

Le competenze di counselling per una gestione consapevole delle reazioni personali e dei comportamenti dell'operatore nella relazione professionale

GUADAGNARE SALUTE

- 1. Vissuti, emozioni e reazioni dell'operatore nella relazione professionale:
è possibile una gestione consapevole attraverso le competenze di counselling? 2**
 - ▶ La relazione professionale e la dimensione personale dell'operatore
 - ▶ Consapevolezza del "sé personale" e del "sé professionale"
 - ▶ L'importanza della personalità dell'operatore nella relazione con la persona/utente

- 2. Stili di risposta dell'operatore nella relazione con la persona/utente:
quale stile favorisce l'applicazione delle competenze di counselling? 8**
 - ▶ Il feedback fenomenologico
 - ▶ Il cambiamento della persona/utente e dell'operatore nella relazione
 - ▶ Gli stadi del cambiamento



1. VISSUTI, EMOZIONI E REAZIONI DELL'OPERATORE NELLA RELAZIONE PROFESSIONALE: È POSSIBILE UNA GESTIONE CONSAPEVOLE ATTRAVERSO LE COMPETENZE DI COUNSELLING?

PUNTI CHIAVE

- ▶ La relazione professionale e la dimensione personale dell'operatore
- ▶ Consapevolezza del "sé personale" e del "sé professionale"
- ▶ L'importanza della personalità nella relazione professionale

IN SINTESI

La relazione professionale tra operatore e persona/utente si caratterizza per la specificità dei ruoli delle due figure e per il fatto di rispondere a un problema emergente della persona. L'operatore fa riferimento a uno schema concettuale strutturato e non improvvisato, ma nello stesso tempo ha una dimensione personale che comprende vissuti, reazioni emotive, percezioni, pregiudizi, valori, atteggiamenti. Per stare nella relazione senza perdersi nel "mondo dell'altro" è fondamentale l'abilità dell'autoconsapevolezza.

La relazione professionale e la dimensione personale dell'operatore

La descrizione dello schema processuale che caratterizza l'intervento di counselling permette di evidenziare alcuni elementi essenziali che è opportuno riprendere e sviluppare: il processo convenzionalmente articolato in tre fasi (iniziale, intermedia, finale) è fondato su una relazione interpersonale che è soggetta all'influenza di vissuti personali, di reazioni emotive, percezioni, pregiudizi, valori, atteggiamenti, è condizionata da momenti di soddisfazione e di criticità ed è caratterizzata del contesto di appartenenza dei due interlocutori.

Nella relazione professionale, infatti, operatore e utente interagiscono come persone globali, parti di un ambiente familiare, sociale, lavorativo, naturale con il quale agiscono continui e diversi scambi. Ognuno si definisce e si racconta sempre in rapporto al suo contesto di riferimento con la sua rete di legami multidirezionali, ognuno è una figura in uno sfondo (contesto) intrecciato con altri sfondi (contesti) in base ai quali costruisce "i propri significati personali".

Esistono però degli elementi che rendono la relazione tra operatore e persona/utente diversa da altre forme di interazione umana: la specificità dei ruoli di coloro che partecipano al processo relazionale, il genere di relazione e i motivi dell'incontro.

La relazione è di tipo professionale (vedi dossier *Il valore aggiunto delle competenze di counselling per una comunicazione efficace in ambito professionale*, pagina 5) e al suo interno operatore e persona non sono sullo stesso piano: nell'interazione i vissuti, le reazioni emotive, i bisogni dei due interlocutori non possono avere lo stesso riconoscimento, lo stesso peso. Infatti la relazione professionale condotta da un operatore con competenze di counselling è centrata sui bisogni della persona/utente, sulle sue aspettative, sul suo "problema emergente" e, pur prevedendo la partecipazione attiva dei due interlocutori protagonisti dell'unità relazionale, richiede la presenza attenta e consapevole dell'operatore. Tutto ciò, al fine di attivare le risorse e la capacità della persona funzionali al raggiungimento dell'obiettivo concordato.



La relazione è basata su un rapporto di fiducia, collaborazione e rispetto, sul riconoscimento dei ruoli ed è più efficace se agita in un clima positivo, empatico e non giudicante che possa garantire accettazione, comprensione e facilitazione, agio dei due interlocutori, stabilità e motivazione. Inoltre, l'operatore fa riferimento a uno schema concettuale (le tre fasi) e a un metodo che lo aiuta a muoversi nella relazione e a interagire consapevolmente, utilizzando abilità e strategie comunicative che, pur non cancellando l'intensità dell'interazione, rappresentano per il professionista una guida, una "mappa concettuale e operativa" per organizzare e non improvvisare la relazione stessa.

Questo schema concettuale, dunque, si traduce in una facilitazione per agire la relazione in modo competente e professionale, per rimanere centrati sulle esigenze e sui vissuti dell'altro, sui suoi obiettivi, ma anche per distinguere costantemente ciò che appartiene alla propria dimensione personale da ciò che appartiene al vissuto dell'altro.

Questo impegno a mantenere costantemente distinto il proprio mondo dal mondo della persona/utente, a comprendere e accettare "i propri significati personali e nello stesso tempo a cogliere i "significati dell'altro da sé", essenziale per la qualità della relazione e fondamentale per agire l'ascolto empatico, rappresenta spesso un aspetto critico della competenza di counselling.

Per questo una formazione sulle competenze di base del counselling deve necessariamente contenere un approfondimento propedeutico dedicato alla dimensione personale dell'operatore, un esercizio di auto-osservazione sul proprio modo di "stare nella relazione", una riflessione sulle qualità favorevoli e sui tratti ostacolanti la comunicazione, un'attenzione ai personali stili comunicativi, accanto all'apprendimento o perfezionamento di abilità relazionali quali autoconsapevolezza, ascolto attivo ed empatia. Presupposto fondamentale del lavoro formativo rimane sempre la reale disponibilità e la motivazione profonda dell'operatore a essere nella relazione, a instaurare un rapporto intenso con la persona/utente, basato sullo spirito di collaborazione, sull'accettazione, sull'empatia. Il principale fattore risiede infatti nella qualità della relazione, determinata dall'accoglienza, dalla fiducia e dall'alleanza collaborativa motivazionale. Attraverso l'azione di questi fattori determinanti nella definizione di "cosa, come e quando" le persone cambiano per poter stare meglio, ogni forma di intervento tecnico produce risultati ottimali.

Consapevolezza del "sé personale" e del "sé professionale"

In questa ottica l'abilità dell'autoconsapevolezza rappresenta per l'operatore una competenza, uno strumento operativo indispensabile per entrare in relazione con il proprio "sé", per ascoltarsi, per confrontarsi con i suoi vissuti personali, per fare chiarezza su punti di forza e difficoltà che possono emergere nell'incontro con i vissuti dell'altro, con le tematiche affrontate nella relazione.

Se questa consapevolezza è carente o manca del tutto l'operatore può correre il rischio di perdersi nel "mondo dell'altro", di confondersi, di confrontare e sovrapporre il proprio punto di vista con quello della persona/utente, di entrare in simpatia (la parola deriva dal greco συμπάθεια - *sympatheia*, a sua volta composta da συν + πάθος = συμπάθος, letteralmente "patire insieme", "provare emozioni con...") piuttosto che in empatia (la parola deriva dal greco ἐμπάθεια *empatheia*, a sua volta composta da εν-, "dentro", e πάθος, "sofferenza o sentimento"), uscendo in tal modo dal proprio ruolo professionale. In altri casi può accadere che l'operatore si percepisca onnipotente e in grado di fornire soluzioni o, all'opposto, impotente e privo di risorse da mettere in campo per aiutare la persona.

Pertanto, l'operatore può costruire un'efficace relazione con l'altro se è in grado di entrare in relazione con se stesso, con il proprio sé personale e con il proprio sé professionale.

La vicinanza al proprio "mondo interno", il contatto con le proprie emozioni, il riconoscimento di ciò che può essere sollecitato dal vissuto, dalle convinzioni, dalle emozioni dell'altro, può aiutare l'operatore a gestire la propria dimensione personale e a rimanere a contatto con il proprio ruolo professionale. Questa condizione favorisce la comprensione empatica del punto di vista dell'altro (empatia cognitiva) e delle emozioni che lo accompagnano (empatia emotiva), l'osservazione e il monitoraggio di quanto avviene nella relazione accresce la consapevolezza del proprio linguaggio verbale, non verbale e paraverbale, nonché la capacità di cogliere le informazioni provenienti dalle parole e dalle espressioni non verbali della persona/utente.



Talvolta le storie degli operatori si confondono con le storie delle persone/utenti e questa sovrapposizione può compromettere la qualità della relazione.

L'operatore si trova ad affrontare con l'altro esperienze problematiche, nodi critici che fanno parte anche della sua vita. Se l'operatore è consapevole, può riuscire a gestire le sue reazioni, a mantenere il contatto, distinguendo ciò che appartiene a se stesso da ciò che appartiene alla persona/utente. Se invece non c'è consapevolezza, aumenta il rischio che la relazione possa essere falsata dalla confusione tra i due vissuti, che si arrivi a una pericolosa "contaminazione" emotiva.

Per questo motivo è importante che l'operatore sia in grado di rivedere e riformulare continuamente il proprio intervento, mirando la relazione al potenziamento dell'empowerment della persona.

È importante ricordare che:

- nel momento in cui l'operatore incontra la persona/utente, il suo "setting interno" è già influenzato da pensieri, emozioni, vissuti quotidiani indipendenti dalla relazione
- altri pensieri ed emozioni fanno parte della storia passata dell'operatore
- altri pensieri ed emozioni vengono suscitati dalla relazione nel "qui e ora"
- la consapevolezza e l'attenzione a tutto questo è fondamentale in modo che non diventi elemento di disturbo nella relazione: quindi è necessario conoscersi, entrare in contatto con fattori chiave quali il proprio sistema di valori, i propri pregiudizi, i propri schemi cognitivi, il proprio sistema culturale di riferimento, le proprie emozioni e convinzioni, le proprie motivazioni, le qualità che possono favorire la comunicazione, i tratti caratteriali ostacolanti, i personali stili comunicativi.

Può essere utile fare un esercizio mentale e chiedersi: *«In questa situazione, con questa persona, cosa mi accade, cosa o chi mi ricorda, quali pensieri mi suscita, quale emozioni mi scatena, ciò che mi racconta collude con mie esperienze personali, come mai non mi piace. Il suo comportamento mi mette in difficoltà perché tende a svalutare il mio ruolo professionale, non mi riconosce come operatore in grado di...».*

Quando l'operatore entra in relazione con l'altro è essenziale che sia in contatto con il proprio sé personale e con il proprio sé professionale:

- come mi sento come "persona"
- quali aspetti di me come persona va a toccare il contatto con l'altro
- come mi sento come "professionista"
- quali aspetti di me come professionista va a toccare il contatto con l'altro
- percepisco un attacco al mio ruolo professionale e all'immagine del mio sé professionale
- cosa si aspetta l'altro da me come professionista
- cosa mi aspetto io da me stesso come professionista
- in questo momento sono in sintonia con il mio ruolo professionale o sono in conflitto?

Inoltre, di fronte alle caratteristiche della persona e alle tematiche che pone, l'operatore può avere la tendenza a reagire, assumendo atteggiamenti specifici e a sperimentare vissuti diversi che sono determinati anche dagli elementi che definiscono la sua personalità.



Alcuni vissuti dell'operatore di fronte alla persona/utente:	Alcune reazioni dell'operatore di fronte alla persona/utente:
<ul style="list-style-type: none"> • apprensione • disagio • ansia • frustrazione • fragilità • impotenza • stress 	<ul style="list-style-type: none"> • atteggiamento paternalistico • atteggiamento direttivo • atteggiamento onnipotente • atteggiamento persuasivo • atteggiamento di distacco emotivo • atteggiamento di razionalizzazione eccessiva

È importante sottolineare che l'abilità dell'autoconsapevolezza favorendo un intervento competente, intenzionale e finalizzato dell'operatore, permette di evitare, ridurre e comunque gestire meglio situazioni di stress derivanti da interazioni complesse e emotivamente coinvolgenti.

L'importanza della personalità dell'operatore nella relazione con la persona/utente

Le condizioni fondamentali della relazione sono legate sia alle caratteristiche della personalità della persona/utente e al problema che vive, sia alle caratteristiche della personalità dell'operatore e alle modalità con cui imposta il rapporto. Possiamo definire la personalità come una sintesi integrativa di tre dimensioni:

- la dimensione biologica-somatica che è rappresentata dall'organismo, cioè dall'insieme delle strutture anatomo-funzionali
- la dimensione psicologica che è rappresentata dall'attività psichica ed è l'insieme di tre tipi di processi:
 - cognitivi o intellettivi (percezione, memoria, apprendimento, pensiero, intelligenza)
 - emotivi o affettivi (emozioni, sentimenti)
 - motivazionali (bisogni primari, secondari, motivazioni)
- la dimensione sociale che è rappresentata dalle influenze ambientali sul singolo.

Può essere utile sottolineare che in situazioni di frustrazione, di conflitto o di stress, causato da condizioni che l'individuo non riesce fisicamente e psicologicamente a sostenere, ogni persona, in base alle caratteristiche della sua personalità, può reagire in modo diverso. In alcuni casi, quando la pressione è esagerata, alcuni individui cercano di ridurre le domande che provengono dall'esterno fino a farle rientrare nei limiti delle proprie capacità, altri cercano di incrementare le proprie capacità fino al punto in cui incontrano il livello della domanda, oppure, ancora, altre persone cercano di fare simultaneamente entrambe le cose fino ad arrivare a un grado accettabile di armonia. La domanda può variare da situazione a situazione, ma anche le capacità variano da persona a persona e all'interno di una stessa persona, a seconda del periodo in cui si trova ad affrontare una determinata situazione.

Spesso di fronte a condizioni complesse che non si sente in grado di gestire, la persona mette in atto meccanismi di difesa per la maggior parte inconsci, ossia che scattano automaticamente e senza che l'individuo ne sia consapevole. L'assenza o, al contrario, l'eccessivo uso di questi meccanismi può condurre ad un disturbo psichico, più o meno importante.



ALCUNI MECCANISMI DI DIFESA

Rimozione: consiste nel dimenticare o nell'evitare che diventino coscienti avvenimenti esterni, oppure ricordi, emozioni, fantasie che sono inaccettabili alla coscienza della persona.

Regressione: si può manifestare in ogni epoca della vita e consiste nel ritornare a fasi precedenti di sviluppo. Questo meccanismo è molto frequente in caso di malattia: la persona è egoista, insicura, ansiosa, vuole tutti accanto a sé, ha paura della solitudine, piange per nulla.

Proiezione: si manifesta quando l'individuo attribuisce un proprio impulso o desiderio che risulta sgradevole e che non può dominare ad altre persone o a qualche oggetto del mondo esterno.

Spostamento: si manifesta quando l'individuo trasferisce la carica pulsionale da un oggetto a un altro.

Aggressività: è molto frequente e può essere rivolta verso se stessi e verso gli altri senza direzione.

[Proiezione e spostamento giocano un ruolo molto importante nel fenomeno del "capro espiatorio" in cui è evidente un chiaro spostamento dell'aggressività. Per esempio: l'impiegato maltrattato dal capo ufficio autoritario torna a casa e maltratta la moglie, perché questa pur comportandosi normalmente lo "irrita". La moglie sostituisce il capo ufficio come oggetto di aggressione].

Sublimazione: si manifesta quando le pulsioni inaccettabili vengono orientate verso scopi socialmente utili.

Inoltre ogni persona in base alla sua specifica personalità agisce nella relazione manifestando qualità che possono favorire il processo relazionale e tratti caratteriali che al contrario lo possono ostacolare. Ognuno si esprime con personali stili comunicativi di risposta, cioè ha un proprio modo di stare nella relazione secondo il proprio stile comunicativo prevalente.

Le qualità personali anche se innate, non sono però date a priori una volta per tutte, ma possono e devono essere sottoposte a un continuo affinamento per effetto di successivi apprendimenti esperienziali.

Qualità che favoriscono il processo comunicativo	Tratti che ostacolano il processo comunicativo
<ul style="list-style-type: none"> • Flessibilità • Autenticità • Calore • Disponibilità • Facilitazione • Creatività • Spontaneità • Coerenza • Sensibilità • Rispetto • Accettazione dell'altro 	<ul style="list-style-type: none"> • Sarcasmo • Irascibilità • Antipatia • Simpatia • Impotenza • Onnipotenza • Aggressività

Quanto abbiamo descritto finora conferma tutta la complessità del processo comunicativo e l'importanza che assumono nella sua articolazione le caratteristiche della personalità degli attori, l'ambiente esterno, il tempo, la specifica situazione, il tipo di relazione.



Nell'ambito della relazione professionale è necessario che l'operatore sia consapevole di questa complessità, è importante, soprattutto, che agisca cercando di capire le proprie reazioni, i meccanismi e le dinamiche emergenti, che identifichi lo stile, o gli stili, comunicativi prevalenti.

Il principale obiettivo dell'autoconsapevolezza consiste nel riconoscimento e nella valutazione di ciò che accade, per evitare interventi improvvisati a favore di interventi orientati alla qualità della relazione e alle esigenze della persona/utente. Questo non significa l'annullamento della personalità dell'operatore o una sua totale trasformazione, ma osservazione attenta ed eventuale graduale cambiamento di modalità, stili e reazioni che possono risultare fuorvianti per la qualità della relazione o poco facilitanti per la persona/utente.



2. STILI DI RISPOSTA DELL'OPERATORE NELLA RELAZIONE: QUALE STILE FAVORISCE L'APPLICAZIONE DELLE COMPETENZE DI COUNSELLING?

PUNTI CHIAVE

- ▶ Il feedback fenomenologico
- ▶ Il cambiamento della persona/utente e dell'operatore nella relazione professionale
- ▶ Gli stadi del cambiamento

IN SINTESI

Nella relazione professionale la restituzione del messaggio ricevuto dalla persona/utente deve evitare reazioni spontanee e impulsive dettate da emozioni, vissuti e sensazioni dell'operatore, ma avere un'impostazione fenomenologica finalizzata al mantenimento della relazione in un clima di empatia. Vanno utilizzate risposte di tipo comprensivo che permettano di analizzare, comprendere e focalizzare il problema. Solo in questo modo è possibile avviare un processo di cambiamento, un fenomeno complesso schematizzato in sei stadi dal modello di Prochaska e Di Clemente.

Il feedback fenomenologico

Ogni messaggio che rientra in un processo comunicativo subisce un'immediata e profonda trasformazione legata al processo di decodifica. Infatti, quando si comunica, non conta solo ciò che si dice, ma anche e, soprattutto, ciò che non si dice, nonché ciò che l'altro capisce e viceversa.

La risposta al messaggio, cioè il feedback, ("contro-reazione", "restituzione") rappresenta l'espressione immediata, spontanea del proprio vissuto rispetto alla comunicazione ricevuta.

Il feedback è influenzato dalla storia della persona, dai suoi processi cognitivi ed emotivi, dal suo vissuto nel "qui ed ora", dall'interpretazione di ciò che ascolta (verbale e paraverbale) e osserva (non verbale), da suoi eventuali pregiudizi nei confronti della persona con la quale interagisce, dai suoi valori e dalla percezione riguardo i temi trattati nella relazione.

Per questi motivi, è opportuno che nella relazione professionale l'operatore segua il più possibile un feedback fenomenologico, cioè che si astenga da possibili risposte di tipo reattivo, basate su atteggiamenti spontanei. È importante che l'operatore utilizzi consapevolmente le emozioni, le sensazioni, i vissuti, i comportamenti che si manifestano per nutrire la relazione, per favorire l'esplorazione e la comprensione empatica dell'altro. L'attenzione va focalizzata sull'altro, sul processo relazionale, su ciò che emerge dall'ascolto e dall'osservazione, sui fatti, su quanto si manifesta, al fine di capire ciò che l'altro esprime e di restituire questa comprensione, astenendosi da giudizi, interpretazioni, soluzioni veloci.

L'operatore dovrebbe limitare il ricorso ad alcuni stili di risposta che possono essere sintetizzati in un acronimo: *vissi*. Dovrebbe cioè evitare risposte valutative, interpretative, solutive, di sostegno o indagatrici a favore di risposte comprensive. Queste ultime, poiché riflettono il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come viene vissuto dall'altro, facilitano l'indagine (vedi dossier *Il valore aggiunto delle competenze di counselling per una comunicazione efficace in ambito professionale*, pagina 13) e quindi l'esplorazione, per capire meglio e arrivare a focalizzare il "problema emergente" della persona.



Questa tipologia di risposta è fondamentale nell'ambito di una relazione professionale condotta da un operatore con competenze di counselling.

TIPOLOGIE DI RISPOSTA	
A Valutazione, intesa come giudizio	Le risposte valutative implicano un'opinione etica personale e comportano un giudizio (di critica o di approvazione) nei confronti degli altri. Atteggiamento del "censore morale".
B Interpretazione	Le risposte interpretative sono delle interpretazioni di ciò che si ascolta. Si comprende ciò che si vuole comprendere. Si cerca ciò che sembra essenziale secondo il proprio punto di vista e si cerca una spiegazione nella propria mente. Si verifica una distorsione in rapporto a ciò che l'altro voleva dire, si deforma il suo pensiero.
C Sostegno eccessivo	Le risposte di sostegno mirano ad apportare incoraggiamento, consolazione o compensazione. L'atteggiamento è molto conciliante e si ritiene che si debba evitare ogni drammatizzazione, anche da parte degli altri.
D Investigazione	Le risposte sono indagatrici. Si vuole sapere di più e il colloquio è orientato verso ciò che sembra importante secondo il proprio punto di vista, accusando l'altro di non voler dire l'essenziale o di perdere tempo. L'atteggiamento è sbrigativo e incalzante per sapere l'essenziale.
E Soluzione, intesa come suggerimento di una scelta piuttosto che di un'altra	Le risposte tendono a giungere a una soluzione immediata del problema. Azione e incitamento all'azione. La soluzione scelta è la propria, quella più adeguata a se stessi. Non è detto che questo valga anche per l'altro. Con questo sistema ci si sbarazza velocemente dell'altro e delle sue "lamentazioni".
F Comprensione	Le risposte sono comprensive e riflettono il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come viene vissuto dall'altro. Si vuole capire bene ciò che è stato detto. Questo atteggiamento dà fiducia all'interlocutore e fa sì che si esprima più compiutamente, perché in questo modo ha la prova di essere ascoltato senza pregiudizi.

Per mettere in pratica la modalità del feedback fenomenologico è opportuno che l'operatore cerchi di mantenere costantemente distinto ciò che osserva nell'altro e ciò che ascolta, da ciò che tutto questo suscita in lui, sia a livello cognitivo, sia a livello emotivo. Deve essere in grado, cioè, di distinguere ciò che appartiene al suo mondo da ciò che appartiene al mondo della persona/utente. Può essere utile questo esercizio:

- **ho VISTO** (mani chiuse, braccia conserte, sguardo preoccupato...)
- **ho ASCOLTATO** (che l'altro diceva..., che sospirava...)
- **ho IMMAGINATO** (che fosse arrabbiato, soddisfatto...)
- **ho PROVATO** (calore, ansia, tensione, soddisfazione...).

Per evitare che quanto l'operatore immagina, pensa o prova (dimensione esclusivamente personale) venga confuso con quanto sta accadendo nell'altro a livello cognitivo ed emotivo, oppure venga utilizzato per interpretazioni che potrebbero portare lontano dal punto di vista della persona e da ciò che questa voleva effettivamente dire, è necessario ricorrere agli strumenti forniti dalle competenze di counselling, in particolare alle tecniche dell'ascolto attivo: messaggi in prima persona, riformulazione, delucidazione, capacità di indagine.

Può essere utile un esempio: l'operatore ascolta le parole della persona e osserva che il suo sguardo cambia, diventa preoccupato, allora pensa di aver detto qualcosa che l'ha turbata, immagina che l'altro sia confuso e che provi uno stato di tensione. Se l'operatore si facesse guidare dai suoi pensieri,



immaginazioni ed emozioni, potrebbe rischiare di interpretare quanto sta accadendo all'altro e di andare lontano, altrove, di perdere il contatto e di non ascoltare più. Può allora ricorrere alle tecniche: con un messaggio in prima persona e con una delucidazione accompagnata da riformulazione seguita da domanda aperta: «*Mi sembra di cogliere dal suo sguardo e dalle sue parole preoccupazione, in quanto mi stava dicendo che..., che cosa ne pensa?*». La persona può confermare ciò che dice l'operatore o può esprimere disaccordo. Quindi l'operatore deve essere disponibile a rivedere una sua possibile "intuizione" e deve sempre evitare che un'intuizione che per sua natura è flessibile, si cristallizzi in interpretazione, cioè in una deformazione del pensare e del sentire dell'altro. Questa impostazione è diversa da: «*Lei è preoccupato, si capisce dal suo sguardo e dalle sue parole, ma deve rendersi conto che non è poi così difficile riuscire ad alimentarsi correttamente...*», infatti in questa affermazione si può identificare un'interpretazione e un atteggiamento di tipo paternalistico, direttivo, in parte giudicante, che non facilita certo la fiducia e la collaborazione.

Il cambiamento della persona/utente e dell'operatore nella relazione professionale

L'impostazione fenomenologica nella relazione permette di contattare il mondo esperienziale della persona/utente, ascoltare i fenomeni di quel mondo, senza presupposizioni o interpretazioni che distorcano la comprensione empatica. In questo processo la competenza tecnica è necessaria, anche se assolutamente non sufficiente, infatti le abilità e tecniche sono gli strumenti che possono aiutare l'operatore a evitare il coinvolgimento, in alcuni casi lo stress e la conseguente perdita di efficacia.

Il tecnicismo, però, non alimenta la relazione, è necessaria la presenza reale dell'operatore, il suo interesse e la sua attenzione all'altro, la sua consapevolezza, la sua autenticità e congruenza. Sono tutti elementi che vanno a delineare la professionalità che non può basarsi solo su competenze tecnico-scientifiche, ma richiede anche competenze comunicativo-relazionali che prevedano appunto la partecipazione attiva dell'operatore e la centralità della persona/utente.

Questo modo di stare nella relazione, consapevole, competente e motivato, spesso necessita di cambiamenti e di modifiche comportamentali da parte dell'operatore, al punto che il cambiamento delle persone/utenti passa attraverso il cambiamento dell'operatore (ma anche l'esatto contrario).

La stessa consapevolezza della propria dimensione personale e professionale può favorire una lettura critica di se stessi, una riflessione su come e quanto la personalità influenzi il ruolo professionale e viceversa. Si possono, inoltre, attivare processi di empowerment, aumentare le capacità di *coping* e rinforzare la *self-efficacy* in modo che l'operatore si senta in grado di avviare dei cambiamenti sia nel proprio modo di agire la relazione professionale, sia nel proprio modo di affrontare tematiche personali della propria vita privata. Il cambiamento nella sfera professionale può comportare il superamento di modelli di intervento direttivi, paternalistici, persuasivi, a favore di modelli partecipativi basati sul coinvolgimento e sull'attivazione delle risorse dei destinatari dell'intervento. Il cambiamento nella sfera privata può favorire la focalizzazione di problematiche specifiche da affrontare che possono emergere anche nella relazione professionale. Importante è che queste problematiche siano riconosciute come proprie, mantenute distinte e separate da quelle della persona/utente, anche se possono apparire similari, e che il modo in cui vengono vissute dall'operatore non vada a confondersi con i vissuti dell'altro. È importante, quindi, che l'operatore non sperimenti il vissuto della simpatia, ma piuttosto quello dell'empatia, cioè partecipi all'esperienza dell'altro così come lui la vive, evitando il riferimento e la confusione con la sua esperienza personale.

A questo proposito è significativo l'esempio dell'operatore sovrappeso che si relaziona con una persona/utente sovrappeso, con i suoi vissuti, le sue difficoltà, le sue resistenze al cambiamento, i suoi punti di forza, le sue risorse. Questa situazione lo porta a confrontarsi con il proprio modo di vivere il proprio sovrappeso e a spostare il centro continuamente dall'altro a sé e viceversa. Questa altalena lo distoglie dall'ascolto dell'altro e lo porta anche a sovrapporre i due vissuti.

L'operatore potrebbe non esserne consapevole e questa mancanza di consapevolezza lo fa scivolare in atteggiamenti simpatici, a fornire consigli, soluzioni già confezionate, a valutare scelte già fatte nel passato dalla persona, a scegliere per l'altro e a non considerare assolutamente la motivazione della



persona e tanto meno la sua collocazione nel processo di cambiamento. Al contrario, potrebbero verificarsi anche atteggiamenti sbrigativi e distaccati. In un caso come questo l'intervento dell'operatore è poco professionale, è improvvisato, non esprime competenze comunicative o di counselling, probabilmente sarà anche fonte di frustrazione e di stress in quanto mira ad obiettivi dell'operatore che non considerano le esigenze, le aspettative, le resistenze della persona. La persona invece è altrove, lontano, fuori dall'unità relazionale.

Per poter lavorare con la persona/utente, sui suoi comportamenti e su un eventuale cambiamento, l'operatore dovrà quindi prima lavorare sul "proprio cambiamento" nella relazione, sulla modifica dei comportamenti, sulla necessità di riflettere sulle proprie prestazioni, sull'opportunità di dotarsi di competenze specifiche da utilizzare nella relazione. L'apprendimento o il perfezionamento di competenze di counselling può favorire nell'operatore l'emergere delle potenzialità di cui dispone, nonché un efficace processo finalizzato al cambiamento e al miglioramento della relazione con se stesso e con gli altri.

La competenza di counselling favorisce la promozione del benessere personale: il benessere deriva proprio da un senso di "controllo" degli eventi (padroneggiare gli eventi), dal controllo delle proprie condizioni di vita (empowerment), dalla competenza a far fronte ai problemi e alle circostanze della vita e alle richieste sociali (coping), dalla percezione della propria auto-efficacia, dalla capacità di adattamento creativo a ciò che accade nel corso della vita («Non importa ciò che viene fatto di noi, ma ciò che noi facciamo di ciò che viene fatto di noi», considerava Jean Paul Sartre).

Gli stadi del cambiamento

Per chiarire cosa si intende per processo di cambiamento si ritiene opportuno descrivere in estrema sintesi il modello transteoretico delineato da Prochaska e Di Clemente. Il modello evidenzia la complessità del processo di cambiamento e delinea sei distinti stadi da percorrere prima di arrivare a realizzare in modo conclusivo un cambiamento effettivo.

- Nello stadio della **precontemplazione** la persona non ha intenzione di modificare il proprio comportamento in un futuro prevedibile (6 mesi) perché non è consapevole del problema e non è informata dei danni che ne conseguono, oppure è scoraggiata circa la propria capacità di operare il cambiamento e preferisce non pensarci. Ha un atteggiamento di difesa nei confronti della pressione sociale a cambiare. È in uno stadio molto stabile.
- Nello stadio della **contemplazione** la persona è consapevole del problema e pensa seriamente come risolverlo, soppesa costi e benefici, intende modificare il proprio comportamento entro i sei mesi successivi, ma non ha intrapreso alcuna azione concreta nell'immediato. Potrebbe rimanere in questo stadio anche per lunghi periodi (anni) sostituendo il pensiero all'azione.
- Nello stadio della **preparazione** la persona è determinata, intende attivarsi rapidamente (entro il mese successivo). Ha un piano di azione e ha iniziato a mettere in atto piccoli cambiamenti. In questa fase può essere opportuno evidenziare i benefici che possono essere ottenuti a breve termine con una modifica del comportamento e per questo è essenziale individuare insieme alla persona un ventaglio di possibilità che possono favorire il passaggio all'azione.
- Nello stadio dell'**azione** la persona ha cessato il comportamento problematico da meno di 6 mesi, ha modificato attivamente il proprio atteggiamento e il proprio stile di vita, è determinata a mantenere il cambiamento. È uno stadio ad alto rischio di instabilità per la possibile influenza di fattori intra-personali (auto-efficacia percepita), inter-personali (supporto sociale), ambientali (vita lavorativa intensa, mancanza di tempo libero, impegni familiari...).



- Nello stadio del **mantenimento** sono trascorsi da 6 mesi a 5 anni dopo la modifica comportamentale. La persona mantiene e consolida il cambiamento acquisito, la fiducia in se stessa e previene possibili ricadute
- Nello stadio della **conclusione o risoluzione** la persona ha modificato il suo stile di vita, ha un'elevata fiducia in se stessa e ha interiorizzato i nuovi comportamenti che riconosce come positivi per il proprio benessere e, quindi, in modo autonomo e consapevole sceglie di volerli mantenere nel tempo.

IN SINTESI

È importante sottolineare che la salute, come la malattia e come altre condizioni della vita di ogni persona, non hanno un valore oggettivo, comune a tutti gli individui, ma un valore relativo sia al significato che la singola persona attribuisce, sia alla “rappresentazione immaginaria” degli effetti dell'evento nel proprio contesto di appartenenza. Questo influenza la personale motivazione rispetto alla scelta di adottare un comportamento piuttosto che un altro e quindi rispetto alla scelta di “cambiare” in quanto si riflette sul valore personale e sulle aspettative legati al cambiamento, ma anche su eventuali preoccupazioni e paure (importanza), sulla percezione della propria capacità di intraprendere un cambiamento e di portarlo a compimento (fiducia), sul grado di riconoscimento del problema, sulla volontà di modificare un comportamento o prendere una decisione (disponibilità).

Spetta all'operatore con competenze di counselling essere prima di tutto consapevole del suo vissuto rispetto al cambiamento e della sua motivazione. Questa consapevolezza è il presupposto per gestire in modo professionale la relazione con la persona/utente, esplorare la percezione che ognuno ha della propria salute, ascoltare e rispettare la “narrazione” della persona che contiene convinzioni, paure, preoccupazioni, problemi, richiesta di ascolto e di considerazione delle proprie risorse e della propria autonomia.

L'apprendimento delle abilità di counselling e la loro applicazione operativa nella relazione professionale soprattutto nei momenti e nelle situazioni più difficili e delicate, in un clima di accettazione e di rispetto dell'altro, il miglioramento delle capacità di ascolto e di risposta assertiva e l'acquisizione o il perfezionamento delle qualità e delle competenze necessarie per facilitare la comunicazione, rappresentano una risorsa eccezionale a disposizione dell'operatore per affinare e sperimentare le proprie capacità comunicative sia nel rapporto con se stesso che con l'esterno e conducono a un duplice risultato:

- l'effettuazione di prestazioni professionali ottimali, realizzate integrando le competenze teorico-pratiche specifiche del ruolo professionale svolto (medico, infermiere, insegnante, volontario, educatore, ecc....) e le competenze comunicativo-relazionali centrate sulla persona, sui suoi bisogni nel “qui ed ora” e non sul “caso”
- l'attivazione di un processo di maggiore consapevolezza non solo nello svolgimento della propria attività professionale, ma anche nelle diverse esperienze di vita, con la possibilità di aggiustamenti e cambiamenti dei propri schemi personali e delle mappe esistenziali soggettive.

Il risultato finale per coloro che dovessero decidere di intraprendere una formazione specifica al counselling è un miglioramento della qualità della vita, che significa fondamentalmente costante impegno per il personale benessere globale. Un'esistenza basata sul “continuum di consapevolezza”, attenta al bisogno emergente (figura), ma sempre aperta a una visione più ampia del contesto (sfondo), impostata secondo una visione integrata della propria persona, in sintonia con mente, emozioni, corpo e spirito, protagonista della propria storia personale presente, collocata tra interiorizzazione del passato e progettualità del futuro.



Bibliografia consigliata

- Brenner C. *Breve corso di psicanalisi*. Ed. Psycho 2001
- Giusti E, Rosa V. *Psicoterapie della gestalt*. Edizioni scientifiche Aspic, 2002
- May R. *Psicologia esistenziale*. Astrolabio, 1970
- Galimberti U, 1979, in Giusti E, Iannazzo A. *Fenomenologia e integrazione pluralistica*. Edizioni Universitarie Romane, 1998
- Mucchielli R. *Apprendere il counselling*. Edizioni Erickson, 1996, III edizione.
- Prochaska JO, Di Clemente CC, Norcross JC. *In search of how people change: applications to addictive behaviors*. *American Psychologist* 1992;47:1102-14.
- Prochaska JO, Norcross JC, Di Clemente CC. *Changing for good: the revolutionary program that explains the six stages of change and teaches you how to free yourself from bad habits*. Morrow W, New York, 1994.