

# *Il processo della relazione di counseling: la domanda*

## ABSTRACT

### ***The counseling relationship process: the request***

*The object of the first stage – the request – is to build the therapeutic alliance necessary to set out a relationship of help. Punctual attention to each passage of this stage enables us to draw a first picture of the person, to outline the way to go and understand how to proceed in the answer to the request the client has brought.*

---

*“Non puoi insegnare qualcosa ad un uomo; puoi solo aiutarlo a scoprirla dentro di sé.” Galileo Galilei<sup>1</sup>*

Questa frase mi sembra possa ben interpretare il significato del lavoro che il counselor va a fare nel momento in cui la persona si presenta per chiedere aiuto.

Essa è già presente in tutta la sua completezza, col suo bagaglio di risorse e di energie, anche se bloccata nella sua sofferenza e in difficoltà a trovare una via d’uscita al suo disagio.

È come se arrivando tenesse in mano una matassa e ne affidasse al counselor un capo per aiutarla a dipanare.

*Cristina parlando di sé diceva: “Se guardo la mia vita è come se fosse una palla di corda con una forma irregolare, la giro, la rigiro ma non riesco a trovare il bandolo per cominciare a sciogliere il groviglio”.*

Il counselor non dovrà trovare una strada per la persona ma aiutarla a scoprire la scelta possibile per lei, attraverso i suoi elementi costitutivi e le sue potenzialità, è la persona che indica il suo percorso (*la matassa*) al counselor che l’aiuterà ad attivarsi (*a trovare il bandolo*).

---

<sup>1</sup> De Micheli M. “L’elemento motivazionale nell’incontro con l’altro”, in Quaderni di counseling, n.3/2004 pag. 32

Abbiamo visto nel numero precedente<sup>2</sup> l'importanza per il counselor di costruire un'alleanza terapeutica con il cliente, in modo da preparare un terreno adatto ad essere coltivato con i semi che il cliente seminerà e il counselor lavorerà opportunamente.

Sarebbe grandioso pensare che una volta costruita, quest'alleanza possa essere data per scontata, ma come per ogni terreno ogni giorno è necessario affrontare tutte le variazioni dovute agli agenti atmosferici, così è necessario ad ogni colloquio essere attenti a quello che l'altro ci porta: ascolto – attenzione – accoglienza sono gli elementi che non possono mai mancare.

Si presterà attenzione alla persona col suo porsi, col suo raccontarsi, con i suoi comportamenti per poter avere un primo schizzo del quadro che piano piano comincerà a prendere forma, si ascolterà la sua richiesta per cominciare a delineare il suo problema, si accoglieranno i suoi bisogni e ogni volta sarà come andare a definire qualche particolare nuovo.

Con questa consapevolezza andiamo a vedere nello specifico la prima fase del processo della relazione di counseling che riguarda la *domanda*, i cui elementi sono:

- *la richiesta*
- *gli atteggiamenti*
- *la motivazione*

## LA RICHIESTA

La persona si presenta spesso confusa, non ha chiara la difficoltà che sente e non ha chiaro quello di cui ha bisogno, molte volte quello che chiede non è quello che le serve.

Il counselor accoglie la richiesta e con domande puntuali, riformulazioni e confronti chiarisce la stessa affinché si possa successivamente procedere alla costruzione del contratto.

*Monica, 42 anni, sposata con due figli di 20 e 19 anni, arriva da me inviata da un operatore di un altro centro che non la può prendere in carico.*

---

<sup>2</sup> Conforti F. – Paglia A., "Le quattro 'c' dei primi colloqui", in Quaderni di counseling, n. 7/2008

*“Sono venuta perché sono stata molto male, un giorno sono svenuta per la strada, mi hanno ricoverata in ospedale e mi hanno detto che devo mettermi a riposo a causa dello stress eccessivo. Io mi devo sempre occupare di tutto e di tutti, non la mia famiglia, loro sono autonomi, gli altri... se ne approfittano, poi mi voltano le spalle e mi dicono di occuparmi degli affari miei”.*

È molto agitata nel dire queste cose e lascia trasparire un alto livello di ansia.

Il *messaggio esplicito*, la richiesta che formula è: *“Vorrei imparare a dire dei no, tanto poi quando non hanno più bisogno di me, le persone si allontanano”.*

Il *messaggio implicito* che colgo è: ho paura di sentire la solitudine.

*Racconta di essersi sempre dovuta occupare da piccola del fratello minore, perché i genitori lavoravano, di essersi poi dovuta occupare del padre, quando la mamma è morta in un incidente stradale, di aver assistito la nonna malata che voleva soltanto lei vicina.*

*Anche adesso che il padre, risposato, è malato si occupa di lui al posto della moglie.*

*Con il fratello e la cognata si vede poco, non va troppo d'accordo con loro perché non le permettono di condividere la loro vita.*

Se nella prima formulazione emergevano la confusione, la difficoltà a dire dei no e la paura di sentirsi sola, nel racconto che fa vengono esplicitati tutti i suoi impegni e il suo caricarsi anche di cose che non la riguardano e che potrebbe facilmente lasciare.

Quello che emerge invece nella precisazione della richiesta successiva: *“È difficile trovare qualcuno che mi ascolti, che mi aiuti a tirare fuori quello che sono. Ci sono stati traumi nella mia vita, ho cercato di essere il perno intorno al quale la mia famiglia possa ruotare”* è che più che dire dei no e superare la paura di rimanere sola, chiede che qualcuno l'ascolti. Chiede esattamente quello che fa per gli altri, così come lei dà molto agli altri, perché questa è la richiesta che loro stanno facendo, così viene qui a chiedere qualcosa per sé.

Questo elemento che in sé è esplicito, presuppone invece una conoscenza della persona nel profondo, perché capire questo significa non solo capire la necessità di separarsi dall'assumere degli impegni che non le competono, ma anche essere capace di prendersi cura di sé, cosa che non fa né dal punto di vista pratico né dal punto di vista emotivo.

In questo momento la possibilità che noi abbiamo è di far sì che la richiesta sia ulteriormente chiarificata ma la conoscenza più profonda di questa richiesta sarà oggetto di un lavoro diverso successivo.

## GLI ATTEGGIAMENTI

Gli atteggiamenti si colgono da come la persona si racconta.

La lettura degli atteggiamenti nelle sue quattro funzioni<sup>3</sup>, ci indicherà su quale atteggiamento andare a lavorare e ci permetterà di smascherare l'atteggiamento che inquina la capacità decisionale dell'altro.

Proviamo a leggere gli atteggiamenti di Monica nelle sue funzioni:

- Funzione utilitaristica: *“se mi occuperò di tutti, verrò considerata”* (non sarò sola).
- Funzione difensiva: fa sempre uno spostamento, una negazione di responsabilità: *“sono gli altri che non apprezzano quello che faccio e se ne approfittano”*.
- Funzione valoriale: si occupa degli altri.
- Funzione della conoscenza di sé: *“sono affidabile e mantengo gli impegni”*.

Dalla lettura degli atteggiamenti e dai racconti, possiamo delineare il modo di porsi di Monica, in generale, in modo da renderla immediatamente visibile.

Si fa carico dei problemi degli altri, fino 'a non farcela più' (atteggiamento consapevole) e si intromette nella vita degli altri fino a diventare invadente (atteggiamento non consapevole).

Nella relazione con me tende ad invadere lo spazio degli altri sconfinando nel tempo, è necessario contenerla facendole rispettare il tempo del setting.

---

<sup>3</sup> Cencini A. – Manenti A., *Psicologia e Formazione*, Ed. Dehoniane, Bologna, 2000 pag.72 e seg.

Non solo la messa in evidenza degli atteggiamenti ci delinea la persona ma ci permette già, lavorando sulle varie funzioni, di orientarla verso un atteggiamento non solo più consapevole, ma anche più congruo, in attesa di modificarlo in quella direzione che è più sensata per lei.

Tutti i primi colloqui sono in funzione di accogliere l'atteggiamento e di contenerlo, perché è evidente che se la persona sta cercando di invadere lo spazio e di superare anche il tempo del setting non è opportuno permetterglielo, ma è il modo di farlo, il modo di contenerlo, il modo di riconoscere il tempo e farlo valorizzare che permette di accogliere l'atteggiamento e di aiutarla a correggerlo. Noi utilizziamo la dimensione dell'accoglienza, dell'attenzione, dell'ascolto come una migliore valorizzazione dei primi passi che insieme con noi la persona ha da compiere.

## LA MOTIVAZIONE

*“La motivazione è la forza che spinge l'uomo ad agire per soddisfare i propri bisogni.”<sup>4</sup>*

Monica non è consapevole dei propri bisogni e neppure della sua paura della solitudine, arriva qui in adattamento, sia per accontentare il marito preoccupato, sia perché le forze non la reggono più.

*“Sono arrivata ad un punto tale... che in casa per quindici giorni non sono riuscita a fare nemmeno le cose più semplici; mio marito si è spaventato e ha insistito perché facessi qualcosa per me”.*

Non è autocentrata, effettua sempre uno spostamento: sono gli altri che se ne approfittano e che sono scorretti.

Non arriva spinta dal bisogno di occuparsi di sé, ma perché non riesce ad occuparsi di tutto.

Ha bisogno di essere riconosciuta per quello che è e non per quello che fa, ma di questo non è consapevole.

C'è sì una motivazione, ma è una motivazione condizionata dalla fatica, dal non riuscire ad occuparsi di tutto, dal bisogno di tenere tutto sotto controllo e di essere riconosciuta.

---

<sup>4</sup> De Micheli M., “L'elemento motivazionale nell'incontro con l'altro”, in Quaderni di counseling, n.3/2004 pag. 29

È evidente che sarà necessario chiarire questa motivazione affinché Monica trovi in sé la realtà delle risposte che sta cercando, la vera motivazione sta nel 'non bisogna occuparsi degli altri per occuparsi di sé'.

Dall'altra parte all'inizio, proprio perché è difficile fare questo cambiamento, accogliere l'altro e avere attenzione all'altro significa accettare la motivazione che ha, perché è l'unica motivazione possibile.

È vero che non è una valida motivazione, ma è quella che abbiamo per poter cominciare a lavorare con lei e accoglierla, prenderla in considerazione, rispondere è un modo per attivare questa motivazione perché diventi più vera.

## CONCLUSIONI

Dalla lettura degli atteggiamenti, dal suo modo di esprimersi, dal significato che dà ai suoi vissuti, possiamo cogliere la direzione che Monica ha scelto.

Essa ha assunto un ruolo da crocerossina, deve farsi carico dei problemi degli altri, riesce ad esserci soltanto in questo modo; andando avanti nel lavoro, a conferma di quanto detto prima, nei primi colloqui si è cominciato a ipotizzare un'ingiunzione 'non esistere' e la decisione di copione: 'lo esisto solo se mi occupo degli altri'.

Parte da un ruolo di Salvatore per cadere poi nel ruolo di Vittima, come lei si percepisce, nel momento in cui non riesce a mantenere i confini.

L'attenzione, l'ascolto e l'accoglienza agiti nei colloqui ci permettono di accogliere e chiarificare sia la richiesta sia la motivazione sia gli atteggiamenti che sono le basi per costruire una buona alleanza terapeutica.

Nei primi colloqui, condotti in questa chiave di accoglienza della persona nella sua richiesta, nella sua motivazione e nei suoi atteggiamenti, il primo riorientamento che noi compiamo nella chiarificazione della richiesta e della motivazione e nell'aiutarla a modificare gli elementi più esterni degli atteggiamenti disfunzionali, costituisce per lei un primo guadagno.

La cliente ha da subito la percezione che quello per cui è venuta ha già una prima risposta positiva, incomincia a vedere che sta prendendosi in mano e ne ha un beneficio. Infatti chiarificare la richiesta vuol dire cominciare ad uscire dalla confusione, chiarificare la motivazione è autocentrarsi e iniziare ad uscire dall'adattamento, modificare l'atteggiamento vuol dire ridurre gli elementi disfunzionali che una decisione di copione aveva determinato. Già dall'inizio quindi è possibile fare i primi passi nella direzione del cambiamento e in questo modo ottenere i primi guadagni e i primi risultati.

Angela Paglia

#### BIBLIOGRAFIA

CENCINI A. – MANENTI A., *Psicologia e Formazione*, Ed. Dehoniane, Bologna, 2000

DE MICHELI M., "L'elemento motivazionale nell'incontro con l'altro", in *Quaderni di counseling*, n.3/2004 Ed. J.E.R. Genova

CONFORTI F. – PAGLIA A., "Le quattro 'c' dei primi colloqui", in *Quaderni di counseling*, n.7/2008 Ed. J.E.R. Genova