

Orientamento, counseling, relazione di aiuto

Articolo contenuto sul sito www.orientamento.it. Autore © Leonardo Evangelista (www.leonardoevangelista.it). Pubblicato sul sito il 27 agosto 2005, ultima modifica 19 settembre 2006. L'articolo rispecchia le opinioni dell'autore al momento dell'ultima modifica. Può essere riprodotto (stampa dal sito per uso personale o fotocopia per uso didattico) citando la fonte e indicando il sito dell'autore www.leonardoevangelista.it. Come citare questo articolo: Evangelista L. (2006) Orientamento, counseling, relazione di aiuto reperibile sul sito www.orientamento.it all'indirizzo <http://www.orientamento.it/orientamento/3b.htm>, visitato il (data della vostra visita).

Questo articolo descrive i rapporti fra relazione di aiuto, counseling (nota 1) e consulenza di orientamento.

La relazione di aiuto. 'Si ha relazione di aiuto quando vi è un incontro fra due persone di cui una si trova in condizioni di sofferenza/confusione/conflitto/disabilità (rispetto a una determinata situazione o a un determinato problema con cui è a contatto e che si trova a dover gestire) ed un'altra persona invece dotata di un grado 'superiore' di adattamento/competenze/abilità, rispetto a queste stesse situazioni o tipo di problema. Se fra queste due persone si riesce a stabilire un contatto (una relazione) che sia effettivamente di aiuto (...) allora è probabile che la persona in difficoltà inizi qualche movimento di maturazione /chiarificazione/ apprendimento che la porti ad avvicinarsi all'altra persona (assorbendone per così dire le qualità e le competenze) o comunque a rispondere in modo più soddisfacente al proprio ambiente ed a proprie esigenze interne ed esterne' (Folgheraiter nell'introduzione a Mucchielli, p.8).

Molte relazioni amicali, familiari, di vicinato, sono così relazioni di aiuto (Folgheraiter in Mucchielli, p.13), ma possono esserlo anche molte relazioni a sfondo professionale (insegnante-allievo, medico-paziente, sacerdote-fedele, avvocato-assistito (Folgheraiter in Mucchielli, p.13) operatore di orientamento-cliente, oltre che naturalmente quelle sviluppate da psicologi, counselor (vedi nota 2) e psicoterapeuti. L'aiuto può assumere varie forme, sono ad esempio forme di aiuto ascoltare, informare, insegnare, fare cose pratiche a supporto di qualcuno (fare la spesa, pulizie, etc), etc.

Lo studio delle relazioni di aiuto ha portato negli ultimi 70 anni (a partire dall'impulso iniziale del terapeuta americano Carl Rogers) a mettere a punto una metodologia particolare di interazione fra persona 'aiutante' (cioè che aiuta) e persona 'aiutata' che chiamiamo colloquio d'aiuto. L'idea alla base del colloquio di aiuto è che 'se una persona si trova in difficoltà il miglior modo di venirle in aiuto non è quello di dirgli cosa fare (...) quanto piuttosto di aiutarla a comprendere la sua situazione e a gestire il suo problema prendendo da sola e pienamente la responsabilità delle scelte eventuali' (Folgheraiter in Mucchielli p.15). Il presupposto è che 'Nella persona vi sono le risorse (emozionali, cognitive, affettive, etc.) necessarie a che l'aiuto si produca (...). L'aiuto consiste nel rendere possibile una riattivazione o riorganizzazione di queste risorse originarie' (Folgheraiter nell'introduzione a Carkhuff, p.19). Nei colloqui condotti secondo l'impostazione di Rogers si evitano così una serie di strategie che spesso compaiono nelle relazioni fra 'aiutante' e 'aiutato', quali ad esempio dare consigli, fornire informazioni, assicurare, esprimere giudizi morali. La strategia dell'"aiutante", nel colloquio di aiuto classico, è invece quello di 'fare da specchio' all'aiutato, rimandandogli, attraverso la tecnica della riformulazione (spiegata in dettaglio di seguito), pensieri ed emozioni inesprese o sottintese, aiutandolo così a metterle meglio a fuoco (3) (4).

I vantaggi di questa impostazione sono fondamentalmente:

- Una maggiore comprensione delle problematiche dell'aiutato da parte dell'aiutante (per procedere alla riformulazione, l'aiutante deve continuamente ascoltare e sforzarsi di ripetere correttamente, ed eventuali errori di comprensione sono resi evidenti dalla reazione dell'aiutato).
- Un miglior legame dell'aiutato con l'aiutante (tutti noi valutiamo molto positivamente e sentiamo vicine le persone che ci ascoltano e che ci permettono di chiarirci le idee)
- Una maggiore attivazione della persona rispetto a colloqui condotti con modalità diverse (quando l'aiutante dà consigli, giudica, rassicura si pone come esperto e l'aiutato viene relegato in un ruolo tendenzialmente passivo).

La tecnica della riformulazione. Riformulare significa parafrasare e/o sintetizzare con parole diverse. Ad esempio: Aiutato: 'Credevo di avere una buona intesa col mio professore e onestamente non avevo studiato molto a casa. Ma poi all'esame mi sono reso conto che eravamo su due diverse lunghezze d'onda. mi ha fatto domande che mi sono sembrate molto difficili, ho provato a rispondere meglio che ho potuto, ma alla fine sono stato bocciato' Aiutante: 'Sei stato bocciato' Aiutato 'Sì, e devo dire che proprio non me l'aspettavo etc.' (Mucchielli, p.74, definisce una risposta di questo tipo come 'risposta eco al contenuto'). Ma alle stesse parole dell'aiutato è anche possibile dare una risposta di sintesi. Ad esempio: Aiutante: 'In altre parole, hai sopravvalutato la confidenza che avevi con il professore e con la materia'. In questo caso si opera una sintesi di quanto detto dall'aiutato, con riferimento agli elementi 'oggettivi' del suo racconto. E' possibile operare riformulazioni che si concentrano sul contenuto oggettivo (come ad esempio quella riporta sopra) e riformulazioni che si concentrano sui sentimenti. Esistono molti modi diversi di riformulare. Riprendendo la classificazione di Carkhuff, possiamo indicare:

Tipo di risposta	Frase utilizzabile	Caratteristiche
Risposta al contenuto	In altre parole...	Focalizzazione sugli 'elementi oggettivi' emersi dal racconto del cliente ¹
Al sentimento	Ti senti.....	Focalizzazione su emozioni/i sentimenti espressi o percepiti nel cliente ²
Al contenuto e al sentimento	Ti senti..... perché.....	Focalizzazione su elementi oggettivi e emozioni/sentimenti ³
Al sentimento e al contenuto con riferimento al deficit della persona	Ti senti.... perché non riesci a.....	Focalizzazione su sentimento e situazione descritta con riferimento al deficit di abilità sociali sperimentato dalla persona ⁴
Al sentimento e al contenuto con incluso desiderio progettuale	Ti senti ... perché non riesci a.... e vorresti....	Focalizzazione su sentimento e situazione oggettiva descritta con riferimento al deficit di abilità sociali sperimentato dalla persona, con aggiunta di un possibile obiettivo ⁵

Focalizzazione su sentimento e situazione oggettiva descritta con riferimento al deficit di abilità sociali sperimentato dalla persona, con aggiunta di un possibile obiettivo (es: 'Ti senti triste perché non riesci a farti degli amici, e vorresti imparare a farteli'.)

¹ Come negli esempi precedenti.

² Un esempio potrebbe essere: 'Ti senti triste'

³ Un esempio potrebbe essere: 'Ti senti triste perché non hai amici'

⁴ Un esempio potrebbe essere: 'Ti senti triste perché non riesci a farti degli amici'

⁵ Un esempio potrebbe essere: 'Ti senti triste perché non riesci a farti degli amici, e vorresti imparare a farteli'.

Critiche a Rogers. Rogers si è inizialmente interessato a mettere a fuoco una tecnica standard (la tecnica della riformulazione) e ha poi finito per dare sempre più importanza all'atteggiamento dell'aiutante, finendo per considerare l'atteggiamento come fondamentale e relegando la tecnica al ruolo di un accessorio (Folgheraiter in Carkhuff, p.21). In particolare Rogers afferma che se l'operatore manifesta genuinità e accettazione incondizionata e comprensione empatica dell'aiutato la relazione di aiuto evolverà comunque in maniera positiva (Folgheraiter in Carkhuff, p.22). Inoltre Rogers ritiene che il colloquio di aiuto condotto secondo il proprio approccio (cioè focalizzato sulla messa a fuoco dei pensieri e dei sentimenti dell'aiutato) è sufficiente a garantire l'attivazione da parte dell'aiutato dei comportamenti più opportuni per risolvere il proprio problema (Folgheraiter in Mucchielli, p.18). Queste posizioni sono state criticate da vari autori. Ad esempio secondo Carkhuff (si vedano le differenze fra il suo modello -in pp.40-44- rispetto a quello di Rogers) e Miller e Rollnick (p.34. Le differenze fra il loro modello e quello di Rogers sono illustrate a p.74) il focus sulla chiarificazione non è sufficiente per assicurare che l'aiutato adotti poi dei comportamenti adeguati, e possono essere necessarie anche altre strategie (ad esempio, in Miller e Rollnick, e Egan dare consigli e/o informazioni e aiutare il cliente a immaginare e mettere in atto piani d'azione per raggiungere gli obiettivi desiderati). Anche Mucchielli (p.77) e Ali e Graham (p.25) riconoscono la possibilità, all'interno dello stesso colloquio, di associare altre strategie alla tecnica della riformulazione.

Colloquio di aiuto e counseling. Il termine counseling crea molti fraintendimenti. Per provare a far chiarezza possiamo concordare di utilizzare il termine 'colloquio di aiuto' per indicare tutti quei colloqui dove vengono utilizzate in maniera preponderante l'approccio e la tecnica inizialmente messa a punto da Rogers. In questo modo possiamo avere dei colloqui di aiuto che sono svolti non solo da psicologi, psichiatri, psicoterapeuti e counselor, ma anche da persone che svolgono altre professioni (medici, infermieri, avvocati, operatori di orientamento, etc.) e che hanno sviluppato (grazie a corsi e/o autoformazione e/o pratica personale) un approccio di questo tipo. Possiamo concordare di utilizzare invece il termine counseling per indicare i colloqui di aiuto svolti da psicologi, psicoterapeuti e counselor. In questa definizione il counseling è un caso particolare (un sottoinsieme) del colloquio di aiuto. Va evidenziato che i colloqui di aiuto svolti da psicologi, psicoterapeuti e counselor (cioè da persone che, ammettiamo, svolgono colloqui di aiuto a tempo pieno e dopo aver seguito un training appropriato) avranno una qualità e profondità diversa da quelli condotti dalle altre figure professionali citate sopra, e normalmente saranno diretti a persone maggiormente in difficoltà.

Elementi di confusione nell'uso del termine counseling Alcuni autori (e traduttori) utilizzano il termine 'counseling' per indicare il colloquio di aiuto in generale. Ad esempio il libro di Mucchielli, che in francese si intitola 'L'entretien de face a face dans la relation d'aide' ('Il colloquio nella relazione di aiuto) è stato tradotto in Italiano come 'Apprendere il counseling. Manuale di autoformazione al colloquio di aiuto', dove i due termini sono utilizzati apparentemente in maniera intercambiabile. Altri autori (e traduttori), nelle loro definizioni, 'leggono il mondo' a partire dal termine counseling, e il colloquio di aiuto viene definito come una forma di counseling 'attenuato'. In questi casi il colloquio di aiuto svolto da non specialisti è un caso particolare (un sottoinsieme) del counseling. Ad esempio il libro di Ali e Graham si chiama 'The Counselling Approach to Careers Guidance' e molti autori, nel mondo anglosassone (fra cui Ali e Graham, p.19), parlano di 'counselling skills' per riferirsi a quello che noi qui possiamo definire abilità per lo svolgimento di colloqui di aiuto. Rogers elabora una filosofia e mette a punto una tecnica che può essere usata in tutti i contesti di aiuto, dalla prevenzione fino all'intervento con persone con disturbi gravi di personalità, e alternativa alla psicoterapia, termine con cui Rogers si riferisce alla psicoanalisi freudiana. Il termine counseling viene così oggi utilizzato anche per designare tecniche di trattamento non psicoanalitiche di persone con disturbi di personalità gravi, non necessariamente

‘rogersiane’ (ad esempio basate sull’approccio Gestalt sviluppato da F. Perls, molto diverso da quello rogersiano).

L’utilizzo del colloquio di aiuto nell’orientamento. Il colloquio di aiuto è estremamente utile per l’orientamento, perché, come abbiamo detto, permette una migliore comprensione, un maggior coinvolgimento e una migliore attivazione dell’aiutato (che d’ora in poi chiamiamo ‘cliente’). La maggioranza dei consulenti di orientamento italiani condivide la filosofia rogersiana e una buona parte di essi utilizza la tecnica della riformulazione, spesso appresa in maniera informale.

L’ibridazione delle tecniche. Psicoterapeuti e counselor svolgono attività con persone che sperimentano ad esempio separazioni, lutti, malattie gravi e sono specializzati per definizione nella relazione di aiuto, possono perciò non preoccuparsi di tutto quello che ‘sta intorno’ al vissuto del cliente (ad esempio norme di legge su adozioni, successioni, divorzio, terapie mediche, etc. demandate ad altre figure professionali). Una parte fondamentale delle attività dei consulenti di orientamento consiste invece nel fornire informazioni su percorsi formativi, figure professionali, tecniche di ricerca di lavoro e nel validare i progetti professionali dei propri clienti.

Secondo Offer: Per il consulente di orientamento, la capacità di gestire relazioni di aiuto è una componente necessaria ma non sufficiente per svolgere una attività di orientamento efficace. Quello che contraddistingue l’orientamento è infatti il costante riferimento alle modalità di funzionamento del mercato del lavoro. L’orientamento, in relazione alla semplice consulenza psicologica (counseling), è una disciplina applicata, allo stesso modo in cui l’ingegneria è una disciplina applicata della fisica o della matematica’ (5). Questo aspetto richiede (e legittima) l’utilizzo, all’interno del colloquio di orientamento (e all’interno dello stesso colloquio), di strategie anche diverse dalla riformulazione (es: informare, consigliare) secondo le necessità del cliente (Ali e Graham, p.25).

Il counseling come servizio a sé stante nell’orientamento. Un percorso formativo per consulenti di orientamento che manchi di una formazione non superficiale al colloquio di aiuto è una cattiva formazione, perché il colloquio di aiuto è uno degli strumenti principali della consulenza di orientamento (vedi anche Ali e Graham, p.5) (6). Offrire presso sportelli per il lavoro o di orientamento un servizio a sé stante denominato ‘counseling’ dimostra una scarsa conoscenza delle competenze necessarie per lavorare nell’orientamento e presuppone (presso quegli sportelli) una pratica dell’orientamento in precedenza assai arretrata, limitata alla semplice fornitura di informazioni o svolta con operatori incapaci di relazionarsi con i clienti. Rischia inoltre di far svolgere attività a persone che sono solo specialisti del colloquio di aiuto, con scarsa o nessuna conoscenza delle informazioni orientative. L’offerta presso sportelli per il lavoro o di orientamento di un servizio denominato ‘counseling’ non trova eguali né in Francia né nel Regno Unito (7).

La dimensione emotiva nel colloquio di orientamento. Nei colloqui di aiuto con persone che sperimentano situazioni problematiche di vita si esplora sempre e soprattutto la dimensione emotiva. Come comportarsi nei colloqui di orientamento? La dimensione emotiva (assieme anche alle vicende della vita in generale, di cui non parliamo qui) può avere un’influenza determinante sulle scelte professionali. Se il cliente vive una situazione emotiva che in quel momento influenza le sue scelte professionali e il colloquio è ben svolto (cioè il cliente sente il consulente attento e disponibile all’ascolto) è il cliente stesso che ne parlerà. Non è perciò necessario ‘andare a caccia’ di emozioni durante il colloquio, cioè non è opportuno strutturare la riformulazione in maniera da stimolare sistematicamente l’emergere dei vissuti emotivi quando questi appaiono poco importanti per il cliente con riferimento agli obiettivi del colloquio di orientamento (il cliente ad esempio cerca di mettere ordine fra un gran numero di informazioni che ha già raccolto, o vuole impostare meglio la propria ricerca di lavoro) (8). Va inoltre tenuto conto che in alcuni casi: il cliente non si aspetta

e/o non desidera parlare dei propri vissuti emotivi; il consulente non padroneggia a sufficienza la tecnica della riformulazione; il tempo non è sufficiente (con molti clienti si ha a disposizione solo un'ora di colloquio). Ci sono invece casi in cui è il cliente stesso che spontaneamente parla o manifesta (ad esempio col pianto) un vissuto emotivo particolarmente importante. L'espressione dei vissuti è sempre un elemento positivo, e il consulente prima di tutto ascolterà il cliente e proverà a farsi un'idea della natura e della dimensione del problema. I vissuti espressi possono a. non dipendere da problematiche orientative (ad esempio una separazione in corso) anche se possono essere collegati a tematiche orientative (la separazione costringe la persona a trovarsi un'occupazione). In altri casi possono essere invece collegati a tematiche orientative (ad esempio un forte senso di insicurezza seguito a un licenziamento) e possono talvolta connotarsi come b. fenomeni contingenti, mentre altre volte possono evidenziare c. problematiche personali di lungo periodo (l'insicurezza può ad esempio essere dovuta a bassa autostima che si è strutturata fin dall'adolescenza). Spesso dopo l'espressione del vissuto emotivo il cliente riprende a 'lavorare' col consulente in maniera costruttiva. Nei casi in cui questo non avviene sta al consulente scegliere se lavorare sulle difficoltà personali del cliente se ne ha la professionalità, il tempo e il suo incarico prevede questa possibilità (a nostro avviso il consulente dovrebbe lavorare sulle difficoltà personali del cliente solo nel caso 'b'). Negli altri casi il consulente spiegherà al cliente i confini del suo intervento operando se necessario un rinvio a servizi di assistenza psicologica pubblici o privati (9), pur continuando a seguirlo per quel che riguarda le problematiche orientative.

Come motivare i clienti ai comportamenti 'buoni'. Il tema è introdotto qui in maniera un po' scherzosa, anche perché c'è il rischio che i comportamenti 'buoni' per il consulente siano in realtà sbagliati per un altro consulente o per il cliente stesso. Quando si parla di comportamenti 'buoni' è necessario sempre fare molta attenzione. Comunque il perseguimento di obiettivi professionali richiede in alcuni casi lo svolgimento da parte del cliente di attività che non sono piacevoli, ma che sono tuttavia indispensabili per ottenere i risultati voluti. L'esempio classico è la ricerca di lavoro. Una volta ben impostata la ricerca (10) la possibilità di trovare lavoro è direttamente proporzionale al numero dei contatti con possibili datori di lavoro, tuttavia la ricerca è un'attività defaticante e un buon numero di persone l'abbandona o tende a condurla a ritmi molto ridotti. Il buon consulente di orientamento deve così disporre di strumenti in grado di motivare i clienti allo svolgimento delle attività pratiche con loro concordate. Il tema è importante, assai vasto e meriterebbe una trattazione a sé stante, tuttavia vale la pena di discuterlo anche qui perché ne parlano alcuni degli autori dei libri citati in questo articolo. Secondo Rogers, l'abbiamo detto, il passaggio all'azione avverrebbe semplicemente come 'effetto secondario' del colloquio focalizzato sulla chiarificazione. Alcuni degli autori dei libri citati in questa pagina aggiungono invece altre strategie. Secondo Carkhuff è efficace riformulare il vissuto del cliente in senso orientato all'azione (ad esempio con la formula 'Ti senti..... perché non riesci a..... e vorresti.....'). Aiuta inoltre definire obiettivi misurabili (ad esempio numero di contatti settimanali con possibili datori di lavoro), elaborare dei programmi strutturati in dettaglio in senso logico e temporale (cosa fare, inclusi passi intermedi e quando), prevedere dei rinforzi (premi e/o 'punizioni') riferiti ai comportamenti concordati, controllare il rispetto dei programmi e adottare misure correttive in caso di scostamenti. Miller e Rollnick esaminano in dettaglio le dinamiche interne delle persone con comportamenti disfunzionali (quali ad esempio alcolisti e tossicodipendenti) fornendo un gran numero di informazioni assai utili anche per chi opera nell'orientamento e desidera migliorare la propria capacità di motivazione dei clienti. In particolare l'ascolto riflessivo è fondamentale per 'agganciare bene' il cliente. Inoltre il processo di cambiamento viene visto come una ruota (dalla 'contemplazione' ambivalente del problema alla ricaduta) che viene spesso percorsa varie volte prima dell'uscita stabile dal comportamento disfunzionale. Le fasi sono le seguenti (p.27):

Fase	Situazione	Strategie del consulente ⁶
0. precontemplazione	Non sa di avere un problema	Fornire informazioni che accrescono la consapevolezza del problema
1. contemplazione	Ambivalenza verso il cambiamento	Rinforzare le ragioni per il cambiamento Rinforzare l'autoefficacia
2. determinazione	C'è una finestra aperta per avviare l'azione	Suggerire strategie accettabili, 'facili', efficaci
3. azione	Mette in atto il cambiamento	Supporto durante l'azione
4. mantenimento	Continua la messa in atto	Ridurre le possibilità di ricadute
5. ricaduta		Ridurre demoralizzazione Riavviare il processo

E' a nostro avviso di grande aiuto adottare l'impostazione (suggerita da Miller e Rollnick) che se il cliente mostra resistenza significa che non l'abbiamo capito o stiamo sbagliando strategia; sapere che le persone possono trovarsi in uno stadio di ambivalenza rispetto alla necessità di avviare un determinato comportamento (e conoscere le strategie migliori per questa fase); sapere che l'interruzione del comportamento programmato col consulente è una componente normale del 'gioco', che può ripetersi varie volte. Miller e Rollnick definiscono 'colloquio di motivazione' ('Motivational Interviewing') il colloquio condotto secondo la loro tecnica.

Formarsi al colloquio di aiuto Abbiamo definito il colloquio d'aiuto (vedi all'inizio di questo articolo) come quel colloquio aiutante-aiutato che si rifà alla filosofia e alle tecniche inizialmente messe a punto da Rogers, e abbiamo spiegato che il livello di abilità richieste per lo svolgimento del colloquio di aiuto può variare grandemente a seconda del tipo di persone con cui ci si trova ad operare. Ad esempio il grado di abilità richiesto a un consulente di orientamento sarà assai diverso da quello richiesto a uno psicoterapeuta. La formazione al colloquio di aiuto può avvenire attraverso lo studio di libri che trattano dell'argomento (12) e lo svolgimento in autonomia di esercizi sulla riformulazione e/o lo svolgimento di un tirocinio (meglio se sotto supervisione) e/o la frequenza di corsi di formazione. La riformulazione efficace sui vissuti emotivi è per molte persone difficile da imparare e richiede di solito un lungo training. Quasi tutte le scuole di psicoterapia riconosciute e un gran numero di organizzazioni private organizzano corsi di formazione al counseling, termine che, come abbiamo detto, viene spesso usato come sinonimo di 'colloquio d'aiuto'. Abbiamo anche spiegato che il termine counseling viene utilizzato anche per indicare tecniche di conduzione del colloquio diverse da quelle messe a punto da Rogers. Nel decidere di svolgere un corso di formazione sul counseling presso una scuola di psicoterapia riconosciuta o un'agenzia formativa di altro tipo è necessario verificare:

1. La validità del corso
2. Se le strategie di colloquio insegnate sono quelle effettivamente quelle rogersiane
3. Se il livello di formazione è adeguato alle nostre necessità e non sovradimensionato.

Vediamo in dettaglio i diversi punti.

1. La validità del corso. Sono in genere validi i corsi organizzati da scuole di psicoterapia riconosciute, anche se spesso assai costosi. L'elenco di tutte le scuole di psicoterapia riconosciute è reperibile sul sito del Ministero dell'Università all'indirizzo http://www.miur.it/0002Univer/0706Istitu/0708Istitu/0720Elenco/index_cf2.htm. Per avere informazioni sui corsi organizzati è necessario contattarle direttamente. Per qual che riguarda le agenzie è difficile individuare criteri 'oggettivi' di validità. E' necessario di volta in volta informarsi sui programmi, i docenti, e parlare con qualcuno che ha già seguito il corso. Alcune

⁶ Miller e Rollnick, pp 31 e segg.

agenzie italiane sono federate all'EAC European Association for Counselling <http://www.eacnet.org/>, altre all'AICO Associazione Italiana Counselling <http://www.aicounselling.it/> ma si tratta di associazioni non riconosciute ed è difficile valutarne l'importanza ai fini della qualità dei corsi (nel sito dell'EAC è scritto chiaramente che 'Membership of EAC MUST NOT be used as a qualification, or represented as accreditation by EAC').

2. Se le strategie di colloquio insegnate sono effettivamente quelle rogersiane. In Italia esiste una scuola di psicoterapia riconosciuta fondata da Carl Rogers, l'IACP Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona <http://www.iacp.it/>. La tecnica rogersiana è insegnata anche da altre organizzazioni, ma conviene informarsi direttamente presso la scuola quale sia l'approccio seguito. Molti corsi di formazione sul counseling insegnano in realtà l'approccio Gestalt.

3. Se il livello di formazione è adeguato alle nostre necessità e non sovradimensionato. Le abilità necessarie per svolgere attività di orientamento sono minori di quelle richieste a un counselor, può perciò aver poco senso (anche economico) seguire un corso per la formazione di counselor o psicoterapeuti. Molte organizzazioni che formano counselor e psicoterapeuti organizzano anche corsi brevi e/o danno la possibilità di seguire la parte iniziale del corso per counselor.

Cinque libri utili per approfondire counseling e relazione di aiuto (tutti i libri possono essere richiesti in libreria o –quelli in inglese- tramite www.amazon.com)

Geldard K e D (ed. it. 2005). Parlami, ti ascolto. Le abilità di counseling nella vita quotidiana, Erickson. Un ottimo libro introduttivo, scritto in maniera estremamente chiara. Indispensabile per avvicinarsi all'argomento.

Ali L. Graham B. (1996) The Counselling Approach to Careers Guidance, Routledge. Estremamente chiaro, spiega in dettaglio come utilizzare il colloquio di aiuto nell'orientamento, in maniera di solito condivisibile. E' un libro indispensabile per inquadrare il problema. Non ci sono esercizi pratici, anche se sono riportati molti esempi di colloqui. Poco approfondite le indicazioni su come motivare i clienti all'azione.

Carkhuff R. (2' ed. Italiana 1993) L'arte di aiutare. Manuale e Quaderno di esercizi (2 voll.), Edizioni Erikson. Spiega in maniera estremamente dettagliata come condurre il colloquio di aiuto. Uno dei due volumi è dedicato ad esercizi per l'autoformazione. L'approccio di Carkhuff è strutturato in quattro fasi principali, le prime due delle quali riprendono la tecnica di Rogers, mentre la quarta tratta di come motivare i clienti all'azione (si rifà all'approccio comportamentista) ma appare un po' schematica. E' un libro indispensabile per capire bene come strutturare i colloqui di aiuto. Contiene un'introduzione illuminante di Folgheraiter.

Di Fabio A. (2003) Counseling e relazione di aiuto. Linee guida e strumenti per l'autoverifica, Giunti. Contiene una ottima serie di esercizi per l'autoformazione, che riprendono e sviluppano alcuni di quelli riportati in Carkhuff e Mucchielli.

Miller W., Rollnick S (ed. Italiana 1994) Il colloquio di motivazione. Tecniche di counseling per problemi di alcool e altre dipendenze, Edizioni Erikson. Spiega in maniera dettagliata come condurre colloqui che motivano i clienti ai comportamenti desiderati dal consulente. E' un libro indispensabile per capire come svolgere attività con clienti ambivalenti. Contiene alcuni esercizi per l'autoformazione.

Bibliografia (oltre ai libri già citati)

Egan G. (1998) *The Skilled Helper. A Problem-Management approach to Helping*, Sixth Edition, Brooks/Cole Publishing Company. E' uno dei libri più citati e completi, anche se a volte per troppo dettaglio si rischia di perdere di vista l'insieme. Poco approfondite le indicazioni su come seguire i clienti una volta che hanno avviato un processo di cambiamento. Viene aggiornato periodicamente. Solo per specialisti.

Mucchielli R. (2' ed. Italiana 1993) *Apprendere il counselling*, Edizioni Erikson. Inquadra il colloquio di aiuto rispetto a colloqui di altro tipo. Descrive le tecniche di riformulazione in maniera molto sintetica. E' un po' superato. Contiene alcuni utili esercizi per l'autoformazione. Ottima l'introduzione di Folgheraiter.

Note:

1. Counselling e counsellor con due 'l' è la forma di scrittura inglese, mentre counseling e counselor con una sola 'l' è quella nordamericana.
2. Definiamo il counselor come una persona (non psicologo né psichiatra né psicoterapeuta) la cui attività professionale consiste nello svolgere colloqui d'aiuto. La professione del counselor non è al momento riconosciuta in Italia a livello nazionale, ma solo in alcune regioni, dove viene rilasciata una qualifica regionale alle persone che frequentano corsi di formazione aventi determinate caratteristiche.
3. Il ruolo dell'aiutante, con questa strategia, non è comunque passivo. Attraverso la scelta delle tecniche della riformulazione e degli aspetti da enfatizzare, l'aiutante imprime comunque una direzione al colloquio. Colloqui di aiuto con lo stesso aiutato condotti da aiutanti diversi e ugualmente validi possono avere svolgimento e arrivare a risultati anche molto diversi.
4. Secondo molti autori (vedi la rassegna di Carkhuff in p.176 e segg., Miller e Rollnick, pp 13-16) il successo delle psicoterapie dipenderebbe non tanto dall'approccio specifico (cioè dalla scuola di pensiero) seguito dal terapeuta, ma dalle sue abilità comunicative.
5. 'This is therefore good time to point out that interpersonal skills (...) are necessary but not sufficient for effective careers guidance. What makes that guidance distinctive is the application of, and reference to, expert knowledge and understanding of the labour market and its functioning. Careers guidance, in relation to counselling, we might argue, is an applied discipline in a way analogous to engineering's relationship to physics or maths.' Fonte: Offer M., (2001), *The Discourse of the Labour Market*, pag.76, in Gothard B., Mignot P., Offer M., Ruff M., (2001), *Careers Guidance in Context*, SAGE Publications.
6. I matematici sono figure professionali specializzate nello svolgimento di calcoli matematici di altissimo livello e nell'applicazione della matematica ai casi più diversi, ma non per questo l'utilizzo della matematica è riservato ai matematici. Si riconosce che molte professioni richiedono un utilizzo della matematica a livelli più bassi, e che la capacità di utilizzare la matematica a livelli più bassi fa parte del bagaglio professionale di molte altre figure professionali, che così la utilizzano senza ricorrere ai matematici. In generale, il punto è quale livello di capacità di utilizzo di una determinata disciplina o tecnica è necessaria per svolgere un determinato ruolo professionale e se la figura a cui è demandato questo ruolo normalmente ce l'ha. Se il termine 'colloquio di aiuto' viene utilizzato come sinonimo del termine 'counseling' e il counseling è, per definizione, quella cosa che fanno psicologi, psichiatri, psicoterapeuti, counselor (questo corrisponderebbe a definire la matematica come 'quella cosa che fanno i matematici'), allora nessuna altra figura professionale è abilitata a utilizzare il colloquio di aiuto, e dunque è legittimo inserire un servizio chiamato

‘counseling’, svolto da queste figure, all’interno dei servizi di orientamento. Se invece riconosciamo che il termine counseling definisce solo il livello massimo di capacità di utilizzo del colloquio di aiuto, che altre figure possono padroneggiare livelli intermedi di abilità di gestione del colloquio di aiuto, che nell’orientamento sono richiesti livelli intermedi di abilità di gestione dei colloqui di aiuto, che i consulenti di orientamento li padroneggiano, allora non c’è motivo di inserire fra i servizi di orientamento un servizio aggiuntivo denominato ‘counseling’ e affidato a figure professionali diverse dai consulenti di orientamento. Unica eccezione è il caso in cui si ammetta che i servizi per l’impiego devono offrire anche quei servizi di assistenza psicologica normalmente offerti dalle ASL (quei servizi, cioè, che richiedono livelli massimi di capacità di utilizzo del colloquio di aiuto).

7. Mi limito a citare due Paesi che conosco bene.

8. Ali e Graham (anche se non sempre in maniera lineare in ogni parte del libro) suggeriscono invece di sondare sistematicamente i vissuti emotivi dei clienti (pp.79-80).

9. In generale sarebbe necessario rinviare ai servizi pubblici, ma questi di solito sono ‘ingolfati’ di richieste, così il cliente è spesso costretto a ricorrere a servizi privati. In questi casi va evitato di fornire il nome di singoli professionisti; il cliente va rimandato piuttosto alle associazioni professionali che possono fornire l’elenco dei propri iscritti (o ai loro siti internet dove i nomi degli iscritti sono normalmente reperibili). Può essere opportuno disporre di una pagina che indichi tutte le possibilità di assistenza psicologica (pubbliche e private) da distribuire a clienti che ne hanno bisogno.

10. Una volta cioè che è stato definito un obiettivo professionale coerente con le caratteristiche del cliente, individuati i canali più appropriati per la ricerca e messi a punto gli strumenti (CV, lettere di autocandidatura, etc.).

11. Miller e Rollnick, pp 31 e segg.

12. A questo scopo consigliamo i libri indicati più oltre come ‘indispensabili’.