

Struttura e funzionamento del processo di counseling

ABSTRACT

Structure and working of the counseling process

The object of this article is to suggest a reflection on the elements of structure and functional character of the counseling process. The five specific aspects of the way it works – development in time, relationship between counseling process and script process, dynamic of the stages, contraction of the counseling process and cognitive expansion – are emphasized and compared with the contents of the intervention.

Obiettivo di questo articolo è proporre una riflessione sugli elementi di struttura e di funzionalità dei quali è necessario tenere conto, a nostro avviso, affinché si sviluppi un processo di counseling efficace.

LA STRUTTURA

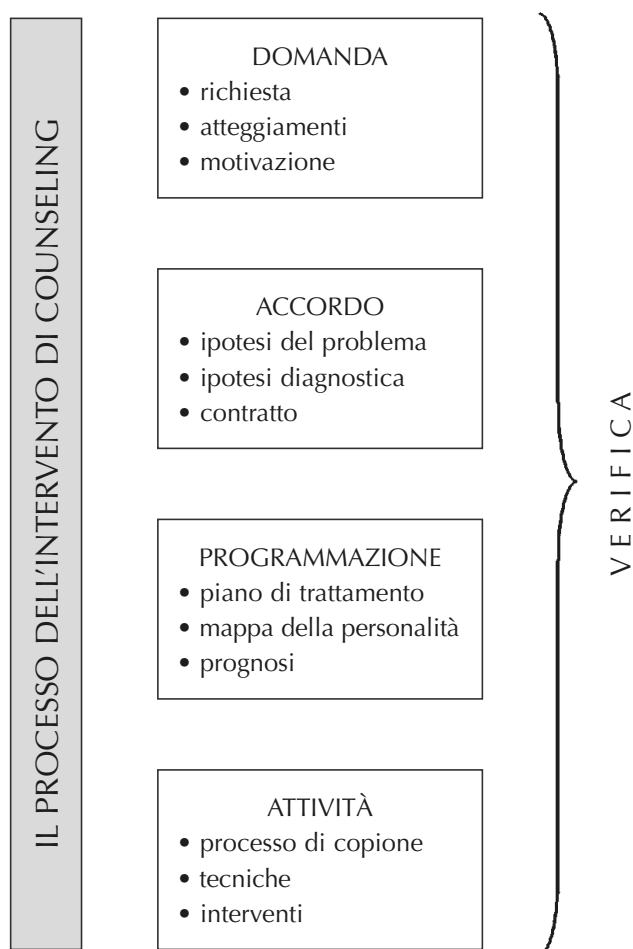
Quando si parla di counseling si parla di una dimensione relazionale basata sulla comunicazione, in cui, attraverso la dimensione empatica, si realizza una alleanza terapeutica efficace.

A nostro avviso la relazione, la comunicazione, l'empatia non bastano a rendere efficace un intervento di counseling se questo non si colloca e non si svolge entro una *struttura* specifica che gli è propria.

Riprendendo quanto esposto nell'articolo precedente, l'intervento di counseling ha nel suo svolgersi una *struttura* che possiamo identificare in quattro fasi o stadi:

- *la Domanda*
- *l'Accordo*
- *la Programmazione*
- *l'Attività*

Le fasi possono essere articolate in vari elementi, noi ne abbiamo indicati tre per ogni fase, come illustrato nello schema seguente:



Schema 1. La struttura del processo

Lo schema descrive la successione dei vari elementi che lo compongono in modo consequenziale.

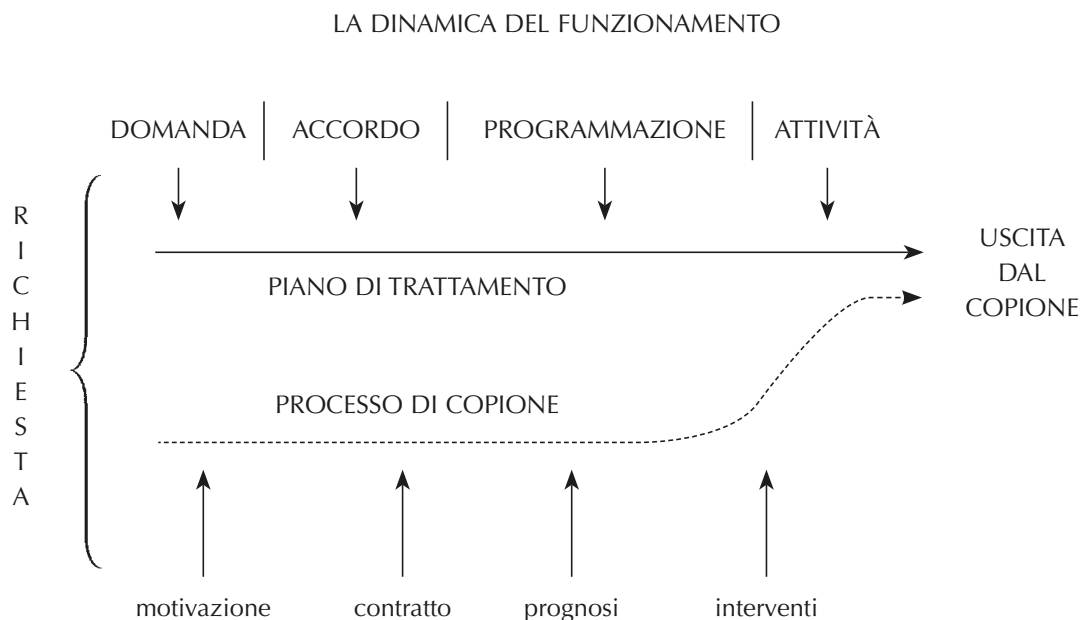
Ogni relazione di counseling parte dalla richiesta che il cliente viene a porre. Questa richiesta, elaborata, chiarita, delineata nei suoi vari aspetti, determina il primo stadio della *domanda* e permette di cogliere che cosa possiamo fare.

Il secondo stadio è quello dell'*accordo* tra le due parti. L'accordo non si basa solo sugli aspetti deontologici o legali rispetto alla richiesta fatta, ma sottende una serie di ipotesi del problema e della diagnosi dalle quali partire rispetto al lavoro che si intende fare perché l'accordo sia efficace.

Il terzo stadio è il *proprium* del lavoro: definita la domanda e definito l'accordo occorre definire la *programmazione* del lavoro che si andrà a fare. Sarà una programmazione a breve o a lungo termine, a seconda della domanda e dell'accordo precedentemente fatti e sarà precisamente legata all'obiettivo che ci si è posti con il contratto. Tale obiettivo, che nella sua forma 'finale' è l'uscita dal copione, definisce il *Piano di Trattamento* dell'intervento in atto.

Il quarto stadio è il *proprium* dell'attività di counseling che si verrà a compiere. In questa fase il processo di copione viene ad essere continuamente sollecitato dagli interventi effettuati con le tecniche appropriate.

La *struttura* così delineata, che si articola e sviluppa nei dodici elementi suddetti, quando viene colta nel suo *flusso dinamico*, costituisce l'*analisi funzionale* del processo che possiamo così rappresentare:



Schema 2. L'analisi funzionale del processo

GLI ELEMENTI DEL FUNZIONAMENTO

Abbiamo detto che un processo di counseling è caratterizzato da una specifica *struttura* articolata in vari elementi che attraverso un *flusso dinamico* permettono il percorso del cliente e del counselor dalla richiesta al risultato.

Dalla nostra esperienza e riflessione appare chiaro che alcune caratteristiche di funzionamento di tale struttura sono di fondamentale importanza per il conseguimento dell'efficacia del processo.

Di seguito ve le proponiamo.

1. L'evoluzione temporale

Richiamiamo innanzitutto l'attenzione sul concetto di *evoluzione* che caratterizza l'insieme delle fasi del processo.

Man mano che si approfondisce il problema che la persona ha portato e lo 'status' delle cose, la maggior parte degli elementi della struttura entra in un processo evolutivo.

La richiesta si purifica, gli atteggiamenti sono più precisi, la motivazione si chiarifica, l'ipotesi del problema e l'ipotesi diagnostica si definiscono, il contratto attraversa più stadi, il piano di trattamento si affina, la prognosi si aggiorna, gli interventi si fanno più puntuali¹.

Alcuni elementi della struttura, come la mappa della personalità e il processo di copione, non sono in evoluzione. Per questi non parliamo di evoluzione temporale bensì di comprensione e di progressivo svelamento: si vengono a manifestare dinamicamente man mano che si procede nel lavoro.

Anche le tecniche non sono in evoluzione: nell'insieme delle tecniche a disposizione si sceglierà di volta in volta lo strumento che permette di ottenere maggiore efficacia nella situazione data.

2. Il rapporto tra processo di counseling e processo di copione

Un altro elemento proprio del funzionamento è il *legame* che esiste tra il processo dell'intervento di counseling e il processo di copione.

¹ Nell'articolo che tratta la lettura del caso è possibile seguire l'evoluzione propria di ciascuno di questi elementi.

Nell'orizzonte verso cui si muovono cliente e counselor è come se ci fossero due rette parallele.

Sulla prima retta viene agito il processo di copione della persona. Sulla seconda retta si muove il processo di counseling con gli interventi del counselor orientati all'uscita dal copione del cliente.

Per non 'girare a vuoto', il processo di counseling deve muoversi al di fuori del copione, deve essere in *uscita* dal copione, e poiché ci saranno delle *consonanze* con il processo di copione, ci sarà una puntuale attenzione al processo parallelo per non rinforzarlo.

Nell'ambito della relazione di counseling, in ogni colloquio, in ciascuna fase del percorso, il processo di copione viene continuamente agito dalla persona.

Questo elemento di consonanza, che abbiamo chiamato processo parallelo, va continuamente esplicitato.

La puntuale e sistematica verifica del processo di counseling metterà in evidenza se la barra è orientata verso l'uscita dal copione o se, invece, si è in una fase di stasi.

3. La dinamica delle fasi

Il processo di counseling è una consequenzialità di setting.

Per questo è necessario osservare con attenzione e sistematicità se il setting è condotto in modo funzionale alla fase in cui si sta lavorando, cioè, ricordiamo, alla domanda, all'accordo, alla programmazione, all'attività.

Quando si vuole arrivare in un certo luogo, si utilizza una carta stradale per cercare la via che conduce alla meta. Si studia la mappa e il percorso possibile, si verificano la viabilità e i sensi unici. Se c'è un blocco o altro impedimento, si farà una deviazione, cercando vie alternative per raggiungere la destinazione voluta.

Il processo di counseling è la concreta ricerca del percorso per raggiungere la meta dell'uscita dal copione.

Perché la ricerca sia fruttuosa occorre porsi continuamente una serie di domande:

Si sta attivando l'accoglienza? Si sta attivando l'alleanza terapeutica? Si sta attivando la comprensione del problema? Gli interventi che si stanno attuando sono efficaci per la soluzione del problema?

E ancora: si sta attivando la risposta alla richiesta? Si sta attivando la chiarificazione diagnostica? La persona sta attivando le sue risorse? È nell'uscita dal suo copione?

La risposta a queste domande permette di mantenere la direzione corretta.

Come in ogni viaggio, è indispensabile una costante verifica che permette, se necessario, di cambiare percorso, purché l'obiettivo di arrivo, la meta finale, resti lo stesso.

In qualche caso può accadere che occorra cambiare l'obiettivo. Questo avviene quando si è affinata l'ipotesi diagnostica. Tale affinamento è possibile proprio perché tutto il *processo di counseling*, e quindi ciascuna delle fasi che lo costituiscono, è in continua evoluzione.

Per la presenza di questo continuo movimento evolutivo è necessario verificare con attenzione e sistematicità che gli elementi che costituiscono il colloquio, come contenitore, o il gruppo, come dinamica, siano efficaci.

Ogni colloquio richiede l'efficacia dell'accoglienza ricevuta, il mantenimento dell'alleanza terapeutica, l'evoluzione della comprensione di sé, e un risultato perché la motivazione persista.

Tutto il processo è orientato all'attivazione delle risorse della persona affinché cominci a diventare autonoma per la risoluzione del problema.

Piera si sposta continuamente tra una dimensione passiva/frustrante e una dimensione magica. Il counselor le ha restituito più volte questi aspetti che lei vede ma non accetta. Fa un lavoro che non le piace e che non lascia solo per necessità economica. Contemporaneamente intraprende mille cose che le piacciono ma che non porta a realizzazione. Sul piano affettivo mantiene una relazione insoddisfacente a cui non sa dire di no. Si innamora di un uomo sposato con figli, che non ha nessuna intenzione di lasciare la moglie e che le dice "mi sto innamorando di te ma non intendo lasciare la mia famiglia e per questo il nostro rapporto deve finire qui". Lei si stupisce di questo innamoramento dell'uomo affascinante e ancora una volta vive una situazione frustrante, fuori dal piano di realtà, all'inseguimento della 'magia'.

L'esempio di Piera mostra che, rispetto all'evoluzione del problema, occorre cogliere se la persona sta cominciando a 'prendere' alcuni aspetti, a collocare gli elementi della sua vita in un quadro di maggiore chiarezza, a vedere che c'è un processo ulteriore, ovvero una volontà esplicita che nasce da una convinzione interna di 'volere' possibile qualcosa che 'non è' possibile.

Per Piera è necessario cominciare a cogliere che è lei che fa partire questa convinzione e che, finché non se ne sgancerà, ripercorrerà lo stesso processo di magia-frustrazione-blocco.

Per Piera la meta da raggiungere è chiara ma rimane 'magica', la motivazione c'è, ma è ancora in funzione dell'uscita magica. La persona non sta attivando le sue risorse per la soluzione del problema ma per il mantenimento della struttura della magia.

In questo caso porsi le domande appropriate significa orientare l'intervento a far sì che la persona si interroghi e colga in se stessa che cosa lei fa per restare nella reiterazione.

Piera è nel processo di cambiamento, ma l'intervento non avrà sufficiente efficacia fintantoché la 'convinzione' magica non sarà stata svelata.

Affinché il processo di counseling proceda nella sua funzionalità deve esserci costante attenzione a quattro punti:

- l'utilizzo di domande appropriate rispetto alle fasi
- la chiarezza rispetto alla meta da raggiungere
- la presenza e rinnovabilità della motivazione
- l'attivazione delle risorse.

4. La contrazione del processo di counseling

Ogni fase o stadio *deve* essere specificato e chiarito *prima* del passaggio allo stadio successivo.

Non si può procedere al secondo stadio se la *domanda* non è stata fatta, non si può procedere al terzo stadio se l'*accordo* non è stato fatto, non si può procedere al quarto stadio se la *programmazione* non è stata definita.

Con il termine *contrazione* si vuole dire che ogni punto di ciascuna fase o stadio deve essere lì elaborato e compiuto, non può essere portato altrove.

La richiesta non può *non* essere presente nel primo stadio e lì la motivazione non può *non* essere verificata, lì si riconoscerà l'atteggiamento di fondo che la persona presenta in prima battuta e che delinea la possibilità dell'intervento che si andrà a compiere.

L'insieme degli elementi del primo stadio permette di vedere la dimensione contrattuale del secondo stadio.

E così di seguito: si fa un contratto rispetto alla richiesta, ma rispetto alla richiesta quale è l'ipotesi del problema? Da questi atteggiamenti e da questa motivazione quale ipotesi diagnostica appare?

Spesso la mancanza di efficacia del lavoro di counseling deriva proprio dal non raggiungimento della compiutezza di ciascuno stadio.

Il terzo stadio, quello della *programmazione*, potrebbe apparire come quello più 'compiuto'.

Si sono infatti definiti la domanda e l'accordo e da qui si può passare al piano di trattamento, inoltre man mano che si costruisce la mappa della personalità si avranno sempre più chiari la prognosi e gli interventi che si andranno a compiere nel quarto stadio dell'*attività*.

I tre elementi che costituiscono la *programmazione* sono compiuti nella definizione ma non lo sono ancora nel fare, non sono ancora tangibili, lo saranno solo nel passaggio al quarto stadio.

La programmazione, per quanto esaustiva, non è 'reale', lo sarà quando sarà vissuta. Lo stadio della *programmazione* è necessario perché delinea gli obiettivi e i percorsi, è un lavoro molto importante che compiamo con la persona, ma non è ancora il *proprium* dell'intervento di counseling.

Tutti gli stadi suddetti sono necessari ma non sufficienti.

Per arrivare a compiere l'*attività*, che pure parte già dal primo colloquio, è indispensabile procedere nei primi tre stadi, perché altrimenti non sapremo che cosa fare, né dove andare, né come rispondere alla richiesta.

Il quarto stadio è il *proprium* in cui in un processo di tempo e di vissuto viene a compiersi l'accordo fatto in risposta alla richiesta esplicitata.

Il *proprium* dell'attività è costituito da due elementi:

- la dimensione spazio-temporale in cui l'attività si realizza e nella quale si colloca l'intervento compiuto con la comunicazione tra counselor e cliente;
- il processo di copione che si manifesta e che viene 'raccontato' e 'vissuto'.

Nello stadio dell'attività si concretizzano gli elementi emersi nei primi tre stadi, nello stesso tempo, e questa è la sua peculiarità, lì viene a manifestarsi la struttura propria del problema che la persona vive e su cui ora si può direttamente lavorare.

Si sta lavorando in un doppio processo: il processo problematico e il processo di counseling.

5. L'espansione conoscitiva nella relazione di counseling

Questa dimensione è la più labile e intangibile e viene a determinarsi per due fattori:

- la persona, benché voglia lavorare su se stessa e pur procedendo in un cambiamento rispetto alla richiesta fatta, resisterà al proprio cambiamento, opporrà resistenza allo stesso e non giungerà mai a completarlo;
- la persona che si presenta al counselor rimane incompiuta nella conoscenza che il counselor ne ha e nella conoscenza che la persona ha di se stessa, perché quanto più si va in profondità, tanto più la conoscenza si amplia e perciò resta incompiuta.

Questa dimensione sarà sempre presente e di conseguenza nel processo di counseling più si amplia la conoscenza della persona più si presenteranno elementi nuovi della difficoltà e del blocco, proprio perché si tratta di un processo in evoluzione e in continuo approfondimento di conoscenza.

L'evoluzione conoscitiva è caratteristica di tutte le fasi, sia nel primo momento della richiesta, sia nella definizione del lavoro di precisazione del contratto, sia nelle prime ipotesi diagnostiche che chiarificano al cliente il lavoro da compiere, sia nei primi interventi.

La sua peculiarità è l'ampliamento indefinito degli elementi conoscitivi della persona; questa positiva espansione ci aiuta a meglio

proseguire nel nostro lavoro e allo stesso tempo ci richiede di stare orientati alla richiesta e al suo specifico risultato.

Ciascuna fase deve essere compiuta e contemporaneamente in ciascuna fase restano aspetti indefiniti, incompiuti nella conoscenza, perché nel processo di counseling la conoscenza della persona si è ampliata.

6. I piani del processo

Poiché stiamo parlando di elementi di funzionamento è importante ricordare che in un processo di counseling esiste la contemporanea presenza di tre piani:

il *piano dell'osservazione*, proprio del counselor, il *piano dell'intervento*, proprio della interazione counselor-cliente, il *piano del risultato*, proprio del cliente.

Ad ognuno di questi piani corrisponde una specifica verifica: la verifica dell'alleanza terapeutica per il primo, la verifica dell'efficacia dell'interazione nel secondo, la verifica dell'uscita dal copione per il terzo.

A questi piani fa da costante collegamento il *piano degli obiettivi* che dà il limite e i confini di ogni relazione di counseling.

La *contemporanea* presenza di questi piani, il loro intreccio, la costante attenzione alla *verifica* di ciascuno, sono elementi necessari per l'efficacia di un processo di counseling e ne costituiscono la sua funzionalità.

CONCLUSIONI

All'inizio di questo articolo abbiamo detto che insieme agli elementi della comunicazione, relazione ed empatia, propri del counseling, per costruire una buona ed efficace alleanza terapeutica è importante che il processo di counseling abbia una *struttura*.

Abbiamo individuato tale struttura nelle quattro fasi o stadi, della *domanda*, dell'*accordo*, della *programmazione* e dell'*attività*.

Un secondo elemento necessario all'efficacia del counseling è cogliere nella struttura gli elementi di funzionalità interna.

La struttura ci dà la possibilità di scorrere in un *continuum* il processo di comunicazione e di sviluppo dell'alleanza terapeutica, perché l'obiettivo che ci si è posti nel lavoro con il cliente possa essere raggiunto.

Questa stessa struttura, affinché l'obiettivo sia compiuto, ha bisogno di una decodificazione di tutti gli elementi funzionali.

Mi sembra utile sottolinearne alcuni.

La prima funzionalità individuata è stata il rapporto dei diversi piani, il piano dell'osservazione, dell'intervento, del risultato e degli obiettivi.

In questo caso la funzionalità dei piani ha una necessità intrinseca, nel senso che ogni piano richiede una attenzione specifica e una verifica nel tenerlo operativo. Il piano dell'osservazione richiede una continua attenzione all'*osservazione* che dà una migliore funzionalità all'*intervento* e al raggiungimento del *risultato* che ci si è prefissi con il cliente, in questo senso abbiamo una interazione dei piani.

Una seconda funzionalità è stata espressa nella dinamica delle fasi e nella contrazione del processo.

Nella contrazione del processo indicavamo come ogni elemento delle fasi abbia bisogno di essere compiuto e in questo senso sviluppi la sua precisa funzionalità. Nella dinamica indicavamo la necessità di una consequenzialità e di una verifica puntuale.

Insieme alla visione complessiva dei piani, perché la funzione sia meglio esplicitata, c'è una più specifica espressione della funzionalità, nell'*hic et nunc* del procedere, sulla relazione di tutti i punti di lavoro che nel processo di counseling verranno a compiersi. La funzionalità sta proprio nel mantenere la interrelazione delle fasi e la loro consequenzialità.

Una terza funzionalità è il mantenimento della congruenza tra richiesta e risultato. Dato che la richiesta non corrisponde direttamente all'obiettivo del risultato ma corrisponde a ciò che il cliente si aspetta quando è venuto a chiedere un intervento di counseling, in questo caso la funzionalità è proprio far sì che ci sia una continua attenzione alla congruenza tra la richiesta fatta e l'evoluzione dei vari risultati che si stanno compiendo.

Quindi, per sintetizzare, la prima è la funzionalità dei piani, la seconda è la funzionalità delle fasi, dei passaggi che devono esse-

re in interazione e consequenziali, la terza è la congruenza tra la richiesta e il risultato.

Una quarta funzionalità è data dalla verifica del nostro stare nei confini di una relazione di aiuto per affrontare una problematicità, secondo tutti i parametri deontologici.

La quarta funzionalità è dunque l'attenzione costante che il counselor deve porre sia rispetto al confine in cui la relazione d'aiuto si svolge sia rispetto ai parametri deontologici a cui deve fare riferimento. In tal modo l'intervento sarà efficace, non solo perché ben eseguito, ma perché funzionale al compito specifico che il counseling si prefigge, nel suo confine e nel suo parametro etico.

Ci auguriamo di aver offerto a tutti coloro che a vario titolo sono interessati al counseling, l'intelaiatura in cui stendere i fili dell'ordito e della trama con cui tessere un intervento di counseling.

Vittorio Soana