

# Manuale di Counseling

## **Accompagnare e guidare il cliente**

È importante che il cliente venga "accompagnato" dal Counselor nel corso di una sessione. È opportuno rimandare al cliente che quello che sta dicendo è chiaro; ciò rafforza il rapporto e crea le condizioni affinché si possa arrivare a dei risultati migliori. Tale atteggiamento da parte del Counselor ha anche una funzione di guida; senza interpretazione o manipolazione, ma ascoltato e sostenuto, il cliente si sentirà più stimolato ad approfondire il proprio processo.

## **Accordarsi in caso di ritardi o mancati appuntamenti**

È opportuno che il rapporto tra Counselor e cliente sia chiarito al meglio fin dalla prima sessione, stabilendo delle regole. Per il Counselor è importante sapere che i ritardi o mancati appuntamenti fanno parte delle resistenze e diventano materiale di lavoro nelle sessioni. Più il Counselor è chiaro con se stesso e col cliente, più si porterà giovamento al percorso.

## **Accordarsi sulla durata del ciclo di sessioni**

Un buon modo per stabilire la durata del ciclo di sessioni è quello di focalizzare prima l'attenzione sul tema che porta il cliente, e poi concordare il termine degli incontri al raggiungimento dell'obiettivo (soluzione) del tema stesso. Una volta raggiunto l'obiettivo e aumentata, nel frattempo, l'intesa e l'empatia tra cliente e Counselor, si potrà stabilire lo sviluppo di un nuovo tema. È comunque importante che il Counselor sia pronto ad affrontare adeguatamente (supervisione) il tema che riguarda la dipendenza, emotiva e in alcuni casi affettiva, che si può creare tra loro.

## **Cambiare stile di Counseling in base al cliente**

Essere un Counselor non significa interpretare in modo rigido un ruolo ma portare al cliente il frutto della propria conoscenza ed esperienza; occorre una buona dose di elasticità per potersi adattare alle caratteristiche del cliente e delle argomentazioni che lo stesso porta di volta in volta. Ad esempio a volte l'ironia e l'umorismo possono essere utili mentre altre volte meno. Quello che funziona con alcuni, non può funzionare con altri: è importante fluire con l'energia del momento piuttosto che con la convinzione di avere una chiave efficace di lettura di ciò che sta avvenendo.

## **Cercare di portare l'attenzione nel corpo**

Più che digressioni intellettuali o, peggio, interpretazioni di vario livello, quello che è necessario durante una sessione è di chiedere al cliente di portare l'attenzione al corpo: da qui infatti si attingono una serie di informazioni, il più delle volte inattese, utilissime al completamento di parti prima scollegate. L'attenzione, ad esempio, tra sensazioni provate durante un racconto e gli effetti che le stesse hanno nel corpo, nonché il variare delle stesse, può portare il cliente a immaginare una soluzione dove sarà il corpo stesso a indicare un indice di gradimento ottimale.

### **Cercare l'empatia e non la compiacenza**

L'empatia non va confusa con altre forme di rapporto interpersonale: citiamo la compiacenza dato che è, purtroppo, un mezzo a volte ancora troppo spesso utilizzato per ottenere la fiducia del cliente. Un buon Counseling non può dipendere da una qualsiasi forma di compiacenza, dato che questa non aiuta la persona nel suo processo di crescita e cambiamento.

### **Chiedere al cliente di utilizzare metafore**

Le metafore aiutano il cliente a mostrare, a se stessi e al Counselor, un'immagine chiara di ciò che a volte la mente non riesce ad esprimere. Inoltre la metafora è facile da ricordare e da portare con sé al di fuori di una sessione e può spesso essere usata come termine di paragone nel momento in cui, ad esempio, attraverso scelte o impegni di varia natura si ottengono risultati che creano una variazione nella metafora stessa. In questo modo sarà il cliente in prima persona che potrà verificare, nella vita di tutti i giorni, il progresso della propria metafora e la esporrà facilmente nell'incontro seguente al proprio Counselor.

### **Consultarsi per questioni deontologiche**

Tutto ciò che rappresenta un "ragionevole" dubbio sullo svolgimento di una sessione di Counseling, è necessario che venga riportato, tramite supervisione o sessione specifica, al proprio Counselor di fiducia. Talvolta non è sufficiente basarsi sul puro buon senso o sulle proprie convinzioni: un atto di umiltà indispensabile, soprattutto all'inizio della professione, è rappresentato dal rivolgersi a chi ha più esperienza e conoscenza della materia.

### **Dare attenzione ai messaggi verbali e/o non verbali del cliente**

Nella comunicazione interpersonale è ormai appurato che la parte verbale riveste un'importanza minima, di quanto viene trasmesso, rispetto al senso di ciò che viene ricevuto; il Counselor sarà quindi attento, oltre a ciò che viene detto dal cliente, anche a come lo stesso trasmette i propri messaggi. La parte non verbale, come ad esempio la postura, il tono della voce, le inflessioni e le emozioni, rivestono un aspetto fondamentale nel livello di comunicazione; sapere di essere ascoltato al di là delle parole facilita nel cliente il formarsi di empatia e fiducia.

### **Dare attenzione al setting**

Dare attenzione al setting durante le sessioni è fondamentale per instaurare nel cliente un senso di fiducia e professionalità. Oltre a vestirsi in modo adeguato, il Counselor deve prestare attenzione all'arredamento e ai particolari della stanza dove si tengono le sessioni, allo scopo di rendere confortevole l'ambiente e l'energia circostante. È inoltre importante che ci si possa sedere comodamente a una distanza non troppo confidenziale ma nemmeno eccessivamente lontana. Evitare assolutamente, durante la sessione, di utilizzare telefonini e computer o mangiare. È invece utile tenere a portata di mano acqua e fazzolettini. Insomma, un ambiente pulito, semplice e ordinato dove l'attenzione è focalizzata sulla relazione tra cliente e Counselor.

### **Dare attenzione alle resistenze del cliente**

La resistenza da parte del cliente a procedere nel lavoro di crescita e cambiamento messo in atto dalle sessioni, è parte integrante e inevitabile del percorso. Capita a volte che, dopo aver trattato in modo adeguato una resistenza, si possa procedere in modo più spedito nel lavoro. In generale le resistenze possono essere di varia natura: dalla poca voglia di venire a un appuntamento, alla fatica a entrare in un tema toccante o doloroso, dal fastidio provato per un particolare apparentemente insignificante durante una sessione, alla sensazione di frustrazione di non procedere verso un risultato. Compito del Counselor è quello di non farsi condizionare, a livello personale, da queste resistenze del cliente, ma trovare insieme a lui la chiave migliore per "scardinare" il blocco restituendogli la fiducia e l'autostima necessarie per procedere oltre. Se il cliente ha in coraggio e sente di poter parlare delle proprie resistenze significa che si è già instaurato un clima di fiducia.

### **Dare tutta l'attenzione al cliente**

Per attenzione al cliente si intende tutto ciò che è utile per farlo sentire totalmente al centro di quanto sta succedendo. Questo riguarda sia il setting che l'impostazione che il Counselor decide di dare alla sessione. Se, ad esempio, viene trattato un argomento che include una o altre persone e il cliente si sente vittima di quanto sta succedendo, sarà opportuno per il Counselor trovare una modalità appropriata per riportarlo alla sua posizione e al suo ruolo.

### **Essere consapevoli dei propri limiti**

Quello che spesso avviene è che il Counselor "porti a casa" i problemi emersi nel corso di una sessione; questo è uno dei modi possibili per descrivere l'insorgere di un tema che riguarda non il livello di crescita del cliente ma del Counselor stesso. Spesso ciò coincide con l'incertezza su cosa fare e come affrontare il tema nella sessione successiva, e questo può portare ansia e paure di fallire. Il Counselor ha a questo punto il dovere deontologico di risolvere la questione prima di tutto personalmente (sessione su di sé e/o supervisione) per poi arrivare all'incontro sereno e "pulito" da condizionamenti troppo personali. Evitare in questo senso procrastinazioni o sottovalutazioni del tema è fondamentale per il proseguimento della professione di Counselor.

### **Evitare di dare consigli o soluzioni**

Compito del Counselor è quello di facilitare i clienti verso le proprie soluzioni. Tanto non va dimenticata questa affermazione, tanto sarà opportuno che ci si renda conto che molti clienti vanno "educati" alla soluzione poco alla volta. La tendenza a fare affidamento sugli altri è ben radicata nell'intimo dell'essere umano e sarà quindi naturale che spesso emerga, nel corso di una sessione, la domanda: "e quindi cosa faccio?". Una buona risposta a questo punto potrebbe essere quella di dire, ad esempio: "vediamo insieme cosa si può fare". Da qui l'esperienza del Counselor potrebbe anche fornire dei suggerimenti, ma questi avranno più il senso di una domanda di scoperta reciproca piuttosto che di una risposta definitiva. Questa strategia, nel tempo, crea nel cliente lo spazio e la fiducia per poter operare autonomamente le proprie scelte.

### **Evitare di spingere verso il cambiamento**

Le scelte radicali di cambiamento difficilmente producono risultati duraturi: a maggior ragione se queste nascono da una sollecitazione esterna. In altre parole, se è vero che per alcuni il cambiamento è necessario e consigliabile, lo è altrettanto il fatto che questi cambiamenti hanno bisogno di tempo e convinzione per poter diventare fattivi. In questo senso il Counselor potrà aiutare il cliente a educarsi al cambiamento, sottolineandogli ad esempio le capacità e i miglioramenti fatti e il rispetto dei propri tempi, senza cadere nella tentazione di forzare, con tempistiche inadeguate, il cliente verso una direzione.

### **Evitare domande chiuse**

Le domande chiuse, per definizione, impongono come risposta una frase o un'affermazione senza via d'uscita. Spesso questo fa sentire chi riceve questo tipo di domande con le "spalle al muro" e nel peggiore dei casi porta a una troncatura del pensiero e della comunicazione. In questi casi è opportuno che il Counselor si alleni a trovare domande "aperte", in modo da portare il cliente ad una introspezione specifica su come, ad esempio, si sente rispetto la questione o come si è creata nella sua vita tale circostanza.

### **Evitare giudizi moralistici o di parte**

Anche in presenza di argomenti o situazioni apparentemente eclatanti, è bene che il Counselor non ceda alla tentazione di dispensare giudizi o interpretazioni di parte. Il motivo per cui il cliente è arrivato, nel corso della sua vita, ad assumere una visione, per esempio estrema di alcuni argomenti, è probabilmente la ragione per cui egli stesso ha scelto di fare una sessione di Counseling. In altre parole l'ammissione di una visione o di una modalità, nel momento in cui viene espressa e confidata al Counselor ha già in sé il seme del cambiamento. Un giudizio moralistico o di parte è probabilmente quello che lui stesso ha ricevuto per anni nell'ambiente in cui è vissuto.

### **L'alleanza terapeutica**

L'alleanza terapeutica la si crea in due ed è la base per poter ottenere dei buoni risultati. Il cliente fa il proprio "primo" passo, decidendo di scegliere di lavorare su di sé e in seguito farà gli auspicabili passi di apertura e messa in discussione. Il Counselor ha l'opportunità di creare le condizioni tali per cui l'ambiente, il dialogo e soprattutto l'ascolto e la comprensione rendano il rapporto proficuo e fertile. Nessuno si sente al sicuro se ha a che fare con un interlocutore che lo forza o, peggio, lo interpreta. Il Counselor ha peraltro anche l'obbligo etico di far sì che l'investimento economico del cliente possa dare i frutti migliori.

### **L'approccio centrato sulla persona**

Nel Counseling è il cliente a "guarire" se stesso accompagnato dalla presenza esperta del Counselor; questo significa che il Counselor farà di tutto per far sì che questo processo avvenga grazie all'ascolto e all'attenzione che il cliente sarà in grado di dare a se stesso nel corso di una sessione. Avere fiducia in questo processo impone quindi al Counselor un atteggiamento di ascolto, attenzione e positività nei confronti del proprio cliente.

### **Lasciare che il cliente ci stupisca, evitare di dare per scontato**

Uno dei rischi più ricorrenti, dopo qualche sessione con lo stesso cliente, è di cadere nell'idea di sapere già cosa farà, dirà o come si comporterà. È importante rendersi conto, a questo punto, che dal punto di vista energetico e creativo, il corretto proseguimento delle sessioni rischia di essere compromesso. Ciò che pensa il Counselor a qualche livello viene sentito dal cliente. Lasciare a riguardo ogni aspettativa porta al fiorire invece di possibilità in ogni direzione, dato che un clima di fiducia aiuta a sentirsi più liberi di esprimersi e migliorare.

### **Mantenere un livello di supervisione costante**

La supervisione, oltre a essere espressamente richiesta già in fase di formazione, è un requisito indispensabile anche nella fase iniziale e successiva della professione. Ogni momento di crescita professionale, in realtà, non può prescindere da un livello di supervisione costante e duraturo; nelle supervisioni di gruppo inoltre è possibile apprendere dalle esperienze portate da colleghi Counselor.

### **Mantenersi aggiornati**

Qualsiasi associazione di Counseling prevede un minimo di ore annuali di frequentazione di corsi in aula al fine di mantenere "vivo" il proprio livello di aggiornamento; senza queste frequentazioni il diploma di Counselor viene revocato dall'associazione che lo ha certificato. Il Counseling è sempre in costante cambiamento e miglioramento; è fondamentale essere aggiornati su tutti i possibili sviluppi che questa professione ci offre.

### **Prendere appunti riguardo la sessione**

È buona cosa prendere appunti sullo svolgimento della sessione. Non esiste un modo unico e migliore per farlo e su come o cosa prendere nota, dato che questo è uno spazio il più delle volte vissuto in modo personale dal Counselor. Sicuramente però il consiglio è di non tralasciare eventi importanti, in modo di non correre il rischio, dopo qualche sessione, di ritornare su questi argomenti già trattati senza ricordarsi di averlo fatto, dando per altro un messaggio di poca attenzione al cliente.

### **Privilegiare l'ascolto alla parola**

È importante dare priorità a quello che il cliente ha da dire piuttosto che "inondarlo" di ragionamenti o peggio, consigli e suggerimenti. La capacità di saper ascoltare è di gran lunga una delle caratteristiche che rendono efficace una sessione di Counseling. Sono sufficienti poche parole o domande ben rivolte per aprire degli spazi che sono di proprietà del cliente e non del Counselor, dato che riguardano la sua vita e il suo cambiamento.

### **Proporre al cliente delle obiezioni solo dopo aver stabilito la fiducia**

Esistono tecniche, all'interno di una sessione, consigliabili solo dopo aver chiaro che esiste una relazione di fiducia e stima reciproca. È questo il caso delle "obiezioni", che vengono portate al cliente al solo scopo di far sì che sperimenti una condizione diversa da quella che ha immaginato o vissuto fino ad allora e non certo per disapprovarlo o far pesare il proprio parere. È opportuno a riguardo utilizzare frasi come ad esempio: "come sarebbe se tu...", "... e se invece provassi a ...", "hai mai provato a ...".

### **Riformulare quanto ascoltato**

La tecnica della riformulazione consiste nel riproporre in modo sintetico e riassuntivo quanto espresso fino a quel punto dal cliente. È un metodo valido in generale e soprattutto con quelle persone che hanno la tendenza a perdersi nelle parole o a perdere il senso di quello che intendevano dire inizialmente. In questo modo, oltre a ricevere l'informazione che è seguito con attenzione, il cliente è stimolato a ripartire dal punto centrale del ragionamento che magari aveva abbandonato a favore di altri ragionamenti

### **Spiegare il Counseling al cliente**

E' bene dedicare un po' di tempo alle spiegazioni, nel caso in cui il cliente ne fosse totalmente all'oscuro, su cosa sia il Counseling e su come potrà essere affrontato il lavoro e come raggiungere e riconoscere gli obiettivi prefissati. Questo può essere fatto fissando un colloquio "informativo" gratuito. Esistono parecchie informazioni confuse e contraddittorie sul Counseling, ed è sempre meglio spendere tempo e parole in più per chiarire ogni dubbio piuttosto che lasciare il cliente con qualche interpretazione sbagliata o fuorviante.

### **Stabilire le caratteristiche del cliente**

Dopo poche sessioni, è bene che il Counselor abbia chiare le caratteristiche del cliente con cui ha a che fare: si tratta di lati del carattere che spesso risultano evidenti dopo poche conversazioni o parti che emergeranno solo trattando argomenti specifici. Sarà utile al Counselor, in base a queste caratteristiche, sapere che lo sviluppo di alcuni temi sono da rimandare o da trattare con le dovute cautele.

### **Stabilire un contatto col cliente**

Uno dei primi obiettivi che il Counselor è importante che abbia, nel corso di una sessione, è quello di stabilire un contatto col cliente: un buon contatto consiste nel far sentire da subito che quello di cui si parlerà nel corso della sessione sarà totalmente incentrato sui suoi problemi e sulla costruzione delle risorse. È utile far comprendere come si lavora nelle sessioni di Counseling sottolineando le differenze con la psicoterapia.(in fase di colloquio)