

Marcella Danon

# COUNSELING





# Introduzione

Sono passati quasi quindici anni da quando ho scritto la prima edizione di questo libro, uscita nel 2000, e ne sono passati venti da quando ho iniziato a lavorare nella formazione al counseling. In Italia era allora una professione pioniera, ancora poco nota, pur se con salde radici nel mondo professionale anglosassone, dove il counseling esiste già dagli anni Quaranta del secolo scorso. È stato appassionante partecipare alla sua diffusione, attraverso la collaborazione con i primi colleghi, con i centri medici e le aziende più attenti alle novità, con i media, ma soprattutto attraverso il contatto con le persone che hanno avuto modo di avvalersi di incontri di counseling in prima persona e ne sono rimaste soddisfatte.

Quello che davvero ha favorito la crescita di questa nuova professione in Italia è stato il fatto che le sue peculiarità rispondevano e rispondono tutt'oggi a esigenze sempre più pressanti in un mondo in rapida trasformazione, automattizzazione, cementificazione e, spesso, disumanizzazione: il bisogno di esprimere il proprio disagio esistenziale, di relazioni umane autentiche, di ascolto attento sinceramente interessato, di riflessione critica al di fuori dei luoghi comuni, la ricerca di un senso della vita. Nella moderna società contemporanea, ancora restia a considerare 'normale' andare dallo psicologo, questi bisogni sono sempre più pressanti.

Paradossalmente è stata proprio la mancanza del prefisso 'psi' uno dei fattori che ha favorito il successo del counseling. È più facile recarsi da qualcuno il cui nome ha vaga assonanza con qualcosa di rassicurante come 'consulente' o 'consigliere', qualcuno che non possa 'scrutarci dentro' – come nell'immaginario di molti è ancora diffusa con-

vinzione che possano fare tutti i laureati in psicologia –, qualcuno per cui noi siamo semplicemente clienti e non pazienti e, non ultimo, qualcuno che ci impegnerà in percorsi brevi e quindi economici.

Il counseling nasce come professione per non psicologi, anche se molti psicologi si trovano nella posizione ottimale – a condizione di seguire un training adeguato in cui esercitare presenza, ascolto ed empatia – per mettere in atto competenze di counseling: questo è stato un altro dei fattori di successo per la diffusione della professione. Offre opportunità di crescita e di lavoro anche a chi, per età, per storia familiare, per impegni lavorativi non ha frequentato o non vuole frequentare la facoltà di psicologia ma ha sempre sentito in sé innato il desiderio e magari anche la capacità di mettere al servizio degli altri le proprie doti relazionali.

È anche una delle poche professioni in cui non essere più giovanissimo diventa un vantaggio, giacché il counselor integra tutte le conoscenze acquisite nel percorso formativo con il suo stesso modo di essere e la saggezza di vita acquisita. Pur se anche un venticinquenne può diventare un buon counselor, un ultracinquantenne avrà a suo vantaggio l'archetipo rassicurante del 'saggio'.

In questi quindici anni il counseling ha fatto un grande balzo in avanti in Italia, le scuole si sono moltiplicate e sono ormai centinaia, le associazioni di categoria sono cresciute in numero, in ordine di grandezza e in organizzazione.

I media hanno parlato abbondantemente di pregi e benefici di questo tipo di relazione di aiuto; le aziende, le scuole e sempre di più anche le istituzioni hanno cominciato a fare richiesta di questo nuovo ruolo professionale; i singoli hanno cominciato a frequentare gli studi di quei counselor che, con il passa parola, hanno saputo farsi notare per le loro doti umane e relazionali.

Questo fenomeno sta destando non poca ostilità tra gli psicologi, che spesso tendono a considerare i counselor concorrenti sleali che, con una formazione più snella di

quella che i laureati in psicologia hanno dovuto affrontare, si offrono sul mercato a fare il loro lavoro. Questo è un mito da sfatare. Rolando Ciofi, presidente del MOPI (Movimento Psicologi Indipendenti), si è espresso con grande chiarezza al corso ECM tenutosi nella sede dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia, a Milano, diversi anni fa: counselor, psicologi e psicoterapeuti hanno tre diversi ruoli e le tre categorie professionali non si muovono su una stessa utenza. Il disagio esistenziale nella società contemporanea è grande, purtroppo, ma lo psicologo – ha detto il dott. Ciofi – spesso è abituato ad aspettare che il paziente arrivi a lui, non viene allenato a sviluppare quell'imprenditorialità, creatività e immaginazione necessari per venire incontro ai bisogni del pubblico, per creare eventi e servizi che possano rispondere a richieste inesprese.

Il counselor impara sin dall'inizio che, se non si propone in modo adeguato, difficilmente qualcuno verrà a cercarlo. Attraverso il tirocinio obbligatorio, istituito ormai in tutte le scuole principali di counseling, lo studente in formazione si allena a cercare una possibile utenza per le sue competenze, impara a presentarsi, a cogliere i bisogni del suo interlocutore e a proporre percorsi o servizi che vengano incontro a questi bisogni. Gli viene insegnato che davanti al cliente deve essere se stesso, non può usare tecniche psicologiche, non può fare diagnosi, non può somministrare test, non deve fare anamnesi e neppure mettere una scrivania tra sé e il cliente.

Il counselor si presenta e c'è come persona. Persona attenta, non giudicante, accogliente, aperta. È questa l'unica carta che può giocare; spesso, una carta vincente.

Nel mondo anglosassone i confini tra queste due professioni sono chiari non c'è conflittualità ma collaborazione. Ed è auspicabile, soprattutto alla luce dei recenti sviluppi legislativi in materia di professioni non regolamentate (Legge 4/2013 del 14 gennaio 2013), che anche in Italia l'attenzione al benessere pubblico, nelle sue diverse sfaccettature e necessità, diventi il vero obiettivo di tutte le

professionalità coinvolte, ognuna con le sue peculiari competenze.

Il counseling è una nuova professione che si propone di accompagnare e favorire la crescita personale, non è una terapia. Lo psicologo ha compiti più specifici che a volte richiedono un ruolo più autorevole, la scrivania, la formalità, la prassi. Lo psicologo può fare cose che sono precluse al counselor, così come lo psicoterapeuta può a sua volta farne altre che persino lo psicologo deve evitare. In questo panorama complesso, uno dei compiti rilevanti del counselor è anche quello di indirizzare il cliente allo psicologo, allo psicoterapeuta, allo psichiatra, quando necessario. Molte persone potrebbero finalmente arrivare negli studi di colleghi del mondo 'psi' solo perché inviate da counselor: una buona relazione tra queste tre categorie professionali nella relazione di aiuto e una buona informazione diffusa sulle specifiche competenze e campi d'azione di ognuna è fondamentale per il successo di tutte e tre. E, più importante ancora, per il benessere del cittadino che può in questo modo scegliere con più sicurezza e cognizione di causa a chi rivolgersi in caso di necessità.

Quello che manca non è il lavoro, perché il bisogno è grande, è diffuso, è sommerso; quello che manca è proprio una comunicazione adeguata. In questo panorama il counselor deve agire con la massima sensibilità per cogliere allo stesso tempo il campo d'azione verso il quale si sente più portato e l'utenza che può essere più richiamata dalle sue proposte. Può associarsi a colleghi, studi medici, associazioni, istituzioni, non deve necessariamente lavorare da solo; può specializzarsi nell'ambito privato individuale, può scoprire di essere più portato nella gestione di gruppi e magari nella formazione.

Oggi le possibilità sono maggiori di quindici anni fa perché il lavoro di divulgazione fatto dalle principali associazioni di categoria, dai media, dai neocounselor che si sono proposti sul mercato, ha creato a poco a poco una maggior consapevolezza rispetto all'esistenza di questa nuova figura professionale.

Questo libro si propone come strumento utile per avvicinarsi al counseling: come futuro counselor, come professionista già attivo in un campo in cui le relazioni umane giocano un ruolo fondamentale o come cliente. Molti scopriranno di stare già svolgendo, nella propria vita quotidiana, un ruolo simile a quello del counselor, altri potranno sentire che è questa la professione che stavano cercando, anche semplicemente come specializzazione o integrazione di altre funzioni, e altri ancora potranno invece accorgersi che è proprio il tipo di figura professionale che hanno bisogno di consultare in questo momento della loro vita.

Il libro offre una panoramica vasta delle possibili direzioni formative da scegliere, dei possibili campi di applicazione su cui concentrarsi e degli aggiornamenti riguardanti il riconoscimento della professione in Italia. Esistono diversi modelli di counseling, nell'ambito dei diversi paradigmi della psicologia; il modello di riferimento qui utilizzato è quello umanistico, e verranno citate le diverse scuole che ne fanno parte. Esistono anche un counseling psicodinamico e uno cognitivo-comportamentale, ma non sono stati affrontati in questa sede.

Il discorso si sviluppa a spirale. Alcuni argomenti vengono ripresi in momenti diversi, e ogni volta approfonditi. Più che un manuale da consultare è un libro da cui farsi coinvolgere, a poco a poco, scoprendo le immense implicazioni di una più ottimistica e fiduciosa concezione dell'essere umano e di una nuova professione che, utilizzando le parole di Maslow, si propone di «aiutare gli uomini a diventare quanto possono e profondamente sentono il bisogno di diventare».

La formazione al counseling, come ho spesso modo di ricordare ai miei allievi, è un percorso che in realtà non finisce mai; quando decidiamo di metterci al servizio della crescita personale altrui è implicito l'impegno a mantenere in noi stessi, prima di tutto, attenzione e flessibilità nel crescere a nostra volta e nel trovare le forme via via più

adatte per esprimere la nostra molteplicità in un mondo in continua trasformazione. Noi cambiamo, i bisogni cambiano, i clienti cambiano, quindi si rinnoveranno anche gli strumenti, i percorsi e i modi di lavorare.

Scegliendo di diventare counselor di professione si sceglie di entrare in un percorso di formazione permanente, il che vuol dire mantenere sempre vivo il contatto con la spinta alla crescita, al rinnovamento, alla disponibilità a mettersi in gioco ogni volta di nuovo, con la capacità di meravigliarsi davanti alla vita, di essere curioso nei confronti degli altri, di dialogare creativamente con una realtà interna ed esterna in continua trasformazione.

Più che una professione è una scelta di vita.



# **PRESENTAZIONE DELLA PROFESSIONE**



# Gestire il cambiamento

L'animo dell'uomo contemporaneo, ormai saturo di seduzioni materiali, si sta aprendo sempre di più alla ricerca di altri valori. Senso di appartenenza e di compartecipazione, comunicazione autentica, creatività, iniziativa, motivazione, entusiasmo e tutto quanto lo psicanalista Franco Fornari ha chiamato «ricchezza psichica» sono panacee per il 'mal d'anima' che aleggia nella realtà contemporanea travolta da innumerevoli cambiamenti e ormai priva del rassicurante sostegno di una tradizione e di prospettive facilmente pianificabili.

Disagio e confusione si manifestano con crescente insistenza, ma una chiave di lettura costruttiva viene offerta proprio da Nietzsche: «Bisogna avere un caos dentro di sé per generare una stella danzante». Disagio e confusione diventano così presagio di una crisi di crescita, e stimolano una revisione di quelle che sono state le convinzioni sinora coltivate circa la natura dell'essere umano e le qualità necessarie per la sua realizzazione personale nella società. Si intravedono nuove prospettive in campo psicologico, educativo e formativo, e molto lavoro per tutte le persone capaci di riconoscere le nuove esigenze emergenti e in grado di cercare le strategie più appropriate per rispondere ai nuovi e immateriali bisogni.

Il malessere individuale può essere inserito in un più vasto contesto epocale e considerato non più un disturbo da eliminare chirurgicamente, per reintegrare l'individuo nella cosiddetta 'normalità', ma il punto di partenza di un *percorso di riorganizzazione interna*, verso la riappropriazione di quel potenziale di creatività e saggezza che permette di dare risposte nuove e opportune alla vita.

L'individuo ha bisogno di essere guidato verso nuovi orizzonti che allargano la prospettiva del suo essere nella realtà, tanto quanto hanno fatto le scoperte di nuove terre dopo il Medioevo.

«Sono un viaggiatore e un navigatore, e ogni giorno scopro qualche nuova regione dentro la mia anima», ha scritto Kahlil Gibran, e i poeti sono sempre stati i primi a cogliere questa esigenza di rivolgere lo sguardo all'interno.

Oggi la meta di un'autentica ricerca di benessere include la riscoperta di valori scelti autonomamente, la consapevolezza della propria fondamentale libertà, creatività e responsabilità, la capacità di ristabilire un dialogo con la totalità del proprio essere.

È prima di tutto una meta interiore.

La si può raggiungere coltivando fiducia in se stessi, nelle proprie capacità e possibilità, imparando a cogliere le innumerevoli interconnessioni che legano l'individuo a ogni aspetto del mondo circostante, riconoscendo il grande margine di potere della volontà individuale nei confronti della realtà.

Da punto di arrivo, questa meta a sua volta si trasforma in punto di partenza per applicare e attuare tutte le proprie risorse nella vita quotidiana e in un contesto interpersonale e sociale.

Acquista così sempre più importanza tutto quanto favorisce la comunicazione e l'interazione tra l'individuo e il suo mondo interiore, tra individuo e individuo, tra individuo e mondo circostante.

La sfida è oggi quella di trovare la strada verso un equilibrio tra una realtà esterna in trasformazione e una interna in evoluzione verso la creazione e la realizzazione di un proprio *progetto esistenziale*, inserito in un contesto planetario.

«Se non si ha coscienza di se stessi, di ciò che si ama e dei propri talenti, si rischia di essere sballottati dalle circo-

stanze come foglie al vento. Occorre anzitutto imparare a gestire la propria vita», ha detto Paul Evans, specialista in gestione strategica delle risorse umane.

Gestire la propria vita non è un compito facile e richiede spesso l'intervento di una guida, di qualcuno che abbia già attivato dentro di sé questo processo e che possa accompagnare altri nel percorso di crescita per diventare 'se stessi al meglio', rispondendo così a quanto i tempi stanno richiedendo.

## **I nuovi orizzonti della psicologia**

Intesa come invito alla conoscenza dell'uomo, alla comprensione del suo comportamento, all'elaborazione di percorsi ottimali per favorirne una crescita equilibrata, la psicologia è un'arte antichissima, ma una scienza molto giovane. Assume ufficialmente il suo nome, e lo status di scienza, verso la fine dell'Ottocento, emergendo a fatica dalla filosofia e abbinandosi a una disciplina allora in pieno sviluppo, la biologia sperimentale.

Allontanandosi dalla sua matrice più speculativa, la psicologia inizia a occuparsi dell'uomo con lo stesso tipo di curiosità e la medesima metodologia con cui la scienza stava esplorando la realtà, attraverso il metodo sperimentale, l'osservazione sistematica, la raccolta di dati e il loro studio statistico.

Così come un fiore veniva scomposto in tutti i suoi diversi elementi e studiato al microscopio per coglierne l'intima struttura, in un primo momento animali e individui vengono studiati in laboratorio per comprendere le leggi che ne determinano il comportamento.

### ***Il comportamentismo e il cognitivismo***

L'entusiasmo per l'approccio scientifico aumenta con la casuale scoperta attribuita a Pavlov sui riflessi condizionati, che apre le porte al comportamentismo e all'interpretazio-

ne del comportamento umano come risultante di processi di condizionamento, di modellamento automatico da parte dell'ambiente. Una teoria che nega la libertà individuale, pur mettendo in luce meccanismi sicuramente importanti nello sviluppo della personalità.

Ricerche successive riconoscono sì un ruolo determinante all'influenza dell'ambiente, ma lasciano un margine sempre crescente di azione, e non più solo di reazione, all'individuo. Il rapporto tra apprendimento e comportamento viene considerato il fulcro dello sviluppo della personalità per più di una generazione di psicologi, direttamente o indirettamente ispirati alla figura di Skinner, che nel suo classico *Beyond freedom and dignity*, scritto negli anni Settanta, fa risalire i problemi della società contemporanea al fatto che «premi e punizioni vengono distribuiti casualmente nella vita quotidiana» e non, si potrebbe aggiungere con un pizzico di ironia cattiva, con la stessa rigorosità con cui vengono addestrati i topolini dei suoi esperimenti, tutti molto disciplinati nell'eseguire ciò che ci si aspetta da loro.

L'approfondimento di questa linea di ricerca, che si è rivelata utile nell'elaborazione di programmi in grado di affrontare problemi specifici come fobie, dipendenze, compulsioni e deviazioni del comportamento, porta a riconoscere che non è sufficiente controllare le condizioni ambientali per comprendere e prevedere il comportamento, perché entrano in gioco anche fattori individuali, dati dall'insieme delle convinzioni coltivate dall'individuo nei confronti della realtà.

Da questa considerazione nasce il cognitivismo che fonda la sua ricerca e il suo approccio terapeutico sullo stesso presupposto che portò il filosofo greco Epitteto a dire: «Non siamo preoccupati dalle cose ma dall'opinione che abbiamo delle cose».

L'attenzione del ricercatore non è più sul comportamento, ma sulla sfera cognitiva, sulle idee di sé, degli altri e della vita, che la persona ha interiorizzato, perché saranno quel-

le idee a determinare il suo comportamento e la qualità delle sue azioni. Nell'affrontare problematiche specifiche lo psicologo cognitivista coinvolge maggiormente il paziente, che collabora nell'identificare le sue convinzioni irrazionali e disfunzionali e nel modificarle, sentendosi più responsabilizzato.

### ***La psicoanalisi***

Complementare e contemporaneo a questo filone di ricerca, un altro pensiero altrettanto potente caratterizza la storia della psicologia, il paradigma psicoanalitico, che considera il comportamento individuale determinato non da fattori esterni, ma da fattori interni, perlopiù inconsapevoli, sviluppatisi sostanzialmente nei primi anni di vita. Con la scoperta dell'inconscio si sviluppa una direzione completamente diversa nell'indagine della natura umana che riconosce la presenza e la potenza di forze irrazionali, pulsioni biologiche e istintuali, che determinerebbero il comportamento. La metodologia è rigorosamente la stessa della scienza positivista, Freud è medico e appassionato di fisica newtoniana e considera gli individui come sistemi energetici, la cui energia si distribuisce tra la componente biologica, *Es*, quella psicologica, *Io*, e quella sociale, *Super-io*.

La personalità si definisce nel cercare un equilibrio tra queste tre istanze, attraverso la creazione di meccanismi che difendono l'Io dall'ansia creata dalle esigenze degli altri due poli; meccanismi che possono con il tempo trasformarsi non più in scudi di difesa ma in veri e propri blocchi e prigionie, che impediscono alla persona di sentirsi a proprio agio con se stessa.

L'evoluzione psicologica dell'individuo avviene, per Freud e per la maggior parte degli aderenti al modello psicoanalitico, durante l'infanzia, attraverso il superamento di diversi stadi evolutivi. Sull'esatta natura, numero e durata di questi stadi, e quindi su quelli che sono i principali fattori strutturanti della personalità, i diversi autori si differenziano.

Là dove Freud pone l'enfasi sulla sessualità infantile, Adler mette in evidenza la volontà di potere, Jung l'interazione con i simboli e gli archetipi dell'inconscio collettivo, Melanie Klein la percezione del mondo come persecutorio o amichevole, per citarne solo alcuni. Ma l'individuo, ancora una volta, ha una posizione di secondo piano rispetto a fattori condizionanti, siano essi esterni o interni, e può solo fare affidamento su degli specialisti per risolvere i suoi problemi.

### ***La psicologia umanistica***

In questo contesto, in cui poco spazio rimane per la volontà personale, incomincia a farsi strada, verso la fine degli anni Cinquanta, una nuova voce, che rimette nuovamente l'individuo al centro del suo mondo, riconoscendogli potenzialità di autodeterminazione, di crescita, di trasformazione, ben più forti di qualsiasi condizionamento. Non a caso questa 'terza forza' della psicologia, dopo il comportamentismo e la psicoanalisi, si definisce 'umanistica', e apre le porte a un nuovo capitolo in questa scienza, ampliando il campo di osservazione e di studio dal semplice comportamento alla *qualità delle relazioni*, dal resoconto del passato alla *progettazione del futuro*, dal patrimonio genetico ai *talenti inespressi*, dal riflesso condizionato alla *spinta creativa*, dal determinismo alla *libertà di scelta*, dall'enfasi sugli istinti a quella sulla *dimensione etica*, dallo studio dell'uomo malato a quello dell'*uomo sano*, dalla terapia alla *formazione*.

Tra i principali esponenti di questa corrente troviamo Abraham Maslow, che si è concentrato sullo studio della personalità sana; Rollo May, attento all'essere e al suo divenire; Viktor Frankl, che ha sottolineato l'importanza di dare un senso alla propria vita; Carl Rogers, dalla visione dell'essere umano così ottimistica, basata su libertà e responsabilità; Roberto Assagioli, che tanta attenzione ha dato anche alla componente spirituale dell'individuo; Fritz Perls, con la sua fiducia nella capacità di autoregolazione degli esseri umani; Eric Berne, che ha proposto un metodo



per riconoscere e superare i condizionamenti, e tanti altri che in futuro saranno sempre più noti.

Facendo tesoro di tutto il percorso che l'ha preceduta, la psicologia umanistica inaugura una psicologia della salute volta non più a concentrarsi sulla patologia e sul disagio, ma sulle condizioni che favoriscono la piena espressione e valorizzazione delle potenzialità individuali e umane. Trova applicazione sempre crescente in ambiti non solo terapeutici ma anche educativi, aziendali e sociosanitari, ampliando il campo d'azione dello psicologo classico e ufficializzando nuove figure professionali.

Nel campo delle professioni di aiuto questo nuovo approccio si traduce in un passaggio sostanziale dall'atteggiamento di pietà, carità, solidarietà e assistenzialismo, a uno di collaborazione, corresponsabilità e compartecipazione. Non c'è più qualcuno che, dall'alto del suo sapere, risolve i problemi di un altro, ma c'è un addestramento all'indipendenza e all'autonomia in cui non si utilizzano le conoscenze sulla natura psichica dell'essere umano per 'far guarire' qualcuno, ma si allenano capacità e competenze già insite nella natura umana e individuale, affinché le persone possano comprendersi meglio e possano diventare protagonisti del proprio percorso di crescita personale verso una più piena umanità.

## **La qualità della comunicazione**

Uno studio comparato sui risultati ottenuti da diverse scuole nel processo psicoterapeutico nell'arco degli anni Ottanta ha evidenziato un rapporto di successi/fallimenti simile in tutti i vari approcci. Non si può quindi affermare, a priori, che una psicoterapia sia migliore di un'altra, né che una procedura sia più efficace di un'altra. Questi risultati da una parte hanno rappresentato una spinta concreta verso una psicoterapia<sup>1</sup> che adotti una prospettiva pluralista, e dall'altra hanno evidenziato che uno degli elementi fondamentali alla riuscita di un'interazione non è ricondu-

cibile solo a fattori tecnici ma coinvolge necessariamente la qualità della relazione.

Un medico otterrà una risposta terapeutica più efficace se oltre al farmaco porge al suo paziente un incoraggiamento verbale e un messaggio di ottimismo; un rappresentante venderà la sua merce più in virtù della sua capacità di rendersi simpatico che in base all'effettiva qualità di ciò che offre; un politico dovrà contare sul suo carisma personale più che sulla presentazione del suo programma; un capocantiere dovrà intessere buoni rapporti con i suoi sottoposti se vorrà rendere l'équipe funzionale; un manager dovrà saper accogliere il cliente straniero e rispettarlo nella sua peculiarità se vorrà firmare l'accordo commerciale; un terapeuta dovrà puntare più sull'empatia che sulla tecnica per guadagnarsi la fiducia del paziente.

La capacità di instaurare rapporti di comunicazione efficace, non solo dal punto di vista dei contenuti, ma anche della forma, in grado di mettersi in relazione autenticamente con l'altro, oltre la barriera imposta dal ruolo, si sta rivelando un requisito sempre più importante in diversi contesti professionali.

L'arte di ascoltare, di entrare in empatia con l'interlocutore, di non fare delle proiezioni su di lui attribuendogli caratteristiche che non gli appartengono, di non farsi fuorviare dal pregiudizio, di accogliere l'altro nella sua unicità, sono tutti fattori che stanno rientrando nei programmi di formazione professionale di una gamma sempre più ampia di realtà diverse, trovando utile applicazione in campo sociosanitario, educativo e, sempre di più, aziendale.

La psicologia esce dalla sua torre d'avorio per diventare materia di studio di operatori turistici e manager, avvocati e dentisti, impiegati di banca ed estetiste. Là dove c'è interazione, contatto con pubblico e utenti, diventa importante conoscere le regole fondamentali che stanno alla base della comunicazione. Regole che non si imparano solo sui libri, ma vanno estrapolate, verificate e applicate con un

lavoro personale che richiede un impegno diretto che esula dalla formazione professionale per diventare una vera e propria *formazione personale*. La comunicazione di qualità si impara attraverso l'esperienza in prima persona, opportunamente guidata, facendo pratica prima di tutto con se stessi. Esiste una correlazione diretta tra come noi trattiamo noi stessi e come trattiamo gli altri, tra quanto *ascolto*, *attenzione* e *comprensione* diamo alle diverse esigenze della nostra complessa personalità e quanto riusciamo poi a esprimere queste stesse capacità con gli altri.

La preparazione a una *comunicazione di qualità* non è dunque solo teorica ma è soprattutto pratica. Le competenze acquisite avranno un effetto positivo sul piano professionale, perché prima di tutto si saranno radicate sul piano personale e avranno reso la persona più capace di percepirsi essa stessa come una complessa rete di interazioni da gestire, per quanto possibile, con rispetto e gentilezza. L'esercizio si rivela necessario per riportare, poi, anche nei confronti di interlocutori esterni gli stessi atteggiamenti propositivi.

Lo sviluppo di queste competenze comunicative, nei due livelli, intra e interpersonale, è uno dei principali strumenti di lavoro del counseling, una delle professioni emergenti che avranno un ruolo sempre più importante nella società contemporanea, per fornire a individui e strutture gli elementi e la preparazione necessari per sviluppare capacità di ascolto, interazione e dialogo con la realtà interna ed esterna, per affrontare la sfida di una società in trasformazione senza farsi travolgere dai cambiamenti, ma diventando capaci di pilotarli verso le direzioni di volta in volta più opportune.

## **Nasce il counseling**

Definito come «un processo di interazione tra due persone, counselor e cliente, il cui scopo è quello di abilitare il cliente a prendere una decisione riguardo a scelte di

carattere personale»<sup>2</sup>, il counseling è un insieme di abilità, atteggiamenti e tecniche per 'aiutare la persona ad aiutar-si'. Partendo dal presupposto che una persona ha già in sé le risorse necessarie, si propone di creare le condizioni per farle emergere.

Anche se, con molti nomi diversi, possiamo dire che è sempre esistito, è stato con Carl Rogers, negli anni Cinquanta, che ha acquisito le caratteristiche, che oggi gli sono proprie, di 'colloquio centrato sul cliente', in cui l'attenzione del counselor va focalizzata sulla persona prima che sul suo problema, sulla qualità del rapporto umano. «Il rapporto di counseling,» scrive Rogers, «è una situazione in cui calore umano, accettazione obiettiva e assenza di ogni coercizione o pressione personale da parte di un counselor permette l'espressione più libera di sentimenti, comportamento e problemi da parte del cliente.

Il rapporto deve essere ben strutturato, con limiti di tempo, di dipendenza, di manifestazioni aggressive riferiti in particolare al soggetto e limiti di responsabilità, di affetto che il counselor impone a se stesso. In questa particolare esperienza di completa libertà emotiva, strutturata entro limiti precisi, l'individuo è libero di riconoscere e capire i suoi impulsi e le sue strutture comportamentali, positive e negative, come in nessun altro rapporto esistente. Questo rapporto terapeutico è diverso e incompatibile con la maggior parte dei rapporti autoritari che caratterizzano la vita di ogni giorno<sup>3</sup>.»

### ***L'inizio nei paesi anglosassoni***

La nascita ufficiale del counseling risale al 1942, con la pubblicazione del libro di Rogers *Counseling and Psychotherapy*, negli Stati Uniti e agli anni Settanta in Europa, in particolare in Gran Bretagna, sia come servizio di orientamento sia come strumento di supporto nei servizi sociali e nel volontariato.

Uno dei suoi primi campi di applicazione, su vasta scala, è stato il reinserimento dei reduci di guerra nella società civile statunitense dopo la seconda guerra mondiale, doven-

do sopperire alla contingente necessità di offrire sostegno e consulenza secondo modalità più rapide, ma non per questo meno efficaci, della psicoterapia.

La salute mentale, l'orientamento e la formazione stanno già ampiamente utilizzando, nei paesi anglosassoni, diverse forme di counseling, nella prevenzione, nell'educazione e nelle terapie brevi.

I campi di applicazione in cui viene maggiormente utilizzato sono le scuole superiori e le università, per venire incontro ai problemi di adattamento e di inserimento degli studenti; nei servizi di igiene mentale per adulti, per verificare l'effettiva necessità di una terapia più approfondita; nei centri di consulenza pre e postmatrimoniale; nell'assistenza sociale, nell'industria, nel management, nell'ambito privato.

### ***L'arrivo in Italia***

Il counseling arriva in Italia, in sordina, negli anni Ottanta, e inizia a diffondersi negli anni Novanta con la nascita, nel 1993, della Società Italiana di Counseling (SICo), la prima associazione professionale di categoria del 'mondo counseling' italiano, e delle prime scuole di formazione.

*Counseling* si rivela fin dall'inizio un termine di difficile traduzione, in quanto 'consulenza' non è il suo esatto corrispondente; viene allora adottato lo stesso termine usato negli Stati Uniti, in inglese e nella grafia con una sola 'l', giacché è così che Rogers e May, considerati i fondatori, lo hanno diffuso. In Gran Bretagna si usa invece la forma *counselling*, con due 'l'. In Italia vengono usate le due grafie, anche se generalmente con la prima si fa riferimento alla scuola rogersiana e umanistica, con l'altra si include una gamma più vasta di approcci, tra cui anche quello sistemico e quello psicodinamico.

Se nei primi anni della sua presenza ufficiale in Italia questa professione era ancora poco conosciuta, oggi, dopo vent'anni di presenza e crescita sul territorio italiano, l'orizzonte delle opportunità professionali si sta ampliando. Ci tengo a sottolineare due tappe fondamentali nel processo

di riconoscimento ufficiale della professione: la prima, nel maggio del 2000, con l'inserimento del counseling da parte del CNEL nell'elenco delle professioni non regolamentate, che ha permesso a questa professionalità di acquisire in Italia una sua dignità e ha dischiuso le porte dell'istituzione privata e pubblica; e la seconda nel gennaio 2013, con la pubblicazione della Legge 4/2013, 'Disposizioni in materia di professioni non organizzate', che ha gettato le basi per un sistema professionale moderno basato non più sul corporativismo delle professioni regolamentate (ordini professionali), ma sull'organizzazione in associazioni professionali garanti e responsabili, nei confronti dello Stato e del pubblico, della preparazione professionale dei suoi aderenti.

Le prime applicazioni del counseling, oltre all'ambito privato, sono state in azienda, a cui hanno fatto seguito l'introduzione di professionisti in ambiti sociosanitari e ora, sempre più frequentemente, anche scolastici. Oggi esistono diverse associazioni di categoria e centinaia di scuole in tutta Italia. Il counseling è attualmente anche entrato a far parte di programmi universitari, come perfezionamento di psicologia, medicina, o come percorso formativo a sé stante.

Piano piano anche la nostra cultura, 'latina', si sta abituando alla possibilità di ricorrere a nuove figure di riferimento per affrontare disagi esistenziali, momenti di difficoltà o crisi di evoluzione personale e, se ancora oggi è difficile decidere di andare in psicoterapia o rivolgersi a uno psicologo, il counseling comincia a diffondersi come una possibilità più facilmente accessibile. «Coloro che lavorano nelle aree del counseling e dello sviluppo umano riconoscono che tutte le persone hanno periodicamente bisogno di aiuto e consiglio via via che sperimentano i normali stadi e transizioni della vita», afferma l'American Counseling Association, confermando lo sviluppo di una nuova direzione di applicazione della psicologia, non più sul versante della patologia, ma su quello della crescita, al servizio di un'utenza sempre più vasta.

## **I diversi campi di applicazione della professione**

Gli ambiti di intervento del counseling sono diversi e l'elenco si è andato allungando e arricchendo nell'arco di questi anni, in cui sono aumentate anche le esperienze di applicazione della professione in diversi contesti. Oltre a quello classico degli incontri individuali, in cui il counselor agisce come libero professionista, vi sono applicazioni specifiche in campo, comunitario, organizzativo e sociosanitario, che offrono al counselor sempre maggiori possibilità di lavoro in équipe insieme ad altri professionisti.

Il counseling promuove, direttamente e indirettamente, crescita personale, che a sua volta si traduce in competenze fondamentali per il più armonico funzionamento di un sistema: qualità della comunicazione, motivazione, riconoscimento dei propri e degli altrui talenti, predisposizione alla collaborazione, capacità di affrontare il cambiamento.

Delineo qui di seguito una mappa che raggruppa i diversi ambiti – o macro aree – di intervento del counseling attualmente più conosciuti e sviluppati.

### ***Ambito individuale***

#### *Counseling come relazione di aiuto*

In una situazione di disagio, esistenziale o relazionale, le persone hanno bisogno prima di tutto di un orecchio attento e rispettoso per poter esprimere, senza il timore di un giudizio, il loro sentire e per poter condividere riflessioni e considerazioni. Sentendosi accolte, ascoltate e comprese, spesso ritrovano da sole le energie necessarie per proseguire nel loro cammino. Nel caso di necessità più specifiche o di interventi più incisivi o continuativi, che esulano dalle competenze del counselor, questi ha il compito di indirizzare il cliente verso la figura professionale più adeguata.

*Counseling per il benessere e l'evoluzione personale*

Un momento di crisi, un cambiamento improvviso, un'esitazione davanti a una scelta importante, possono diventare occasione per riprendere in mano le fila della propria esistenza e fare il punto della situazione esplorando in quale misura si sta procedendo nel rispetto e attenzione dei propri valori, sogni e aspirazioni. Ecco che la pausa di riflessione presa con un counselor, allenato a non focalizzarsi sul problema, ma a farlo vivere come opportunità di evoluzione, crea i presupposti verso un maggior benessere interiore e per un salto di qualità nell'espressione della propria natura più autentica nella vita quotidiana.

*Counseling spirituale*

In un'era di grandi trasformazioni esteriori e di sovrabbondanza di informazione, rimane comunque sguarnita l'attenzione alla pulsione innata nella natura umana di esplorare 'oltre le colonne d'Ercole', oltre la convenzione, lo status quo, i modelli di essere umano proposti o imposti dall'esterno. Assistiamo a un sempre più diffuso risveglio dell'interesse nei confronti di tematiche che spaziano tra filosofia, ricerca spirituale, anelito religioso, meditazione, esplorazione di stati non ordinari di coscienza. Le crisi di risveglio spirituale sono più diffuse di quanto non si pensi e vanno affrontate con una preparazione adeguata perché potrebbero essere facilmente confuse con problematiche di tipo anche psichiatrico. È un campo in cui opera personale religioso oppure professionisti con una forte esperienza nel campo della ricerca interiore.

***Ambito comunitario***

*Counseling nell'educazione*

La scuola e la formazione sono i naturali campi d'applicazione di questo 'allenamento alla comunicazione di qualità', in cui gli operatori si trovano di fatto a dover gestire, oltre alla loro materia, dinamiche di gruppo, rapporti interpersonali conflittuali e diverse fasce di utenza: allievi o bambini, committenti o genitori, colleghi e superiori. Le



abilità di counseling – la consapevolezza, quindi dell'importanza di ascolto, rispetto ed empatia, nel processo educativo – sono fondamentali nel mondo della scuola e dell'educazione. Il counseling è molto importante anche per gli insegnanti e operatori stessi che possono trarre grande sostegno e giovamento dall'aver la possibilità di venire, a loro volta, accolti e ascoltati nelle difficoltà inerenti al loro ruolo. Un'altra possibile applicazione specifica del counseling in questo ambito educativo è quella dell'orientamento scolastico e professionale, che consente di far risparmiare tempo e prevenire disagi incanalando ogni studente verso percorsi formativi scelti consapevolmente.

### *Counseling per la coppia e la famiglia*

Favorire il miglioramento della qualità della relazione, l'allenamento all'ascolto reciproco e all'empatia, il focus su un progetto comune, sono le funzioni del counselor che sceglie la coppia e la famiglia come ambito di azione. Il suo ruolo sarà di presenza e sostegno nell'affrontare dinamiche interpersonali che sorgono in questo ambito: incomprensioni, conflitti, difficoltà di convivenza, cambiamenti, relazioni coi figli, rapporti con le famiglie allargate. Il counselor agisce come facilitatore della comunicazione stimolando ogni componente del sistema coppia/famiglia a definire i propri bisogni e le proprie risorse e a riconoscere quelle degli altri componenti in gioco, per cercare soluzioni che favoriscano un maggior benessere del nucleo familiare, nel rispetto di tutti.

### *Counseling di comunità*

In ogni contesto sociale sarebbe importante la presenza di un facilitatore della comunicazione, e in modo particolare in tutti i tipi di comunità più in contatto con difficoltà: comunità di accoglienza, di recupero, carcerarie, orfanotrofi ecc. In questi casi l'intervento consiste nell'agevolare la comunicazione, facilitando il dialogo, l'accettazione reciproca, la gestione creativa del conflitto, la collaborazione, la valorizzazione dei talenti individuali e la combinazione di questi verso obiettivi comuni. Un counselor può essere

di aiuto nell'elaborare modalità di convivenza più collaborative e più soddisfacenti, sia con gli utenti che nell'ambito delle équipe stesse di lavoro.

### *Counseling interculturale*

Nella società contemporanea il fenomeno migratorio sta prendendo proporzioni non più ignorabili e questo richiede di innalzare il livello di attenzione nei confronti dell'interculturalità. Il bisogno attuale è quello di favorire, da una parte, l'inserimento e l'integrazione da parte dei gruppi minoritari e, dall'altra, una maggior apertura mentale e accoglienza della differenza come valore da parte delle società locali.

### *Counseling delle emergenze*

Situazioni traumatiche quali incidenti, atti terroristici, catastrofi naturali, richiedono la presenza di operatori – tra cui anche counselor – appositamente preparati ad accogliere, contenere e incanalare le forti reazioni emotive delle persone coinvolte. Sia nell'immediato, sia nel lungo termine, accompagnando le persone verso una riorganizzazione della propria vita secondo nuove modalità.

### *Counseling telefonico*

Telefono amico, Telefono azzurro, Telefono rosa sono realtà sempre più diffuse e note che offrono una possibilità anonima di richiesta di aiuto a chi non avrebbe mai il coraggio o la possibilità di farlo apertamente. L'operatore ha il compito di sostenere il disagio della persona, indirizzandola, quando necessario, verso un intervento specialistico o una terapia più specifica. Necessita di una opportuna preparazione per imparare a gestire la relazione solo tramite la connessione vocale e, spesso, senza la possibilità di seguire l'interlocutore nel tempo.

## ***Ambito lavorativo***

### *Counseling aziendale*

Tra le principali cause di malfunzionamento, disagio e stress negli ambiti organizzativi le problematiche relazio-

nali sono al primo posto. Molti problemi in azienda vanno considerati non solo dal punto di vista tecnico ma anche umano, prendendo in considerazione fattori personali, emotivi e comunicativi di solito ignorati, eppure determinanti. Un intervento di counseling aziendale può individuare queste aree problematiche e avviare delle procedure di risoluzione. Spesso si tratta di dotare le persone che gestiscono ruoli chiave in azienda di una sensibilità tale da permettere loro di cogliere i problemi interpersonali, quasi di prevenirli, imparando a prendere in considerazione anche le sfaccettature umane di ogni situazione. È un campo di applicazione in espansione per il counseling, giacché è stato ormai dimostrato che intervenendo sullo stato di benessere psicologico del personale si innesca un circolo virtuoso che porta all'innalzamento del livello di motivazione, produttività e, in fin dei conti, reddito aziendale. Esistono diversi filoni d'azione: gestione del rapporto tra dipendenti e della direzione con i dipendenti, selezione del personale, gestione del personale, outplacement, prevenzione e gestione dello stress e del mobbing, sostegno nelle problematiche personali.

### *Career counseling*

Il 'bilancio di competenze', come è stato chiamato in Francia, e da molti più conosciuto con questo nome, non è un semplice orientamento professionale, ma è un lavoro sulla globalità della persona che viene sostenuta nel rafforzare il concetto di sé attraverso una corretta scelta di carriera. Il career counselor aiuta le persone a conoscersi meglio, a diventare consapevoli dei propri talenti e competenze, a utilizzare le potenzialità inespresse, a dirigersi verso progetti lavorativi in sintonia con le capacità, gli interessi e le aspirazioni individuali oppure, meglio ancora, a crearli.

### *Counseling giuridico*

Prima di arrivare davanti a un giudice, molte dispute possono trovare accoglienza e, spesso, risoluzione, se affrontate con un counselor esperto nella gestione dei conflitti.

Il mondo giudiziario si sta avvalendo sempre di più di figure professionali che accompagnino e, a volte, alleggeriscano le procedure legali. Il counselor giuridico, definito anche come consulente esperto nei processi ADR (*Alternative Dispute Resolution*) entra in gioco in situazioni individuali e sociali riguardanti valutazione patrimoniale, conflitti in ambito familiare e professionale, separazione/divorzio e affidamento dei minori; maltrattamento e/o abuso sessuale; danni biologici o psicologici alla persona; conflitti in ambito internazionale, mediazione alla cooperazione e alla pace.

### ***Ambito sociosanitario***

#### *Counseling ospedaliero*

Viene sempre più riconosciuta l'importanza della comunicazione tra medico e paziente come fattore coadiuvante del processo di guarigione, ma le strutture e le procedure ospedaliere spesso non lasciano più il tempo al fattore umano di entrare a far parte delle pratiche quotidiane di relazione e di cura. L'applicazione del counseling in ambito ospedaliero può agire su tre diversi livelli: prevenire il burn out degli operatori – medici e infermieri – offrendo un luogo di espressione e scarica di emozioni e disagi; favorire una miglior qualità di relazione tra i membri dell'equipe ospedaliera al fine di migliorarne l'efficacia; creare spazi di ascolto e sostegno per i degenti, spesso soli con le loro sofferenze, fisiche ed emotive.

#### *Counseling medico e naturopatico*

Ogni visita dal dottore dovrebbe essere un counseling medico, in cui oltre a essere presi in esame i problemi fisici, con le relative diagnosi, esami e prescrizioni, un paziente possa sentirsi considerato e ascoltato anche come persona, in tutti quegli aspetti che oggi sono stati riconosciuti parte integrante della salute dall'Organizzazione Mondiale della Sanità: affetti, soddisfazione nel lavoro, valori, spiritualità, qualità delle relazioni interpersonali, flessibilità, capacità di adattamento e senso dell'umorismo.

smo. Se nell'ambito medico tradizionale non sempre c'è il tempo o ci sono le condizioni per favorire questa più approfondita esplorazione e relazione, nell'ambito naturopatico, soprattutto quando ad approccio olistico, questa diventa la regola e la capacità di entrare in relazione di qualità con il proprio interlocutore è riconosciuta come funzionale al processo terapeutico stesso.

### *Art counseling*

Musica, teatro, poesia, danza, scrittura, scultura e altre forme di attività creative possono essere abbinate a un percorso in funzione del benessere dell'individuo. Ogni qualvolta si facilita la creatività entra in atto un processo di espressione di contenuti interni, in forma simbolica, che ha comunque un effetto liberatorio e, spesso, catartico. Nell'art counseling, applicabile a tanti diversi possibili contesti, da quello individuale a quello comunitario, naturalmente non entra in gioco alcun elemento interpretativo, estraneo all'essenza stessa del counseling; vengono utilizzate solo le considerazioni e le associazioni che il cliente stesso fa delle sue opere. Il counseling nel risvegliare e stimolare la creatività, qualsiasi sia il campo di applicazione, non si pone alcuno specifico obiettivo di tipo curativo ma vuole indurre alla scoperta di una possibile maggior creatività anche nella gestione della propria esistenza e vita quotidiana.

### *Counseling sessuologico*

La presenza di un counselor, con opportuna preparazione, può essere una figura chiave nell'accompagnare a vivere consapevolmente e responsabilmente la propria sessualità. In particolare può essere di aiuto nell'affrontare, comprendere e risolvere le lievi difficoltà presenti nella sfera più intima e nella vita sessuale della coppia, facilitando la libera espressione di bisogni, desideri e resistenze. Il counseling sessuologico si occupa anche di identità di genere e orientamento sessuale, accogliendo e affrontando problematiche ancora poco note e poco comprese, ma sempre più diffuse.

*Exit Counseling o counseling di svincolo*

È un campo nuovo di applicazione delle competenze di counseling, per accompagnare e sostenere le vittime di situazioni di manipolazione, controllo mentale, irretimento ideologico, culti abusanti, sette sataniche.

L'obiettivo del counseling di svincolo è liberare dalla manipolazione esercitata da parte di un leader esterno e far ritrovare autonomia e libertà, interiore ed esteriore, alle persone coinvolte. Affronta problematiche relative alla famiglia, alla coppia, al reinserimento sociale, all'apprendimento e al cambiamento.

*Counseling di accompagnamento alla morte*

Viviamo in una società in cui la morte è un tabù. La si vede al cinema, alla televisione, sui giornali, ma è sempre qualcosa di astratto e lontano che riguarda gli altri. Non se ne parla, non ci si pensa, e quando tocca l'individuo da vicino c'è un lavoro molto profondo da fare per permettergli di affrontarla con maggior presenza e minor sofferenza, sia che riguardi sé sia un proprio caro.

Il bereavement counseling, usando la dicitura anglosassone, offre prima di tutto l'opportunità di parlare dell'evento tanto temuto, di esprimere il proprio sentire ed esplorare l'idea della morte ricevuta dalla propria cultura e religione, confrontandola con l'intuizione e il credo personale. Accompagna nel vivere intensamente il presente, quando si tratta di un processo di accompagnamento alla morte, aiutando a ricapitolare la propria esistenza, a riconoscerne un senso più alto e a prenderne commiato con serenità. Dopo l'evento, quando si tratta di un lavoro coi familiari, c'è il sostegno all'elaborazione del lutto e alla riorganizzazione della propria vita.

Entrando più in dettaglio nelle possibili applicazioni della professione, vale la pena segnalare, le trentatré specializzazioni definite nel 2013 da AssoCounseling:

Counseling comunitario, Counseling di coppia, Counseling di fine vita, Counseling di gruppo, Counseling educativo, Counseling espressivo/artistico, Counseling familiare,

Counseling filosofico, Counseling grafologico, Counseling infermieristico, Counseling interculturale, Counseling intergenerazionale, Counseling medico, Counseling nelle dipendenze, Counseling on line, Counseling ospedaliero, Counseling pastorale, Counseling pedagogico, Counseling per il sostegno nelle malattie, Counseling per la balbuzie, Counseling per la disabilità, Counseling per l'orientamento professionale, Counseling per l'orientamento scolastico, Counseling psicologico, Counseling scolastico, Counseling sessuologico, Counseling socio-assistenziale, Counseling socio-lavorativo, Counseling socio-sanitario, Counseling telefonico, Ecocounseling.

In questo libro ci occuperemo della preparazione di base indispensabile nel counseling, qualunque sia il campo di intervento o di specializzazione. Verranno presentati i principi alla base stessa della professione, gli atteggiamenti, interiori ed esteriori, indispensabili e le competenze da acquisire per sviluppare la capacità di creare relazioni umane autentiche e profonde in grado di trasformare persone, relazioni, contesti familiari, lavorativi e sociali.

# Indice

## 5 **Introduzione**

### PRESENTAZIONE DELLA PROFESSIONE

- 13 **Gestire il cambiamento**
- 15 I nuovi orizzonti della psicologia
- 19 La qualità della comunicazione
- 21 Nasce il counseling
- 25 I diversi campi di applicazione della professione

### 34 **Una professione per il terzo millennio**

- 36 Il counseling, arte maieutica
- 38 A chi si rivolge
- 41 La persona è al centro
- 43 La parola come strumento

### 47 **Fiducia nella crescita personale**

- 48 Libertà, creatività, responsabilità
- 50 La psicologia umanistica
- 52 Il contributo dell'esistenzialismo
- 54 L'autosservazione
- 55 Educare l'attenzione interna
- 57 Autorealizzazione
- 58 Riconoscere gli altri
- 59 Le vette della psiche
- 61 Emergenza spirituale
- 63 Oltre i confini
- 64 Affrontare la realtà

### 66 **Entrare in relazione**

- 67 L'approccio centrato sulla persona



- 68 Ascolto ed empatia
- 70 Rispetto per l'individuo
- 71 Conoscenza di sé
- 72 Motivazione
- 73 Preparazione
- 75 Ottimismo e senso dell'humour
  
- 77 **Scegliere il percorso**
- 78 Counseling rogersiano
- 80 Counseling esistenziale
- 83 Counseling di Gestalt
- 87 Counseling di logoterapia
- 89 Counseling di psicotesi
- 92 Counseling di analisi transazionale
- 95 Counseling sistemico
- 97 Counseling di PNL
- 100 Ecocounseling
- 104 Counseling filosofico
- 105 Counseling integrato
- 107 Counseling di gruppo
- 109 Co-counseling

## IL PERCORSO FORMATIVO

- 115 **Costruire il rapporto**
- 116 La prima fase del counseling
- 117 Definire la relazione
- 120 L'accoglienza
- 121 Un lavoro di collaborazione
- 123 Stabilire le regole
- 126 Il setting
- 127 Counseling direttivo e non direttivo
- 128 Cercare il livello d'incontro più alto
- 129 Scegliere i clienti
  
- 133 **Saper ascoltare**
- 134 La seconda fase del counseling
- 135 L'ascolto attivo
- 138 Gli errori da evitare

- 139 Le emozioni dietro le parole
- 140 Il valore del silenzio
- 142 Il linguaggio non verbale
- 144 L'atteggiamento interiore
- 146 Transfert e controtransfert
- 147 Il lavoro dopo ogni incontro
  
- 149 **Crescere insieme**
- 150 La terza fase del counseling
- 151 Scegliere una mappa mentale
- 160 Dare risalto ai punti di forza
- 161 Affrontare il problema
- 163 Puntare verso l'interezza
- 164 Stare con le emozioni
- 166 Aprire la mente
- 168 Contattare il corpo
- 170 Scoprire la volontà
- 171 L'immaginazione creativa
- 173 Sviluppare l'intuizione
- 174 Giocare con la dimensione analogica
- 176 Raccogliere i frutti
- 177 Favorire il cambiamento
- 179 Fare il punto della situazione
- 180 Dare un senso alla vita
- 181 Accettare la sfida della libertà
- 183 Vivere con autenticità
- 184 Promuovere l'autonomia
  
- 186 **Esercizi di consapevolezza**
- 187 Attenzione al 'qui e ora'
- 188 Movimento corporeo
- 189 Io sono...
- 190 Diario e autobiografia
- 191 Disegno libero
- 192 Racconto dei sogni
- 193 Il dialogo con le sedie
- 195 Esercitare la volontà
- 196 Le parole evocative
- 197 Il lavoro con le affermazioni

- 198 La fiaba e il cinema  
 199 Lista di obiettivi  
 201 Visualizzazione guidata  
 202 Meditazione
- 205 **Professionisti in azione**  
 205 L'ascolto attivo: comprendere le emozioni  
 208 La riformulazione: riflettere e far riflettere  
 211 Empatia: la chiave del counseling  
 213 Immaginazione e fantasia: alla ricerca dell'identità  
 215 Il dialogo con le sedie: una chiave per la risoluzione dei conflitti  
 216 Affermazioni: il potere della suggestione  
 218 I sogni: messaggi dall'inconscio  
 219 La natura come maestra: ritrovare la sintonia con i ritmi della vita  
 221 Dare un senso alla vita: verso una maggiore umanità

## PROSPETTIVE PER IL FUTURO

- 225 **Uno strumento per tante professioni**  
 226 Counseling nell'educazione  
 227 Counseling in medicina  
 231 Counseling pastorale  
 232 Counseling nella formazione  
 234 Counseling in azienda
- 240 **Diventare counselor**  
 240 Il riconoscimento del counseling in Italia  
 245 Scegliere la scuola  
 248 Il tirocinio  
 249 Il percorso di crescita personale  
 251 Intraprendere la professione  
 254 La supervisione, l'aggiornamento professionale, la specializzazione  
 256 Un'analisi statistica sui counselor in Italia

## INDICE

- 258 **Il salto di qualità**
- 259 Per una cultura al servizio dell'umanità
- 261 Una visione per il futuro

## APPENDICE

- 267 **Bibliografia e letture consigliate**
- 272 **Indirizzi utili**
- 275 **Note**
- 281 **Ringraziamenti**