



Scuola di Dinamiche Relazionali e Counselling

01 dicembre 2024

**IL COUNSELLING  
RIEPILOGO  
ABILITA' - METODI  
STRUTTURA DEL COLLOQUIO**

Dott.ssa M.Teresa Sperotto

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

IL Counselling è un'azione di aiuto  
nelle situazioni che hanno a che  
fare con le relazioni umane:  
relazioni professionali  
interpersonali  
con se stessi.

Il counselling è un intervento breve, che si propone di sostenere la persona nella ricerca delle proprie potenzialità con l'obiettivo di cambiamento e di crescita personale attraverso:

- l'assumere decisioni
- gestire situazioni di crisi e di conflitto
- migliorare i rapporti interpersonali
- sviluppare una maggiore consapevolezza di sé e della propria vita di relazione

E' una relazione che prevede nel counsellor un atteggiamento di:

- **ascolto**
- **curiosità** (verso il mondo dell'altro)
- **empatia**

Il counsellor rivolge la sua attenzione principale *ai **processi fisiologici** ed alle situazioni di quotidiana difficoltà che ognuno di noi si trova ad affrontare nelle varie fasi del suo ciclo vitale, come individuo o come famiglia.*

### **E' un'attività di aiuto professionale che può essere svolta:**

- in ambito educativo (scuole - centri di ascolto)
- in ambito sanitario (ospedali-ambulatori - gruppi di auto-aiuto)
- in ambito aziendale (orientamento professionale - formazione)

Quando osserviamo la persona da un punto di vista relazionale(cioè delle relazioni che questa persona ha) osserviamo:

- la comunicazione
- la relazione tra i singoli soggetti, quindi l'essere umano nel suo contesto di vita di relazione (la sua collocazione: dove vive, con chi vive, quali relazioni ha da un punto di vista lavorativo, amicale ecc.)
- valorizziamo la centralità del contesto relazionale (la famiglia in primo luogo).

Il punto di vista sistemico - relazionale osserva la famiglia nella sua storia tra le successive generazioni e nel suo ciclo vitale.

### **Cosa fa il Counsellor?**

Il Counsellor è un esperto di comunicazione e di relazione, capace di facilitare il processo di autoconsapevolezza dell'interlocutore attraverso un colloquio di comprensione e chiarificazione.

Il Counselling non è un modo più o meno raffinato di dare consigli, quanto piuttosto un modo di aiutare la persona a comprendere la propria situazione e a gestire il problema.

### ATTEGGIAMENTI DEL COUNSELLOR:

Gli atteggiamenti del Counsellor sono ciò che danno la tonalità dell'intervento e ne determinano la qualità.

Rogers nella sua definizione, afferma che "sentire il mondo personale del cliente *come se* fosse nostro, senza però mai perdere questa qualità del *come se*, questa è l'empatia.

In altri termini, l'empatia è l'atteggiamento che sta alla base del processo di aiuto;

senza di esso non scatta il contatto e non inizia il processo di trasformazione.

L'empatia non è mai un punto di partenza, quanto il frutto di una maturazione personale che comporta quindi:

- il lasciarsi toccare dall'altro con i suoi pensieri e con le sue emozioni.
- Avere confidenza e padronanza del proprio mondo emotivo, ovvero non solo sentire l'emozione dell'altro ma anche reggere l'effetto che ha su di sé.
- La capacità di distinguere e accettare l'altro come persona separata da sé, con pensieri, emozioni, valori che possono essere diversi.

## METODOLOGIE DI COUNSELLING

## L' ASCOLTO

**ASCOLTARE** è comunemente ritenuta tra le abilità più importanti, nel processo della relazione di aiuto.

Ascoltare comporta una *“attività” (intesa come presenza attiva)* nel processo di ricevimento della comunicazione.

## RIFORMULAZIONE

Strumento principale del metodo dell'ascolto attivo mediante la quale il cliente ascolta, attraverso la voce del Counsellor, la propria descrizione di sé e del mondo.

La riformulazione è un'abilità chiamata ascolto attivo o partecipativo: il Counsellor non si limita a ricevere il messaggio, ma si assicura di averlo compreso bene.

### **Riformulazione “di primo livello”:**

è la più semplice e consiste nella ripetizione di parole (come una sorta di “eco”) o di sequenza di frasi espresse dal «cliente» e percepite dal counsellor come rilevanti.

### **Riformulazione “di secondo livello”:**

rappresenta la descrizione sintetica di quanto esposto (eventi, comportamenti, emozioni) facendo attenzione comunque a limitarsi alla descrizione di quanto ha già detto il cliente e a non fornire spiegazioni o peggio ancora interpretazioni.

## Un terzo livello di riformulazione

consiste nel dare una struttura nuova a quanto viene esposto.

Il Counsellor può semplicemente mettere in evidenza qualche particolare che, nella narrazione, appariva sullo sfondo o aiutare a ridimensionare quanto aveva troppa importanza.

**Il Counsellor, ponendo l'attenzione su queste qualità intraviste, e dandoci semplicemente visibilità, può offrire al cliente un punto di vista nuovo, non osservato prima.**

### FARE DOMANDE

#### Domande aperte o chiuse

**1. Domande esplorative:** il counsellor opera una raccolta d'informazioni su tutto ciò che ritiene importante ai fini del lavoro con il cliente le domande esplorative comprendono:

**a) domande anamnestiche,** derivate dal modello medico; 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.

#### ***b) 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...”.

## 2. Domande limitative o di definizione:

hanno lo scopo di focalizzare qualcosa all'interno dell'orizzonte del cliente.

Il cliente ci può parlare delle difficoltà che incontra sia a casa che al lavoro che altrove, ad esempio, aggiungendo problematiche che si verificano con gli amici.

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: “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 (è il compito dell'educazione, da ex-ducere, portare all'esterno le qualità).

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

La domanda maieutica fa parte di quelle micro-abilità direttive che necessitano di consapevolezza da parte del Counsellor, non a caso si parla di ars maieutica (è un'arte).

Alcune domande maieutiche:

- “che cosa, invece, le è riuscito bene?”
- “ Se, per un attimo, lei 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?”

## LA STRUTTURA DEL COLLOQUIO

### *Inizio del processo di aiuto:*

Fare attenzione al setting, cioè lo scenario spazio-temporale in cui si svolge la relazione; tale spazio dev'essere percepito come sicuro, protetto ed accogliente.

L'atteggiamento sarà fin dall'inizio orientato alla disponibilità di comprendere molto attentamente cosa desidera il cliente.

Il primo colloquio diventa poi decisivo al fine di impostare bene la relazione, soprattutto nei termini di definizione del contratto, di accordo sugli obiettivi del lavoro.

### ***Definire il problema:***

assieme all'accoglienza, occupa la fase iniziale del lavoro con il cliente e permette:

- al counsellor di iniziare ad orientarsi,
- al cliente, sentendosi compreso, di contenere meglio la situazione e a percepire che la figura del Counsellor diventa significativa per lui.

La definizione del problema comporta da parte del Counsellor di riuscire a rispondere ai seguenti quesiti:

- 1) Qual è il problema dal punto di vista del cliente?
- 2) Cosa desidera il cliente? non possiamo dare per scontato l'obiettivo del cliente.
- 3) Cosa si aspetta il cliente da me? gli obiettivi del cliente non vanno confusi con la richiesta specifica che viene fatta al Counsellor, è necessario chiarire anche cosa si aspetta specificatamente dal Counsellor.

4) Qual è il problema dal mio punto di vista?  
L'ascolto di sé rimane quindi la bussola più attendibile per la progressione del colloquio: mentre il cliente parla, il Counsellor gli dà ascolto, ma contemporaneamente ascolta anche se stesso, ascolta l'impatto emotivo che il cliente gli evoca.

5) Qual è la posizione del Counsellor?

E' l'ultima domanda del Counsellor prima di essere operativo.

Nella definizione del problema, quindi, il Counsellor, oltre ad accogliere e dare uno spazio vivibile al cliente, si assicura che altrettanto valga per se stesso; ad esempio se il cliente dice: "a questo punto non credo che qualcuno possa veramente aiutarmi.....", questo mette il Counsellor in una posizione che ha scarsissimo potenziale.

***Ridefinire il problema:***

è l'arte del professionista dice il dr. Toneguzzi.

A questo punto il Counsellor inizierà a lavorare sulla percezione del problema, nel senso di ridefinirlo in modo tale che diventi più gestibile.

La ridefinizione: un intervento che va a modificare la mappa del cliente:

il cambiamento della percezione per il cliente ne deriva di conseguenza.

Il Counsellor si chiederà: "come posso cambiare la cornice di riferimento in modo che la sua percezione in merito a questo problema, cambi?" ovvero "come posso ridefinire il problema del cliente?".



### **Modalità con cui il Counsellor può ridefinire il problema:**

- la più semplice è senza dubbio rappresentata dall'**atteggiamento stesso del Counsellor**: essere ascoltati senza pregiudizio in merito ad un problema, poter vivere emozioni disturbanti con il sostegno e la comprensione di qualcuno, tutto questo è già di aiuto di per sé, rispetto al modo in cui normalmente viviamo e percepiamo noi stessi nelle situazioni disagiate.
- **alcuni tipi di domande**, quelle "confrontative" ad esempio o quelle "maieutiche".

...oppure gli esercizi che possiamo far fare al cliente, come ad esempio un uso molto semplificato della "sedia calda", tecnica usata in psicoterapia, che noi come Counsellor non possiamo utilizzare: nel counselling potremmo semplicemente chiedere al cliente, di immaginare, ad occhi aperti, di avere davanti a sé una persona alla quale ritiene importante comunicare qualcosa.

Queste tecniche si prestano bene a far sperimentare al cliente qualcosa in cui, egli stesso, si accorge che la percezione dei fatti è diversa.

- Infine una delle modalità più efficaci per la ridefinizione del problema, è **l'utilizzo dell'esperienza stessa**: far fare qualcosa al cliente è la via più diretta per agire sul comportamento del cliente stesso. Queste tecniche verranno bene esemplificate nelle prossime sessioni e si tratta di tecniche evocative:
- fantasie guidate (ad esempio: immagini di avere davanti suo figlio...cosa gli direbbe?),
- le prescrizioni (ad esempio un compito per casa: scriva cosa sente quando incontra....)

### ***Facilitare la risoluzione del problema:***

la ristrutturazione o ridefinizione del problema determina spesso il punto di svolta nel processo di aiuto: il cliente ha una nuova prospettiva in merito alla sua situazione, tale che gli permette di intravedere una soluzione.

Si apre, di fatto, una visione differente, in accordo con i suoi obiettivi.

Questa fase finale inizia nel momento in cui l'obiettivo non soltanto è chiaro al cliente, ma è anche percepito alla sua portata.

Gli obiettivi, percepiti come propri, e soprattutto raggiungibili, diventano fonte di grande motivazione per il cliente.

In questa fase del lavoro è decisivo il ricorso alle risorse del cliente: evidenziare, valorizzare e promuovere le sue capacità, sarà dunque, un modo eccellente, per motivarlo e facilitarlo, così come verso il raggiungimento dei suoi obiettivi.

Anche al Counsellor  
dunque è richiesto di  
essere lui stesso  
orientato alle soluzioni.

### **Riassumendo,**

la fase di *motivazione e facilitazione* alla *risoluzione*, consiste nel buon utilizzo di ciò che il cliente è in grado di fare, compresa anche la possibilità di apprendere ed applicare nuove strategie nella sua vita.

### ***Durata degli incontri:***

Si era sempre detto da 2 a 7/8 incontri per il counselling, ma possono essere anche di più, possono essere continuativi oppure dei cicli di colloqui... Pur essendo colui che propone sia le modalità del percorso, sia il numero di incontri, il Counsellor concorda con il cliente l'intero andamento; la cadenza degli incontri può essere settimanale, quindicinale.....

## Cosa non fare

- Dare consigli
- Fornire soluzioni (avere già in mente una risposta da dare)
- Identificarsi con quanto ci porta il cliente (il counsellor viene sommerso dall'emozione del cliente)
- Decidere per il cliente quale argomento trattare, oppure quanti incontri fare

- Avere un atteggiamento giudicante
- Criticare quanto ci racconta il cliente
- Concentrarsi sul passato anziché sul presente
- Essere troppo direttivi o al contrario lasciare che parli sempre il cliente

## ***La chiusura del percorso di Counselling:***

Anche la chiusura va concordata con il cliente: fin dall'inizio si possono concordare tre/quattro/cinque/ incontri, ma la fine del percorso avviene quando il cliente lo desidera.

Così come ogni percorso ha un incontro di apertura (quello iniziale di consulenza), ne ha anche uno di chiusura.

## **"L'incontro conclusivo" permette al cliente di:**

- portarsi a casa nuovi punti di vista;
- avere maggiore chiarezza sul processo di cambiamento vissuto;
- individuare atteggiamenti, azioni da mantenere e rinforzare;
- tracciare futuri scenari possibili.

L'incontro si configura come una sorta di rituale di passaggio, dal malessere al benessere, dal bisogno di aiuto all'autonomia.

**GRAZIE**

Dott.ssa M.Teresa Sperotto, Assistente Sociale e Counsellor - dicembre 2023