



Scuola di Dinamiche Relazionali e Counselling

9 giugno 2024

ABILITA' DI COUNSELLING fare domande

dott.ssa Maria Teresa Sperotto
assistente sociale - counsellor

© Tutti i diritti sono riservati. Qualsiasi riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione scritta è vietata.

Nelle precedenti sessioni abbiamo parlato di ascolto, di comunicazione, di riformulazione.

In questa sessione parleremo di come porre le domande all'interno del colloquio di counselling.

Il testo del dr. Toneguzzi esplora in modo esaustivo l'argomento, pertanto riassumerò i vari passaggi proposti nell'ambito del colloquio, modalità che poi voi troverete trattate in modo più ampio nel testo.

Fare domande è considerata un'abilità comunicativa, ed è considerata una delle modalità semi-direttive del processo di aiuto.

Semidirettiva nel senso che, attraverso le domande, il counsellor può dare una direzione al colloquio o può iniziare ad orientare i contenuti.

Attraverso le domande il counsellor continua a dare spazio al cliente, ma nello stesso tempo inizia lui ad "occupare spazio" nella relazione con il cliente.

Innanzitutto le domande si dividono in **domande aperte o chiuse.**

Alle domande aperte il cliente può rispondere dando una spiegazione, **ad esempio ...** alla domanda: **"come ha trascorso la scorsa settimana?"**, il cliente può avere modo di spiegare come si è sentito, cosa ha provato nelle varie situazioni che ha vissuto.

Queste domande hanno il vantaggio di allargare il campo e di non precludere alcuna direzione.

Alle domande chiuse il cliente può rispondere con un sì o un no, ed hanno il significato di circoscrivere la comunicazione.

Sono utili e corrette entrambe le modalità, sarà il counsellor in base alla consapevolezza ed alla sua intenzione a stabilire quale scegliere.

Il dr. Toneguzzi afferma nel suo libro che «l'arte di fare domande» prevede l'espressione di micro – abilità da parte del counsellor.

**domande anamnestiche, derivate dal modello medico.*

Nella nostra modalità (tipica dei colloqui di aiuto), esplorano aspetti della vita del cliente, ma senza procedere con una scaletta precostituita.

Si possono chiedere informazioni riguardanti la vita del cliente stesso, ad esempio: **l'età, il lavoro che viene svolto, se coniugato/a, la presenza o meno di figli, amicizie, abitudini.**

Avremo quindi vari tipi di domande:

1) Domande esplorative

Il counsellor opera una raccolta d'informazioni su tutto ciò che ritiene importante ai fini del lavoro con il cliente: aspetti della sua storia personale, e della sua realtà attuale; è un modo per rendere manifesto il mondo interno del cliente, dai sentimenti alle emozioni, alla sua visione del mondo.

Le domande esplorative comprendono:

Oppure possono venire usate domande atte ad esplorare il problema presentato: si possono chiedere spiegazioni più dettagliate sul problema portato al colloquio, sulle **sensazioni ed emozioni che il cliente sta provando**, sui suoi desideri, su cosa dicono o non dicono oppure cosa fanno o non fanno, i familiari (marito/moglie/figli/genitori) in merito ad un preciso argomento.

Le domande anamnestiche non sono fatte ovviamente, per soddisfare una curiosità del counsellor, quanto per chiarire e/o modulare meglio il dialogo con il cliente.

***domande di specificazione e chiarificazione.**

Servono a rendere più precisa l'espressione del cliente e si esplicitano nelle seguenti forme:

“chi”
“che cosa”
“come”
“dove”
“quando”
“in che senso”
“cosa intende per...”.

Facciamo degli esempi:

Es. n 1: Il cliente: “sono proprio arrabbiato”
Il counsellor: “con chi è arrabbiato?, e per che cosa?”

Es. n 2: Il cliente: “ho la sensazione di non farcela”

Il counsellor: “sente di non farcela a fare che cosa?”

Es. n 3: il cliente: “nessuno ha rispetto per me”
Il counsellor: “chi sente che non la rispetta?, e in che modo non la rispetta?”

2) Domande limitative o di definizione

Hanno lo scopo di focalizzare qualcosa all'interno dell'orizzonte del cliente, pertanto restringono il campo.

Inoltre queste domande consentono di porre dei limiti allo spazio occupato dal cliente, concedendo al counsellor uno spazio maggiore.

Il dr. Toneguzzi cita questo esempio ...

Il cliente:

“Anche questa settimana i soliti problemi!”

La mia collega non mi ha lasciato in pace un attimo: mi chiede continuamente come vanno fatte le cose, se è giusto quello che fa... è vero che è lì da poco, ma ormai potrebbe anche fare da sola!

E poi a casa: i figli hanno iniziato da poco la scuola e le insegnanti danno già un sacco di compiti... che io la sera devo controllare... non ce la faccio più....”

Il counsellor:

“preferisce che parliamo di quello che succede al lavoro o di quello che accade in famiglia?”

Oppure: “quando si trova di fronte ad una difficoltà, di solito l'affronta o preferisce evitarla?”

Ancora: “le interessa soltanto capire il problema o vorrebbe anche risolverlo?”

3) Domande confrontative

Hanno lo scopo di mettere il cliente di fronte a qualcosa.

Mettono in moto una reazione che deve essere gestita, perciò è preferibile usarle non nel primo colloquio, ma quando si è già instaurato un rapporto più solido tra counsellor e cliente.

Esempio... Il cliente: “mia moglie mi ha lasciato... cioè mi è arrivata la lettera dell'avvocato con la richiesta di separazione. Negli ultimi due anni abbiamo avuto molti problemi, ma a lei non sembrava interessare molto... lasciava che li risolvessi io... proprio non me l'aspettavo!”

Il counsellor: “non aveva quindi la percezione che qualcosa fosse cambiato tra di voi?”

Altra domanda confrontativa: “che conseguenze ha questo fatto nella sua vita?”

Oppure: “Che cosa pensa di fare?”

4 Domande maieutiche

Hanno lo scopo di attivare un processo nel cliente.

L'ars maieutica è un'abilità di cui trattava ancora il filosofo Socrate e consiste nella capacità di **far uscire**, di **tirare fuori** dall'individuo le potenzialità e le risorse insite in lui.

E' il principio dell'educazione...

“**ex-ducere**” (portare fuori, all'esterno).

Infatti l'insegnante, il consulente, anche il counsellor compiono un'azione di **attivazione di processi interni**, più che dispensare conoscenze preconfezionate.

Si utilizzano domande che stimolano l'osservazione, la riflessione, in modo che il cliente porti la sua attenzione su aspetti che non sta considerando.

E' una micro-abilità direttiva che necessita di consapevolezza da parte del counsellor, non a caso è considerata un'arte.

Altre domande maieutiche:

“Che cosa, invece, le è riuscito bene?”

“Se, per un attimo, immagina che il problema sia completamente sparito, da cosa si accorgerebbe che non c'è più?”

“Come è riuscito a risolvere il problema?”

“Cosa dovrebbe succedere per poter avere un po' di fiducia in più?”

Esempio

Il cliente: “per una volta, invece di tacere, ho provato a dire quello che pensavo. Di solito sto sempre zitto, perché, in gruppo, mi imbarazza parlare di fronte a tutti. Ma l'altro giorno, in classe, anch'io ho detto quello che pensavo del film che abbiamo visto.”

Il counsellor: “cosa trovi di interessante, di differente, in quello che hai fatto?”

Domande secondo la teoria dei sistemi

Accanto alle considerazioni sopracitate vi presento anche il modo di fare domande quando si osserva la situazione portata in colloquio, anche secondo **la teoria dei sistemi**.

Questo approccio considera il comportamento individuale in stretta connessione con le relazioni che si hanno con i membri della propria famiglia e con l'ambiente.

Nella conversazione professionale, dunque, spetta un posto di primaria importanza alla capacità di fare domande.

Ogni operatore di aiuto che lavori con la parola, ha a disposizione un tempo limitato di incontro con il cliente, solitamente circa un'ora.

E' opportuno che le domande che il counsellor sceglie di porre, possiedano una logica e risultino utili al cliente, senza trasformare la conversazione in un interrogatorio.

Questo risponde al bisogno umano di dare e darsi una spiegazione dei fatti del mondo, ed è coerente con l'idea che esista una realtà oggettiva costituita da *fatti* e che essi siano *determinati causalmente*, idea che permette all'uomo di ordinare il caos in cause ed effetti(es: chi ha fatto questo? Cos'è successo?)

Le domande lineari possono trovare posto all'interno del colloquio quando serve una una spiegazione di qualche genere rispetto ad un evento, ad un comportamento o ad un'idea portati dal cliente.

In sostanza è attraverso le domande che il counsellor co-costruisce con il cliente la definizione del problema e dei suoi possibili esiti; è quindi fondamentale che il counsellor sappia distinguere e dosare **domande lineari e circolari**.

Le domande lineari sono in assoluto le più utilizzate. Riflettono la naturale sequenza del ragionare comune, basato sulla premessa che ogni evento esista in quanto tale e possa essere posto in relazione causale con altre circostanze.

Le domande circolari riguardano sempre relazioni e rapporti, siano essi tra persone, eventi o contesti, e sono indispensabili per esplorare i sistemi significativi del cliente (famiglia, scuola o lavoro, reti relazionali informali e formali).

Esse sono utili:

- **quando** siamo interessati a comprendere come la persona mette in relazione se stessa agli altri membri dei sistemi di appartenenza, ovvero a come si definisce in rapporto ai familiari, agli amici, ai colleghi.
- **quando** ci interessa conoscere come vengono descritti i rapporti tra gli altri membri della sua famiglia ad esempio.
- oppure **quando** ci interessa far emergere, confermare o valorizzare le differenze che favoriscono i processi evolutivi.

Queste differenze emergono mettendo in relazione più persone, ad esempio in un colloquio con una coppia o una famiglia: **“Com’è che ci troviamo insieme oggi? Chi e’ preoccupato? Chi altro è preoccupato? Chi pensa sia il più preoccupato? Cosa fa il papa’ quando la mamma si comporta in questo modo?”** Nel lavoro con i sistemi, alcuni dei più importanti effetti delle domande circolari possono essere così riassunti:

Una domanda circolare fa emergere differenze mettendo in relazione più persone (ad esempio si può chiedere una madre come descrive il figlio, e successivamente al figlio come descrive la madre).

Una domanda circolare fa emergere differenze di comportamento a fronte della stessa circostanza: prendendo in esame un singolo episodio, il counsellor può chiedere a ciascun membro della famiglia quali sono state le sue reazioni, i suoi commenti o riflessioni e come descrive quelle degli altri.

Una domanda circolare fa emergere differenze nella collocazione dei membri familiari attorno ad uno specifico problema: prendendo in esame una reazione al problema, il counsellor chiede ad uno o più membri della famiglia di stabilire una graduatoria familiare rispetto alla reazione stessa (ad esempio chiedere a ciascuno chi è più preoccupato di una situazione, o chi ne è più impaurito).

Una domanda circolare fa emergere differenze nel comportamento dei membri familiari prima e dopo una specifica circostanza: prendendo in esame un evento ritenuto significativo, il counsellor chiede a ciascun membro di descrivere uno o più comportamenti prima e dopo il verificarsi dell'evento stesso (ad esempio dopo il matrimonio della figlia maggiore, con chi si confida la figlia minore).

Vediamo quindi che il counsellor ed il cliente formano un nuovo sistema che, all'interno di uno specifico contesto (setting di consultazione), co-costruisce sia la storia del problema che le sue possibili soluzioni, mediante un "processo ricorsivo" di formulazione di ipotesi, scelta delle domande, analisi del feedback del cliente (anche attraverso la riformulazione), e ridefinizione dell'ipotesi.

GRAZIE

Maria Teresa Sperotto

Assistente Sociale

Mediatore Familiare

Counsellor Professionista