Corsi on Line di Erba Sacra

TECNICHE E ARTE DEL COUNSELING

Docente: Dott. Luca Nave

LEZIONE 1: Indice generale e Introduzione

Programma completo:

LEZIONE 1: INDICE GENERALE E INTRODUZIONE

Iª PARTE: "ARTE" DELLA COMUNICAZIONE

LEZIONE 2: ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE
LEZIONE 3: LA COMUNICAZIONE NON VERBALE
LEZIONE 4: LA COMUNICAZIONE EFFICACE NEL COUNSELING

IIª PARTE: "ARTE" DELLA RELAZIONE

LEZIONE 5: IL COUNSELING TRA RELAZIONI D'AIUTO E PSICO-TERAPIA
LEZIONE 6: ABILITA' DEL COUNSELING
LEZIONE 7: ATTEGGIAMENTO COMPRENSIVO-EMPATICO
LEZIONE 8: ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA E CONGRUENZA
LEZIONE 9: L'ASCOLTO ATTIVO E LA RIFORMULAZIONE

IIIª PARTE: "ARTE" DEL COLLOQUIO

LEZIONE 10: IL COLLOQUIO DI COMPRENSIONE E LE SUE VARIABILI
LEZIONE 11: LE FASI DEL COLLOQUIO
LEZIONE 12: ARTE DEL DOMANDARE E DEL RISPONDERE
LEZIONE 13: APPROCCI E TECNICHE COLLATERALI
LEZIONE 14: ETICA E DEONTOLOGIA PROFESSIONALE E BIBLIOGRAFIA

Questo corso è riconosciuto come credito didattico nella formazione di base di ***OPERA,*** *Accademia Italiana di Formazione Olistica*
www.accademiaopera.it

INDICE GENERALE

LEZIONE 1: INTRODUZIONE

PARTE I: "ARTE" DELLA COMUNICAZIONE

LEZIONE 2: ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

1. Alle origini della comunicazione.
2. Elementi di comunicazione globale.
2a. La comunicazione lineare.
2b. La comunicazione circolare: elementi della comunicazione umana.

LEZIONE 3: LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

1. Le modalità comunicative.
2. "Codificazione sistematica" e il rischio del dogmatismo.
3. Elementi di comunicazione non verbale.

LEZIONE 4: LA COMUNICAZIONE EFFICACE NEL COUNSELING

1. Comunicazione e stati d'animo tra "sanità" e "malattia".
2. Condivisione del codice e decentramento comunicativo.
3. Congruenza dei canali.
4. Competenze comunicative.
Esercizi.

PARTE II: "ARTE" DELLA RELAZIONE

LEZIONE 5: IL COUNSELING TRA RELAZIONI D'AIUTO E PSICO-TERAPIA

1. Counseling e consulenza.
2. Il counseling e l'aiuto.
3. Amici, parenti e consigli.
4. Counseling, psicologia e psicoterapie.
a. Psicanalisi
b. Indirizzo cognitivo-comportamentale.
c. Psicologia umanistica o fenomenologico-esistenziale.
5. Antropologia del counseling.

LEZIONE 6: ABILITA' DEL COUNSELING

1. Precisazioni terminologiche.
2. L'essere in situazione e la visione del mondo del consultante.
3. La tendenza attualizzante.
4. Abilità del counselor.
a. Atteggiamento comprensivo-empatico.
b. Accoglienza e accettazione incondizionata.
c. Decentramento "esistenziale".
d. Capacità di ascolto attivo.

LEZIONE 7: ATTEGGIAMENTO COMPRENSIVO-EMPATICO

1. *L'empatia e la scoperta del mondo dell'altro.*
2. Essere in relazione e l'empatia come fenomeno "globale".
3. Il termine.
4. L'empatia e il "rendersi conto" dell'altro.
5. L'espressione e il rimando.
6. L'empatia come esperienza totale dell'incontro.
7. Immedesimazione e identificazione.
8. La metamorfosi dei soggetti.
9. Si può insegnare?

LEZIONE 8: ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA E CONGRUENZA

1. Accettazione, valorizzazione e approvazione.
2. Difficoltà e insidie dell'accettazione incondizionata.
3. L'atteggiamento anti-valutativo.
4. Autenticità e congruenza.
5. Il paradosso di essere se stessi.

LEZIONE 9: L'ASCOLTO ATTIVO E LA RIFORMULAZIONE

1. Esperimento di comprensione empatica.
2. Ascoltare e sentire.
3. Per un ascolto "globale".
4. Ascoltare se stessi per ascoltare realmente gli altri.
5. La riformulazione.
6. Modelli di riformulazione.
7. Conclusione.
Esercizi.

PARTE III: "ARTE" DEL COLLOQUIO

LEZIONE 10: IL COLLOQUIO DI COMPRENSIONE E LE SUE VARIABILI

1. Introduzione al colloquio.
2. Il colloquio, la chiacchiera e l'esperto.
3. Le variabili del colloquio.
a) Il setting.
b) Il tempo
c) Variabili dell'interazione.

LEZIONE 11: LE FASI DEL COLLOQUIO

1. Accoglienza, raccolta dati e libera fluttuazione.
2. Esplorazione e chiarificazione della questione o della situazione problematica.
3. Messa in discussione e nuova visione del problema.
4. Revisione e fase conclusiva.
5. Indicatori del colloquio efficace.

LEZIONE 12: ARTE DEL DOMANDARE E DEL RISPONDERE

1. Domande & risposte nel counseling.
2. Tipi di domande.
3. Vademecum del "meta-domandare".
4. Tipi, pericoli e insidie del rispondere.

LEZIONE 13: APPROCCI E TECNICHE "COLLATERALI"

1. Tecnica dell'ABC: pensiero critico ed emozioni.
2. Problem solving.
3. Il brainstorming.
4. La visualizzazione.
Esercizi.

LEZIONE 14: CONCLUSIONE (con cenni di etica e deontologia professionale) e BIBLIOGRAFIA

INTRODUZIONE

Questo corso è un'introduzione generale alle *tecniche e all'arte del counseling*, sia da un punto di vista storico-teorico che mira ad analizzarne l'evoluzione e le principali caratteristiche, modalità d'intervento, abilità e tecniche, sia da quello pratico-esperienziale, riportando numerosi esempi ed esercizi che consentano di rendere pratiche ed operative le conoscenze apprese.

Crediamo sia necessario sottolineare, in apertura, le difficoltà insite nel tentativo di organizzare un tal genere di introduzione, le quali dipendono da diversi ordini di motivi tra cui, in particolare, il fatto che il counseling ha un'origine piuttosto recente (benché molti insegnamenti che contiene siano stati conosciuti e praticati dagli esseri umani fin dalle origini della civiltà) e quindi, nonostante una sempre più copiosa letteratura si soffermi ad illustrarne le basi teoriche, non dispone ancora di un sistema teorico stabile e universalmente condiviso e non gode di pieno riconoscimento a livello sociale, culturale e legislativo; e poi, perché si tratta di una disciplina multi-disciplinare, che include al suo interno elementi tratti dalle scienze psicologiche, filosofiche, sociologiche e pedagogiche che lo costituiscono in misura variabile a seconda degli orientamenti di riferimento o indirizzi d'appartenenza dei vari operatori della professione.

Il modo migliore per districarci e affrontare tali difficoltà ci è sembrato allora quello di prendere le mosse dall'etimologia stessa del termine "counseling", il quale deriva dal latino e prevede una duplice accezione: *consulo-ere* che si traduce con "consolare", "confortare", "venire in aiuto", "prendersi cura", oppure, come *consulto-are*, rimanda al significato di richiedere il "parere di un saggio" o il "consiglio di un esperto".

Per molti versi l'attività di counseling è dunque affine a quella, assai più vasta e generica, della "consulenza" alla persona e ai gruppi, benché la professionalità del counselor non si possa risolvere in una semplice attività di somministrazione di consigli o nel fornire soluzioni *standard* o pre-costituite ai problemi presentati da colui che ne richiede l'intervento.

Carl Rogers (il fondatore del counseling psicologico) sosteneva infatti che se una persona si trova in difficoltà, il modo migliore di venirle in aiuto non è quello di dirle esplicitamente cosa fare, quanto piuttosto di aiutarla a comprendere la sua situazione e a gestire il problema prendendo, da sola e pienamente, le responsabilità delle proprie scelte e decisioni.

Il counseling, come molte altre forme di consulenza, è dunque una disciplina incentrata sulla relazione d'aiuto all'altro ma dispone di caratteristiche, abilità e tecniche che lo differenziano dalla consulenza alla persona o ai gruppi in senso lato: è stato anche definito come "arte dell'incontro", laddove la dimensione artistica (o olistica) non consente di considerarlo un semplice incontro verbale tra due o più persone quanto piuttosto un appressamento globale all'intera persona dell'altro nella totalità delle sue espressioni e manifestazioni, edificato su modalità comunicative e relazionali atte a facilitare l'apertura di nuove vie di comprensione alle problematiche di volta in volta affrontate, al fine di trovare soluzioni o prospettive risolutive alternative e personali ai singoli problemi che stanno alla base della richiesta del suo intervento. Facendo leva sulle capacità, qualità e risorse della persona coinvolta nella situazione problematica, il counselor non mira semplicemente a risolvere i problemi quanto piuttosto a sviluppare nuovi processi di comprensione ed apprendimento attraverso un esperire reciproco che ha luogo all'interno della relazione counselor-consultante, al fine di raggiungere una migliore espressione del proprio sé da parte di colui che richiede l'intervento, il quale viene posto nelle condizioni di trovare vie di uscita personali alle situazioni problematiche oggetto di consulenza.
Ciò significa che il counselor si pone come principale obiettivo quello di riconoscere e alimentare le risorse o le capacità personali e i maggiori punti di forza delle singole persone che richiedono la sua consulenza, in relazione alle altrettanto uniche e singolari soluzioni delle problematiche presentate. Egli non si presenta dunque come un "tecnico *esperto*" risolutore di problemi (vedremo nel dettaglio la differenza tra il counseling e la consulenza cosiddetta *expertise*) ma come un professionista dell'aiuto elargito al fine di porre il cliente nelle condizioni di identificare i propri bisogni e desideri, di esplorare ed esprimere i sentimenti, le emozioni e i pensieri collegati ai problemi, e infine di assisterlo nell'ideare piani e strategie per risolverli e gestirli in totale autonomia. La relazione stessa tra counselor e consultante sarà dunque l'elemento più influente e di maggior peso della pratica, rispetto a qualsivoglia teoria o sapere più o meno tecnico o appunto *expertise*.

Tra le numerose definizioni relative alla pratica del counseling, la più completa ed esaustiva che assumiamo come punto di partenza di questo corso e i cui elementi fondamentali illustreremo all'interno delle varie lezioni che lo compongono, crediamo sia quella proposta dall'*European Association for Counseling* nel 1995, secondo la quale

"il counseling è un processo di apprendimento interattivo, che si stabilisce tra uno o più counselor e uno o più clienti, siano essi individui, famiglie, gruppi o istituzioni, che affronta con metodo *olistico* problematiche personali, sociali, economiche e/o culturali. Il counseling può occuparsi di come indirizzare e risolvere specifiche questioni, prendere decisioni, affrontare le crisi, migliorare le relazioni, affrontare problematiche evolutive, promuovere e sviluppare una maggiore consapevolezza personale, lavorare con sentimenti, pensieri, percezioni e conflitti interni ed esterni. L'obiettivo principale rimane quello di fornire ai clienti un'opportunità di procedere in modo più autonomo, verso una vita più soddisfacente e piena di risorse, come individui e membri di una società più ampia".[1]

Alla luce di questa definizione *olistica* e allargata della pratica del counseling, che crediamo possa essere condivisa e condivisibile dai vari indirizzi e orientamenti tra i quali la pratica si coniuga, ribadiamo che in questo corso analizzeremo le caratteristiche e le abilità di base e comuni ai diversi indirizzi e orientamenti, e che risultano indispensabili al fine di praticare questa relazione d'aiuto a livello professionale. Annunciamo fin d'ora che a partire dalla sua fondazione, avvenuta, come vedremo nel dettaglio nella quinta lezione, verso la metà del secolo scorso in seno alla corrente "umanistica" o "fenomenologico-esistenziale" della psicologia, si parla della già evocata dimensione "olistica" o "artistica" della professione, proprio per sottolineare il fatto che le tecniche e gli strumenti di cui il counselor dispone sono riconducibili a quello che Carl Rogers definiva il "*saper essere*" del professionista rispetto al suo mero "*saper fare*", ovvero a una serie di capacità e abilità non schiettamente tecniche o teoriche bensì fondamentalmente umane e relazionali (in questo senso artistiche) che, se da una parte egli deve apprendere e sviluppare in maniera metodica e sistematica, dall'altra non sono riconducibili a un sistema di conoscenze schiettamente concettuali e speculative ma che, almeno in potenza, sono presenti in molte persone votate, in generale, all'aiuto dell'altra persona in difficoltà.

Una delle tesi che stanno a fondamento di questo corso, e che analizzeremo dettagliatamente nei particolari, riguarda il fatto che abilità e caratteristiche quali l'empatia, l'accettazione incondizionata dell'altro, l'ascolto attivo e il buon uso delle domande, per citare solo le principali, non sono abilità schiettamente tecniche e apprendibili attraverso una conoscenza puramente teorica o teoretica, bensì qualcosa di potenzialmente adottabile nelle nostre relazioni quotidiane con gli altri, anche se spesso non ne siamo consapevoli, e proprio questa assenza di consapevolezza ci

[1] Questa definizione è presente sul sito ufficiale dell'Associazione http://www.eacnet.org/, oppure sul libro di A. Di Fabio, *Counseling. Dalla teoria all'applicazione*, Giunti Editore, Firenze, 1999, pg. 319.

impedisce di intenderle in tutto il proprio spessore e di fare quanto è in nostro potere per utilizzarle con cognizione di causa nelle relazioni con gli altri. Insomma, davanti a un nostro amico in difficoltà, riusciamo talvolta a dimostrarci empatici col suo vissuto e ad ascoltare attivamente le sue parole, e ci rendiamo conto di come questo nostro atteggiamento possa essere per lui di aiuto e di conforto; tuttavia, nelle nostre relazioni quotidiane, non ci impegniamo sempre ad utilizzare queste abilità, per mancanza di tempo, di voglia, per altri impegni o chissà perché; mentre chi si occupa di counseling apprende e applica sistematicamente tutte le abilità e le caratteristiche che possono contribuire a creare innanzitutto un profondo legame relazionale di intesa con l'altro, a stabilire e generare quella che con Rogers definiremo l'atmosfera facilitante del rapporto, ovvero il clima di accoglienza, accettazione e comprensione dell'altro che, insieme a tutte le altre caratteristiche che analizzeremo, costituiscono l'essenza stessa dell'aiuto che il counselor può elargire all'altro.

Si tratta, in particolare, di caratteristiche e abilità *comunicative* e *relazionali*, che nelle nostre lezioni ricondurremo a tre ambiti specifici sviluppati nelle altrettante parti principali in cui è suddiviso il corso: parleremo, allora, di "arte della *comunicazione*", di "arte della *relazione*" e di "arte del *colloquio*". Le prime due parti riguardano gli aspetti più artistici, in senso lato, della professione, mentre la terza parte conterrà insegnamenti un po' più tecnici e metodologici e si concluderà con quelle che abbiamo definito le "tecniche collaterali", ossia con quelle metodologie d'intervento che possono essere utilizzate solo qualora il counselor abbia acquisito e attuato gli aspetti "artistici" della professione e abbia impostato una comunicazione-relazione positiva, accettante, empatica e appagante con l'altro.
Ora, per motivi espositivi e didattici abbiamo suddiviso le caratteristiche e le abilità del counseling in tre parti specifiche ma, altra tesi che sta a fondamento del corso, crediamo che gli aspetti relativi alla comunicazione, alla relazione e al colloquio siano parti integranti di un unico ed unitario atteggiamento del counselor che definiremo "comunicativo-relazionale-empatico", il quale include al proprio interno una amalgama di tutte le caratteristiche e abilità che emergeranno nelle varie lezioni.

Nella ***prima parte***, intitolata "arte della comunicazione", partiremo allora da un'analisi della comunicazione in senso "globale": nella prima lezione di questa parte (la **seconda** del corso) vedremo gli elementi che stanno a fondamento di ogni processo comunicativo non solo umano bensì appunto "globale"; analizzeremo i due modelli fondamentali che stanno alla base di ogni

processo comunicativo, quello "lineare" che si riferisce appunto alla comunicazione "globale" e quello che definiremo "circolare", che riguarda invece la comunicazione schiettamente umana e che ha luogo in un processo unitario in cui emittente e ricevente si influenzano e condizionano reciprocamente all'interno del medesimo movimento comunicativo-relazionale. Nella **terza** lezione osserveremo poi le principali "modalità" attraverso le quali ha luogo la comunicazione, puntando la nostra attenzione, in particolare, sulla comunicazione non verbale, su tutti gli aspetti dell'interazione comunicativa che vanno al di là del semplice uso delle parole e che includono al proprio interno il livello paralinguistico e gestuale in senso lato, soprattutto in riferimento alle variabili da considerare in una relazione di counseling. Termineremo la prima parte con la **quarta** lezione dedicata alla "comunicazione efficace nel counseling", all'interno della quale riemergeranno alcuni elementi analizzati nelle lezioni precedenti che il counselor deve tenere presenti e sviluppare in maniera positiva e costruttiva ai fini dell'efficacia della sua relazione d'aiuto.

Quest'ultima lezione costituirà il punto di passaggio alla ***seconda parte*** dedicata all' "arte della relazione". Nella **quinta** lezione contestualizzeremo l'*aiuto* che costituisce l'essenza stessa del counseling tra quello "spontaneistico" o "simpatico" offerto da amici e parenti qualora ci troviamo in una situazione di difficoltà e quello assai più professionale tipico delle psicoterapie; a proposito di queste ultime esamineremo in particolare, seppur brevemente, la psicanalisi di matrice freudiana e l'indirizzo cognitivo-comportamentale, dal cui confronto scorgeremo la nascita del counseling psicologico in seno alla corrente umanistica o fenomenologico-esistenziale, anche definita, proprio alla luce dello scontroso incontro con le sue correnti summenzionate, la "terza forza" in psicologia. Ci concentreremo poi nello specifico del counseling "centrato sulla persona del cliente" di Carl Rogers, in riferimento soprattutto al modello antropologico o alla visione dell'uomo e del mondo da cui ha preso le mosse e che rappresenterà uno dei fondamenti "filosofici" del nostro lavoro.

Nella **sesta** lezione, intitolata "abilità del counseling", incarneremo tale modello e le sue variabili all'interno della pratica del counseling "umanistico" o "comprensivo-empatico", e proporremo una carrellata generale o una sorta di introduzione generale delle principali caratteristiche e abilità di tale pratica, che analizzeremo nel dettaglio nel corso delle lezioni successive: nella **settima** lezione presenteremo una visione d'insieme dell'empatia o dell'atteggiamento "comprensivo-empatico" che rappresenta la caratteristica basilare o la *conditio sine qua non* di tutte le altre qualità e abilità specifiche che verranno analizzate nelle lezioni successive; nell'**ottava** lezione tratteremo

l'accettazione incondizionata, l'autenticità e la congruenza del counselor, e infine, nella **nona**, l'ascolto attivo e la tecnica della riformulazione a quello intimamente connessa.

Dopo aver analizzato le caratteristiche o abilità riconducibili agli aspetti maggiormente "artistici" o "umano-relazionali" del counseling, nella ***terza parte*** proporremo una serie di insegnamenti più tecnici e strutturati, riconducibili a quella che abbiamo definito, comunque, "*arte* del colloquio": i presupposti che ne stanno a fondamento dipendono direttamente dalla tesi, precedentemente evocata, secondo cui il counseling usufruisce di abilità e caratteristiche che possono essere presenti, almeno in potenza, in molte persone votate all'aiuto, ma per essere adoperate in maniera appropriata e in vista della loro efficacia devono essere studiate e applicate con disciplina e metodo, e contestualizzate all'interno di una cornice o struttura di riferimento che renda l'intervento del counselor coerente e sistematico.

Tale struttura, nella **decima** lezione, la scorgeremo nel "colloquio di comprensione", analizzato dapprima in maniera generale e poi in riferimento a quelle che chiameremo le "variabili" del colloquio", ovvero quegli elementi che possono intervenire al proprio interno e condizionarne fortemente l'andamento; nella **lezione undici** scandiremo poi le varie "fasi" o i "momenti" che lo costituiscono nel susseguirsi delle varie sedute, a partire dall'accoglienza e libera fluttuazione iniziale alla conclusione della relazione d'aiuto. Tra le abilità del colloquio di comprensione ci soffermeremo poi in particolare su quella relativa al modo di porre le domande e di fornire le risposte al cliente (**lezione dodici**): analizzeremo le varie tipologie di domande e di risposte possibili, e segnaleremo quelle più idonee da utilizzare all'interno di un colloquio di comprensione, esaminando le modalità attraverso cui esse possono condizionare l'andamento del dialogo e del colloquio stesso che ha luogo tra counselor e consultante.

La **tredicesima lezione**, l'ultima della terza parte, sarà dedicata, infine, alle "tecniche collaterali" di cui il counselor può disporre al fine di completare il suo "saper essere" con un "saper fare", ovvero il suo atteggiamento comprensivo-empatico con un sapere maggiormente tecnico e metodologico che, come accennato, può tuttavia essere adottato solo in presenza delle qualità umane e relazionali analizzate in precedenza: vedremo, in particolare, una tecnica di gestione delle emozioni attraverso l'uso del pensiero critico e creativo desunta dal counseling "razionale-emotivo" di Albert Ellis, una visione generale del *problem solving* in riferimento agli elementi importabili in un counseling comprensivo-empativo, e poi due tecniche specifiche: il *brainstorming* e la *visualizzazione*.

Le conclusioni generali del corso le trarremo nella **quattordicesima** lezione, dove illustreremo anche i principi di etica e deontologia professionali del counseling, in particolare in riferimento agli ambiti di competenza, alle modalità d'intervento e quindi ai limiti della pratica. Al termine di questa lezione sarà presente un'ampia bibliografia di approfondimento.

Alla luce delle tesi sopra accennate relative alla fondamentale unitarietà e compresenza, all'interno dell'atteggiamento comprensivo-empatico del counselor, di abilità e caratteristiche "artistiche" e di tecniche a queste "collaterali", ovvero di aspetti relativi al "saper essere" e al "saper fare" dell'operatore nella sua relazione col consultante, ribadiamo che abbiamo impostato queste lezioni prevedendo sia una parte *teorica* che contiene le principali abilità, caratteristiche, tecniche e strumenti del counseling, sia una parte *pratica* ed esperienziale con una serie di esercizi presenti alla fine di ognuna delle tre parti precedentemente illustrate, diretti a rendere concreti ed operativi gli insegnamenti appresi e magari iniziare a praticarli già nelle relazioni quotidiane con gli altri.
Questo corso, infine, contiene una serie di insegnamenti specifici rivolti a quanti intendono esercitare il counseling a livello professionale (benché ovviamente non sia da solo sufficiente a impartire tutti gli insegnamenti indispensabili[2] e per questo riporteremo un ampia bibliografia che contiene la letteratura di approfondimento) ma anche a coloro che intendono sviluppare abilità e caratteristiche di tale pratica al fine di migliorare i loro modi di comunicare e di relazionarsi con gli altri, scoprendo elementi e dinamiche di quell'atteggiamento comunicativo-relazionale-empatico che costituisce la quintessenza della nostra pratica e che può certamente contribuire a creare profonde ed autentiche relazioni umane con le persone che ci circondano.

[2] che sono previsti nei piani di studio dell'Accademia Italiana di Formazione Olistica OPERA (www.accademiaopera.it), di cui questo corso fa parte e dell'Istituto ISPICO del Centro di Ricerca Erba Sacra