non è antigiuridico e quindi non punibile. Nel caso in esame, la rivelazione vietata diventa invece legittima in determinate circostanze esimenti.

Qual è il criterio per individuare "la giusta causa" esimente dall'obbligo del segreto dunque? La dottrina ha elaborato tre criteri:

a) principio del bilanciamento degli interessi giuridicamente tutelati; b) principio dell'adeguatezza del mezzo rispetto ad uno scopo lecito; c) principio dell'integrazione dei due criteri sopra citati: bilanciamento ed adeguatezza del mezzo. Questi principi, pur contribuendo a fornire un prezioso orientamento sul caso concreto, non assicurano la certezza del diritto e lasciano troppo spazio alla discrezionalità del soggetto che deve rispettare la legge. Secondo la prevalente dottrina questo reato va inquadrato tra quelli cosiddetti ad "antigiuridicità speciale"; l'espressione "senza giusta causa", vale a dire senza una causa di giustificazione, qualificerebbe la condotta ai fini della sua rilevanza penale e l'antigiuridicità e sarebbe un elemento costitutivo del reato, un elemento soggettivo, che unito alla coscienza e volontà del fatto concorrerebbe a costituire il dolo.

È una tesi condivisibile, adeguata anche ai tempi odierni della vasta comunicazione a tutti i livelli. Non è la segretezza la regola del comportamento umano in questa nostra epoca, ma la diffusione di notizie ad ampio raggio. L'imposizione del segreto "erga omnes" con sanzione penale deve essere ben giustificata e fondata, diretta a tutelare un bene di valore costituzionale superiore rispetto al diritto all'informazione, la norma che l'impone così rigorosamente deve essere ben conosciuta da chi è tenuto all'osservanza. La legge ordinistica ha provveduto in tal senso: ha ribadito e ha reso nota l'antigiuridicità della rivelazione "senza giusta causa" del segreto professionale. A rendere illecita e quindi delittuosa la rivelazione è l'assenza di una discriminante oggettiva. Se ci fosse la causa di giustificazione, questa impedirebbe l'antigiuridicità dell'atto della rivelazione e così non si costituirebbe la fattispecie giuridica che prevede la pena. Solo una giusta causa può permettere la rivelazione senza incorrere nella comminazione della pena; senza di essa la rivelazione si qualifica "contra ius"; la giusta causa interrompe il nesso causale tra rivelazione come atto criminoso e la pena, perché fa cessare l'antigiuridicità della rivelazione, che diventa lecita e in alcuni casi addirittura doverosa. Si può pertanto concludere che l'assenza di "giusta causa" è elemento integrativo, sia pure di carattere negativo, della fattispecie legale con conseguenze sul diritto processuale penale per l'onere della prova che è a carico dell'accusa. Chi chiede l'incriminazione deve dimostrare l'assenza della giusta causa o il perseguimento del proprio e altrui profitto per ottenere la condanna. Quali possono essere le giuste cause che possono permettere allo psicologo di derogare a tale obbligo? L'art. 51 codice penale espressamente scagiona dell'accusa di un reato chi ha commesso il fatto punibile nell'esercizio di un diritto o adempimento di un dovere:

"L'esercizio di diritto o l'adempimento di un dovere imposto da una norma giuridica

o da un ordine legittimo della pubblica autorità, esclude la punibilità”. Ad esempio: l’esercizio del diritto di richiedere l’onorario delle prestazioni può essere espletato senza rivelare notizie sul rapporto cliente/psicologo? Certamente no. Può ritenersi giusta causa? Solo se il bilanciamento degli interessi in gioco propende a favore dell’esercizio del diritto dello psicologo ad essere ricompensato per la sua prestazione. No, se la rivelazione mette a repentaglio la salute psichica del cliente o l’esito della terapia. Il principio giuridico di carattere generale “qui iure suo utitur neminem laedit” non vale sempre ed in modo assoluto, va coordinato e mitigato col principio del bilanciamento degli interessi in gioco: sussistono interessi prevalenti sugli altri; in questo caso diritto alla salute sul diritto all’onorario. Giusta causa sussiste quando la violazione del segreto è inevitabile, costituendo l’unico strumento possibile per la tutela di un diritto o interesse legittimo. Giusta causa può ritenersi la denuncia obbligatoria dinanzi ad un reato perseguibile d’ufficio. Giusta causa è l’obbligo di testimoniare imposto dall’Autorità Giudiziaria con mandato di comparizione allo psicologo che è a conoscenza di fatti o notizie inerenti ad un processo, a meno che questi non voglia avvalersi del diritto di astensione ai sensi dell’art. 200 c.p.p. e valuti preminente la tutela psicologica del suo cliente. Qualora lo psicologo, dopo attenta valutazione, decida di testimoniare, il codice deontologico impone che questi si attenga nella rivelazione allo stretto necessario, richiesto dal processo, che si presenti munito di un documento da cui risulti il consenso informato dell’avente diritto al segreto, dopo avere valutato l’idoneità del suo cliente ad esprimere consenso alla testimonianza e la sua capacità d’intendere e di volere.

Dal punto di vista giuridico è anche considerata “giusta causa” dalla più accreditata dottrina: “il consenso alla rivelazione dall’avente diritto”; sempre che non sia in pericolo “la tutela psicologica del soggetto”. Valutazione, questa ultima, che spetta allo psicologo perché esperto di salute mentale e informato in concreto sulle condizioni di benessere o malessere del suo cliente e, perfino, sulla sua capacità di disporre validamente del suo diritto, poiché capace d’intendere e di volere. In questi casi si dovrà di volta in volta confrontare l’interesse al mantenimento del segreto con il contrapposto interesse alla rivelazione delle notizie e i limiti di tale rivelazione. L’intervento del codice di procedura penale, col prevedere un diritto d’astensione per chi è tenuto al segreto professionale, dà ulteriore forza cogente all’art. 622 c.p., che non può essere derogato neanche da un comando dell’Autorità Giudiziaria (In altra sede la chiarificazione del potere cogente delle varie Autorità Giudiziarie: penale, civile, amministrativa in questo ambito).

Art. 200 c.p.p. 1988 Segreto professionale

“Non possono essere obbligati a deporre su quanto hanno conosciuto per ragione del proprio ministero, ufficio o professione, salvi in casi in cui hanno l’obbligo di riferirne all’autorità giudiziaria (331/334 c.p.p.); (sono elencate le categorie): a)---b) ---c) i medici e i chirurghi, i farmacisti, le ostetriche e ogni altro esercente una professione sanitaria; ...”.

Per consenso, quasi unanime, quella dello psicologo è una “professione sanitaria”. Per l’art. 200 c.p.p., lo psicologo ha il diritto di astenersi dal deporre (in quanto diritto è rinunciabile) e il magistrato ha la facoltà di richiedere la deposizione senza poterla imporre. Lo psicologo può trovarsi in questo dilemma: per garantire che si faccia giustizia può decidere di deporre, infrangere il segreto professionale e correre il rischio di essere incriminato ex art.622; può chiedere il consenso dell’avente diritto e rivelare con giusta causa; oppure avvalersi del

diritto di astensione in virtù dell'art. 200 c.p.p. per tutelare la salute psichica del suo cliente. Una scelta che deve fondarsi di volta in volta su un'attenta valutazione dei fatti concreti, di cui, però, lo psicologo è a conoscenza solo in parte (ad es., lo psicologo non è a conoscenza degli atti processuali, conosce solo di quelli che lo riguardano).

Per i casi in cui lo psicologo ricopre il ruolo di pubblico ufficiale o d'incaricato di un pubblico servizio vale l'art.201 c.p.p. Art.201 c.p.p. (Segreto d'ufficio): "Salvo i casi in cui hanno l'obbligo di riferirne all'autorità giudiziaria (331), i pubblici ufficiali, i pubblici impiegati, e gli incaricati di un pubblico servizio hanno l'obbligo di astenersi dal deporre su fatti conosciuti per ragioni del loro ufficio che devono rimanere segreti". Si fa notare come l'art. 200 c.p.p. riconosca un potere decisionale al professionista con vincolo di segreto. Quale? Avvalersi o meno dell'esonero "non possono essere obbligati a deporre"; l'art. 201 c.p.p., invece, impone, tout court, l'obbligo di astensione dal deporre senza offrire possibilità valutativa "i pubblici ufficiali, i pubblici impiegati, e gli incaricati di un pubblico servizio hanno l'obbligo di astenersi dal deporre...". In questo caso viene convalidata ulteriormente la forza cogente di una norma del codice penale con l'art. 326 c.p. (Rivelazione ed utilizzazione di segreti d'ufficio).

Sono in gioco due interessi contrapposti: l'interesse giudiziario che tende all'accertamento della verità processuale attraverso la rivelazione e l'interesse terapeutico o alla tutela psicologica che esige il mantenimento del segreto. Dall'interpretazione sistematica degli articoli esaminati emerge la superiorità dell'interesse al mantenimento del segreto su quello giudiziario, specialmente quando quest'ultimo può essere tutelato utilizzando altri strumenti processuali o altre testimonianze per accertare la verità processuale. La giusta causa può anche connettersi a norme giuridiche che impongono la rivelazione ovvero danno al professionista la possibilità di effettuarla. Ciò si verifica ogni qualvolta lo psicologo si trova dinanzi all'obbligo del referto o all'obbligo di denuncia.

L'obbligo di referto ed obbligo di denuncia.

L'obbligo del segreto cede dinanzi a questi altri obblighi. Perché? Qual è la ratio?

Art. 331 c.p.p (Denuncia da parte di pubblici ufficiali e incaricati di un pubblico servizio).

"...i pubblici ufficiali e gli incaricati di un pubblico servizio che, nell'esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro servizio, hanno notizia di un reato perseguibile d'ufficio, devono farne denuncia per iscritto, anche quando non sia individuata la persona alla quale il reato è attribuito".

Art.334 c.p.p. (Referto).

"Chi ha l'obbligo del referto (365, 384) deve farlo pervenire entro quarantotto ore o, se vi è pericolo del ritardo, immediatamente al pubblico ministero o a qualsiasi ufficiale di polizia giudiziaria del luogo in cui ha prestato la propria opera o assistenza, ovvero in loro mancanza, all'ufficiale di polizia giudiziaria più vicino.". Chi ha l'obbligo del referto?

Art. 365 c.p. (Omissione di referto).

"Chiunque, avendo nell'esercizio di una professione sanitaria prestato la propria assistenza od opera in casi che possono presentare i caratteri di un delitto per quale si debba procedere d'ufficio ometta o ritarda di riferirne all'autorità indicata dall'art. 361, è punito ...".

Questa disposizione non si applica quando il referto esporrebbe la persona assistita a procedimento penale. Lo psicologo nell'esercizio della propria professione può trovarsi (e si

trova spesso) nella situazione di dover affrontare un dilemma etico e giuridico insieme; ciò accade ogni qualvolta viene a conoscenza nell'esercizio della propria professione di fatti che rivestono il carattere del delitto perseguibile d'ufficio; in quanto esercente una professione sanitaria è tenuto all'obbligo del referto. La sua professionalità e la sua dignità e onorabilità, anche su un piano strettamente umano, sono messi in questi casi a dura prova. "Segreto professionale o obbligo di referto? L'art. 365 c.p. non permette equivoci interpretativi: la norma impone tassativamente l'obbligo del referto a tutti gli esercenti una professione sanitaria. Lo psicologo appartiene alla categoria delle professioni sanitarie, perché il suo ambito operativo è la salute psicofisica del soggetto o dei soggetti che a lui si affidano. E' perciò tenuto all'obbligo del referto.

Cosa è il referto? E' la dichiarazione scritta che il professionista sanitario è tenuto a presentare all'autorità giudiziaria o alla polizia, entro 24 ore, per quei casi in cui abbia prestata la sua opera o assistenza e ravvisi la sussistenza di un reato perseguibile d'ufficio. Detto obbligo non incombe agli esercenti le arti ausiliarie né ai collaboratori del professionista, trattandosi di un reato proprio, che solo determinate categorie possono commettere. Perché sussista l'obbligo del referto è necessario non solo la qualità di sanitario, ma anche l'effettivo esercizio della professione sanitaria e un rapporto di causalità tra essa e l'oggetto del referto. Qualora più professionisti sono coinvolti, ognuno di essi è tenuto al referto: l'adempimento di uno non libera gli altri. L'obbligo sorge non appena il professionista sanitario ravvisi, in base ad una sua valutazione, la concreta possibilità di un delitto perseguibile d'ufficio, (non una contravvenzione); non è necessario che il sanitario abbia la certezza che il reato sussista. Tale accertamento spetta all'autorità giudiziaria. Entro ventiquattrore dalla prima osservazione, ed immediatamente se vi è pericolo nel ritardo. IL reato ex art. 365 è ritenuto dalla Cass. penale reato di pericolo e non di danno (Cass.pen.sezII, 12/12/1998, N.1631). Per l'esistenza del reato è richiesto il dolo specifico; è necessario che alla coscienza e volontà concorrano anche la conoscenza di tutti gli elementi di fatto da cui scaturisce l'obbligo di referto e la convinzione di essere dinanzi a un reato perseguibile d'ufficio. "L'elemento psicologico del reato di omissione di referto è il dolo, che richiede non solo la coscienza e volontà di omettere il referto, ma altresì la consapevolezza in capo al sanitario della sussistenza di un fatto delittuoso perseguibile d'ufficio, da ravvisare sulla base di una valutazione concreta del fatto da cui è derivata la lesione" (Cass. Pen.Sez.VI, 1998, n.649).

L'esonero del professionista sanitario dall'obbligo di referto di cui al comma 2 art. 365 c.p. è previsto solo per il caso in cui i fatti, che si dovrebbero descrivere nel referto, convergono nell'indicare il paziente quale autore del reato esponendolo con certezza a procedimento penale; non è sufficiente invece la semplice probabilità che sarà inquisito. Si verifica spesso che lo psicologo, specialmente nell'esercizio della psicoterapia, venga a conoscenza di reati perseguibili d'ufficio: ad esempio un abuso sessuale, violenza carnale; maltrattamenti con lesioni gravi, guaribili in più di 20 giorni; abuso dei mezzi di correzione o altro reato. Sono questi quelli più ricorrenti. Come si pone l'obbligo del referto (art. 365 c.p.) rispetto all'obbligo del segreto professionale in questi casi?

E' evidente che un'azione non può essere contemporaneamente consentita e vietata dall'ordinamento giuridico. E come se alla stessa persona venissero intimati comandi contraddittori: "mantieni il segreto!" oppure "svela il segreto". Come raccordare l'art. 622 e l'art. 365 c.p.? Individuando un principio giuridico superiore che coordini le due norme. Ferma restando la regola generale del segreto professionale, l'art. 365 c.p. opera com'esimente

speciale, che riguarda una particolare categoria di professioni quelle sanitarie. L'obbligo del segreto professionale viene meno e interviene l'obbligo del referto nel momento in cui lo psicologo si trova davanti ad un delitto perseguibile d'ufficio e c'è da tutelare con urgenza una vittima ed evitare un pericolo imminente per la vita fisica, psichica, o psicofisica di una persona, ad es., un minore. L'obbligo del referto è una giusta causa scriminante fondata sulla legge; rientra nella categoria del "dovere che giustifica", dovere imposto da una norma del codice penale.

Sono state proposte dalla dottrina varie teorie, sopra citate, per coordinare le norme. La soluzione è nella gerarchia delle fonti del diritto e nella gerarchia dei beni giuridicamente protetti dalla Costituzione e nell'individuazione in concreto di un bene giuridico prioritario. Cosa tutela l'obbligo del referto? La vita, l'integrità fisica e psichica della vittima, la libertà con pericolo imminente o già in atto? L'art. 622 protegge col segreto anche tali beni, ma non si è ancora dinanzi alla lesione, come nell'obbligo del referto. Qual è lo scopo dell'art. 365 c.p. Assicurare un delinquente alla giustizia ed impedire altri danni? Certamente anche questo. C'è dell'altro!

Nell'obbligo del referto c'è necessità e urgenza di proteggere giuridicamente la vittima, che in genere mancano nell'obbligo del segreto professionale. E' certamente giusta causa l'obbligo del referto, a cui il professionista sanitario non può sottrarsi senza compiere reato. In concreto bisognerà trovare il giusto bilanciamento tra gli interessi in gioco e individuare il comportamento legittimo da tenere per lo psicologo, facendo riferimento ai beni giuridici che le norme tutelano e intendono assicurare. Lo svelamento di un segreto professionale imposto dal potere giudiziario per far funzionare la giustizia non è di per sé stesso sufficiente per permettere la deroga del vincolo alla segretezza dello psicologo, soprattutto se il magistrato ha altre vie per conoscere la verità e assicurare che giustizia sia fatta, sia pure vie più dispendiose e più ardue; tanto è vero che l'art.200 c.p.p. riconosce un diritto di astensione dalla testimonianza all' esercente una professione sanitaria. Se si tratta di un minore da tutelare, perché è in pericolo la sua vita o la sua integrità psicofisica, e il delitto di cui si è venuti a conoscenza è perseguibile d'ufficio, lo psicologo non può sottrarsi all'obbligo del referto. Se lo fa è perseguibile penalmente.

E' necessario uno stato di necessità, una situazione senza via d'uscita, una situazione di pericolo imminente ad indurre lo psicologo a violare il segreto professionale; la rivelazione deve essere l'unica via perseguibile per tutelare un bene superiore rispetto a quello tutelato dal segreto e in ogni modo costituzionalmente protetto, com'è questo dell'obbligo del referto. Da non dimenticare che spesso il ricorso per aiuto allo psicologo è determinato da uno stato di necessità, altrettanta necessità, come minimo, può permettere di violare il segreto.

La soluzione del dilemma tra obbligo del segreto professionale e obbligo del referto è offerta dagli articoli N. 13 e N. 14 del Codice Deontologico Nazionale Degli Psicologi, che, pur non avendo forza cogente di natura giuridica, ma semplicemente disciplinare, offre nel caso concreto direttive anche per l'applicazione corretta della stessa normativa giuridica.

Art. 13.

"Nel caso d'obbligo di referto od obbligo di denuncia lo psicologo limita allo stretto necessario il riferimento di quanto appreso in ragione del proprio rapporto professionale, ai fini della tutela psicologica del soggetto. Negli altri casi, valuta con attenzione la necessità di derogare totalmente o parzialmente alla propria doverosa riservatezza, qualora si prospettano gravi pericoli per la vita o per la salute psicofisica del soggetto e/o di terzi".

Art. 14.

“Nel caso di collaborazione con altri soggetti parimenti tenuti al segreto professionale, lo psicologo può condividere soltanto le informazioni strettamente necessarie sul tipo di collaborazione”.

La deroga all’obbligo del segreto è ammessa per proteggere da un grave e imminente pericolo la vita e la salute psicofisica di un soggetto o di terzi. Nella sua dichiarazione lo psicologo è tenuto a svelare lo stretto necessario.

La normativa deontologica introduce un criterio di “misura”: se svelare, come svelare, in quale misura svelare; in tal modo propone una chiara composizione dei beni giuridici tutelati. E’ richiesta allo psicologo una valutazione approfondita sia sul se rivelare, sia sul ‘quantum’ (in che misura rivelare), fornendo come criterio “ le informazioni strettamente necessarie”.

Quali sono i reati perseguibili d’ufficio, dinanzi ai quali lo psicologo può trovarsi e deve procedere al referto o se è un pubblico ufficiale o ricopre un servizio pubblico è tenuto a denunciare?

* Lesioni personali con prognosi superiore a 20 giorni o, se inferiore, qualora derivi una malattia che metta in pericolo di vita (art. 582 c.p.).

* Maltrattamenti in famiglia o verso fanciulli se sono atti reiterati nel tempo e abituali (art. 572 c.p.).

* Abuso di mezzi di correzione e disciplina, se ne deriva pericolo di malattia nel corpo e nella mente (art. 571 c.p.).

* Reati sessuali (art. 696 bis c.p.). Per questi ultimi la legge distingue diverse fasce d’età e diverse condizioni perseguibili d’ufficio e no.

Poiché non è il professionista che deve decidere se esiste il delitto perseguibile d’ufficio, ma semplicemente deve essere convinto che ci sia, è opportuno che si faccia la denuncia o si invii il referto alla Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario alla scopo di avviare con le dovute cautele le indagini, tanto per assicurare un delinquente alla giustizia quanto per tutelare un minore e sottrarlo ad ulteriori danni o pericoli di vita.

La 2° fattispecie_

Essa si realizza quando il segreto è impiegato a proprio o altrui profitto. Cosa s’intende per profitto? Un vantaggio economico? Ogni forma di vantaggio che possa essere tradotto in termini economici direttamente e indirettamente. Recentemente si tende ad ampliare la portata del termine profitto includendo qualunque soddisfazione o vantaggio non necessariamente di natura pecuniaria, “l’utilità potrebbe essere anche di natura diversa” (Antolisei, 1999).

Il termine “per sé e per gli altri” porta come conseguenza giuridica la responsabilità penale anche se il profitto è andato a vantaggio di una terza persona. Qual è il significato di nocumento? Per consenso unanime della dottrina s’intende per “nocumento” un pregiudizio giuridicamente rilevante, sia esso di natura patrimoniale ovvero solo morale. Nel concetto di nocumento, per un principio comune ad ogni campo del diritto, vi è un aspetto soggettivo, nel senso di danno o pericolo di danno ad un soggetto, ma anche quello oggettivo che il danno sia ingiusto perché contrario al diritto. Quando sussiste una causa giusta per la rivelazione il nocumento non può essere ingiusto. Il nocumento di cui si parla nell’art. 622 del c.p. non è elemento costitutivo del reato, come alcuni sostengono, ma semplicemente una condizione obiettiva di punibilità; addirittura, secondo la lettera e la ratio dell’articolo in questione,

è sufficiente la semplice possibilità di nocumento: “... è punito, se dal fatto può derivare nocumento”.

Deve trattarsi di una possibilità concreta in conformità ad una valutazione ex post. La possibilità di nocumento deve essere riferita al soggetto titolare del diritto alla segretezza, vale a dire colui a favore del quale lo psicologo presta la sua attività. Si ritiene che per la specificità della professione e per il tipo di relazioni interpersonali che essa è destinata a creare per funzionare adeguatamente ogni semplice rivelazione attinente al rapporto è già nocumento, perché lede l'affidabilità del professionista e la fiducia in lui riposta dal cliente, lede il sentimento di fiducia, presente strutturalmente in ogni essere umano, un pilastro psicologico della personalità, che è alla base dell'investimento sulla realtà. Il danno psicologico è enorme, perché provocato da persona istituzionalmente chiamata a prevenirlo e curarlo. Danno che può certamente essere tradotto in termini economici.

Il danno, infatti, inizialmente morale potrebbe avere anche conseguenze patrimoniali. La persona necessitata, o quasi necessitata, che ha fatto ricorso ad uno psicologo per ottenere sostegno e chiarificazione, si sente lesa, proprio perché, per essere aiutata, ha dovuto rivelare la sua vita intima e delicata: non poteva fare diversamente. E' come far entrare nella sala chirurgica i non addetti ai lavori provocando contaminazione e pericolo di vita, in questo caso psichica, per il paziente.

Lo psicologo perito o consulente tecnico è certamente tenuto insieme agli altri soggetti coinvolti (i magistrati, i cancellieri, i segretari, gli interpreti, ...) al segreto istruttorio (art. 230, 226 c.p.p.). Dichiarazione del perito dinanzi al giudice, art. 226 c.p.p.: “consapevole della responsabilità morale e giuridica che assumo nell'adempimento dell'incarico, mi impegno ad adempiere al mio ufficio senza altro scopo che quello di far conoscere la verità e a mantenere il segreto su tutte le...”. In questo caso lo psicologo è tenuto al segreto, per la natura stessa della materia coperta da segreto, per la funzione pubblica che esercita, per la professione che rappresenta, per il vincolo contratto con un giuramento dinanzi al magistrato.

La tutela civile

La tutela civile del segreto professionale è affidata essenzialmente al risarcimento del danno da reato (art. 185 c.p.) sia patrimoniale sia non patrimoniale, con possibile ricorso al giudice civile.

Art. 185 c.p. (Restituzione e risarcimento del danno). “Ogni reato, che abbia cagionato un danno patrimoniale o non patrimoniale, obbliga al risarcimento il colpevole e le persone che, a norme delle leggi civili, devono rispondere per il suo operato”.

Conclusioni

L'analisi delle due norme principali esaminate, l'art. 622 c.p. e l'art. 365 c.p., ci porta ad una conclusione di carattere generale come proposta per la soluzione del dilemma etico-giuridico esaminato: l'applicazione del criterio del bilanciamento tra diritti o interessi contrapposti e l'individuazione di un principio superiore, sempre di natura giuridica, che permette il superamento del dilemma. Il diritto alla riservatezza dell'individuo e di tutta la sua sfera privata deve trovare un giusto bilanciamento con altri diritti ed interessi tutelati costituzionalmente come ad esempio il diritto alla difesa, il diritto al buon funzionamento della giustizia, che diventa interesse pressante della collettività. Nel caso in esame, fermo restando come criterio generale per alcune categorie professionali l'obbligo del segreto, tale

obbligo in alcuni casi cede il passo ad altri obblighi come quello del referto che ha l'intento di assicurare un colpevole alla giustizia e quello di proteggere la vittima e scongiurare un pericolo imminente o in atto per la vita e l'integrità psicofisica. La rivelazione anche in questi casi va limitata ad "informazioni strettamente necessarie" come il codice deontologico degli psicologi impone. L'obbligo di mantenere il segreto professionale non può giungere fino al punto da comportare un occultamento di un reato perseguibile d'ufficio, che può mettere in pericolo la vita e l'integrità psicofisica di un soggetto e di terzi.

Il Counseling basato sulla ricerca

Aspetti dell'evidenza scientifica nel Counseling

4

4.1 La ricerca quantitativa

La ricerca quantitativa è più vicina alla tradizionale concezione della scienza come raccolta sistematica di dati empirici e come scoperta delle cause e delle regole e leggi che esprimono la regolarità dei fenomeni. A differenza della ricerca qualitativa, e proprio per i suoi criteri intrinseci di validità, quella quantitativa è più facilmente riproducibile: consente il progresso delle conoscenze attraverso la ripetizione, l'accumulo e l'autocorrezione delle osservazioni. Essa è generalmente confermatrice, avendo cioè lo scopo di verificare (confermare) una teoria attraverso il confronto tra i dati empirici e le ipotesi derivate dalla teoria (Lowenthal, Winter, 2006; Thomas, Hersen, 2003; Titchener, 1910).

La formulazione di un'ipotesi

Il primo passo consiste nell'individuazione di un campo, di un'area di interesse e quindi di indagine. Fatto ciò la fase successiva si focalizza sul reperimento della bibliografia e delle ricerche già esistenti. C'è bisogno poi della selezione del materiale reperito, per centrare sempre di più e sempre meglio l'argomento che si vuole indagare. A questo punto è necessario procedere alla formulazione di un'ipotesi. L'ipotesi esprime quello che si ritiene di ottenere come risultato della ricerca e può essere convalidata o smentita dai dati sperimentali. L'ipotesi può essere confermatrice o esplorativa. Nel primo caso si ipotizza che vi sia una relazione tra variabili e una direzione verso cui tendono gli effetti. Nel caso dell'ipotesi esplorativa, invece, si ipotizza che vi sia una differenza, ma non è prevedibile la direzione degli effetti (Di Nuovo, 2003).

La selezione delle variabili

Dopo aver formulato l'ipotesi di ricerca, si passa alla fase operativa. Il primo passo consiste nella selezione delle variabili: quelle che si pensa producano gli effetti (variabili indipendenti) e quelle che si pensa li subiscano (variabili dipendenti). Le variabili indipendenti vengono manipolate dallo sperimentatore oppure sono già esistenti in natura (es., genere). Le variabili

dipendenti saranno sottoposte a valutazione e osservazione per confermare o disconfermare l'ipotesi di ricerca (Lowenthal, Winter, 2006). Nella relazione tra variabile indipendente e variabile dipendente possono subentrare delle variabili intervenienti che creano effetti di disturbo. L'utilizzo della metodologia ha lo scopo di ridurre al minimo le possibili fonti di errore (Di Nuovo, 2003). In alcuni casi è possibile ipotizzare una covariazione tra variabili, ossia la tendenza di due o più variabili a influenzarsi reciprocamente (Leone, 2003).

Il campionamento

Per individuare i soggetti di una ricerca occorre definire la popolazione, scegliere le procedure di selezione e determinare il numero dei partecipanti. Occorre ottenere un campione rappresentativo della popolazione che si intende studiare. Questo significa dare a tutti gli elementi della popolazione le stesse possibilità di entrare a far parte del campione, di essere selezionati. Il procedimento che garantisce maggiormente in questo senso si definisce randomizzazione (random=casuale) o selezione casuale.

Ad esempio, dopo aver compilato la lista di tutte le persone (pazienti, clienti...) che si possono includere in un certo tipo di studio, ad ognuna viene abbinato un numero e poi casualmente si assegnano le persone ai vari gruppi di trattamento.

4.2 La ricerca qualitativa

Le differenti tradizioni della ricerca qualitativa (Approcci fenomenologici, Grounded theory, Analisi qualitativa del contenuto, Ermeneutica oggettiva...) condividono alcune caratteristiche comuni. Esse tentano di comprendere il fenomeno dall'interno, non dall'esterno, come fanno le tradizioni 'scientifiche', più legate all'oggettività, al dato quantitativo (Giusti, Minonne, 2006). Esse analizzano in profondità i singoli casi come base per la costruzione di formulazioni più generali. Considerano la realtà non come data, ma come costruita attivamente dagli attori sociali. Utilizzano i materiali/'testi' (che possono essere, ad esempio, trascritti di sedute, fotografie, scritti autografi delle persone, diari personali...) come materiale empirico su cui basare la ricerca (Giusti, Minonne, 2006). È un tipo di ricerca che si basa sul postulato olistico, per il quale le singole parti possono essere comprese solo rispetto al tutto, procede quindi per sintesi, mentre la ricerca quantitativa procede per analisi, scomponendo l'oggetto in tutte le sue variabili, per controllarle meglio e studiarle accuratamente con più precisione (Di Nuovo, 2003).

Si parla di ricerca qualitativa nel caso in cui si voglia comprendere il significato che gli individui o i gruppi attribuiscono a uno specifico evento. La ricerca qualitativa permette di selezionare le variabili anche in base ai bisogni dell'utenza, di studiare le variabili secondo un'ottica multidimensionale, di porre attenzione agli aspetti dinamici delle variabili, di considerare la ricerca nel contesto situazionale e ambientale.

Uno tra gli obiettivi è quello di esplorare un campo, un'area, un dominio, una persona per iniziarne ad approfondire la conoscenza. L'accumulo di informazioni ricavate da ricerche qualitative può condurre a consolidare la conoscenza del fenomeno in oggetto attraverso indagini quantitative, con le quali si possono fare delle ipotesi di lavoro da sottoporre ad un tentativo di falsificazione, per dimostrarne o meno la validità. Nel caso in cui si confermasse la validità delle ipotesi, si sarebbe raggiunto un livello di astrazione/generalizzazione probabilmente superiore.

Metodi

La ricerca qualitativa, spesso non parte da ipotesi precostituite, ma da obiettivi esplorativi. Il primo passo della ricerca consiste nell'individuazione dell'oggetto di ricerca, attraverso indagini preliminari, interviste, ricerca d'archivio, trascritti di sedute, ecc.

L'analisi dei dati procede parallelamente alla raccolta al fine di individuare i concetti principali. Le categorie si fanno sempre più focalizzate fino all'individuazione dei temi centrali. In seguito si analizzano le relazioni tra le categorie. È importante che, in una ricerca sulla qualità, sia chiaro cosa si intende per aspetto qualitativo da parte dei soggetti della ricerca (operatori, personale amministrativo, ecc.). Nei risultati della ricerca si riportano al committente le descrizioni delle categorie, i confronti all'interno e tra le categorie, il confronto con la letteratura esistente.

Strumenti

Le tecniche quantitative come i questionari, i test, le Rating Scale sono poco utilizzabili in quanto troppo intrusivi. Gli strumenti utilizzati sono basati sulla descrizione degli eventi e sul loro significato soggettivo. Tra gli strumenti abbiamo: i resoconti basati sulla percezione soggettiva, le interviste aperte, le interviste a distanza, il colloquio, l'osservazione, le tecniche basate sull'immaginazione, sul disegno e sul gioco e il role-play, le discussioni in gruppo, l'uso di foto, video, produzioni artistiche, le storie di vita e l'autobiografia, l'analisi dei testi, la ricerca d'archivio.

Codifica delle informazioni raccolte

Gli strumenti citati sono utili per raccogliere informazioni che poi vengono sottoposte all'Analisi del contenuto. L'analisi del contenuto parte da un numero elevato di categorie contenutistiche specifiche, per arrivare a un numero più ridotto, ma di significato più ampio e diffuso. Si crea una sorta di albero in cui il tronco rappresenta i significati rispetto all'oggetto della ricerca, le radici originano e spiegano i significati centrali, i rami rappresentano le articolazioni e i corollari, le foglie costituiscono gli elementi analitici.

Si possono analizzare i temi emergenti e gli aspetti formali del discorso narrativo, le strutture manifeste e quelle latenti. Lo scopo dell'analisi del contenuto è quello di far emergere ciò che rimane implicito rispetto a valori, atteggiamenti, percezioni, ideologie e prassi.

Il campione

Il campionamento, nella ricerca qualitativa, non si avvale delle strategie tradizionali di campionamento, in quanto utilizzare i metodi sopra elencati per un campione rappresentativo sarebbe impossibile. È quindi impiegato lo studio su casi singoli, la ricerca longitudinale, o il campionamento "teoretico", in cui si studiano i casi estremi (casi in cui la variabile si manifesta in modo chiaro).

Analisi dei dati

Lo scopo dell'analisi dei dati è pervenire ad una comprensione teorica del fenomeno che parte dai dati. Il lavoro di analisi è connesso circolarmente con la raccolta dei nuovi dati attraverso il campionamento teorico, o selezione progressiva di nuovi partecipanti, in ragione delle nuove domande che emergono analizzando i dati (Giusti, Minonne, 2006). L'analisi dei

dati è dunque parallela alla raccolta, per cui le tecniche mirano ad una sorta di monitoraggio dei dati *in progress*. Queste tecniche sono prevalentemente descrittive e accompagnano tutta la ricerca. I dati vengono quindi ricalcolati ogni volta che si aggiungono nuovi elementi. È perciò opportuno mantenere il *data-base* sempre aperto. Questo processo si chiude nel momento in cui il ricercatore ritiene di essere giunto ad un punto di saturazione, e non sembra probabile che la raccolta di nuovi dati o altre analisi possano dare ancora contributi alla comprensione del fenomeno (Giusti, Minonne, 2006).

L'analisi dei dati procede in varie fasi. In un primo momento (codifica aperta) il ricercatore consulta e studia approfonditamente il materiale, dopo averlo segmentato, per cogliere le varie unità di significato. Nella seconda fase (codifica assiale), tutte le categorie e i concetti prodotti vengono raggruppati e/o differenziati sulla base di similitudini e differenze. Si iniziano a mettere in evidenza le relazioni tra le varie categorie e si confrontano i risultati con la letteratura già esistente (Giusti, Minonne, 2006).

Nella fase di codifica selettiva ha lo scopo di formulare una teoria unitaria del fenomeno. Le categorie individuate nella fase precedente vengono raggruppate sotto categorie di un livello di astrazione più elevato. L'obiettivo è di giungere ad una categoria principale intorno a cui possono essere raccolte ed integrate le varie categorie.

La ricerca qualitativa e la ricostruzione di senso

Nella ricerca qualitativa non ci sono ipotesi a priori da dimostrare, il senso non viene ipotizzato dal ricercatore e poi sottoposto a verifica. La logica confermativa è sostituita da una logica "esplorativa" in cui il senso si scopre nel corso della ricerca. Si tratta di un approccio fenomenologico in quanto utilizza metodologie che favoriscono l'emergere del senso; co-costruttivo perché ricercatore e soggetto costruiscono insieme il senso. Le ricerche qualitative e quantitative, così come le logiche sottostanti non vanno considerate, come scritto più sopra, entità totalmente separate, ma vanno adattate a seconda del momento e del contesto della ricerca ed esiste la possibilità di integrarle nei modi accennati più sopra.

Considerazioni generali

Tutti gli autori che si occupano di ricerca fenomenologicamente orientata, sono d'accordo nel sostenere che l'esperienza umana è complessa, globale ed il 'metodo scientifico' utilizzato dalla ricerca quantitativa di stampo logico-empirista, non riesce a coglierne appieno la ricchezza (Nanetti, 1996). La complessità dell'essere umano in tutte le sue manifestazioni basta da sola a rendere conto della difficoltà di individuare dei criteri 'oggettivi' di studio della persona, accanto alla difficoltà di definire il concetto di salute e malattia mentale con cui tutti gli approcci si trovano a confrontarsi (Spinelli, 1989). Della ricerca fenomenologico-qualitativa si servono principalmente, gli approcci cosiddetti 'esperienziali', di cui leggiamo le definizioni ed i punti di contatto nelle parole di Greenberg, Elliott e Lietaer (1994):

[...]. Primo, tutti questi approcci si servono del metodo fenomenologico, utilizzando la consapevolezza momento per momento dell'esperienza del cliente come dato primario [...]. Secondo, essi considerano la relazione (paritaria e centrata sul cliente) di importanza centrale e guardano al cliente come l'esperto sulla sua esperienza, dando così enfasi alla relazione e valore all'unicità del cliente [...]. Terzo, questi approcci cercano di favorire il potenziale di crescita del cliente, l'auto-determinazione e la scelta [...]. Quarto essi ritengono che le nuove

consapevolezze e la nascita di nuovi significati rappresentino la base dei cambiamenti dei clienti.

L'approccio umanistico incoraggia tutti i tipi di ricerca che abbiano come scopo la comprensione della ricchezza, dell'unicità e della profondità dell'esperienza umana immediata nel tentativo di descriverla senza pregiudizi, stereotipi o interpretazioni.

Uno degli elementi che giustificano il paradigma qualitativo è il 'principio di indeterminazione' di Heisenberg, mutuato dalla fisica, per il quale la presenza di un osservatore altera inevitabilmente ciò che viene osservato in modo tale che, di fatto, non è possibile separare l'osservatore dall'oggetto di studio. Questo è tanto più vero nelle 'scienze umane' dove l'oggetto è la persona che ha come caratteristiche peculiari l'intenzionalità, l'attribuzione di significati, la donazione di senso, ecc... (Rudestam, Newton, 1992; Morin, 1982; Crispino, 1991). Il problema fondamentale è che l'essere umano deve essere trattato *come umano* e che le scienze naturali non permettono ciò, poiché i fenomeni da studiare sono fenomeni umani non riducibili a 'fenomeni della natura' (Giorgi, 1994b). L'essere umano è potenzialmente capace di trascendenza: trascendere una situazione significa che egli ha la possibilità (potenziale) di alterare i significati delle situazioni in cui si trova fino ad arrivare alla costruzione di una nuova realtà (Giorgi, ibidem). Secondo Giorgi la relazione causale si basa sull'indipendenza tra i due eventi la cui relazione si sta cercando di analizzare. Ma per i fenomeni umani, in cui è determinante l'intenzionalità, l'analisi dei significati viene prima in ordine di importanza dell'analisi causale. In psicologia l'oggetto di studio possiede lo stesso tipo di consapevolezza del ricercatore (Harman, 1994; Giorgi, 1985). Infatti i fenomenologi sottolineano che la conoscenza è sempre e necessariamente legata alla consapevolezza (Giorgi, ibidem). Inoltre per lui il principio guida della ricerca fenomenologicamente ispirata è che la psicologia a livello umano non richiede setting di laboratorio, ma setting in cui l'ambiente sia identico, il più possibile, a quello in cui i fenomeni umani accadono. Per Polkinghorne (1994) infatti la critica principale che gli psicologi umanisti muovevano ai comportamentisti era quella di essere più interessati alla correttezza metodologica piuttosto che alla comprensione dell'essere umano.

Per McLeod (2003):

Una concisa definizione di ricerca qualitativa potrebbe essere vederla come 'un processo di indagine sistematica nei significati che le persone usano per dare senso alla propria esperienza e guidare le loro azioni [...]. Il fine ultimo della ricerca qualitativa è la scoperta e la chiarificazione di ciò che le cose significano per le persone [...]. Lo scopo è ottenere una descrizione ed una comprensione del materiale raccolto, di *come* la persona esperisce, percepisce e agisce la propria esistenza, i propri significati.

Proviamo ad analizzare le eterogenee caratteristiche che vengono attribuite alla ricerca di tipo qualitativo, considerando che la qualità della relazione tra il ricercatore ed i partecipanti è di fondamentale importanza. Punto di avvio, della ricerca qualitativa è il mondo-di-vita (Lebenswelt) del paziente. Essa tenta di individuare delle qualità (come il termine stesso suggerisce), non dei numeri, ma dei dati sotto forma di parole (Rudestam, Newton, 1992); si occupa del processo: i fenomeni da investigare sono visti come sistemi dinamici dove i cambiamenti sono costanti e continui; tratta di modelli e metafore che rappresentano certi

aspetti della realtà sperimentata (Harman, 1994); l'approccio è olistico, parte da un tentativo di comprensione del tutto, considerato più della somma delle parti (Rudestam, Newton, ibidem; Clarkson, 1996d); pone l'attenzione sulle relazioni all'interno di un sistema o una cultura per comprendere tutte le interazioni in termini di interdipendenza; fornisce consapevolezza contestuale: i risultati possono essere solamente compresi dentro un contesto sociale, culturale, ambientale, storico ed il ricercatore deve considerare questi fattori contestuali; altro obiettivo è la comprensione, sia attraverso l'*entropatia* come strategia di distacco soggettivante dall'altro, che con l'*empatia* come strategia di avvicinamento oggettivante all'altro (Nanetti, 1996). L'approccio è infatti di tipo comprensivo-descrittivo, non esplicativo-predittivo, ma si sforza di andare oltre la descrizione fornita dai soggetti circa le esperienze vissute, per arrivare alle strutture che sottendono la coscienza (eidos) (Nanetti, ibidem; Clarkson, 1996d); il ricercatore è immerso nel setting per tutto il tempo della ricerca ed interagisce con il 'soggetto'; il paziente è invitato ad esprimere il suo punto di vista sul lavoro effettuato, sia nei test che nelle interviste (Fischer, 1994); si stimola la partecipazione attiva del cliente in tutte le fasi della ricerca; la ricerca è contestuale, collaborativa, strutturale ed il Counselor può intervenire in diversi momenti per cogliere ciò che emerge; essa è naturalistica: il mondo reale dei fenomeni è analizzato in una maniera discreta, con un'apertura a ciò che si può eventualmente scoprire (Rudestam, Newton, 1992); l'analisi è induttiva: non c'è un'imposizione dall'alto di categorie o teorie, ma si permette alle conclusioni di emergere dai dati; il ricercatore deve mettere tra parentesi le sue assunzioni sui fenomeni oggetto di studio (Rudestam, Newton, ibidem); si ritengono i dati dell'esperienza come determinanti per comprendere il comportamento umano e come prove dell'indagine scientifica; i partecipanti alla ricerca sono visti come soggetti attivi nella co-creazione del loro mondo sociale. Infatti i prodotti della ricerca non sono dati che riflettono una realtà oggettiva, ma sono versioni del mondo-di-vita costruite dai ricercatori; non si scompongono i fenomeni per analizzarli, ma si guardano nella loro interezza; la natura della ricerca è ciclica, ovvero non ha andamento lineare, dalle teorie alla sperimentazione, ma è circolare, si va continuamente dalle prime alla seconda: l'esperimento viene continuamente ridisegnato sulla scorta dei risultati di volta in volta conseguiti, questa è l'aperta all'inatteso, grazie a cui la ricerca si modifica con il sopraggiungere di nuovi elementi che via via emergono (Clarkson, 1996d); empowerment come scopo del ricercatore: consapevolezza delle implicazioni sociali e politiche della ricerca, insieme ad una raccomandazione di utilizzare i risultati della ricerca per far godere i partecipanti e gli altri dei benefici conseguiti.

Inoltre la ricerca qualitativa tenta di individuare il significato e la prospettiva dei partecipanti, chiarendo anche qual è la posizione culturale dell'osservatore (Nanetti, ibidem; Rudestam, Newton, 1992; Mastropaolo, 1997). Quest'ultimo punto viene definito riflessività: il ricercatore è parte determinante, è strumento primario, quindi deve essere *consapevole* delle proprie fantasie, aspettative e bisogni, elementi che introduce nell'esperimento attraverso la sua partecipazione attiva, e tale consapevolezza dei propri pregiudizi, del proprio senso comune va specificata e non 'sacrificata' in nome di una presunta obiettività; il coinvolgimento dei ricercatori è elemento basilare e la formulazione dei problemi, delle ipotesi avviene proprio attraverso gli interessi dei ricercatori. ben chiara la sua equazione personale, il suo modo di dare certe cose per naturali, il suo punto di vista, i suoi valori, le sue credenze che sicuramente informano la ricerca.

Pone l'enfasi anche sulla scoperta, non solo sulla conferma del già conosciuto, così

facendo rischia di più infatti è provocatoria. Uno studio che presenti ciò che è ovvio non è interessante per questo i ricercatori vanno al di là dell'ovvio, cercando nuove prospettive, nuovi lati del fenomeno, nuovi orizzonti di significato; è un approccio induttivo, parte da osservazioni e va verso gli schemi generali; è empirica, cioè basata sull'esperienza che, nel Counseling, significa storie di vita della gente: narrarle riaffermarle, modificarle, rielaborarle, ricrearle (Spence, 1982). Essa si occupa dell'apprendimento e della scoperta di se stessi, non stimola all'assimilazione, all'introspezione delle idee, delle attitudini, delle strutture mentali, del materiale mentale degli altri; i ricercatori sono convinti dell'esistenza dei 'quantità' di esperienza (Clarkson, 1996d); il campionamento è flessibile: sono molte le caratteristiche per le quali un soggetto può entrare a far parte di una ricerca, non soltanto la rappresentatività rispetto alla popolazione; la ricerca qualitativa è intensiva, con un singolo o piccolo numero di casi da esplorare in profondità. Con 'n' (numero dei casi) troppo grande è impossibile fare una ricerca poiché aumentano di molto le difficoltà di rendere giustizia alla messe di materiale prodotto (Migone, 1996). La campionatura non è né stratificata, né randomizzata, i casi sono scelti, su base teorica, in base alla loro paradigmaticità.

Dopo averne descritto le caratteristiche consideriamo una serie di strategie fondamentali, di fasi, di passi da compiere per effettuare uno studio di tipo qualitativo: preparazione, raccolta, immersione, categorizzazione, riduzione fenomenologica, triangolazione e interpretazione (McLeod, 2003; Strass, Corbin, 1990).

La *Preparazione*. Si deve arrivare a formulare un argomento, una topica, una domanda che abbia sia un significato sociale che una pregnanza personale. Essa deve essere espressa con termini chiari e concreti. Solitamente nasce da un intenso interesse o curiosità del ricercatore su un particolare problema. Il primo passo consiste nell'andare a visionare la letteratura sull'argomento. Una volta esaminato abbastanza a fondo l'argomento si permette ad esso di entrare il più possibile nella consapevolezza, per arrivarne in 'nuce' ed estrarre da esso una domanda precisa da formulare. La *Raccolta di materiale*. Il materiale viene raccolto attraverso gli strumenti e le tecniche che descriveremo in seguito: colloquio, intervista, questionario, registrazione audio/video, ecc... L'*Immersione*. Il ricercatore si immerge completamente nel materiale raccolto interiorizzandolo. Lo strumento che permette ciò è la capacità del ricercatore di entrare, in maniera empatica, nell'esperienza di vita della persona studiata. Questo va fatto man mano che si raccoglie il materiale per non perdere i sentimenti, i significati dominanti contenuti nei dati. Naturalmente i ricercatori rileggono le interviste o rianalizzano i nastri audio/video parecchie volte prima di procedere ad un lavoro analitico su essi. La *Categorizzazione*. E' anche detta 'classificazione' o 'codificazione'. Il materiale va diviso in maniera sistematica in unità, in blocchi e messo tra parentesi; ogni unità deve essere riconducibile ad un significato, e ad ogni categoria va assegnato un codice, un'etichetta. Per fare questo in maniera sufficientemente buona il ricercatore deve sviluppare quella che Strauss e Corbin (1990) chiamano 'sensibilità teoretica' "Dobbiamo sfidare i nostri assunti, scavare sotto la nostra esperienza, e guardare oltre la letteratura se vogliamo scoprire il fenomeno ed arrivare a nuove formulazioni teoretiche". La categorizzazione va di pari passo con la *Riduzione Fenomenologica*. Ovvero per poter giungere ad argomenti da categorizzare si devono ridurre o sfrondare i fenomeni di tutto l'inessenziale, il superfluo, le differenze esteriori, per coglierne i significati intimi. Il ricercatore mette tra parentesi i suoi assunti, le sue credenze, si lascia permeare da tutti i possibili e 'nuovi' significati, da nuovi modi di vedere il fenomeno in oggetto. La tecnica ora descritta viene detta 'variazione immaginativa'.

Triangolazione. E' l'estensione per cui differenti tipi di informazione generano gli stessi temi o significati. Si possono combinare ad esempio i dati di interviste coi dati estrapolati dai diari personali dei partecipanti. Si cerca la convergenza tra dati che provengono da fonti diverse nello stesso studio. In tal modo è possibile scartare le categorie di significato scarsamente rappresentate attraverso il materiale, e concentrarsi su tutte quelle categorie che invece sono presenti in quasi tutti i dati raccolti. *Interpretazione.* Si deve dare senso al materiale partendo da un'ampia gamma di prospettive costruendo un modello. Va detto che esistono diverse interpretazioni alternative del fenomeno, non esistendo una realtà ultima. La incompletezza dell'interpretazione è denominata 'circolo ermeneutico': ogni interpretazione può essere interpretata da qualcun'altra. I metodi di interpretazione ed analisi dei dati nella ricerca qualitativa sono molteplici, eterogenei, fantasiosi, e da inventare. Il ricercatore si trova in presenza di una moltitudine di parole tratte da materiale eterogeneo proveniente da fonti molto diverse quali trascrizioni, annotazioni, letteratura, storia, allusioni metaforiche, ecc..., quindi tutto materiale non standardizzato e difficile da analizzare, per cui non è difficile essere d'accordo con coloro che sostengono che mai due ricercatori analizzano lo stesso materiale in modo simile. Fischer (1994) scrive che il resoconto è ben fatto quando: "[...] la descrizione narrativa del ricercatore produce una comprensione interpersonale per il cliente", cioè quest'ultimo ne riceve un'insight.

Prendiamo spunto da quest'ultima affermazione di Fischer per introdurre i parametri che permettono la valutazione di uno studio qualitativo: "L'adeguatezza dell'informazione data riguardo al contesto dello studio e delle procedure impiegate, l'estensione a cui la concettualizzazione sia esplicitamente basata su dati reali, la credibilità del ricercatore, il grado a cui i partecipanti alla ricerca sono stati potenziati dal loro coinvolgimento nello studio e il successo con cui le conclusioni sono state 'triangolate' con dati di diversa provenienza" (McLeod, 2003). Stiles (1993, 1980) ha proposto altri criteri di stima della validità. 1) Chiarezza e completezza della descrizione delle procedure impiegate. Bisogna specificare in maniera più completa possibile le procedure utilizzate, i criteri di selezione del materiale e dei casi, che cosa accade ai partecipanti, come vengono analizzati i casi e così via. 2) Contestualizzazione dello studio. E' essenziale per la ricerca qualitativa contestualizzare lo studio nei suoi termini sociali, culturali, storici, affinché i risultati possano essere utilizzati nel tempo e nello spazio. 3) Adeguatezza della concettualizzazione dei dati. E' quella che nella ricerca quantitativa è definita validità interna: ci deve essere coerenza tra i dati di partenza e le conclusioni, le categorie costruite, i modelli formulati. Deve esistere una linea logica, un legame che unifichi tutta la ricerca, non devono essere presenti contraddizioni o problemi. 4) Considerazione sistematica di spiegazioni/interpretazioni alternative dei dati. E' importante per i ricercatori di indirizzo qualitativo un'interpretazione alternativa e nuova dei dati rispetto al senso comune. Si cerca provocatoriamente la conferma di categorie scandalizzanti, anticonformiste, contestatarie. Per fare ciò in maniera sistematica vanno prese in considerazione tutte le plausibili spiegazioni alternative dei dati ricavati e si deve concludere che la propria spiegazione è quella più aderente ad essi. 5) Credibilità del ricercatore. Il più potente strumento della ricerca qualitativa è il ricercatore, con la sua abilità di stabilire relazioni con i partecipanti così da favorire un clima di fiducia che permetta l'apertura dei partecipanti e l'espressione di dati importanti.

Da questo punto di vista diventa quindi difficile fare valutazioni esatte dell'affidabilità della ricerca. E' bene che il ricercatore descriva in maniera dettagliata il suo coinvolgimento

personale i suoi processi interni, e descriva dettagliatamente anche come ha condotto la ricerca, come sono stati contattati i partecipanti, i problemi di fiducia o i rapporti insorti, gli errori, le sorprese e così via. 6) Autenticità esperienziale del materiale. Un fine importante è quello di giungere ad una descrizione olistica, ricca, accurata dell'oggetto di studio. Il grado in cui il resoconto descrittivo è sentito come reale e autentico è quindi un criterio importante. 7) Uso della triangolazione. Abbiamo già scritto sull'uso della triangolazione come criterio per aumentare la validità della ricerca. A ciò va aggiunta una ulteriore tecnica che consiste nel presentare ai co-ricercatori/partecipanti i risultati ottenuti col loro aiuto e ridiscuterli 'negoziandoli'. Tale tecnica è infatti anche detta 'negoziazione' o 'validità testimoniale'. 8) Validità catalitica. E' un criterio che include l'empowerment, la capacità di motivare, di energizzare il soggetto. Si deve rispondere a domande quali: quanto, i partecipanti, si sono sentiti parte attiva nella ricerca? quanto, dalla ricerca, hanno acquisito? quanto di nuovo possono mettere in pratica? 9) Replicazione. L'ultimo criterio di valutazione è la possibilità, per la ricerca, di essere replicata. Anche se è chiara la difficoltà di confrontarsi con questo punto poiché spesso si tratta di uno o pochi soggetti studiati in maniera intensiva, è un criterio importante poter dimostrare che i risultati conseguiti non sono idiosincratichi, riferibili esclusivamente ad un caso, ma possono essere estesi ad altri casi.

Devono però essere fatte ulteriori considerazioni. In primo luogo è da rilevarsi la difficoltà di fare studi che mettano a confronto le ricerche di tipo qualitativo a quelle di tipo quantitativo, poiché sono condotte con metodologie troppo diverse; ma è anche complicato fare analisi comparative nell'ambito dello stesso tipo di ricerca. Si pensi infatti alla maniera differente in cui le diverse scuole utilizzano la ricerca. Conseguenza diretta di quanto appena detto è la confusione che regna sull'argomento. Come secondo elemento vorremmo riportare la ritrosia di molti ad utilizzare il materiale prodotto dagli sperimentatori. Le ragioni che vengono addotte per fare ricerca nel Counseling rientrano nelle seguenti categorie: permette di testare e confermare la validità di una teoria, di un particolare approccio; permette di valutare l'efficacia di tecniche, metodi, procedure e approcci differenti; fornisce una prospettiva più ampia; la ricerca consente di imparare dal lavoro degli altri Counselor, ampliando le proprie conoscenze; la credibilità, poiché c'è un numero sempre maggiore di persone che afferiscono al Counseling sia attraverso il settore pubblico che privato, il che rappresenta un grosso investimento economico, la ricerca può dimostrare la validità, la consistenza, l'affidabilità, l'efficacia del Counseling; un Counselor può monitorare il proprio lavoro. Essa inoltre, consente lo sviluppo di nuovi approcci e nuove idee: infatti il Counseling è oggi un campo in cui le innovazioni sono generate da coloro che la praticano, innovazioni che in un secondo tempo sono testate dai ricercatori.

La ricerca permette anche l'applicazione del Counseling a nuove aree, poiché lo sviluppo di nuove tecniche ha permesso l'avvicinamento del Counseling a nuovi gruppi e nuovi problemi: nelle organizzazioni, in risposta a disastri o traumi e nella salute primaria; promuove lo sviluppo personale e professionale del Counselor, attraverso cui si evolve e si consolida l'identità professionale dei clinici, si approfondisce la conoscenza della natura umana, e ciò è utile coi propri clienti.

Oltre a questo, l'approccio qualitativo ha goduto finora di scarsa considerazione, in un mondo dominato dalla misura. E così molti autori (Spinelli 1989; Clarkson, 1996d; Valle, Halling, 1989; Garfeld, Bergin, 1994; McLeod, 2003; ecc...) hanno bisogno di difendere in maniera forte tale approccio. Il 'gap' come gli stessi autori sostengono, è dovuto allo scarso

interesse, alla scarsa diffusione ed alla carenza di pubblicazioni, che tale tipo di ricerca ha finora suscitato, per diversi motivi, tra i ricercatori. Dal loro punto di vista è ora che l'approccio qualitativo inizi a far sentire la propria voce, che gli sperimentatori si facciano coraggio ed escano dai loro studi ove essa viene portata avanti solo perché il Counselor stesso riflette sulla propria opera: è ora che il grande pubblico ne venga a conoscenza e sia coinvolto.

Ora che abbiamo approfondito un po' la nostra conoscenza dell'approccio qualitativo, possiamo tornare alle differenze tra i due paradigmi. Seguiamo il pensiero di McLeod (2003): "La ricerca quantitativa riguarda accurate misurazioni di variabili, ed in cui il ricercatore assume un ruolo obiettivo, distaccato.

Al contrario la ricerca qualitativa, ha come suo scopo la descrizione e l'interpretazione di ciò che le cose significano per le persone, e per fare ciò il ricercatore deve sviluppare una relazione con i partecipanti e i co-ricercatori" (tab. sotto).

Tabella 43 - Differenze tra la ricerca qualitativa e quella quantitativa

| Qualitativa | Quantitativa |
|--|--|
| Descrizione e interpretazione di significati | Misurazione e analisi di variabili |
| Qualità della relazione tra ricercatore e partecipanti | Mirare ad una relazione obiettiva, neutrale |
| Necessità di consapevolezza di sé e riflessività del ricercatore | Necessità di un ricercatore libero da valori |
| Uso di interviste, osservazione partecipante, diari | Uso di test, scale di valutazione, questionari |
| Il ricercatore interpreta i dati | Il ricercatore analizza statisticamente i dati |
| Principalmente utilizzata in sociologia, psicoterapia, Counseling, antropologia sociale, teologia e arte | Principalmente utilizzata in psicologia e psichiatria |
| Principi affini alla psicoanalisi e alle psicoterapie umanistiche | Principi affini agli approcci comportamentali e cognitivisti |

(Da McLeod, 1994)

E' ancora da evidenziare l'importanza del fatto che, tutti coloro che fanno ricerca di qualsiasi tipo, riflettano sempre per giungere ad una consapevolezza critica sugli assunti dai quali si parte nel condurre un lavoro.

Quello che ci si auspica (Lynch, 1996) è che tutti assumano una posizione flessibile verso le diverse metodologie, qualitative o quantitative, della ricerca non attribuendo giudizi di valore, come altri autori pretendono di fare. Entrambe le metodologie sono valide e possono essere applicate in diversi contesti, partendo da diverse o da medesime posizioni teoriche. Noi stiamo mettendo l'accento però sulla ricerca di tipo qualitativo per due ragioni: primo, è la ricerca che si addice maggiormente ad un approccio fenomenologico, che è anche il nostro; secondo, su quella quantitativa si è già scritto e detto molto. In una prospettiva fenomenologico-sociologica Cipolla (1992) fa delle riflessioni interessanti: "L'epoché non è solo azzeramento momentaneo e fin dove è possibile di ogni cosa, ma anche disponibilità verso le minoranze, attenzione agli sconfitti, vocazione verso le minuzie o verso ciò che

apparentemente secondario nel dispiegarsi del fenomeno”.

In ambito sociologico, la sua tabella delle differenze tra la ricerca a fondamento biografico, di impostazione fenomenologica, e quella per sondaggio, derivata da un'impostazione scientifico-razionale, è esemplificativa (tab. 44).

Tabella 44 - Differenze tra la ricerca a fondamento biografico e quella per sondaggio

| | |
|--|--|
| Ricerca a fondamento biografico | Ricerca per sondaggio |
| Singolare | Universale |
| Diacronico | Sincronico |
| Comunicazione orale e letteraria | Comunicazione numerica |
| Apertura | Chiusura |
| Induzione | Deduzione |
| Concreto, vicino | Astratto, lontano |
| Personale | Interpersonale |
| Intimità | Superficialità |
| Ascolto | Somministrazione |
| Senso soggettivamente inteso, intenzionalità | Comportamento, motivo |
| Globalità | Riduzione |
| Rappresentatività di natura ragionata | Campionamento statistico-probabilistico |
| Concezione epistemica che privilegia il mutare del mondo | Concezione epistemica che privilegia la invarianza del mondo |
| Latente, occultato | Manifesto, esplicito |
| Senso comune | Senso scientifico |
| Convivialità colloquiale | Estraneità operativa |
| Auto-coscienza | Etero-coscienza |
| Impossessamento | Cessione |
| Evento | Tendenza |
| Contenuto | Forma |
| Vissuto, mondo vitale | Opzione, atteggiamento |
| Documento personale | Dato misurabile |
| Immersione, partecipazione | Distanziamento, asetticità |
| Congiunzione | Separazione |

(Da Cipolla, 1992)

I metodi e le tecniche

Il paragrafo offre una breve descrizione delle tecniche e dei metodi più frequentemente utilizzati dai ricercatori nel Counseling ad indirizzo prevalentemente fenomenologico-esistenziale: chiaramente si tratta di metodi principalmente qualitativi ma anche quantitativi, non potendosi effettuare una netta scissione tra i due modelli.

La prima considerazione da fare riguarda il fulcro delle teorie fenomenologiche: l'esperienza dell'individuo, ed in particolare il modo in cui egli la concepisce. La maniera più diretta per indagare sull'esperienza di un altro essere umano è chiedergli di fare un'auto-

presentazione, cioè di descrivere se stesso (*self-report*). Da ciò il dubbio: può l'individuo dare una corretta valutazione di se stesso? La risposta è decisamente sì. Ci sono ormai parecchie prove, accumulate nel corso del tempo, di come anche i più semplici self-report possano essere tanto validi quanto i test indiretti più sofisticati e complessi, concepiti appositamente per svelare i lati nascosti della personalità. Tutti sono d'accordo nel ritenere le persone capaci di esprimere spontaneamente opinioni valide circa se stesse (Strupp, 1996): “[...] non sembrano esserci ragioni per mettere in discussione i loro resoconti [...] L'informazione da fonti collaterali non è intrinsecamente più valida dei resoconti dei pazienti”.

La ricerca qualitativa permette di scegliere tra un'ampia gamma di metodi poiché essi derivano da diverse tradizioni e discipline (Crabtree, Miller, 1992). Tutti, comunque, richiedono fantasia, creatività, intuizione, che si apprendono operando, piuttosto che leggendo testi sull'argomento. La variegata gamma di metodi, di strategie, di tecniche, sembra dipendere appunto dalla creatività cui attingono; questo giustifica anche la loro, in qualche caso, sovrapposizione, cioè autori diversi sembrano aver dato nomi diversi a metodi grosso modo simili; oppure nomi differenti vengono dalla particolare prospettiva da cui l'autore ha descritto il proprio lavoro. Rientrano in questa categoria i metodi: Fenomenologico, Ermeneutico, Ecologico, Etologico, Etnografico (Osservazione partecipante); la ricerca Euristica; la teoria del Contatto a Terra; l'Analisi Narrativa e quella Discorsiva; ed inoltre del Gruppo di Indagine Cooperativa. Si tratta di metodi utilizzati dalla ricerca in generale.

Il *Metodo fenomenologico* è lo studio scientifico dell'apparenza delle cose, dei fenomeni proprio come li vediamo e come essi appaiono alla nostra coscienza. I fenomeni psichici possono venire realmente conosciuti solo se vengono 'penetrati' nel loro presentificarsi, ossia se vengono globalmente 'compresi' attraverso uno sforzo di partecipazione e immedesimazione (Nanetti, 1996). Lo scopo è conseguire un'autentica e comprensiva descrizione del modo in cui un fenomeno è sperimentato da una persona o un gruppo di persone attraverso dati basati su resoconti scritti o parlati dell'esperienza propria dei partecipanti. Il ricercatore si immerge in questo materiale finché l'essenza (eidos) di ciò che vuol dire, il suo significato, il significato della persona che tale materiale ha prodotto, non il significato del ricercatore, diviene chiaro. Un punto essenziale di questa ricerca è l'epoché praticato dal ricercatore. Le parti messe tra parentesi saranno poi ampliate e analizzate (orizzontalizzazione) (Moustakas, 1995). La ricerca condotta con questo metodo è: “[...] pre-empirica, pre-sperimentale e pre-statistica; è sperimentale e qualitativa [...] è centrata sull'oggetto piuttosto che centrata sul metodo [...]. La comprensione del significato delle concrete relazioni implicite nella descrizione originale dell'esperienza nel contesto di una particolare situazione è l'obiettivo primario della conoscenza fenomenologica” (McLeod, 1994). Il metodo fenomenologico è un ritorno alle cose come sono date; è olistico, guarda alle cose da vari lati, angoli e prospettive; cerca il significato, l'essenza partendo dall'apparenza; tenta di comprendere, non spiegare le cose; il ricercatore è direttamente coinvolto in ciò che sta studiando; soggetto ed oggetto sono integrati; la realtà intersoggettiva è parte del processo; i dati dell'esperienza sono la fonte primaria della ricerca; la domanda da cui parte la ricerca deve essere attentamente costruita, scegliendo per bene le parole adatte. Esso investiga la coscienza dando priorità alla cognizione, esso ha una certa rassomiglianza col metodo introspettivo dello strutturalismo, ma è olistico piuttosto che riduzionistico. Gli assunti impliciti, che guidano il ricercatore, sono resi espliciti e quindi messi tra parentesi. Inoltre descrive le cose come sono, non come noi pensiamo esse siano e combina l'approccio artistico dell'immergersi ed empatizzare con

una data esperienza col metodo scientifico di organizzazione sistematica dei dati. Esso cerca di sottolineare le caratteristiche interiori dell'esperienza, ciò che può essere sentito, intuito e simbolizzato (Schneider, May, 1995).

Il metodo *Ermeneutico*, come comprensione delle persone nel loro contesto, lo abbiamo già descritto altrove.

Nel *Metodo ecologico* l'attenzione è rivolta alle interazioni dinamiche tra osservatore, contesto, soggetto osservato. Tenta di descrivere *come* le cose accadono negli ambienti naturali dei soggetti (Nanetti, 1996). Col *Metodo etologico* il comportamento viene descritto nel modo più preciso e dettagliato possibile. Si utilizzano strumenti di osservazione dissimulati, come lo specchio unidirezionale o la videoregistrazione per rendere 'invisibile' l'osservatore (Nanetti, ibidem). Il *Metodo etnografico* comporta un intenso lavoro sul campo permettendo l'osservazione diretta delle attività dei gruppi oggetto di studio in vari setting sociali. Il ricercatore prende parte alla vita delle persone in oggetto e raccoglie informazioni su che cosa significano per loro le differenti attività, relazioni, istituzioni. Si ottengono quelle che Van Maanen et al. (1982) chiamano 'descrizioni culturali'. E' anche chiamata *Osservazione partecipante*. Il ricercatore entra attivamente nell'argomento che sta analizzando, entra nella vita delle persone che sta studiando e cerca di coglierne i significati (Nanetti, 1996). *Ricerca Euristica*. La radice del significato di euristica viene dal greco *heuriskein*, disvelare, scoprire, trovare. Quindi ci si riferisce ad un processo di ricerca interna attraverso il quale scoprire la natura dei significati dell'esperienza. Le sei fasi della ricerca euristica sono: ingaggio iniziale col problema, immersione nella topica o domanda che sia, incubazione, illuminazione, spiegazione e culmine della ricerca in una sintesi creativa. E' un modo di analisi del sé e dialogo con gli altri con lo scopo di scoprire i significati che soggiacciono all'esperienza umana. *Contatto a terra*. In questo approccio la teoria è generata durante la ricerca dai dati che vanno via via raccogliendosi. Tali studi utilizzano interviste, documentate o trascritte, a cui il ricercatore applica una sistematica analisi passo-dopo-passo. Il materiale è segmentato in 'unità significanti' che possono essere una parola, una frase, una pagina, ecc... Indi il ricercatore tenta di codificarne i differenti significati possibili ed ogni significato è registrato. Partendo da similarità o differenze nei concetti emersi, il ricercatore crea categorie. Accuratezza e generalità delle categorie vengono continuamente registrate. Alla fine emergono alcune 'categorie principali' che riassumono il significato del materiale come un tutto, e su queste viene costruito un modello.

Il primo passo consiste nell' 'immergersi' nel materiale raccolto, e separarlo in unità significanti, facendone scaturire tutti i possibili significati. Il passo successivo consiste nel raggruppare tutte queste unità di significato in categorie più ampie. Questo permette di raggruppare significati simili e differenziare quelli dissimili in sotto categorie. L'*Analisi narrativa* serve ad analizzare storie e conversazioni, partendo però dall'assunto che: "[...] La struttura della storia attuale o sequenza di conversazione serve come veicolo importante per il significato" (McLeod, 1994; Spence, 1982). Vengono analizzate le risorse linguistiche e culturali: come viene convinto l'ascoltatore dell'autenticità? perché la storia è raccontata in quella maniera? Nell'*Analisi discorsiva* viene studiata in dettaglio la funzione sociale del linguaggio al fine di arrivare ad una comprensione delle risorse linguistiche pre-esistenti ai discorsi sociali. Tutti questi diversi metodi presentati hanno in comune il tentativo di comprendere come le persone costruiscono i significati e di analizzare l'influenza del contesto sulle storie narrate. Ciò può essere raggiunto attraverso l'analisi di parecchi casi,

ma alla fine il ricercatore arriverà alle conclusioni analizzando in profondità il singolo caso 'paradigmatico'. Non è insolito che lo studioso riporti nella sua pubblicazione segmenti del materiale trascritto.

Il *Gruppo di indagine cooperativa* è un gruppo di co-ricercatori che si incontrano per esaminare la loro esperienza personale, il loro punto di vista sul fenomeno in oggetto. Il ricercatore e i co-ricercatori agiscono insieme la ricerca, nessuno la 'subisce'. Tutti i membri del gruppo sperimentano su se stessi alcune teorie o tecniche che essi ritengono utili, riportandole nelle proprie vite quotidiane e analizzandole di volta in volta. Il gruppo stesso decide in merito alla classificazione del materiale.

Passiamo ora a considerare gli strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni. E' chiaro che la validità, la completezza, il grado di verità, delle informazioni raccolte, con qualsiasi strumento, dipende dalla qualità della relazione tra chi 'somministra' e chi sta di fronte. Il *colloquio* è considerato un metodo elettivo di indagine, di raccolta dei dati, perché creando condizioni di accettazione, calore ed empatia si permette al soggetto di sentirsi completamente a proprio agio e quindi iniziare l'esplorazione profonda di se stesso. Numerosi psicologi, fenomenologi e non, lo utilizzano per osservare come l'individuo interpreta se stesso e descrive le sue esperienze; essi perciò lo impiegano direttamente quale campione di auto-descrizione. Il *colloquio* è naturalmente uno dei modi più significativi per raccogliere informazioni.

Tra le tecniche del self-report ci sono i *Questionari/Test*, detti carta e matita, i quali richiedono che la persona risponda su questioni relative alla propria esperienza, comportamento o attitudini. Possono essere più o meno strutturati, e vengono dati alle persone che li compilano, in forma anche anonima, per conto proprio. La difficoltà sta nel fatto che le persone possono distorcere le domande in modo da garantire la 'desiderabilità sociale'. Quelli maggiormente usati sono l'MMPI; l'Hopkins Symptom Checklist (SCL-90), che ha 90 item divisi in 9 sotto-scale, il cui scopo è rilevare la sintomatologia psichiatrica, indicandone la gravità su una scala a 4 punti (da 'per nulla' a 'estremamente'); il Beck Depression Inventory (BDI) per la stima della depressione nel momento stesso in cui si compila ed è spesso usato per la valutazione del successo nel trattamento. *Intervista/Questionario*: è un metodo potente per rilevare le variazioni momento per momento, è flessibile, ma la qualità delle informazioni dipendono dal livello di rapporto e di fiducia tra intervistato e intervistante. Può essere aperta o chiusa, con domande più o meno strutturate. Ogni caso in più richiede molto tempo. Delle varianti possono essere le interviste telefoniche o quelle di gruppo. Non si tratta solo di una sequenza di domande e risposte, si possono usare diverse tecniche per facilitare la discussione: usare figure, rispondere a vignette, guardare un video.

La differenza tra intervista e questionario sta, tout court, nella possibilità, per il ricercatore, di essere presente nella prima e assente nel secondo. I questionari vengono usati molto nella ricerca di tipo qualitativo per chiedere al cliente, alla fine di ogni sessione, quello che ha sperimentato, vissuto, consapevolizzato, ecc..., se si è sentito compreso, aiutato ecc...

Nella tabella che segue si possono rilevare le caratteristiche distintive dell'intervista.

Tabella 45 - Caratteristiche distintive dell'intervista

| Aspetti dell'intervista nella ricerca qualitativa | |
|---|---|
| <i>Mondo-di-vita</i> | Il soggetto dell'intervista qualitativa è il mondo della vita dell'intervistato e la sua relazione con esso. Lo scopo è descrivere e capire i temi centrali che la persona sperimenta e vive. L'intervista è tema-orientata non persona-orientata |
| <i>Significato</i> | L'intervista cerca di descrivere e capire il significato dei temi centrali del mondo-di-vita della persona. L'intervistatore registra e interpreta ciò che l'altro dice e come lo dice, deve saper osservare ed essere capace di interpretare le vocalizzazioni, le espressioni facciali e altri gesti corporei |
| <i>Qualitativa e descrittiva</i> | Scopo dell'intervista è ottenere delle descrizioni di sfumature di differenti aspetti del mondo-di-vita |
| <i>Specificità</i> | Vengono dedotte descrizione di specifiche situazioni e sequenze di azioni, non opinioni generali |
| <i>Presupposti</i> | Piuttosto che iniziare con categorie precostituite e schemi di interpretazione, c'è un'apertura a fenomeni nuovi ed inaspettati |
| <i>Focalizzata</i> | L'intervista non è né strettamente strutturata con domande standardizzate, né del tutto 'non-direttiva', ma è focalizzata su alcuni temi |
| <i>Ambiguità</i> | Le affermazioni di un intervistato possono essere ambigue, riflettere contraddizioni oggettive del mondo in cui vive |
| <i>Cambiamento</i> | Durante l'intervista, la persona può cambiare le sue descrizioni, i suoi significati su un tema. Il processo dell'essere intervistati può produrre nuovi insight o consapevolezza |
| <i>Sensibilità</i> | Differenti intervistatori possono produrre materiale differente sullo stesso tema, a causa della loro sensibilità e conoscenza della topica |
| <i>Situazione interpersonale</i> | L'intervista è un'interazione tra due persone |
| <i>Esperienza positiva</i> | Un'intervista della ricerca qualitativa può essere una favorevole esperienza per la persona. L'intervista è una conversazione in cui due persone parlano di temi di interesse per entrambi. Un buon 'trasporto' in un'intervista qualitativa può essere una rara e arricchente esperienza per l'intervistato |

(Da Kwale, 1983)

Il *Differenziale Semantico* è più direttamente inerente allo studio del significato. Il cliente deve classificare su diverse scale i significati di un certo numero di parole, di frasi o concetti. I concetti forniti dal ricercatore (me, mio padre, febbre, mascolinità, ecc...) devono essere classificati lungo scale bipolari grafiche di 7 punti (facile-difficile, piacevole-spiacevole, attivo-passivo, sicuro-pericoloso ecc...). Tale tecnica si dimostra sia obiettiva che flessibile, e consente non solo la ricerca dei significati assegnati a qualsiasi genere di parole o frasi, ma anche di rilevare eventuali modificazioni, come per esempio a seguito di Counseling e/o psicoterapia. La Teoria dei *Costrutti Personali* di George Kelly parte dalla percezione grazie a cui due cose appaiono simili o dissimili in paragone ad una terza. Il soggetto deve contrassegnare le cose o le persone che sono importanti per lui (se stesso, la madre, il

padre, il fratello, ecc...); dopo ciò raccoglie gli item in gruppi di tre; per ciascuna triade deve indicare la coppia più simile, e dichiarare in che cosa differisce dal terzo elemento. E' così possibile mettere in evidenza, in modo sistematico, le dimensioni di similarità tra gli elementi e contemporaneamente i fattori soggettivi di opposizione ad esse. In tal modo è possibile studiare il sistema concettuale dell'individuo.

Nella *Tecnica del Q-sort*, ideata da Rogers, vengono mostrati al cliente un certo numero di cartoncini con delle affermazioni sopra scritte (sono triste, sono gradevole, è efficiente, è spesso in ansia, ecc...). Il cliente estrae le carte in base a come si vede di solito e le sistema in pile separate a seconda dell'analogia con sé, a partire dalle caratteristiche meno rispondenti per finire con quelle più rispondenti: in tal modo si misura il sé-reale. Il soggetto deve inoltre descrivere, sempre coi cartoncini, la persona che gli piacerebbe essere, il suo sé-ideale. Il raffronto tra queste due misure (sé-ideale vs sé-reale) può essere utile in molte elaborazioni: una potrebbe essere vedere se la differenza diminuisce a seguito di percorsi di Counseling o altro. Un metodo utile per la raccolta e l'elaborazione di informazioni è la *Comunicazione non Verbale*. Una parte significativa della comunicazione interpersonale è a carattere non verbale, riguarda cioè l'espressione facciale, i movimenti e i gesti (per ulteriori approfondimenti vedi il capitolo sul colloquio clinico). Le *tecniche proiettive* hanno come presupposto che le persone conoscano di più di quello che dicono e l'aiuto del ricercatore le può aiutare a portare questo materiale alla consapevolezza attraverso la 'proiezione' delle proprie motivazioni, sentimenti, azioni, prospettive sullo stimolo. Alla persona viene mostrato uno stimolo ambiguo, incompleto, non strutturato ed essa deve rispondere nel modo che sceglie: costruire storie fantastiche, trovare immagini, fare disegni creativi, terminare frasi incomplete. Sono metodi attraverso i quali i partecipanti possono essere aiutati ad esprimere se stessi con un linguaggio figurativo e metaforico. Le più conosciute ed utilizzate sono il TAT ed il Rorschach.

Ricerca documentariale. Per studiare il processo di cambiamento si utilizzano frequentemente resoconti introspettivi (ad es. diari) e documenti personali (lettere, memorie) dei clienti riguardo all'esperienza avuta nel Counseling. Anche i documenti ufficiali sono importanti, poiché sono metodi in cui non c'è reattività alla somministrazione.

Alcuni ricercatori hanno tentato di analizzare i microprocessi che accadono dentro specifici eventi di cambiamento: i cosiddetti *Eventi Paradigmatici*, recente filone di ricerca qualitativa nato negli USA (Rice e Greenberg, 1994). Questo approccio si concentra sulla ricerca di eventi di cambiamento nelle sedute di Counseling, tentando di identificare le azioni o le strategie attuate dal Counselor che permettono tali cambiamenti. Una di queste è la tecnica IPR (Interpersonal Process Recall), ovvero *Processo di Richiamo Interpersonale* di Barker (1985): si mostrano registrazioni audio o video della seduta e si chiede al cliente di fermare la registrazione ad intervalli regolari e ricordare cosa stava pensando o sentendo nel momento originale della seduta, per prendere consapevolezza delle proprie reazioni emotive. Lo scopo dell'IPR è la comprensione di eventi significativi in modo da rendere conto del *contesto* nel quale l'evento accade (ad es. l'alleanza o lo stile di coping del cliente), delle importanti caratteristiche dell'evento stesso (ad es. una modalità di risposta del Counselor ad una reazione del cliente), e dell'impatto dell'evento in termini di outcome come l'insight o la diminuzione di ansietà. Un altro approccio ai microprocessi è *l'analisi del compito* (Rice, Greenberg, 1984) il cui scopo è l'identificazione di sequenze di compiti affettivi ricorrenti associati col cambiamento. Il terzo approccio è quello di Mahrer (Mahrer et al., 1987) dei

momenti buoni nel Counseling, momenti cioè in cui il cliente manifesta un buon processo, buoni movimenti progressivi, miglioramenti, cambiamento. Una tecnica per analizzare questi ultimi approcci descritti è l'*automonitoraggio*: o si mostra al paziente la videoregistrazione della seduta e gli si chiede di premere il pulsante quando ricorda di aver percepito uno stato particolare (a seconda dell'oggetto della ricerca); oppure questa cosa si fa *in progress*, cioè mentre va avanti la seduta, 'dal vivo', senza videoregistrazione.

I resoconti fenomenologici, se registrati attentamente, possono essere trattati come ogni altra fonte di dati e analizzati in termini qualitativi (frequenze, categorie ecc...). Infatti abbiamo descritto metodi poco intrusivi, ma scientificamente accettabili, come l'osservazione naturalistica e partecipante; questo non esclude che si possano utilizzare anche esperimenti di laboratorio, quali ad esempio studi pilota e di esplorazione.

La ricerca qualitativa è vista dunque come un bricolage (insieme di pezzi uniti insieme per risolvere uno specifico problema in una situazione concreta) ed il ricercatore come un bricoleur che mette insieme diversi compiti, interpretazione di documenti storici e personali, interviste e questionari, introspezione, auto-riflessione, osservazione (il metodo triangolare cui s'è accennato), per arrivare al risultato finale (McLeod, 1994; Denzin e Lincoln, 1994). In chiusura riportiamo le limitazioni cui sono soggetti tali metodi. In primis va ricordato quanto sia difficile utilizzare delle misure di efficacia per analizzare, ad esempio, i risultati. Poi si deve sottolineare la gran quantità di tempo e di sforzo richiesti per portare avanti simili indagini in modo soddisfacente per intervistare, registrare i dati, trascrivere i nastri e codificare i dati. Ogni caso in più, a differenza della ricerca quantitativa, richiede uno sforzo ed un costo. Il terzo punto è che tali metodi vengono impiegati 'euristicamente' cioè in fase di scoperta dei fenomeni: non è facile stabilire se essi possono essere utilizzati anche in fase di verifica delle ipotesi, o in fase di test della teoria. Uno dei metodi più utilizzati è lo studio del singolo caso.

Il singolo caso

Nel paragrafo precedente si è accennato al fatto che l'approccio qualitativo preferisce studiare *intensivamente* campioni di piccole dimensioni, piuttosto che *estensivamente* un campione numeroso. Il campione meno numeroso si ha quando la numerosità dei soggetti è uguale ad uno ($n=1$), cioè il caso singolo. La dettagliata, intensiva (Chassan, 1979), analisi del singolo caso individuale apporta informazioni immediatamente applicabili nella relazione. Inoltre tale metodo è ben adatto alla descrizione e formazione di senso del processo di cambiamento ed infine è molto flessibile, potendosi adattare alle situazioni intervenute.

E' difficile trovare un Counselor che non abbia letto almeno uno dei famosi casi clinici di Freud, coi quali diede impulso a questo tipo di studi. Il problema è che egli vedeva parecchi clienti al giorno e i resoconti venivano stilati durante la serata o nei giorni seguenti: perdeva così una grande quantità di informazioni. Oggi esistono quattro orientamenti, in linea di massima, per l'analisi del singolo caso: le ricerche behavioriste-cognitiviste, quelle psicodinamiche, quelle fenomenologiche ed alcuni lavori condotti in ottica integrata. Nel primo tipo il ricercatore introduce una variabile per modificare un comportamento: lo scopo principale è valutare quali interventi vanno bene e per quali persone. Nelle ricerche psicodinamiche il Counselor giunge all'individuazione della dinamiche inconscie del caso, usando però un team di ricercatori per evitare distorsioni che potrebbero nascere dalla considerazione del giudizio di una sola persona. Gli studi che analizzano il metodo

fenomenologico insistono sul modo di sperimentare delle persone, utilizzando i metodi di cui abbiamo parlato: nel prossimo paragrafo esamineremo molti risultati condotti con questo paradigma. Esistono invece dei lavori (Hill, 1989; Strupp, Haley, 1979; Stiles et al., 1992) molto interessanti condotti da una prospettiva integrata. La tabella (tab. 14) mostra i risultati di un lavoro di Hill (1989) che ha passato in rassegna la letteratura riguardante i tipi più utilizzati di strumenti utilizzati dalla ricerca sul caso singolo. Essa è stata ripresa e rielaborata da McLeod (1994). La caratteristica distintiva di questi studi integrati è la combinazione di dati quantitativi e qualitativi, l'uso di comparazioni di gruppo, l'uso di analisi intensive di casi individuali e l'adozione di una prospettiva trans-teoretica. Ulteriori informazioni si possono ricavare dalle fonti succitate.

La maggior parte degli studi sul singolo caso sono di tipo *narrativo*: si occupano di dare senso all'esperienza delle persone attraverso le storie raccontate da loro stesse. Per raccogliere materiali si utilizzano registrazioni audio-video delle sedute, interviste, questionari aperti e chiusi, diari o giornali, tecniche proiettive, osservazione degli incontri, rievocazioni stimolate delle sedute. E' ragionevole supporre che la prospettiva del Counselor differisca da quella del cliente: sono molti gli studi a dimostrazione che cliente e Counselors differiscono molto nella loro interpretazione degli eventi (Kaschack, 1978; Mintz et al., 1973). Sono state escogitate varie tecniche per evitare la distorsione dovuta ad un'unica prospettiva. Ad es. il Counselor raccoglie molto materiale sul cliente da diverse fonti; oppure ci si affida alla collaborazione cliente-Counselor, rivedendo insieme le registrazioni; o ancora si discutono i risultati con i partecipanti, dandosi la possibilità di ricostruirli insieme, ecc... Per cogliere la ricchezza, la completezza, la struttura dell'esperienza e per raccogliere informazioni molto dettagliate nella maniera migliore ci vuole molto tempo. La qualità delle informazioni raccolte dipende, come già scritto, dalle capacità del Counselor di creare un clima di fiducia, di calore, di empatia, e dalla sua capacità di cogliere e capire ciò che il cliente sta dicendo. Uno dei problemi maggiori dell'analisi narrativa del singolo caso è la possibilità che ogni interpretazione sia aperta ad una re-interpretazione alternativa in un 'circolo ermeneutico' senza fine (Schleiermacher, *Ermeneutica*). Le soluzioni proposte sono varie: rispettare tutte le interpretazioni come realtà alternative, senza giudizi di valore; creare un set di regole che possano essere applicate per stimare la validità delle interpretazioni; usare cinque o sei ricercatori con cui discutere di tutte le varie alternative; usare due visioni alternative dei dati che contrastino tra loro per guidare l'ulteriore ricerca.

Tabella 46 - Confronto tra epistemologie oggettiviste e costruzioniste

| Confronto filosofico tra epistemologie oggettiviste e costruttiviste | |
|--|---|
| Oggettivismo | Costruttivismo |
| Natura della conoscenza | |
| Conoscenza come diretta rappresentazione o copia del mondo reale | Conoscenza come costruzione dell'esperienza e della azione del soggetto |
| Conoscenza come scoperta dei fatti esistenti | Conoscenza come invenzione di nuove strutture interpretative |

| | |
|--|--|
| La conoscenza è formata da approssimazioni successive ad una verità assoluta; progredisce attraverso l'accumulazione dei fatti | La conoscenza si evolve (cioè, è formata dall'invali- dazione che deriva dai processi di selezione e dallo adattamento): evoluzione attraverso interpretazioni più integrate |
| Criteri di validazione della conoscenza | |
| La validazione della conoscenza è fornita dal mondo reale attraverso i sensi | Validazione della conoscenza attraverso la coerenza interna con la conoscenza esistente |
| Corrispondenza della rappresentazione con la realtà | Accuratezza delle predizioni secondo una data struttura interpretativa |
| Un solo significato è vero (cioè, la verità) | Possibilità di significati diversi e di interpretazioni alternative |
| Tratti strutturali della conoscenza | |
| Conoscenza come formazione di concetti (cioè, astrazioni delle qualità inerenti agli oggetti reali nel mondo) | Conoscenza come comprensione di differenze |
| La conoscenza consiste nella classifica i one, categorizzazione e conservazione | La conoscenza è strutturata in sistemi gerarchici, auto-organizzati |
| Concezione dell'essere umano | |
| Organismo reattivo | Organismo proattivo, dotato di fini |
| Interazione umana | |
| Istruttiva (cioè, trasmissione di informazione da un organismo all'altro) | Accoppiamenti strutturali (cioè, vengono messi) insieme le strutture e i coordinamenti di vari sistemi auto-organizzati) |

(Da Erwin, 1997)

Tabella 47 - Differenze tra conoscenza naturalistica e fenomenologica

| Differenze tra conoscenza naturalistica e fenomenologica | |
|--|---|
| conoscenza naturalistica | conoscenza fenomenologica |
| - percezione sensoriale di cose ed eventi; | - percezione sovrasensoriale intesa come cogliere l'essenza, il 'modo' del fenomenologo, l'intrinseca forma con cui si manifesta; |
| - scomposizione concettuale in dati in proprietà, elementi funzioni; | - esplicita il fenomeno nel suo umano significato, nell'ordine che lo regge, nella sua ordinatività |
| - si appoggia ad una teoria, formula o arricchisce una teoria; | - è teoreticamente ateoretica; |
| tende ad enunciare leggi per spiegare i fenomeni | - non si occupa del perché e del quando dei fenomeni |

(Adattato da Sarteschi, Maggini, 1982)

Tabella 48 - Gli assiomi della ricerca positivista e post-positivista

| Assiomi | Paradigma positivista | Paradigma post-positivista |
|---------------------------------------|---|---|
| Natura della realtà | La realtà è unica, tangibile e sezionabile | Le realtà sono molteplici costruite e olistiche |
| Relazione tra conoscente e conosciuto | conoscente e conosciuto sono indipendenti e separati | conoscente e conosciuto interagiscono e sono inseparabili |
| Possibilità di generalizzare | Le generalizzazioni sono formulate senza considerare tempo e contesto | Le ipotesi sono vincolate da tempo e contesto |
| Possibilità di collegamenti casuali | Esistono cause reali | Tutte le entità sono simultaneamente in uno stato di reciproco modellamento |
| Ruolo dei valori | L'indagine è libera da valori | L'indagine tiene conto dei valori |

(Da Lincoln e Guba, 1985)

4.3 La relazione di aiuto empiricamente supportata: considerazioni della ricerca metanalitica

La relazione risulta il fenomeno più potente del processo e dei risultati nel Counseling al di là delle tecniche e delle scuole. Selezionare i principi attivi della relazione di aiuto per costruire trattamenti confezionati su misura del singolo cliente è la nuova sfida della ricerca nel campo della relazione di aiuto (Norcross, Beutler, Levant, 2006).

I fattori relazionali di comprovata efficacia e di probabile efficacia costituiscono l'evidenza empirica degli elementi generali della relazione di aiuto forniti sostanzialmente dal Counselor.

Fattori di comprovata efficacia relazionale

ALLEANZA: fattore cruciale nel determinare processo ed esiti; deve mostrarsi consolidato entro le prime sedute (max 5). La sensazione di essere compresi, supportati e di ritrovare un senso di speranza è connessa alla forza dell'alleanza nelle prime fasi della relazione. La capacità responsiva, la sintonizzazione con l'esperienza fenomenologica del cliente, la flessibilità nella negoziazione degli interventi sono connessi sia all'alleanza che agli esiti. Lo sviluppo dell'alleanza è più difficile per Counselor principianti e non è correlata al training. Le sensazioni di alleanza con il Counselor, con il rituale del *setting* e con gli obiettivi giocano un ruolo significativo nell'aiutare il cliente ad aderire al trattamento e sono correlate con esiti positivi. La capacità del Counselor di valutare correttamente lo stato iniziale dell'alleanza del cliente e la capacità di rispondere flessibilmente è *probabilmente* correlata agli esiti. Alti livelli iniziali di alleanza possono corrispondere ad aspettative irrealistiche.

EMPATIA: sono quattro i fattori che probabilmente mediano tra empatia ed esiti

1 - Il processo empatico relazionale: sentirsi compresi potenzia la sensazione di sicurezza relazionale che aumenta l'autosvelamento e la disponibilità ad approssicare aree personali difficili.

2 - Empatia e processo esperienziale emotivo correttivo: il cliente si sente degno di rispetto, impara che può essere ascoltato e compreso

3 - Empatia come fattore facilitante il processo cognitivo affettivo: nel contesto empatico il cliente pensa in modo più costruttivo.

4 - L'empatia e il potere attivo di autoguarigione del cliente. Il coinvolgimento attivo del cliente è fondamentale nel far funzionare il Counseling.

Interventi empatici (di comprovata efficacia):

risposte di comprensione empatica

conferme empatiche (convalidano la prospettiva del cliente)

evocazioni empatiche (agevolano la formulazione dell'esperienza con linguaggio ricco, evocativo, connotativo)

interpretazioni empatiche (tentativi di cogliere l'implicito nella narrazione del cliente: dal testo al discorso)

Collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi concordati. Il coinvolgimento collaborativo si riferisce al livello del reciproco impegno di Counselor e cliente nella relazione (Fraser, Solovey, 2007). Viene in genere misurato in base all'assunzione del ruolo di cliente, dalla sua adesione ai compiti in seduta e nella vita, il livello di collaboratività e resistenza nel percorso di Counseling.

L'assunzione attiva del ruolo da parte del cliente, la discussione di preoccupazioni e sentimenti è infatti correlata con gli esiti positivi.

La qualità dei compiti completati è correlata ad esiti positivi più della quantità. Il consenso sugli obiettivi è più difficile da valutare. cliente e Counselor possono lavorare sullo stesso obiettivo ma con linguaggi diversi. La riformulazione, l'attenzione partecipe verso i problemi, l'aiuto nella chiarificazione dei termini essenziali, nell'assunzione di nuove prospettive la comprensione dell'importanza che i problemi rivestono per la persona, comportamenti amichevoli, cooperativi, di affiliazione sono direttamente connessi ad esiti migliori.

La ricerca ha dimostrato una probabile efficacia per:

1) considerazione positiva

La percezione del cliente circa la considerazione positiva offerta dal Counselor influisce sugli esiti più della percezione del Counselor.

2) autenticità/congruenza

Associazione tra il grado di autenticità osservata e il comportamento non verbale del Counselor, come indicativo del suo coinvolgimento, con il busto piegato in avanti, mantenendo un contatto visivo, un tono della voce interessato ed un'espressione facciale partecipe.

La relazione tra la genuinità e l'umore del cliente è stata studiata, dimostrando che una bassa genuinità nel cliente è solitamente compresente ad un umore disforico.

Relazione tra la congruenza e la facilità al dialogo da parte del cliente. Counselor molto congruenti reagivano più prontamente ai commenti del cliente che a sua volta rispondeva anch'esso in modo più veloce. Un Counselor con un alto funzionamento, essendo più cosciente del proprio stato d'animo interferisce meno con il processo in corso. Il grado di ansia dei clienti si abbassa in presenza di una forte autenticità nei Counselor.

3) feedback

Il feedback varia da semplice descrizione a inferenza ed è più utile quando è descrittivo.

Un feedback positivo è generalmente più accettato dai clienti rispetto ad uno negativo,

Un feedback negativo viene più accettato se dato in un contesto di relazione basata sulla fiducia e se preceduto da un feedback positivo.

Feedback negativi e positivi hanno un ruolo differente nel processo di crescita, il primo è usato a scopo correttivo, il secondo per solidificare i nuovi metodi appresi.

Un contesto relazionale ottimale per dare feedback è quello di tipo collaborativo dove lo scambio di feedback contribuisce a creare un clima di partecipazione fiduciosa.

Se il Counselor descrive lo scopo e l'uso che il cliente può fare del feedback questo risulta più utile e in questo modo il Counselor "addestra" il cliente a dare feedback a sua volta.

Il potere sociale del professionista, aggiunto ad una combinazione di esperienza ed attrattività sociale, contribuisce molto all'accettabilità del feedback.

La *bassa autostima* del cliente e *l'umore negativo* possono influire negativamente sul feedback quindi il Counselor dovrà tenere ben presenti le caratteristiche del cliente prima di dare il feedback.

Il feedback può essere sbagliato, per questo necessita di una risposta di verifica da parte del cliente, ma potrebbe anche aumentare una sua eventuale resistenza e quindi distorcere il feedback stesso.

In un setting di gruppo o familiare, il Counselor è responsabile anche del feedback verso gli altri membri, per aumentarne l'efficacia e diminuire la possibilità che venga distorto.

Il feedback sul risultato dei test sembra avere più efficacia se preceduto da una comunicazione sugli scopi e sul tipo di domande in modo che il cliente possa inserire i risultati in una cornice di riferimento.

Abilità nella riparazione delle rotture dell'alleanza

Riparazione/rottura alleanza:

porre attenzione ad un segnale di rottura

esplorare l'esperienza di rottura

esplorare l'evitamento

emergere dei desideri/bisogni

Elementi correlati alla riparazione della rottura dell'alleanza:

La qualità dell'alleanza è uno degli elementi predittivi più importanti nell'esito del trattamento.

Ci sono risultati indicanti il ruolo preminente che alcuni processi specifici hanno nella risoluzione delle rotture dell'alleanza, per es. l'espressione di sentimenti negativi o un comportamento non difensivo da parte del Counselor.

Per alcuni clienti abituati a stili di comportamento del tipo "rompi e ripara", lo sviluppo di pattern di alleanza durante il trattamento è positivamente correlato con una buona riuscita del Counseling.

Studi suggeriscono che uno scarso risultato del Counseling può essere causato da una collusione nella quale ad un tipo di comunicazione ostile da parte del cliente risponde una comunicazione ostile da parte del Counselor.

La frequenza delle rotture è influenzata dalle modalità di intervento e dalla prospettiva dell'osservatore.

Autosvelamento

L'autosvelamento può essere definito come affermazioni che rivelano qualcosa di personale del Counselor (Hill, Knox, 2002). Quanto appena detto non riguarda la comunicazione e condivisione, da parte del Counselor, di sentimenti immediati rispetto al cliente o sulla relazione in atto (Hill, Knox, 2002). L'autosvelamento è a tutt'oggi un problema abbastanza complesso, poiché alcuni lo considerano con favore, altri vi si oppongono (Hill, Knox, 2002).

Da alcune ricerche, condotte però in psicoterapia, emerge che i professionisti che si autosvelano con moderazione consentono un maggiore autosvelamento da parte del cliente. Invece, quelli che si autosvelano in maniera troppo intima o non lo fanno affatto agevolano meno l'apertura dei clienti.

L'autosvelamento non sembra comunque una pratica frequente da parte dei professionisti e di solito non riguarda le proprie convinzioni, i temi sessuali o intimi, quanto piuttosto informazioni sul background culturale (stile di conduzione e formazione).

Non c'è differenza di autosvelamento tra uomini e donne né tra professionisti appartenenti ad etnie diverse. Si registrano invece differenze rispetto al tipo di approccio: sono più propensi all'autosvelamento i professionisti che afferiscono all'approccio Umanistico-esistenziale e meno quelli di formazione psicodinamica (Hill, Knox, 2002).

Cause dell'autosvelamento:

- per empatizzare con i clienti
- per modellare un atteggiamento appropriato nel cliente;
- per aumentare l'alleanza
- per convalidare la percezione della realtà del proprio cliente;
- per 'normalizzare' la percezione della realtà del proprio cliente;
- per offrire modi alternativi di pensare e agire;
- per soddisfare i bisogni del proprio cliente.

I clienti hanno percezioni simili rispetto al perché dell'autosvelamento da parte del professionista, infatti se gli viene chiesto, adducono le stesse motivazioni elencate qui sopra.

Qualità delle interpretazioni relazionali

La qualità dell'interpretazione è stata definita come la corrispondenza tra l'interpretazione transferale del Counselor con le sue formulazioni dinamiche iniziali di ogni caso:

Dovrebbero essere evitati alti livelli di interpretazioni transferali.

Nel Counseling breve, le interpretazioni si dovrebbero, principalmente, focalizzare sul tema interpersonale centrale di ogni cliente, dando un nome alla qualità ed all'accuratezza di tali interpretazioni.

La puntuale combinazione delle caratteristiche personali del cliente, dei sistemi in cui è inserito, con le caratteristiche del problema e quelle, personali e professionali del Counselor e con le tecniche più adatte alla soluzione è frutto di un accurato e complesso giudizio clinico. Giudizio che cambia ed evolve con il procedere del cliente attraverso il monitoraggio costante della relazione. Dalla ricerca dell'approccio eclettico sistematico sono emerse le linee guida e le procedure elettive di abbinamento intervento-utente maggiormente compatibili.

Fattori di adattamento della relazione alla soggettività del cliente di comprovata efficacia:

Il *livello di reattanza* considera la forza di opposizione esercitata nei confronti dei tentativi di persuasione, verso i suggerimenti, o le richieste. La reattanza include risposte razionali e irrazionali e può essere attivata da una semplice informazione o un'indicazione generica come da un'interpretazione. Nel corso dello sviluppo, nelle fasi di differenziazione, come l'adolescenza, reattanza è un parametro di comportamento atteso a livelli elevati.

Reattanza alta: interventi non direttivi o con minima direttività e metodologie di autosostegno: una guida leggera in un clima accogliente e rassicurante, crea affidabilità e prevedibilità.

Reattanza bassa: risultano fruttuosi interventi direttivi e di orientamento esplicito.

Functional impairment (la gravità)

La gravità del problema considera quanto la sintomatologia interferisce con il funzionamento delle normali attività fisiologicamente attese per un soggetto.

La *complessità del problema* si riferisce alla pervasività del disagio in più aree di sviluppo e si manifesta, contrariamente alla gravità del problema, in senso più estensivo che in acuto.

Pazienti con ridotto supporto e danno in due o più aree di vita (famiglia, lavoro, intimità, ecc.) sembrano beneficiare maggiormente dell'integrazione farmacologica, di un trattamento più intensivo, per più di sei mesi

Una prognosi positiva è connessa ad un contesto sociale supportivo.

Tanto più il problema è complesso e pervasivo, tanto più possono essere applicati con successo approcci orientati all'*insight*.

Nel caso in cui il problema sia molto grave, e il cliente *sia orientato all'esterno*, la strategia preferenziale è quella di stabilire passi successivi per obiettivi intermedi di soluzione sintomatica, con l'applicazione di tecniche comportamentali e direttive e verifica costante degli esiti di ogni passo.

Pazienti con elevato autocriticismo ed evitamento emozionale traggono maggior beneficio da interventi interpersonali e orientati all'*insight*.

Elementi probabili aggiuntivi:

Coping

Lo stile di *coping*: la proposta del Counseling deve tener conto della collocazione del *locus of control*, della percezione della responsabilità e della colpa all'interno o all'esterno di sé (stile internalizzante e stile esternalizzante); della tendenza ad evitare o negare gli elementi cruciali in una situazione problematica (stile elusivo); o dei repentini cambiamenti nella gestione delle situazioni problematiche (stile ciclico).

Se lo stile di *coping* è internalizzante, le procedure elettive sono quelle che stimolano la consapevolezza e l'attivazione emozionale. Il *coping repressivo* si combina positivamente con le procedure che agevolano una graduale consapevolezza (esperienziale nel caso di bambini). La ricerca della padronanza cognitiva e la focalizzazione del problema consente di gestire le alternanze del *coping ciclico*.

Le tecniche comportamentali permettono di confrontare i risultati delle azioni e la tendenza a spostare all'esterno la responsabilità delle azioni e degli eventi (*coping esternalizzante*).

4.4 La ricerca-azione

Partendo dall'assunto che per risolvere un problema bisogna conoscerlo e per conoscerlo bisogna "ricercare" una serie di informazioni, il punto principale diventa "come" e cioè quale metodologia seguire e applicare.

Per quanto riguarda la metodologia di intervento, si è optato per un tipo di ricerca che prescinde e in qualche modo supera il modo classico di fare ricerca pura e ci si è orientati verso la Ricerca-Azione.

Questo tipo di metodologia si rifà alla ricerca-intervento, un tipo particolare di ricerca sociale ideata da Kurt Lewin nel 1946. Il lavoro di Lewin ha le sue radici nel campo delle scienze sociali in particolare con quei problemi collegati con le minoranze etniche negli Stati Uniti negli anni '40.

La peculiarità della ricerca-azione sta nel far combaciare gli obiettivi prefissati con gli effetti della conoscenza e dell'azione: non è "fare ricerca" ma "essere in ricerca", dove il conoscere non è disgiunto dal fare. Infatti, non viene condotta solamente per conoscere una situazione, ma per modificarla, nel momento in cui la si studia, e attraverso le conoscenze che si hanno di essa.

La ricerca-azione rappresenta un metodo particolare di raccolta dati e di intervento sociale ideato da K. Lewin intorno alla metà del XX secolo, derivato dal suo ampio e complesso contributo alla Psicologia e alle Scienze Sociali che lo hanno portato ad elaborare la "Teoria del Campo", e che può essere usato con modalità diverse. Attualmente le definizioni della Ricerca-Intervento sono molteplici, questo perché la teoria originaria non ebbe a suo tempo gran seguito ma fu ripresa alcuni anni dopo e leggermente modificata nelle forme e nei contenuti dai vari studiosi (americani ed europei) che nel corso del tempo la riutilizzarono. Ricerca empirica, ricerca indagine, ricerca partecipante, indagine collaborativa; queste sono solo alcune delle diverse definizioni che hanno caratterizzato tale metodo e da ciascuna è possibile estrarre almeno quattro elementi fondamentali sempre ricorrenti: il coinvolgimento ed il potere conferiti ai partecipanti, la collaborazione attraverso la partecipazione, l'acquisizione di conoscenze, il cambiamento sociale.

Il tutto non si sviluppa attraverso una metodologia lineare, ma grazie ad un processo ciclico composto da tre momenti: pianificazione, esecuzione, inchiesta sui risultati ottenuti.

Ciò che distingue in modo significativo questo tipo di ricerca da quella descrittiva e sociologica è il procedimento di attuazione dell'indagine: infatti essa richiede fin dall'inizio dei lavori, uno stretto contatto con i rappresentanti del territorio su cui si deve indagare. Sulla base del principio di competenza della comunità su quanto la riguarda direttamente, queste persone sono invitate a collaborare attivamente a tutte le fasi della ricerca offrendo il loro punto di vista, le loro riflessioni, i loro suggerimenti sull'oggetto dell'indagine. Fra tecnici e cittadini si stabilisce così un rapporto nel quale entrambe le parti hanno qualcosa da dare e qualcosa da ricevere: le informazioni sulla comunità da un lato e le tecniche di raccolta e di elaborazione dei dati dall'altro, in una visione fortemente democratica della trasmissione di sapere e abilità, e tramite lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse umane, con particolare riferimento al riflettere, all'apprendere e al cambiare.

Attualmente tra le tipologie della ricerca-azione più utilizzate si sono distinte quattro varietà: diagnostica, partecipante, empirica, sperimentale. La ricerca diagnostica individua un problema e cerca di porvi rimedio. Quella partecipante è considerata più una tecnica che

una ricerca e riprende i temi citati in precedenza rispetto alla partecipazione e collaborazione di più parti.

La ricerca empirica viene effettuata all'interno di una situazione ordinaria e il ricercatore assume una posizione prevalentemente di osservazione, senza essere direttamente responsabile del lavoro.

Quella sperimentale valuta la relativa efficacia delle tecniche di ricerca in situazioni sociali comparabili.

Il modello procedurale invece, rappresenta la diretta prosecuzione del lavoro di Lewin ed è uno dei più chiari e dettagliati; esso è costituito da cinque grandi sequenze:

Sviluppo del gruppo

Formazione del gruppo di ricerca azione

Precisazione delle mete del gruppo

Training del gruppo di ricerca azione

Contratto di ricerca

Ricerca che contiene le seguenti articolazioni

Definizione del problema

Determinazione del modo di raccogliere le informazioni

Analisi dei dati

Ipotesi di azione

Azione che si snoda attraverso tre passaggi

Definizione dell'azione

Sviluppo del piano generale

Attuazione del piano

Ciascuna di queste sequenze comprende un ciclo continuo di:

Pianificazione

Esecuzione

Indagine

Valutazione e ripianificazione

Gli strumenti utilizzabili per la rilevazione dei dati vanno da quelli tradizionali del questionario o dell'intervista, agli incontri di gruppo, ai dibattiti e alle riflessioni collettive.

I caratteri distintivi della ricerca-azione sono, in sintesi, i seguenti:

E' progettata e condotta in modo collettivo, con la partecipazione attiva di tecnici e di persone appartenenti alla comunità.

Perciò, non si tratta soltanto di leggere il sociale, ma anche di modificarlo in maniera efficace.

Con la messa a punto di interventi destinati ad affrontare il problema, affinché l'azione e la produzione di cambiamenti in una data situazione sia diretto e immediato. Il successo della R-A consiste nell'avviare delle dinamiche di soluzione dei problemi nel corso della stessa ricerca-intervento e nel far emergere potenzialità celate o trascurate di persone o istituzioni o gruppi presenti sul territorio. Permette di porre l'attenzione sui processi di comunicazione e sul lavoro collettivo. La sua caratteristica di flessibilità, permette di introdurre modifiche

nella programmazione mano a mano che si procede nel lavoro. L'attenzione è rivolta in primo luogo ai processi. Occorre inoltre tener presente che le procedure riferite alla R-A sono molto diverse e talvolta contrapposte ai metodi sperimentali; infatti, nei modelli sperimentali si cerca di rendere oggettiva la ricerca ponendo una certa distanza tra il soggetto e l'oggetto di indagine; nella R-A il soggetto è parte integrante dell'azione di ricerca, tanto che i gruppi di R-A sono formati dagli stessi soggetti delle azioni-problema e contemporaneamente "oggetto" dell'attività di ricerca. Per individuare possibili soluzioni all'interno del sistema preso in esame, per l'elaborazione di un progetto di ricerca e di intervento, può essere utile individuare i punti di forza e di debolezza.

Le ipotesi di ricerca e di azione non sono mai stabilite in modo rigido, ma si definiscono e vengono poi modificate mano a mano che il ricercatore si inserisce nell'ambiente e prende contatto con i soggetti e i gruppi sociali oggetto dell'intervento, in modo tale che diventano interlocutori privilegiati del ricercatore.

Gli atteggiamenti e le modalità della ricerca tradizionale si possono riassumere con:

- Atteggiamento scientifico, - Analisi delle transizioni, - Raffinamento della conoscenza,
- Metodologia mirante al raffinamento dei dati, - Determinazione di fatti, invarianti, leggi, costanti, - Procedure rigorosamente ipotetico-deduttive, - Distacco e neutralità del ricercatore, - Stabilizzazione del cambiamento, - Riferimento a problemi di conoscenza, - Monodisciplinarietà.

Gli atteggiamenti e le modalità della ricerca azione si possono riassumere con:

- Atteggiamento prasseologico, - Elaborazione di transizioni, - Implicazione esistenziale in senso soggettivo, - Ricerca dell'efficacia per operare delle scelte, - Elaborazione di tattiche, strategie, politiche, - Rivalutazione dell'affettivo e dell'immaginario, - Implicazione ed emancipazione degli attori, - Formazione al cambiamento, - Riferimento a problemi sociali (questioni valoriali), - Interdisciplinarietà.

In definitiva la Ricerca-Azione (Trombetta, Rosiello, 2000) è una metodologia del fare che permette un parallelo tra indagine ed intervento, ricerca e azione, e che attraverso delle ipotesi iniziali individua le possibili soluzioni alle problematiche che emergono e, in una fase successiva che prevede l'azione, attraverso il feed-back dell'impatto sul territorio, può aggiustare il tiro nella progettazione delle ulteriori fasi dell'intervento.

Analisi Organizzativa Multidimensionale

L'A.O.M. è uno degli strumenti più efficaci per intervenire all'interno delle organizzazioni; permette una visione completa e diversificata della struttura, analizzando diverse dimensioni: strategica-strutturale, funzionale, psicodinamica, psico-ambientale. Queste dimensioni sono tra loro interdipendenti e vengono perciò studiate in maniera trasversale dal consulente. La prima dimensione evidenzia le variabili politiche, giuridiche, economiche (elementi definiti hard), la seconda si occupa della distribuzione di compiti e ruoli; la terza e la quarta dimensione (soft) studia gli aspetti relazionali, le dinamiche di gruppi, il grado di soddisfazione e motivazione personali.

Presupposti operativi e finalità del progetto.

Il Counselor è un sensore sociale e occupa uno spazio intermedio che pone in relazione il mondo esterno con l'interno dell'individuo, e può essere definito un facilitatore relazionale del territorio. Il suo intervento consiste nell'attivare nel singolo, nel gruppo e nella comunità processi relazionali mirati a:

- promuovere la qualità della vita, la tutela della salute, il benessere sociale, le opportunità educative nonché quelle di inserimento sociale e lavorativo;
 - ridurre il rischio del disagio sociale, dell'emarginazione, della devianza, ove sia rilevata e riconosciuta l'esistenza di situazioni a rischio;
- rendere i diversi attori sociali competenti nell'elaborazione di strategie adeguate al contesto di riferimento ed efficaci per lo sviluppo di comunità.

Ricerca-azione XII Municipio di Roma: metodologie, strategie e strumenti

5

La nostra ricerca-azione è stata focalizzata su due poli di attività: **l'intervento formativo**, destinato a sviluppare competenze da un lato e benessere ed empowerment personale negli allievi partecipanti alla azione formativa, e **l'intervento itinerante**, finalizzato ad una descrizione conoscitiva integrata della comunità, all'individuazione di risorse come fattori protettivi del disagio, all'offerta di servizi di ascolto, orientamento, informazione itineranti sul territorio stesso della comunità.

Rispetto all'intervento formativo l'assunto di partenza è che la formazione/qualificazione, in particolare quella metodologicamente finalizzata alla globalità della persona, migliori la percezione delle proprie competenze e conoscenze, dunque della propria qualità di vita. Il miglioramento della qualità della vita va ad incidere positivamente su tutta la comunità di appartenenza (individui, organizzazioni, territorio), in quanto fortemente connessa alla capacità di attivare risorse e risposte efficaci all'impatto di stressor ambientali.

L'intervento itinerante è stato impostato in fasi, di cui una trasversale a tutto il processo:

Mappatura e ricognizione del territorio

Sensibilizzazione, promozione e avvio del Centro Ascolto e Orientamento Itinerante (CAO Camper)

Contatto ed approccio con i giovani/utenza target

Strutturazione e stabilizzazione dell'intervento.

Monitoraggio e valutazione dell'intervento

Il Counselor che opera sul territorio si avvale, nella prima fase, del lavoro di **mappatura**, cioè della tecnica di analisi del territorio, strumento indispensabile per la conoscenza del contesto in cui si va a sviluppare il lavoro e che si articola in sette punti:

Il **profilo territoriale**, che riguarda la configurazione dell'aspetto geografico del territorio d'intervento.

Il **profilo demografico**, che riguarda i caratteri strutturali e le caratteristiche dinamiche della popolazione.

Il **profilo** delle **attività produttive**, che individua la tipologia occupazionale del quartiere.

Il **profilo dei servizi**, che individua la tipologia dei servizi socio-sanitari, socio-educativi etc. con cui poter avviare un lavoro di rete.

Il **profilo istituzionale**, che rappresenta l'insieme delle risorse economiche, politiche e religiose della comunità.

Il **profilo antropologico-culturale**, inerente ai valori, agli atteggiamenti, alla storia e alle tradizioni della comunità.

Il **profilo psicologico**, utile per rendersi conto di quale sia il senso di appartenenza e le dinamiche della popolazione.

Un'accurata conoscenza del territorio facilita l'inserimento dell'operatore nel contesto, e quindi lo agevola nel comprendere quali siano i punti di forza ed i punti di debolezza della comunità di riferimento.

I Counselor, generalmente in coppia o in piccolo gruppo (tre persone), sono considerati in questa fase l'unità operativa di base itinerante.

Contemporaneamente, procede un lavoro di osservazione per avere una mappa dei luoghi frequentati dal target d'interesse, che, una volta individuato, darà modo al Counselor di rilevare caratteristiche importanti al suo interno (ruoli, conflittualità).

Anche la semplice osservazione richiede però delle competenze specifiche, fra le quali la capacità di saper osservare sia la totalità sia il dettaglio, la sospensione del giudizio e l'attenzione.

Dopo l'individuazione e l'osservazione, si passa alla costruzione di una scheda di rilevamento.

Il contatto con il target d'intervento può avvenire o su richiesta degli utenti o per iniziativa degli operatori. I metodi usati sono diversi, e possono andare dalla somministrazione di questionari o interviste, agli interventi animati sul posto, dalla presentazione da parte di un soggetto chiave, tramite manifesti o volantini, alla presentazione diretta dell'équipe al target di riferimento. La scelta adottata dal nostro gruppo ha visto procedere in parallelo l'osservazione diretta del territorio considerato, la costruzione di strumenti di rilevazione delle caratteristiche strutturali di luoghi e "personaggi" cruciali nella comunità per la popolazione adolescenziale, l'utilizzazione di queste schede e dei questionari conoscitivi. I due questionari utilizzati nel territorio sono stati finalizzati alla rilevazione del grado di benessere percepito nella comunità di appartenenza e alla descrizione di abitudini, preferenze, interessi, luoghi di incontro e percezione del territorio da parte degli adolescenti.

Vogliamo qui sottolineare la doppia valenza data al questionario proposto ai ragazzi. Da un lato abbiamo voluto ottenere informazioni da poter poi restituire come risorsa alla comunità, dall'altro abbiamo voluto utilizzare un questionario poco impegnativo come un'occasione per dare parola ai ragazzi. Un primo passo verso un'apertura allo spazio di ascolto offerto poi con il CAO Camper.

L'utilizzo del questionario ha svolto un'importante funzione di "aggancio" tra operatore e utente. Mediante la loro somministrazione è stato possibile per l'agevolatore, curare l'aspetto non solo quantitativo, ma anche qualitativo della ricerca, attraverso una comunicazione più approfondita centrata sull'ascolto. Ciò ha permesso di rilevare informazioni aggiuntive, rispetto a quelle del solo questionario, creando pertanto un rapporto di fiducia e di collaborazione. Tale scambio comunicativo ha fornito all'operatore, attento ad accogliere

i segnali di disagio, la possibilità concreta di porsi come tramite utile fra l'utente e la regione.

Una volta stabilito il primo contatto, infatti, il Counselor fa sì che si stabilisca una relazione continuativa (a breve termine) basata sulla fiducia, sull'ascolto e sull'empatia. Per mantenere questo tipo di relazione l'operatore deve risultare visibile e disponibile sul territorio per cogliere le esigenze dell'utenza ed essere pronto a costruire insieme a quest'ultima, un percorso di crescita che sia funzionale alle sue richieste, attraverso un progetto realmente pertinente allo specifico contesto.

A questo scopo sono stati affissi regolarmente nei luoghi-chiave volantini con l'indicazione dei tempi di permanenza e gli spostamenti del CAO Camper, con i servizi connessi. In ultimo l'operatore, in virtù del ruolo di accompagnatore e non dispensatore di soluzioni, deve saper riconoscere il momento in cui il suo lavoro giunge al termine, facilitando, come è avvenuto per la fase del contatto, anche la fase del distacco, certamente un momento difficile sia per esso che per l'utenza, da affrontare in maniera graduale e non traumatica.

Fase di sensibilizzazione, promozione e implementazione del CAO Camper

Il C.A.O. camper ha ricoperto un ruolo molto importante per la realizzazione della ricerca. Da lì infatti è stato possibile organizzare i turni di lavoro, strutturare e pianificare le singole uscite, rafforzare il clima di gruppo, oltre ovviamente raggiungere i luoghi scelti per l'intervento ed essere visibile agli occhi dei cittadini.

Il camper è stato operativo per 5/6 giorni la settimana con turni giornalieri di 5 ore per la mattina e 5 per il pomeriggio, per circa 4 mesi. L'equipe era costituita da un docente o un tutor responsabili e da tre operatori.

Al suo interno era sistemato in modo suddiviso per i due gruppi il materiale di lavoro: mappatura del territorio con tutte le informazioni sui servizi presenti, pagine gialle ed elenco del telefono, questionari da somministrare, volantini, foglio-turni. Inoltre era presente un quaderno in cui venivano riportati dati su: numero di interviste, persone contattate, lavoro svolto, dubbi e indicazioni sulle successive uscite, e che veniva costantemente aggiornato per i turni successivi. In questo modo gli operatori potevano essere sempre in contatto con lo svolgimento del lavoro attraverso un senso di continuità e di collaborazione reciproca. All'esterno invece erano attaccate due grandi insegne che rendevano riconoscibile il mezzo.

Tre operatori per ogni turno consentivano sia di somministrare un gran numero di questionari, sia di operare in maniera differenziata, apprendendo anche tecniche di aggancio differenti e sperimentando così modalità più opportune ed efficaci per entrare in relazione con quelle persone che si mostravano diffidenti o disinteressate.

La gran parte del lavoro era rivolta alla somministrazione di questionari per ottenere il maggior numero possibile di informazioni, ma non sono mancati momenti di confronto più intensi in cui gli allievi hanno potuto utilizzare tecniche di ascolto e di sostegno apprese durante il corso di formazione, riuscendo a contenere situazioni di sconforto o di disagio. Tra gli obiettivi del C.A.O. camper ricordiamo infatti, oltre all'orientamento, anche la funzione di supporto. Questo ha gratificato molto gli agevolatori, soprattutto in quei casi in cui sono riusciti a coinvolgere l'utente all'interno del camper per effettuare colloqui più strutturati.

L'organizzazione del singolo turno variava a seconda delle esigenze e dei luoghi di intervento; in linea di massima dopo aver raggiunto lo spazio scelto in precedenza veniva

preparato il materiale per l'uscita (penne, questionari e volantini di presentazione) e i ragazzi si distribuivano per il quartiere, solitamente insieme ma talvolta anche singolarmente. Si cercava sempre di raggiungere luoghi diversificati (negozi, mercati, uffici, parchi) per contattare persone di diverse età ed estrazione sociale, al fine di riscontrare richieste ed esigenze differenti. Durante la somministrazione dei questionari per gli adolescenti si sceglievano chiaramente luoghi di aggregazione giovanile e si contattavano gruppi di ragazzi che confidandosi con gli operatori sulle loro preoccupazioni, sulla scuola, su ciò che amavano o non amavano del loro quartiere, fornivano informazioni sempre preziose.

Dopo circa metà del turno i ragazzi tornavano alla base-camper per lasciare il materiale, scambiare le impressioni, fare un breve riposo e preparare una seconda uscita.

Le **tecniche di aggancio e le modalità di ascolto** a lungo studiate durante il corso e specificatamente approfondite durante la preparazione dell'intervento (simulate) sono risultate di grande utilità; così come l'efficacia del lavoro di gruppo attraverso la cooperazione e l'interdipendenza.

L'esperienza diretta sul campo ha quindi completato il percorso formativo ed amplificato il senso di competenza e professionalità degli operatori, che hanno potuto individuare e sperimentare un proprio stile di approccio e di intervento che manterranno come bagaglio personale per interventi successivi.

Di seguito è riportato il volantino costruito dagli allievi per la diffusione del servizio nella circoscrizione. Distribuito prima dei questionari, questo depliant a colori costituiva un modo per presentare ai cittadini gli obiettivi della ricerca e i luoghi di posizionamento del camper durante la settimana. Svolgeva inoltre un primo modo per sensibilizzare le persone ed abituarle alla nostra presenza.

La costituzione dell'Associazione A.Co.S.

L'associazione A.Co.S. (Associazione Counseling e Sostegno) è nata a seguito della collaborazione tra Regione Lazio e Cooperativa Aspic ed è stata costituita direttamente dagli allievi del corso. La regione aveva infatti stanziato dei fondi per la costituzione di una cooperativa o di una associazione al fine di proseguire quel lavoro di ricerca e intervento già avviato durante l'azione non-formativa. Questo ha motivato alcuni allievi del corso, che dopo aver concluso il lavoro di ricerca, si sono riuniti confrontandosi su obiettivi e metodologie di intervento, decidendo in seguito di istituire questo servizio.

In questo modo è stato possibile rafforzare il legame tra il momento didattico/formativo e quello professionale, dando la possibilità a giovani interessati e motivati di sperimentare concretamente e per scopi utili alla comunità, le loro competenze.

Attualmente l'A.Co.S. collabora con Aspic per la costruzione di progetti rivolti per lo più alle scuole e al disagio giovanile, e intende ampliare con gli anni il proprio campo di indagine ed intervento anche ad altri ambiti, attraverso un processo integrato che vuole coinvolgere l'individuo, i gruppi e la comunità.

Descrizione territoriale e geografica del XII Municipio

6

Il territorio del XII Municipio ha un'estensione di 183,17 Km². Si estende a sud fino a confinare con il comune di Pomezia, a nord tocca i quartieri della Montagnola e dell' Ardeatina, ad est è delimitato dai comuni di Marino e Castelgandolfo e, in parte, dalla via Ardeatina; ad ovest, tra Vitinia e Tordivalle, è lambito da una delle anse del Tevere e confina con la tenuta presidenziale di Castelporziano. Si articola in diversi quartieri: Eur, Mostacciano, Tor di Valle, Torrino, Torrino Nord, Mezzocamino, Vitinia, Spinaceto, Tor de Cenci, Casal Brunori, Decima, Castel di Decima, Montemigliore, Frigoria, Valleranno, Castel Romano, Ferratella, Laurentino, Colle di Mezzo, Giuliano Dalmata, Fonte Meravigliosa, Cecchignola, Cecchignola Sud, Tor Pagnotta, Falcognana, Castel di Leva e Santa Palomba.

Caratteristiche della popolazione e dati anagrafici

Abitanti residenti: 160.757, per una densità di 8,8 abitanti per ha (fonte: popolazione iscritta in anagrafe). 95 maschi ogni 100 femmine. Il rapporto percentuale tra la popolazione anziana (65 anni e più) e quella giovanile (meno di 14 anni) è di 96,0 (indice di vecchiaia). Sul totale della popolazione di Roma, il XII municipio ha un peso demografico del 5,7%. L'incremento medio annuo della popolazione è del 2%. La popolazione fino a 13 anni compresi è del 19,5%; oltre i 65 anni è del 13%. La percentuale di donne, tra la popolazione oltre i 65 anni, è del 56,3%. Il rapporto tra la popolazione oltre i 75 anni ed il totale della popolazione è del 5,3%. Il rapporto tra la popolazione attiva e il totale della popolazione (tasso di attività), risalente al censimento 1991, è di 47,3 %, di cui il 57,8% maschi, il 37,2% femmine. Il tasso di scolarità, cioè il rapporto percentuale tra gli scolari e gli aventi diritto è, per la fascia di età dai 6 ai 13 anni, del 98,3%, e per la fascia di età dai 14 ai 29 anni è del 43%. Il numero medio, infine, di componenti per famiglia è di 3 individui.

Tabella 49 - Uffici postali

| UFFICI POSTALI | INDIRIZZO |
|-------------------|-----------------------------|
| Roma Laurentino | Via Torpagnotta, 2 |
| Roma Succ. 014 | Piazzale Douhet, 18 |
| Roma EUR | V.le Beethoven, 36 |
| Roma Succ. 106 | Via Piana di Montorio, 37 |
| Roma Succ. 138 | V.le B. V. Del Carmelo, 61 |
| Roma Succ. 139 | V.le Europa, 175 - 190 |
| Roma Vitinia | Via Casalecchio di Reno, 37 |
| Roma Spinaceto | V.le Eroi Di Cefalonia |
| Roma Trigoria | Via P. Carlo Boggio, 14 |
| Roma Divino Amore | Via Ardeatina, Km. 12 |

Nel XII Municipio sono presenti 7 Parchi urbani per una superficie totale di 1.754.100 mq.

Tabella 50 - Parchi urbani

| INDIRIZZO | SUPERFICIE | QUARTIERI |
|----------------------------|------------|---------------|
| Parco Campagna Ferratella | 63.000 mq | FERRATELLA |
| Parco Cesare Pavese | 60.000 mq | FERRATELLA |
| Parco Sabatini | 7.600 mq | MOSTACCIANO |
| Parco Campagna Mostacciano | 667.000 mq | MOSTACCIANO |
| Parco Spinacelo | 711.500 mq | SPINACETO |
| Parco Fernando Pereira | 245.000mq | TOR DE' CENCI |
| Parco Fonte Ostiense | | LAURENTINO |

Tabella 51 - Comitati di quartiere

| COMITATI DIQUARTIERE | INDIRIZZO | TELEFONO |
|----------------------|--------------------------------|-------------|
| EUR | L.go Adenauer, 2 | 06 5924618 |
| FERRATELLA | Via CesarePavese, 146 | 06 5004915 |
| TORRINO DECIMA | c/o A.S. Roma XII | 335 8414314 |
| TORRINO NORD | via della Grande Muraglia, 313 | 347 8504984 |
| MOSTACCIANO | via Fulvio Tomassucci,12 | 338 9578550 |
| PRATO SMERALDO | Via Cerva,195 | 06 5033741 |
| FONTE MERAVIGLIOSA | via A.De Michele, 16 | 06 5042621 |
| GIULIANO DALMATA | P.zza Giuliani e Dalmati | |

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| TOR DE' CENCI | Via Romolo Gigliozzi, 105 | 333 4370907 |
| COLLE PARNASO | Via Proust, 7 | 06 5022077 |
| TRIGORIA | Via Dina, c/o Centro Anziani | 06 5060990 |
| ASSOCIAZIONE CITTADINI TRIGORIA NUOVA | Via Antonino Giuffré, 30 | Fax 06 233226242 340 1480674 |
| CASTELLUCCIA SAN PAOLO | Via G. De Angelis D'Ossat, 2 | 06 71353062 |
| DIVINO AMORE | Via Ardeatina, 1230 | 06 7135678 |
| MOLINO | Via Santa Felicola, 28 | 06 71355635 |
| CECCHIGNOLA SUD | Via Zanetta, 56 | 06 51955485 |

BANCA DEL TEMPO

Si trova c/o: Associazione Donne Insieme/ Coord. Donne CGIL

Via Ignazio Silone - I Ponte c/o Sede Circoscrizionale

Tel. 06 50513762 - Fax 06 50993121

Dal lun. al ven. dalle 10.00 alle 13.00

Giov. dalle 15.30 alle 17.30

SERVIZI SOCIO-EDUCATIVI

Sul territorio del XII Municipio sono presenti 7 asili nido, 22 scuole dell'infanzia comunali, 12 scuole dell'infanzia statali, 21 scuole elementari, 15 scuole medie, 14 scuole superiori.

Tabella 52 - Asili nido

| DENOMINAZIONE | INDIRIZZO | TELEFONO |
|--------------------|-------------------------|---|
| RICCIO CAPRICCIO | via Marotta, 35 | 06/5018436 - 06/5990644 Orario 7.00 - 16.30 |
| L'ORSETTO GOLOSO | via B. Fenoglio, 6 | 5010909 - 06/50990637 Orario 7.00 - 18.00 |
| ARCA DI NOE' | via Divisione Torino, 6 | 06/5010322 - 06/50990630 Orario 7.00 - 16.30 |
| PULCINO BALLERINO | via Matteo Batoli, 72 | 06/5014007 - 06/50990805 Orario 7.00 - 16.30 |
| OCEANO | viale Egeo, 130 | /5919172 - 06/54222406 Orario 7.00 - 18.00 |
| IL PAPERINO GIALLO | via Fiume Giallo, 390 | 0652207403 - 06/52248266 Orario 7.00 - 16.30 |
| IL GERMOGLIO | via Orazio Console, 35 | 06/5084115 - 06/50799413 Orario 7.00 - 18.00 |

Tabella 53 - Scuole dell'infanzia comunali

| DENOMINAZIONE | INDIRIZZO | TELEFONO |
|----------------|-------------------------|-------------|
| EUR | via dell'Elettronica, 3 | 06/5915597 |
| PIANETA VENERE | via pianeta Venere, 13 | 06/5201250 |
| TABY | via Taby, 5 | 06/52200706 |
| BARTOLI | via Matteo Batoli, 13 | 06/5010214 |
| ARDEATINA | via Ardeatina Km. 1274 | 06/71355113 |
| TRIGORIA | via di Trigoria, 280 | 06/5062936. |
| TOR DE' CENCI | via Orazio Console, 80 | 06/5084228 |
| VITINIA | via Marzabotto | 06/52370853 |
| ARENA | via Arena, 206 | 06/5071690 |
| AVERSA | via Aversa, 165 | 06/5073250 |
| F. DE GRENET | via F. De Grenet, 129 | 06/5080290 |
| FRIGNANI | via Frignani, 83 | 06/5084769 |
| RENZINI | via Ronzini, 48 | 06/5084714 |
| STAME | via Stame, 162 | 06/5071722 |
| COLLE DI MEZZO | via Cerulei, 39 | 06/5043102 |
| PRATO SMERALDO | via E. Lampridio Cerva | 06/5041776 |
| TOSI | via Luca Gaurico | 06/5191652 |
| VIGNA MURATA | via T. Arcidiacono | 06/5035867 |
| FENOGLIO | via B. Fenoglio, 5 | 06/5017667 |
| GADDA | via C. E. Gadda, 156 | 06/5012497 |
| MAROTTA | via Marotta | 06/5003821 |
| SILLANI | via Sillani | 06/5002837 |

Tabella 54 - Scuole dell'infanzia statali

| DENOMINAZIONE | INDIRIZZO | TELEFONO |
|--------------------|---------------------|-------------|
| QUASIMODO | via S. Quasimodo | 06/5021759 |
| BUZZATI | largo D. Buzzati | 06/5021934 |
| TRIGORIA | via Torsiello | 06/5062825 |
| MILLEVOI | via Millevoi | 06/51958129 |
| FRATELLI GRIMM | via S. Savarino, 58 | 06/5088549 |
| COLLE DI MEZZO | via L. Gaurico | 06/5034197 |
| F. GIALLO | via F. Giallo | 06/5294287 |
| SANSOTTA | via Sansotta | 06/5202996 |
| CINA | via Cina | 06/5204507 |
| B. V. CARMELO | via B. V. Carmelo | 06/5294625 |
| CASALE MOSTACCIANO | via Jachino | 06/5293662 |
| VALLERANO | via Vallerano | |
| BOLTAR | piazza L. Cerva | 06/5010348 |

Tabella 55 - Scuole elementari

| DENOMINAZIONE | INDIRIZZO | TELEFONO |
|----------------|------------------------|-------------|
| EUR | via dell'Elettronica 3 | 06/5914891 |
| FERRATELLA | largo D. Buzzati 15 | 06/5002148 |
| TRIGORIA | via Torsiello 1 | 06/5061913 |
| CASTEL DI LEVA | via Ardeatina 1274 | 06/71355047 |
| MOLINO | via Ardeatina 1221 | 06/71355077 |
| VITINIA | via Marzabotto | 06/52370870 |
| TOR DE' CENCI | via M. Serao | 06/5071685 |
| SAVARINO | via S. Savarino | 06/5083954 |
| SPINACETO | via Renzini ,48 | 06/5073568 |
| SPINACETO | via Carlo Avorio | 06/5070568 |
| SPINACETO | via G. Frignani 97 | 06/5081714 |
| SPINACETO | via P. Renzi 47 | 06/5070346 |
| TOSI | via dei Corazzieri 110 | 06/5915478 |
| VIGNA MURATA | via V. Drago 106/108 | 06/5035411 |
| GRAMSCI | via Laurentina 710 | 06/5014972 |
| GADDA | via C. E. Gadda | 06/5001670 |
| TORRINO | via Cina, | 06/5298735 |
| TORRINO | via F. Giallo | 06/5205074 |
| PALLAVICINI | via don P. Borghi 165 | 06/5290710 |
| VALLERANO | via Vallerano | |

Tabella 56 - Scuole medie

| DENOMINAZIONE | INDIRIZZO | TELEFONO |
|------------------|---------------------------|--------------|
| PURIFICATO | via Fonte Meravigliosa 79 | 06/5040904 |
| PURIFICATO succ | via Vincenzo Drago 114 | 06/5035342 |
| C. BATTISTI | via D. Torino 119 | 06/5010536 |
| C. BATTISTI succ | via Comisso | 06/5010257 |
| G. TACITO | via del Risario 34 | 06/52371650 |
| RUFFINI | via Camillo Sabatini 111 | 06/5298344 |
| BACHELET | viale B. V. Carmelo 85 | 06/5294077 |
| P. R. FORMATO | via Ardeatina 1274 | 06/71355006 |
| G. MAMELI | via Carlo Avolio 60 | 06/5071196 |
| U. NISTRI | via Renzini 50 | 06/5070707 |
| O. RESPIGHI | via R. Gigliozzi 35 | 06/5084020 |
| L. DA VINCI | via Civiltà del Lavoro 4 | 06/5926206 |
| G. VERNE | via I. Silone 100 | 06/5010605 |
| M. SERAO | via C. E. Gadda 134 | 06/5003853 |
| C. PAVESE | via Comisso 23 | . 06/5016907 |

Tabella 57 - Scuole superiori

| | | |
|-------------------------|-----------------------------------|------------|
| Licei ginnasi | | |
| PLAUTO | via A. Renzini 70 | 06/5070486 |
| F. VIVONA | via della Fisica 14 | 06/5926773 |
| Licei scientifici | | |
| ARISTOTELE | via dei Sommozzatori 50 | 06/5926433 |
| S. CANNIZZARO | via della Previdenza Sociale 20 | 06/5913805 |
| E. MAJORANA | via Carlo Avolio 111 | 06/5084274 |
| Istituti tecnici | | |
| A. MONTI | via S. Lo Rizzo, 71 | 06 5070193 |
| A. MONTI | Succ. via Brancati | 06/5004643 |
| E. PERTINI | via A. Argoli, 45 | 06/5043103 |
| RUIZ | viale Africa 109 | 06/5916476 |
| XXVIII I. T. C. | via A. Argoli 45 | 06/5043103 |
| ALBERTI (geometri) | viale della civiltà del lavoro, 4 | 06/5923396 |
| DE PINEDO (aeronautico) | via F. Morandini 30 | 06/5034143 |
| Istituti professionali | | |
| ALBERGHIERO | via I. Silone 369 | 06/7990456 |
| P. GOBETTI | via V. Brancati | 06/5003709 |

Negli uffici del municipio è presente anche l'U. O. S. E. C. S. (Unità Organizzativa Socio Educativa Culturale e Sportiva), che gestisce gli asili nido e le scuole dell'infanzia comunali, il servizio di refezione scolastica, di trasporto scolastico, l'acquisto di materiale scolastico e la riscossione delle quote contributive. Sono presenti 2 centri di orientamento al lavoro: un C. O. L. (Centro di Orientamento al Lavoro) e un C.I.L.O. (Centro di iniziativa locale per l'occupazione).

Il C. O. L. si trova a via Vincenzo Ugo Taby, 30 (infoline /fax 06 52 27 4827- Torino), (orario di segreteria: lun. dalle 15:00 alle 18:00, mart. e giov. dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00).

Il C. O. L. è uno sportello del Comune di Roma, che mette a disposizione gratuitamente a tutti coloro che sono in cerca di occupazione un servizio di consulenza ed orientamento.

Esso fornisce i seguenti servizi:

ACCOGLIENZA (Orientaservizi)

INFORMAZIONE (Consultazione riviste, bacheche offerte di lavoro, concorsi, leggi sull'imprenditoria, legge Bersani, ecc.)

CONSULENZA (Percorsi di ricerca attiva di lavoro, compilazione curriculum vitae, preparazione colloqui di lavoro, autoimprenditoria)

SEMINARI (Formativi delle tecniche di ricerca di lavoro)

SERVIZIO STAGE

SERVIZIO EURES (Informazione/orientamento sulle opportunità offerte nell'ambito della Comunità Europea)

SERVIZI (D'orientamento per fasce deboli).

Il C. I. L. O. (Centro di Iniziativa Locale per l'Occupazione), si trova a via Ignazio Silone I ponte, (tel. 06 50524495- fax 06 50992694), (orario di ricevimento: lun. merc. ven. dalle 09:00 alle 14:00 il mart. e giov. dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00) è un servizio di orientamento e reinserimento nel mondo del lavoro. Fornisce informazioni, orientamento alle scelte e consulenza alle diverse fasce di mercato del lavoro con particolare attenzione a quelle più deboli.

Il suo obiettivo è di rafforzare le capacità di inserimento al lavoro, in collaborazione con la rete dei servizi per l'impiego e le sezioni circoscrizionali per l'impiego.

E- mail: cilo.silone@sirio.regione.lazio.it

SERVIZI SOCIO SANITARI

I servizi socio sanitari fanno riferimento all'Azienda Sanitaria Locale Roma "C" sita in via dell'Arte, 68 - 00144 Roma - Italia - tel. (+39) 0651001.

Tra i servizi socio sanitari sono presenti 7 Poliambulatori

Tabella 58 - Servizi della Sanità Pubblica

| |
|---|
| Via della Civiltà Romana 15, tel. 065925534 fax 065912866 |
| ↳ Cardiologia |
| ↳ Gastroenterologia |
| ↳ Oculistica |
| ↳ Urologia |
| ↳ Dermatologia |
| ↳ Ginecologia |
| ↳ Ortopedia |
| ↳ Fisiatria |
| ↳ Fisiocinesiterapia |
| ↳ Neurologia |
| ↳ ORL |
| ↳ Prelievi |
| Via Civiltà del Lavoro 77, tel e fax 065918318 |
| ↳ Cardiologia |
| ↳ Gastroenterologia |
| ↳ Odontoiatria |
| ↳ Terapia iniettiva |
| ↳ Dermatologia |
| ↳ Ginecologia |
| ↳ Ortodontia |
| ↳ Endocrinologia |
| ↳ Oculistica |

| |
|---|
| ↳ ORL |
| ↳ Ortopedia |
| ↳ Audiometria |
| Via Ardeatina 1233, tel. 0671355091 |
| ↳ ORL |
| ↳ Vaccinazioni |
| ↳ Cardiologia |
| ↳ Ginecologia |
| Via Frignani 83 (Spinaceto), tel. 065083953 |
| ↳ Cardiologia |
| ↳ Neurologia |
| ↳ Otoiatria |
| ↳ Vaccinazioni |
| ↳ Dermatologia |
| ↳ Ginecologia |
| ↳ Pediatria |
| ↳ Med. Scolastica |
| ↳ Endocrinologia |
| ↳ Ortopedia |
| ↳ Terapia iniettiva |
| ↳ Medicina preventiva in età evolutiva |
| Via Gemmano 12 (Vitinia), tel. 065083953 |
| ↳ Ortopedia |
| ↳ Reumatologia |
| ↳ Terapia iniettiva |
| ↳ Ginecologia |
| ↳ Dermatologia |
| ↳ Otorino |
| ↳ Cardiologia |
| Via Sabatini, tel. 0659586001/6003 |
| ↳ Cardiologia |
| ↳ Ortopedia |
| ↳ Reumatologia |
| ↳ Ginecologia |
| ↳ Oculistica |
| ↳ ORL |
| ↳ Neurologia |

Via Noventa 1, tel. 065021587

↳ Medicina preventiva in età evolutiva

↳ Servizio di Dialisi e Nefrologia via Noventa, 8, tel. 065004818 fax 065017882; Centro emodializzati: per pazienti affetti da insufficienza renale cronica.

Nel XII Municipio è presente un **SER T**. Prevenzione e cura delle tossicodipendenze c/o Ospedale S. Eugenio P.le dell'Umanesimo, 10 tel. 06 51002455

TEMPI DI ATTESA DI ALCUNE PRESTAZIONI

ACCOGLIENZA: 3 giorni

CERTIFICATO DI TOSSICODIPENDENZA: 10 giorni

CERTIFICATO DI NON TOSSICODIPENDENZA: 30 giorni

N. O. INGRESSO IN COMUNITA': 20 giorni

PROGRAMMA RECUPERO ART. 75 D. P. R. 309/90: 60 giorni

CAD ASSISTENZA DOMICILIARE

Via Laurentina 631 tel. 06 5921416

TEMPI DI ATTESA DI ALCUNE PRESTAZIONI

ASSISTENZA INFERMIERISTICA: 1- 3 giorni

FISIOCHINESITERAPIA: 60 giorni

VISITE SPECIALISTICHE: 7- 10 giorni

SERVIZIO DI MEDICINA LEGALE

Viale C. Sabatini tel. 06 5919461

TEMPI DI ATTESA DI ALCUNE PRESTAZIONI

VISITE MEDICO LEGALI PER IDONEITA' LAVORATIVA: 30 giorni

CERTIFICAZIONI VARIE (certificazione per porto d'armi a vario titolo): 30 giorni

ISTRUTTORIA PER CONCESSIONE PROTESI: 10 giorni

ISTRUTTORIA ALLA AUTORIZZAZIONE ALLA RIABILITAZIONE: 1 giorno (fatti salvi tempi di attesa per accertamenti diagnostica).

PROTESICA E RIABILITATIVA

Via Laurentina, 631 tel. 06 5913594

TEMPI DI ATTESA DI ALCUNE PRESTAZIONI

RILASCIO AUTORIZZAZIONE PRESTAZIONI PROTESICHE E RIBILITATIVE: 7 giorni

Presso l'ospedale S. EUGENIO sito in PIAZZALE DELL'UMANESIMO, 10 si trovano ulteriori servizi socio sanitari, tra cui:

CENTRO PREVENZIONE EPATITE: tel. 06 51002458

CENTRO AIDS: tel. 06 51002457

SERVIZIO DIAGNOSI E CURA: tel. 06 51002501 06 51002502

ASSISTENZA FARMACEUTICA: tel. 0651002447; erogazione in forma diretta ed eventual autorizzazione in forma indiretta dei prodotti dietoterapici, dispositivi medici e di diagnosi, farmaci, per specificate patologie accertate dalle strutture pubbliche (diabete, morbo celiaco, fibrosi cistica, ecc.).

CONSULTORI FAMILIARI

Via Stame, 162 tel. 06 50795660 (dal lun. al ven. 08:30 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00),
via Stame 135, tel. 06 5084729 lun. e giov. dalle 15:00 alle 17:00 (consultorio adolescenti);
tempi di attesa delle prestazioni: da subito a 3 mesi a seconda del carattere d'urgenza.

TUTELA DELLA SALUTE MENTALE E RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA

Viale Europa 15, tel. 065923734 dal lun. al ven. dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18.00,

via di Valleranello 51, tel. 065087497 - 065087240 dal lun. al ven. 8:30 - 13:30 e mart. e giov. 15:30 - 17:00.

Tempi di attesa entro 30 giorni per la prima visita.

MEDICINA DELLO SPORT

Via degli Avieri, 11 tel. 065012565, fax 065017713; visite di idoneità per l'attività sportiva agonistica, per tutte le fasce d'età e rilascio del relativo certificato di idoneità - inidoneità alla attività sportiva; controllo dell'impiantistica sportiva del territorio di competenza del SIPA, del rispetto delle leggi vigenti sulla certificazione di idoneità sportiva agonistica ovvero dello stato di buona salute; corsi di informazione e formazione sul significato della tutela della salute nelle attività motorie.

DSM (DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE)

VIA Orio Vergani, 1 tel. 065017571/065010205

UFFICIO IGIENE PUBBLICA

Via Marotta, 5 tel. 065003229/065002571

IGIENE E SICUREZZA NEI LUOGHI DEL LAVORO

Via Marotta, 5 tel. 065002730

SETTORE FARMACEUTICO

Viale Civiltà del Lavoro, 77 tel. 065916665

Tabella 58- Farmacie

| | INDIRIZZO | TELEFONO |
|-----------------|-----------------------------|------------|
| CECCHIGNOLA | viale dell' Esercito, 62/f | 06 5010541 |
| CECCHIGNOLA SUD | via A. Zanetta,130 | 06 5043541 |
| COLLE DI MEZZO | via Vincenzo Cerulli,16/20 | 06 5042438 |
| EUR | v.le Europa,78 | 06 5925509 |
| EUR | v.le della Tecnica, 217 | 06 5923725 |
| EUR | v.le dell' Aeronautica, 113 | 06 5912956 |
| FERRATELLA | v.le Cesare Pavese, 310 | 06 5012802 |
| FERRATELLA | v.le Cesare Pavese, 100 | 06 5014235 |

| | | |
|---------------------|------------------------------|-------------|
| FONTE MERA VIGLIOSA | via A. Meldola, 312 | 06 5041870 |
| LAURENTINO | via F.T. Marinetti, 211 | 06 5020904 |
| LAURENTINO | via I. Silone II Ponte | |
| LAURENTINO | via Laurentina, 591 | 06 5911827 |
| MOSTACCIANO | viale B. V. del Carmelo, 73 | 06 5291633 |
| MOSTACCIANO | via Paolo Braccini, 4 | 06 5084755 |
| PRATO SMERALDO | via E. L. Cerva, 147 | 06 5033958 |
| SPINACETO | via Renzo Bertani, 64 | 06 5071591 |
| SPINACETO | viale C. G. Liberazione, 152 | 06 5085838 |
| SPINACETO | viale E. di Cefalonia, 109 | 06 5072344 |
| SPINACETO | largo N. Cannella, 7 | 06 5083700 |
| TOR DE' CENCI | via Carmelo Maestrini, 100 | 06 5073134 |
| TOR DE' CENCI | largo Filippo Juvarra, 5 | 06 5070104 |
| TORRINO | via del Pianeta Giove, 68 | 06 5297523 |
| TORRINO | via C. Sabatini, 130 | 06 5295222 |
| TORRINO | piazzale Cina, 60 | 06 5202794 |
| TORRINO | viale Città d'Europa, 700 | 06 5290252 |
| TORRINO | via Fiume Bianco, 46 | 06 5298025 |
| TRIGORIA | via di Trigoria, 96/d | 06 5060194 |
| VITINIA | via Casola Valsenio | 06 52371002 |

Tabella 59 - Centri sociali anziani

| DENOMINAZIONE | INDIRIZZO | TELEFONO |
|----------------|---------------------|-------------|
| Colle di mezzo | via A. Di Legge 39 | 06/5191778 |
| Decima | via R. Lordi, 7 | 06/5290276 |
| Laurentina | via laurentina, 631 | 06/5922565 |
| Fonte Ostiense | via E. Pea, 5 | 06/5020600 |
| Spinaceto. | via E. Arena, 206 | 06/5072360 |
| Vitinia | via Montescudo, 2 | 06/52372377 |
| Tor De' Cenci | via Veltroni 104 | 06/5084352 |
| Trigoria | via G. Dina, 11 | 06/5060990 |

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Via Ignazio Silone II ponte

Tel. 06 69612654/655 Fax 06 69612644

Orario Lun. Mart. dalle 9.00-12.00; Giov. dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00.

Il servizio eroga prestazioni di tipo socio assistenziale, le richieste vengono valutate dall'assistente sociale del servizio che considerando la situazione generale del nucleo familiare indirizza l'utente verso il servizio più idoneo. Attualmente il territorio municipale

è stato suddiviso in tre bacini di utenza: A, B, C, per ogni bacino d'utenza operano dai 2 ai 4 assistenti sociali.

Il pubblico viene accolto da un servizio di Front Office (Servizio di prima accoglienza delle richieste), che accoglie le richieste dei cittadini e fissa l'appuntamento con l'assistente sociale competente per territorio. L'appuntamento può essere preso anche telefonicamente chiamando i seguenti numeri: 06 69612654/655.

SERVIZI DI ASSISTENZA ECONOMICA

Via Ignazio Silone II ponte

Tel. 06 69612645

Competenze: assistenza al nucleo familiare, assistenza agli orfani minorenni di lavoratori italiani (ex Enaoli); assistenza ai cittadini affetti da HIV e sindromi correlate; assistenza ai nuclei familiari con minori.

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE E ALLA PERSONA

Via Ignazio Silone II ponte

Tel. 06 69612642/3

Competenze: servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona anziana; Centro Diurno per Anziani Fragili; servizio per l'autonomia e l'integrazione della persona disabile; servizio di assistenza agli alunni disabili, servizio per l'integrazione e il sostegno dei minori in famiglia (S.I.S.M.I.F.).

SERVIZI DI AGGREGAZIONE SOCIALE E DI SOSTEGNO

Via Ignazio Silone II ponte

Tel. 06 69612646

Competenze: Centro Polifunzionale per gli Adolescenti; Centro Diurno per Minori; Spazio Socio educativo; Centri Sociali Anziani.

CONTRIBUTI

Via Ignazio Silone II ponte

Tel. 06 69612645/642/643

Competenze: assistenza alloggiativa; contributo alla retta per Case di Riposo per anziani, per Comunità Alloggio gestite da privati e per Residenze Sanitarie Assistenziali.

ALTRI SERVIZI

Via Ignazio Silone II ponte

Tel. 06 69612645/640/646

Richieste tessere Cotral

Richieste contrassegni per invalidi

Erogazione buoni mensa per mense sociali convenzionate

Autorizzazione accoglienza notturna

Esenzione quota contributiva refezione scolastica

Inserimento prioritario asili nido

Adozione e affidamento

Rilascio autorizzazione Comunità Alloggio Casa Albergo per anziani

SERVIZIO PSICOLOGICO

Via Ignazio Silone II ponte Tel. 06 69612621/484

Orario di apertura al pubblico: il pubblico si riceve su appuntamento telefonico.

Competenze: l'ufficio psicologico coadiuva il Servizio Sociale del Municipio nelle istruttorie per adozioni e affidamenti, nella gestione degli adempimenti relativi alla L. 285/97 "disposizione per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"; si occupa, sempre in collaborazione con il Servizio Sociale, di disagio minorile su segnalazione delle diverse Autorità Giudiziarie (Tribunale per i Minori, Procura, Tribunale Civile) oppure dei servizi territoriali, in particolare opera congiuntamente con le strutture dell'Azienda Sanitaria Locale (ASL), nei Gruppi Integrati di Lavoro (GIL). Inoltre, riguardo la specifica tematica dell'iter per l'adozione, il servizio ha organizzato il Ge. S. (Genitori Sempre), inteso come gruppo permanente di crescita genitoriale, nel quale la coppia che ha adottato ha la possibilità di affrontare tutte le tematiche inerenti l'educazione del bambino e comprendere il proprio ruolo genitoriale. Il gruppo, che è condotto dallo psicologo, permette alle coppie adottanti un confronto diretto di esperienze ed una condivisione di difficoltà e successi.

SERVIZIO PEDAGOGICO

Via Ignazio Silone II ponte Tel. 06 69612614

Competenze: l'attività dell'ufficio si rivolge direttamente a tutte le strutture educative della prima infanzia fornendo i necessari indirizzi nella predisposizione dei piani educativi e delle attività pedagogiche e didattiche; cura i rapporti con l'utenza dei nidi comunali dell'infanzia in collaborazione con i servizi sanitari e il servizio sociale del Municipio; predispose i progetti educativi per l'inserimento e la permanenza nelle strutture scolastiche dei bambini con particolari problematiche; promuove attività sperimentali e di continuità didattica tra la scuola dell'infanzia e la scuola dell'obbligo; collabora con i Dirigenti Scolastici nelle situazioni di handicap e disagio sociale; partecipa ai gruppi di lavoro sull'handicap.

SERVIZIO SPORT E CULTURA

Orario: lun. e mart. dalle 8.30 alle 12.30 Giovedì dalle 9.00 alle 17.00

UFFICIO CULTURA

Via Ignazio Silone II ponte Tel. 06 69612630/622

Competenze: l'ufficio provvede a realizzare, a seguito delle linee programmatiche individuate dal Consiglio Municipale, manifestazioni, incontri, mostre, corsi, concorsi, visite guidate indirizzate allo sviluppo della vita associativa, alla riqualificazione ambientale e territoriale, all'istruzione e alla formazione. Tali attività sono tenute tramite idonei sistemi di affidamento ad Associazioni, Enti, Cooperative e singole professionalità. L'ufficio concede in uso aule scolastiche in orario extrascolastico ad Associazioni, Enti e Organismi interessati a promuovere servizi ed attività culturali per i residenti del Municipio.

UFFICIO SPORT

Via Ignazio Silone II ponte Tel. 06 69612630/622 anche Fax

Competenze: provvede a programmare ed organizzare, secondo la disponibilità di bilancio, manifestazioni sportive sul territorio del Municipio o nelle strutture sportive scolastiche disponibili; gestisce circa 40 Centri Sportivi Municipali affidando le palestre scolastiche

in orario extrascolastico ad Associazioni Sportive, Consorzi sportivi etc., che presentino domanda a seguito di Avviso Pubblico, compatibilmente con la nuova legge sull'autonomia scolastica; stipula convenzioni con Club sportivi privati per offrire ai cittadini la possibilità di frequentare corsi in discipline sportive a prezzi agevolati.

SERVIZI CULTURALI E ASSOCIAZIONI

Servizi ricreativi e culturali: sono presenti nel territorio del XII municipio 6 musei, 1 biblioteca comunale, 2 multisale cinematografiche. Tra i centri sportivi ci sono una piscina municipale, 5 piscine private convenzionate, 2 scuole di tennis, 2 scuole di calcio, 1 di atletica e pattinaggio, inoltre ci sono 1 scuola di equitazione, 1 di canottaggio e 4 palestre.

Tabella 60 - Servizi/Associazioni culturali

| MUSEO | INDIRIZZO | TELEFONO/ORARI |
|---|---|---|
| Museo Civiltà Romana | Piazza Agnelli, 10 | 06/5926135 orario: 9 -19 chiuso il lunedì |
| Museo dell'alto Medioevo | Viale Lincoln, 3 | 06/5925806 Fax 06 5915656 orario: 9-14; dom. 9-13 |
| Museo Nazionale Arti e Tradizioni Popolari | Piazza Marconi,10 | 06/5926148/5910709 Fax 06 5911848 orario: 9-14; dom. 9-13 |
| Museo Preistorico ed Etnografico "Pigorini" | Piazzale G. Marconi, 14 | 06/5923059/7 orario: 9-13 anche la domenica ingresso gratuito sotto i 18 e sopra i 70 anni e gruppi scuola |
| Museo Storico della Motorizzazione Militare | Viale dell'Esercito, 170 Caserma Arpaia Cecchignola | 06/5011885 orario: 9-12/14-16.30; sab. e dom. 9-12; festivi chiuso |
| Museo delle Poste e Telecomunicazioni | Viale Europa, 190 | 06/59582092 Fax 06 59582349 Orario: 9-13 dal lunedì al sabato |
| Accademia della Fonte Meravigliosa | Via Arcidiacono, 200 | 06/5034582 |
| Associazione EUR | Viale dell'Arte, 37 | 06/5915574 |
| Botteghino Associazione Culturale Polivalente | Via P. Drigo, 6 | Tel. e Fax 06/5125531 |
| Green Park | Via Saponaro, 10 VIII Ponte | 06/5002492 servizio di ludoteca dai 3 ai 14 anni |
| Il Ponte | Via G. De Robertis, 8 | 06/5003154 |

| | | |
|---|---|---|
| Kantor Gruppo vocale di Vitinia | Via Sarsina, 170 | 06/52371820 |
| La Domiziana Compagnia Teatrale | P.zza L. Cerva 42 | 06/5003253 06/7013552 |
| Ass. Culturale e Centro Sociale 'La Gramigna' | Via Gemmano 14 | 06/52371962 |
| Associazione 'La Scintilla' | Via Ignazio Silone - VI Ponte | 06/5015483 06/5030482 |
| Ass. Culturale 'La Vigna' | Via di Vigna Murata, 322 | 06/5038586 |
| Centro Culturale 'Laurentum' | Via L. Modigliani, 39 | 06/5293061/2 fax. 06/5293064 |
| Cooperativa Mostacciano | Via Mendoza | 06/5291986 |
| Associazione Oikos | Via Paolo Renzi, 55 | 06/5080280 fax 06/5073233 |
| Roma XII | Via di Decima 42 | tel. e FAX 06/5204536/7 - 06/5295062 |
| Romaindodici a. r. l. | Via Salvatore Lorizzo 119/a | 06/5081800 - 06/5082563 anche fax |
| Centr Culturale Sammarco | Piazza Giuliani e Dalmati presso parrocchia San Marco Evangelista 18/20 | 06/5920674 |
| Circolo Scacchi Vitinia | Via Gemmano 14 | |
| Spinaceto Cultura Teatro Boomerang | Largo N. Cannella | tel./fax 06/50733074 |
| Tor De Cenci | Via R. Gigliozzi 125 | 06/5088777 |
| WWF Lazio Gruppo Attivo XII | | 06/6892951 06/6896522 anche fax |
| Centro Sociale Autogestito Auro e Marco | Viale Caduti nella Guerra di Liberazione 248 | tel. e fax 06/5088565 |
| Centro Sociale Decima Fuzz'n Blues | Piazza Otello Boccherino 1 | |
| Centro Sociale Laurentino Okkupato | Via Domenico Giugliotti - VI ponte | |
| Centro Sociale Pertoselli | Via Salvatore Lorizzo 119/A | 06/5081936 |

Tabella 61 - Biblioteche

BIBLIOTECA PASOLINI

Via Salvatore Lorizzo, 100 Spinaceto
00128 Roma tel. 06-5070335 06-5083275
Biblioteca.Pasolini@comune.roma.it

COME ARRIVARCI

Metro B fermata Eur Fermi e poi Bus 705 o 706.

ORARIO

Da Lunedì a Venerdì 9-13 14.30-19

Sabato 9-13

NB martedì pomeriggio aperto solo per lo svolgimento delle attività culturali

COSA OFFRE

SPAZI

Posti: sala lettura (50 posti), saletta video (20 posti), sala ragazzi (12 posti), sala multimediale (4 postazioni), uno spazio emeroteca e una sala conferenze, incontri e attività culturali.

PATRIMONIO

Volumi: 23.000 (di cui 6.000 per ragazzi)

Periodici: circa 50 periodici (5 quotidiani)

Audiovisivi: 500 videocassette, 600 cd musicali (musica classica e leggera), 100 cd-rom di vario genere.

Sezioni speciali: Ragazzi; Cultura Rom; libri in lingua inglese, francese e spagnola; fumetto; gialli; fantascienza, Roma, Multiculturale

SERVIZI

Servizi offerti: Consultazione e prestito documenti (1 mese per i libri, 1 settimana per gli audiovisivi); consultazione periodici; fotocopie tramite bibliocard attività culturali e di promozione della lettura; 4 postazioni multimediale per la navigazione web, la posta elettronica, la consultazione di cd-rom e l'uso di MS OFFICE.

Tabella 62 - Le sale cinematografiche

| | | |
|------------------------------|----------------------------------|------------|
| Eurcine (EUR) 4 sale | Via Liszt, 32 | 06/5910179 |
| Excelsior Mostacciano 3 sale | Via Beata Vergine del Carmelo, 2 | 06/5292296 |

UFFICIO SPORT E CULTURA

tel. e fax 06/69612622 tel. 06/69612630

SCUOLA NUOTO - SPORTING CLUB NUOVO LAURENTINO

Via del Guastatori, 14 tel. 06/5919866

SPORTING NUOTO FERRATELLA

Via Quasimodo 124, tel. 06/5004217

A.S. EUROMAR

Viale dell'Umanesimo 38 - Tel 06/5914321

SPORTING CLUB LA SIESTA

Via Pontina Km. 4.300 n. 497 - tel 06/5084103

Scuola nuoto adulti, Acqua gym, baby nuoto: (0-2 anni) - Ballo - Karate

SPORTING CLUB OSTIENSE

Via del Mare 128, tel. 06/5915540

Scuola Nuoto Ragazzi Adulti - acqua gym, nuoto libero

TENNIS

SPORTING CLUB FERRATELLA

Tel.06/5004740

SCUOLA TENNIS RAGAZZI

QUEEN'S CLUB

Tel. 06/52370253

SCUOLA EQUITAZIONE

CENTRO IPPICO FIORANELLO: via di Fioranello 101. tel. 06/71350205

SCUOLA PONY (da 6 anni) - SCUOLA CAVALLI

ASSOCIAZIONE SPORTIVA QUEEN'S CLUB

via Cristoforo Colombo 1800 Tel. 06/52370253

SPORT CITY via di Trigoria, 10 tel 06/5061700

CORSI NUOTO BAMBINI - CORSI NUOTO ADULTI - ACQUA GYM + NUOTO LIBERO

PALESTRA SPORTING CLUB FERRATELLA

Via Quasimodo, 124 tel 06/5004740

BODY BUILDING

QUEEN'S CLUB

PALLAVOLO E PALLACANESTRO - SPORT CITY- FITNESS (Aerobica, Step Dance, Power strike, Impact, Pump) + SALA PESI

CENTRI SPORTIVI MUNICIPALI

SCUOLA DI NUOTO- ACQUA GYM- NUOTO LIBERO

PISCINA MUNICIPALE: via Camillo Sabatini 111, tel. 06/5204536

Scuola di nuoto: nuoto-nuoto libero-baby nuoto-acquagym

CLUB CONVENZIONATI:

Campo Sportivo Municipale (Renzini)

(scuola calcio)

Tel. 06/5084272

COMPLESSO SPORTIVO TORRINO SUD

(Atletica e pattinaggio)

Tel. 06/5296238

MARINER CANOA CLUB

Tel. 06/5913731

PARROCCHIE

S. Giovanna Antida Thouret
Via R. Ferruzzi 110, tel. 06/5037885

S. Giuseppe da Copertino
Via Genieri 12, tel. 06/5010027

S. Gregorio Barbarigo
Via Montagne Rocciose 14, tel. 06/5912504

S. Marco Evangelista in Agro Laurentino
P.zza Giuliani e Dalmati 20, tel. 06/5920674

S. Maria Mater Ecclesiae
Via Romualdo Chiesa 47, tel. 06/5295122
Via Shangai 10, tel. 06/5203391

S. Virgilio
Via P. di Dono 1, tel. 06/5192867

Tabella 63 - Mercati rionali

| | |
|--|---------------------------------------|
| VIA RENZO BERTANI (TOR DE' CENCI) | mart. giov. sab. fino alle ore 19.30 |
| VIALE CADUTI PER LA RESISTENZA (SPINACETO) | mart. -giov. sab. fino alle ore 19.30 |
| VIA A. MELDOLA (VIGNA MURATA) | mart. giov. sab. fino alle ore 19.30 |
| VIA F. SAPORI (LAURENTINO) | mart. giov. sab. fino alle ore 19.30 |
| VIA SANSOTTA (MOSTACCIANO) | mart. giov. sab. fino alle ore 19.30 |

Tabella 64 - Mercati saltuari

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| LARGO PEPICELLI | martedì e venerdì |
| LARGO SERGI | giovedì e sabato |
| PIAZZALE CINA | giovedì |
| VIA ZANETTA | sabato |
| VIA SARSINA | lunedì |
| VIA LO PRESTI | lunedì e venerdì |
| VIA OSCAR SINIGAGLIA | mercoledì e venerdì |
| PIAZZA TARANTELLI (AREA PARCHEGGIO) | mercoledì e venerdì |
| VIALE OCEANO PACIFICO | mercoledì e venerdì |
| VIA DI TRIGORIA | martedì e giovedì |

AMBASCIATE

Ambasciata Capo Verde

Via Algeria 85, tel. 06/5912233

Ambasciata Cina (Repubblica Popolare)

Ufficio Cultura Via Nepal 30, tel. 06/5910959

Ambasciata Polonia

Viale s. Pietro e Paolo 20

06/3223990

Ambasciata Turchia

Ufficio Commerciale

Viale Pasteur 77, tel. 06/5925117

Ambasciata Domenicana

Via Laurentina 767 tel. 06/5010643

Consolato Generale Onorario del Gabon

Via dell'Urbanistica 15, tel. 06/5923276

POLIZIA MUNICIPALE XII GRUPPO

Centralino tel. 06/67696000 - 6001 - 6002

Fax 06/50512619

SERVIZI

VIA CANZONE DEL PIAVE 12

Polizia Stradale

tel. 06/67695940

Polizia Edilizia

Tel 06/67695960

Tutela ambiente

Tel. 06/67695961

Polizia amministrativa

Tel. 06/67695950

VIA ACQUA ACETOSA OSTIENSE 5

U.I.T.S. Ufficio Interdisciplinare Traffico Segnaletica

Tel.06/69612877 - 878 - 879

Strumenti 8

QUESTIONARIO DI COMUNITÀ
A.S.P.I.C. Società Cooperativa Sociale di Solidarietà a r.l.
AZIONE NON FORMATIVA
SCALA DI SODDISFAZIONE
DEL SENSO DI BENESSERE NELLA COMUNITA' DI APPARTENENZA

La Scala di soddisfazione del senso di benessere nella comunità di appartenenza è stata somministrata ad una popolazione adulta per rilevare il grado di soddisfazione e di benessere rispetto al quartiere di appartenenza. Si sono volute raccogliere una serie di informazioni ad ampio raggio sui cittadini e sul loro rapporto con il territorio: i servizi per la salute presenti; i servizi per il supporto alla famiglia; le attività commerciali; l'accessibilità ai servizi in termini di informazioni diffuse sul territorio da parte del gestore del servizio stesso; la vivibilità, la sicurezza etc.

Valuti sulla scala da uno a dieci il grado di soddisfazione-insoddisfazione relativo alla voce considerata

1 = TOTALMENTE INSODDISFATTO 10 = TOTALMENTE SODDISFATTO

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|----|
| 1) Servizi per la salute (ospedali, laboratori analisi, studi medici, ambulatori, farmacie, etc) | | | | | | | | | | |
| 2) Servizi di supporto alla famiglia (asili nido, scuole materne, ludoteche, servizi di assistenza domiciliare) | | | | | | | | | | |
| 3) Servizi commerciali: varietà, corrispondenza ai bisogni del cittadino | | | | | | | | | | |
| 4) Informazione sui servizi (accessibilità: esistenza, chiarezza della divulgazione, facilità) | | | | | | | | | | |
| 5) Vivibilità (strade, urbanistica, traffico, verde pubblico) | | | | | | | | | | |
| 6) Sicurezza (uscire di notte, sicurezza nelle strade, etc) | | | | | | | | | | |
| 7) Tempo libero (centri culturali, sportivi, ricreativi, associazioni...) | | | | | | | | | | |
| 8) Quanto sono soddisfatto di vivere in questo quartiere | | | | | | | | | | |
| 9) Da quanto tempo vivo in questo quartiere <input type="checkbox"/> meno di 2 anni <input type="checkbox"/> fino a 5 anni <input type="checkbox"/> fino a 10 anni o più | | | | | | | | | | |
| 10) Sono venuto ad abitare in questo quartiere <input type="checkbox"/> per scelta <input type="checkbox"/> condizioni esterne (lavoro, studio, etc) <input type="checkbox"/> altro | | | | | | | | | | |
| Indichi cinque qualità e cinque difetti del tuo quartiere: | | | | | | | | | | |
| Qualità | | | | | Difetti | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Indica cinque qualità e cinque difetti del tuo quartiere

| | |
|-------|-------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Ci sono, a volte, delle cose che ti fanno preoccupare? Se sì, quali?

| | | |
|-------------|-------------|---------------------|
| La scuola | Le amicizie | Gli affari di cuore |
| La famiglia | La salute | Altro (specificare) |

Quando hai un problema, un dubbio o una cosa che ti preoccupa, con chi preferisci parlare per primo?

| | | |
|--------------------------|------------|---------------------|
| Genitore/i | Insegnante | Amico/a |
| Non ne parlo con nessuno | | Altro (specificare) |

Commento dati - Adolescenti (RM XII)

Durante la ricerca nel XII Municipio sono stati intervistati 242 adolescenti, 108 maschi e 134 femmine. Il commento finale rispetto a tutte le risposte ottenute evidenzia subito un elemento significativo: non sono state riscontrate sostanziali differenze nelle percezioni e negli atteggiamenti tra maschi e femmine; la stessa considerazione, seppure con alcune distinzioni nei valori numerici, vale per le diverse fasce di età in cui è stata divisa la popolazione intervistata. Alcuni valori o atteggiamenti infatti sembrano non subire modificazioni durante il processo evolutivo, e abbracciano pertanto tutta la fase della adolescenza, dagli 11 ai 27 anni.

Alla prima domanda sugli interessi maggiori in questo periodo della vita, la maggior parte dei ragazzi di entrambi i sessi ha risposto in maniera netta stare con gli amici. Questo dato resta sostanzialmente invariato per tutte le fasce di età, e anche se nelle seconde fasce (17-18 e 19-27) aumenta il numero relativo alle persone che desiderano stare con il partner, la distinzione rimane comunque evidente.

Riguardo alla seconda domanda su quali sono le relazioni che funzionano meglio nella tua vita, le amicizie è stata la risposta indubbiamente più rilevata; questo sembra perfettamente coerente con gli interessi prevalenti evidenziati dalla prima domanda. Nel caso dei maschi, mentre per le prime due fasce di età (13-14 e 15-16), il dato è schiacciante rispetto alle altre possibilità di risposta, nelle seconde due aumenta leggermente il numero delle risposte genitori. Nel caso delle femmine il dato resta più o meno invariato pur mostrando un andamento oscillatorio per le varie fasi di vita.

La sincerità risulta essere di gran lunga il valore che gli adolescenti di tutte le età e di entrambi i sessi più apprezzano in un amico. Disponibilità e simpatia sono altre caratteristiche molto ricercate in un rapporto di amicizia.

Per quanto riguarda le caratteristiche che più apprezzano in un adulto (dom.4) la comprensione è la prima qualità sia per i maschi che per le femmine di ogni età. La sincerità è un valore che i giovani pretendono anche dai loro genitori (oltre che dagli amici); apprezzano inoltre anche saggezza, maturità e simpatia.

La quinta e la sesta domanda sono volte a conoscere se i ragazzi del campione intervistato frequentano un gruppo di amici di riferimento e quale sia il loro punto di ritrovo. La grande

maggioranza dei giovani di tutte le età sostiene di avere un “gruppo” di amici; il rapporto è leggermente più contenuto per le femmine delle prime fasce di età (dagli 11 ai 18 anni). Quasi tutti si incontrano per strada o nelle piazze o in punti specifici (panchine/muretti), ma in ogni caso sempre all’aperto. Molti ragazzi abitanti soprattutto nella zona dell’Eur apprezzano molto andare a passeggio per i prati adiacenti al “laghetto”. Alcuni si incontrano nello spazio adiacente al Mc Donald.

Questa forte tendenza ad incontrarsi per strada può evidenziare una relazione significativa con le principali qualità e i principali difetti del proprio quartiere che gli intervistati hanno dovuto elencare nella domanda numero sette. La qualità maggiore infatti espressa in maniera netta dalle loro risposte è la presenza di spazi verdi che, insieme alla tranquillità ed alla presenza di servizi commerciali, di certo facilitano la tendenza a vedersi all’aria aperta per passegiare o per fare shopping. Contemporaneamente la carenza di locali e di luoghi di aggregazione, così come risulta dalla descrizione dei difetti, potrebbero tendere ad amplificare questo dato.

Tra i difetti emersi con maggior frequenza troviamo anche il traffico, i collegamenti, i trasporti; questo non è incongruente con le qualità sopra citate; il Municipio XII infatti è molto vasto e presenta delle caratteristiche diverse a seconda delle zone. E’ chiaro quindi che quelle persone che frequentano luoghi residenziali, più raccolti, adiacenti a ville o parchi individuino alcune caratteristiche, mentre coloro che frequentano zone “commerciali”, di passaggio o caotiche, ne individuano delle altre.

Tornando alle modalità relazionali degli adolescenti, la domanda numero otto chiedeva quali fossero le loro principali preoccupazioni. La scuola risulta l’elemento di maggior preoccupazione per i giovani del campione dagli 11 ai 18 anni. Per la fascia di età più grande il dato è meno evidente, soprattutto per le femmine intervistate che “distribuiscono” più o meno equamente le loro preoccupazioni tra scuola, famiglia, affari di cuore, amicizie. Da notare che per le fasce centrali di età (dai 15 ai 18 anni), le preoccupazioni delle femmine derivate dal rapporto con la famiglia sono in proporzione superiori a quelle dei maschi, mentre la salute non sembra preoccupare più di tanto le persone intervistate.

Nell’ultima domanda (num. 9) agli intervistati veniva chiesto quali erano le persone con le quali si trovavano meglio per raccontare problemi o per condividere dubbi o confidenze. In linea con la tendenza chiara già dalle prime domande, gli amici rappresentano le persone sulle quali gli adolescenti contano di più per confidarsi e per farsi sostenere. Anche in questo caso il dato risulta più o meno invariato a seconda dell’età e del genere; molti di meno sono gli adolescenti che si confidano con i genitori (il dato è meno evidente per i maschi dai 17 ai 18 anni), mentre praticamente nessuno trova negli insegnanti un valido punto di appoggio.

Commento dati - Comunità (RM XII)

I servizi per la salute sono stati considerati dalle femmine mediamente sufficienti, un maggior livello di soddisfazione si è riscontrato nella fascia adulta, non è stata rilevata alcuna discrepanza significativa con le stesse fasce di età maschile.

La fascia di età delle femmine, compresa dai 13-19 anni si ritiene mediamente insoddisfatta per ciò che riguarda i servizi di supporto della famiglia quali asili nido, scuole, ludoteche e servizi di assistenza domiciliare, mentre le fasce di età successive ritengono gli stessi servizi soddisfacenti.

Sia i maschi che le femmine di tutte le fasce di età hanno affermato di ritenere mediamente buono la presenza e l'utilizzo dei servizi commerciali del quartiere. Mentre per ciò che riguarda l'informazione sui servizi disponibili, nonché la loro accessibilità, maschi e femmine di età compresa tra i 13 e i 29 anni si dichiarano mediamente insoddisfatti, al contrario, per le fasce di età compresa dai 30-49 di ambo i sessi, il livello di soddisfazione tende ad aumentare.

Il dato sulla vivibilità del quartiere è risultato influenzato dalla disposizione stessa del quartiere, per cui alcune zone più vicine al laghetto sono risultate più vivibili altre, invece, più condizionate dalla presenza del traffico.

Mediamente sono più i giovani, sia maschi che femmine di età 13-29 anni ad avvertire disagi, sia riguardo la sicurezza del quartiere, sia riguardo l'utilizzo del tempo libero nelle associazioni e nei centri culturali e sportivi, che, secondo gli stessi, risultano carenti. Le altre fasce di età, 30-49 anni, riguardo lo stesso dato si dichiarano mediamente soddisfatti dalla possibilità di scelte che il quartiere offre riguardo l'utilizzo del tempo libero.

Maschi e femmine di tutte le fasce di età, sono risultati essere abbastanza soddisfatti di vivere nel loro quartiere, abitato dalla maggioranza delle persone da oltre dieci anni, per motivi di scelta personale o per lavoro.

STRUMENTI DI RILEVAZIONE DATI

Questa scheda di rilevazione delle informazioni riguardanti la struttura con cui si viene in contatto si rivela molto utile per la creazione della rete sociale. La formazione di un archivio delle strutture del territorio che si occupano delle varie aree del benessere e della qualità di vita permette all'operatore di effettuare l'intervento più efficace per quell'utente, in quella situazione, in quel momento della sua vita.

Strumenti 10

| |
|--|
| <p>SCHEDA DI RILEVAZIONE DATI DELL' ASSOCIAZIONE/COOPERATIVA/ISTITUZIONE/ALTRO Contattata nel corso dell'attività condotta sul territorio da:..... (nome e cognome del/degli allievo/allievi)</p> <p>data compilazione scheda:</p> <p>NOME.....</p> <p>DATA COSTITUZIONE.....</p> <p>SEDE LEGALE: Via.....n°.....cap.....Prov.....</p> <p>SEDE OPERATIVA: Via.....n°..... cap.....Prov.....</p> <p>TEL/FAX.....e mail.....</p> <p>N° OPERATORI EFFETTIVI di cui la struttura si avvale:qualifica..... -.....qualifica..... -.....qualifica..... -.....qualifica.....</p> |
|--|

N°. OPERATORI VOLONTARI:

.....qualifica.....
qualifica.....
qualifica.....
qualifica.....

NUMERO UTENTI:

| ETÀ | TIPOLOGIA | | |
|--------|-----------|--|-------|
| -..... | | | |
| -..... | | | |
| -..... | | | |

MUNICIPIO DI APPARTENENZA.....

CARATTERISTICHE DELLA POPOLAZIONE:

| | | | |
|---------|--------------|-----------|------------|
| BAMBINI | età 0/11 n° | Maschi n° | Femmine n° |
| RAGAZZI | età 12/18 n° | Maschi n° | Femmine n° |
| GIOVANI | età 19/28 n° | Maschi n° | Femmine n° |
| ADULTI | | | |
| n° | | | |
| ANZIANI | | | |
| n° | | Maschi n° | Femmine n° |

APPROCCIO TEORICO DI RIFERIMENTO

METODOLOGIA

NUMERO DEGLI INCONTRI EFFETTUATI dagli allievi c/o la struttura:

Numero e tipologia degli UTENTI INCONTRATI:

-
-
-
-

PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITA DEL CENTRO:

.....

Considerazioni personali nell'approccio con l'utenza

.....

Approccio iniziale

.....
.....
.....

Predisposizioni personali nei riguardi dell'utenza

.....
.....
.....

Progettualità

.....
.....
.....
.....