

ENRICA FUSARO

LA COMUNICAZIONE
NELLA RELAZIONE DI COUNSELLING

Definizioni

Intendiamo per counselling una *relazione interpersonale*, il più delle volte *istituzionalizzata*, quindi soggetta a *limiti di tempo definiti* che costringono ad un intervento diretto ad alleviare le tensioni più urgenti e che raggiunge il suo scopo quando la chiarificazione di un problema si manifesta con una *svolta pragmatica*.

Il counselling è essenzialmente una relazione interpersonale: con ciò si vuole porre in evidenza che l'apparente svolgersi dell'intervento in campo conscio non deve trarre in inganno. Il counselor è chiamato a riconoscere le proprie reazioni inconsce e la loro incidenza sul comportamento, per essere in grado di cogliere dietro alla formulazione di un problema i conflitti e le motivazioni più profonde, per rispondere ad essi più che al contenuto della domanda.

La dimensione istituzionalizzata, inoltre, configura spesso l'intervento come un servizio abbastanza strutturato, con specifiche limitazioni soprattutto di tempo.

Per questo motivo appare di fondamentale importanza ciò che Castello definisce «individuazione del vero cliente» (1), che permetta al consulente di riconoscere dopo i primi incontri gli elementi caratteristici dello stile di vita di un individuo. Ciò in funzione di una «peculiarità dei contenuti» che «contraddistingue la funzionalità della metapsicologia adleriana» (1).

Infine il processo di counselling deve sfociare in una svolta pragmatica, in un cambiamento sostenuto dalla chiarificazione

(1) CASTELLO P.: «Il counselling in campo psicopedagogico», in *Rivista di Psicologia Individuale*, n. 12, aprile 1980.

di un problema specifico. L'esigenza fondamentale si manifesta nella capacità di rinunciare al comportamento infantile, per riconoscere e vivere se stesso.

Intendiamo per *comunicazione* il comportamento stesso dell'uomo, la sua partecipazione ad un mondo nella cui relazione egli si definisce come essere attivo ed autocosciente. Egli ha infatti necessariamente bisogno di entrare in contatto con ciò che si configura come esterno a lui, per assumere informazioni ed elaborarle. Tutto il comportamento dell'uomo è comunicazione, perché è azione, espressione di ciò che egli è e dell'immagine della realtà che nel corso della sua esperienza si è formata nella sua mente ed in base alla quale egli si pone nel mondo.

La possibilità di comunicare ci è data dall'uso costante e molteplice di codici prefissati che apprendiamo dalla nostra cultura e che chiamiamo *linguaggi*.

Comunicare significa inviare messaggi codificati in simboli noti al trasmettitore come al ricevente e verificare l'avvenuta comprensione tramite feedback. Non si tratta, però, solo di un atto intellettuale, meccanico: ogni codice è veicolo di trasmissione del pensiero come della sfera emotiva ed inconscia dell'individuo.

La possibilità di acquisizione delle forme linguistiche si basa infatti, nel bambino, su una più originaria esperienza comunicativa, non verbale, il cui linguaggio è quell'insieme di sensazioni fisico-affettive, che costituiscono il mondo indifferenziato dei primi e più importanti mesi di vita.

I linguaggi di cui si serve l'uomo per comunicare si possono classificare in due gruppi: il linguaggio verbale e quello non verbale. Il primo si avvale della voce e della scrittura per trasmettere messaggi in codici prefissati e noti. Il linguaggio non verbale è vasto e difficilmente definibile.

Gli influssi culturali sono importanti per attribuire significato ai codici da esso impiegati. Tuttavia più importanti appaiono le prime esperienze di vita. Risale a questo periodo pre-verbale l'apprendimento di un certo modo di gestire lo spazio, il tempo, il corpo.

La relazione di counselling

Abbiamo già sottolineato l'impossibilità di parlare di comunicazione nel counselling prescindendo dalla dimensione relazionale del colloquio. La scienza fisica stessa ha da tempo superato i modelli causali positivisti e oggi nessun fenomeno è più letto in assoluto, a sé stante. Così nel campo della psicologia l'introduzione di una visione più «sistemica» dei fatti e delle loro relazioni ha indotto a rielaborazioni di alcuni concetti. L'uomo stesso, singolo, non è più visto «spartito» in sezioni componenti la personalità, ma si tende sempre più a considerarlo una globalità. In questa globalità entrano la dimensione sociale più vicina all'uomo, le forze che concorrono positivamente o no a costituire gli atteggiamenti e il comportamento.

Anche lo schema di comunicazione diviso in input, output, feedback assume per lo più un significato esplicativo utile all'analisi delle situazioni di interazione, ma non rappresenta uno schema realistico della relazione. Questa infatti accade «in contemporanea»: gli elementi, che si analizzano slegati, sono come sezioni operate in un momento del rapporto, quasi dettagli fotografici e come tali non possono costituire la dinamica di una situazione.

Pertanto i primi due elementi che il consulente terrà presenti sono:

1. l'individuo come Sé, unico al suo interno, costituente uno stesso campo con l'esterno in cui interagisce;
2. la relazione come momento unitario, luogo di comunicazione.

L'indivisibilità dell'individuo era stata affermata già da Adler che, opponendosi alla teoria topica di Freud, sosteneva l'unità ed il dinamismo del Sé.

Ciò che il consulente riceve dal cliente è una serie di frammenti di un mondo ben elaborato e compatto (mondo che appartiene alla mente del cliente) al quale dovrà cercare di accedere per comprenderne le dinamiche. Ciò senza escludere la collocazione del soggetto in una realtà sociale e familiare specifica, che influenza la manifestazione di certi atteggiamenti e le scelte di alcune mètte di autorealizzazione.

Anche il consulente costituisce un Sé, una entità, collocata in un campo d'azione e come tale vissuto dal proprio interlocutore.

Il Sé, che si compone del proprio vissuto (passato, presente, futuro) ha il sapore di una permanenza, di una costanza che costituisce la persona. Tuttavia è dall'analisi dell'«hinc et nunc» della relazione che lo psicologo dovrà risalire al Sé del proprio cliente.

La relazione che si instaura durante il counselling nasce quindi dall'incontro e dalla dinamica dei Sé. Si possono tuttavia stabilire alcune costanti o alcuni presupposti necessari per il costituirsi di una relazione di counselling.

Possiamo rappresentare attraverso due schemi la struttura e la dinamica della relazione.

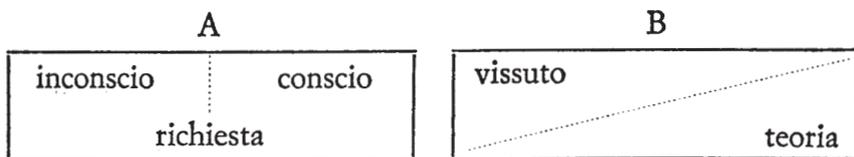
Abbiamo due soggetti della relazione: A e B

A) soggetto portante vissuto esperienziale	B) soggetto portante vissuto esperienziale
soggetto portante «richiesta» a B	soggetto portante schema teorico di interpretazione
non conosce esperienza di B	non conosce esperienza di A
non conosce teoria di B	conoscerà richiesta di A

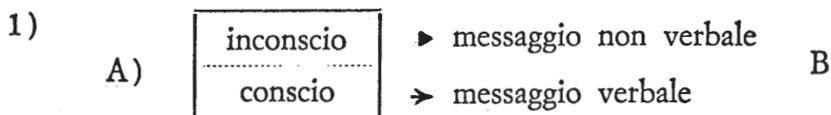
Entrambi sono soggetti portatori di vissuti inconsci che vengono comunicati. Pur non soffermandoci sull'aspetto non conscio della personalità, vorremmo sottolineare un riflesso importante della dinamica conscio/inconscio dei soggetti:

A) non conosce esattamente i «confini» della sua richiesta	B) non conosce esattamente l'intersezione tra la sua scelta razionale (teoria) e il suo vissuto
--	---

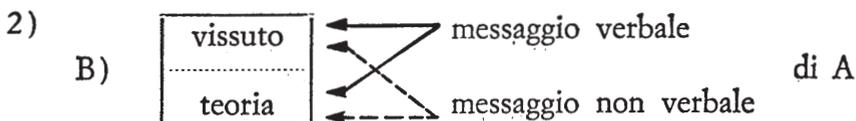
Potremmo così rappresentare A e B:



Avremo pertanto il seguente svolgimento interattivo:



In questa situazione la comunicazione della richiesta di A costituisce una parte infima di rivelazione di Sé, parte che presuppone, per essere compresa, la conoscenza del Sé da parte di B. Per A il messaggio verbale sarà facilmente conscio, ma non altrettanto quello non verbale.



B riceve i due messaggi che provocano una risonanza emotiva (da gestire) e vengono collocati in una struttura teorica.



B elabora i due messaggi di ritorno (verbali e non, ma entrambi consci) in base a delle ipotesi sul vissuto globale di A.

Si evidenzia in questo schema la centralità nella conduzione dell'intervento della scelta teorica del consulente. È in base al risultato dell'input ricevuto, elaborato in una struttura logico-mentale-esperienziale (specifica per ogni B) che nasceranno ipotesi di lavoro che a loro volta saranno invalidate o scartate.

Ciò ci permette di dedurre ulteriori informazioni che completano la definizione della relazione:

- | | |
|---|---|
| A) si pone in una situazione di richiesta-dipendenza verso B | B) si pone in seguito alla richiesta di A in una situazione di potere/autorità acquisita o per COMPETENZA o per inferiorità di A |
| A) ricercherà in B elementi che confermino la validità della scelta di riporre in B la sua fiducia
— fine di A può essere la soluzione di un problema
la conferma della propria sfortuna/incapacità datagli da B in caso di non soluzione | B) ricercherà in A elementi sufficienti a comprendere le problematiche
— fine di B è la soluzione del problema di A (per interessi sociali, professionali, ecc.) |

Parleremo quindi di uno stato di dipendenza A/autorità B che dovrà diventare una reciproca indipendenza.

Osservazione ed ascolto

Osservazione ed ascolto sono, insieme alle competenze teoriche e tecniche del consulente, gli strumenti di analisi del rapporto.

L'*ascolto* richiede la capacità attiva di recepire i messaggi dell'altro, di strutturarli secondo le regole dell'interlocutore ed integrarle in un mondo il più simile possibile al suo.

Si tratta di entrare nel meccanismo razionale ed emotivo dell'altro, evitando soprattutto interpretazioni precoci, facilmente ricche di personali proiezioni.

La postura dell'ascoltatore deve riproporre a livello non-verbale un messaggio di partecipazione attiva: è necessario che la disposizione interiore dello psicologo all'ascolto si esprima esternamente in un atteggiamento di attenzione e di sollecitudine al dialogo.

Nel corso dell'interazione è bene ricordare la compartecipazione dei due soggetti. Lo psicologo ascolta il cliente ed ascolta se stesso, le proprie reazioni, le reazioni dell'altro di fronte a lui, per essere in grado di ricostruire mentalmente la dinamica del rapporto.

L'ascolto si caratterizza per la sua finalità centrata alla ricezione del messaggio verbale. A questo proposito differenziamo due aspetti del messaggio da evidenziare: il contenuto della comunicazione e le modalità, le regole, la sintassi usata dal cliente. È necessario, infatti, cogliere da una parte il problema centrale, dall'altra le «abitudini» razionali, difensive ed emotive del soggetto.

Attraverso poi l'*osservazione*, più specificatamente visiva, si completa il quadro descrittivo dell'interazione. I cambiamenti posturali, del viso, della tonalità della voce comunicano precise conferme o disconferme del messaggio verbale in corso.

Importante è anche sottolineare la reazione del cliente a cambiamenti del consulente, sia di contenuto verbale, sia di gesti o movimenti.

Possiamo supporre che ogni messaggio si componga di almeno quattro elementi:

- messaggi verbali (consci) - ciò che il cliente dice;
- messaggi verbali indiretti (spesso inconsci) - ciò che il cliente informalmente maschera dietro ad un discorso razionale ma che la sintassi del discorso può far trapelare;
- messaggi non verbali controllati - mutamenti di postura, gestualità che accompagna il messaggio verbale confermandolo o no;
- messaggi non verbali impliciti - variazione di voce, di mimica, atteggiamenti in genere «non studiati» ma che spesso emergono nel corso del colloquio, connessi a contenuti particolari.

L'integrazione di tutti i dati via via raccolti dovrebbe fornire in breve tempo una immagine abbastanza completa e fedele del soggetto. Qualora si riscontrassero incongruenze, si può provocare attraverso ingiunzioni più o meno esplicite lo smascheramento di contenuti latenti.

Funzione della parola nel counselling

Il counselling, per le sue caratteristiche, non si presta a laboriose interpretazioni alla ricerca del rimosso. Il cliente stesso

tende a mascherarsi dietro alla formulazione conscia di un problema, in attesa di una soluzione pragmatica più che di un invito alla chiarificazione ed alla comprensione di se stesso. Tuttavia la parola in sede di consulenza non è meno espressiva che in terapia. Non solo, qualunque colloquio, se ben condotto, ha sempre un risvolto terapeutico, connesso ad una antica funzione catartica della parola.

Il consulente deve cogliere l'esigenza meno manifesta che ha spinto l'individuo ad un certo comportamento.

La parola che l'utente offre al consulente è un frammento rispetto alla sua esistenza, ma non per questo meno significativa. Come sostiene Adler, il comportamento umano è finalizzato, tende ad una meta più o meno reale o fittizia. Perciò «i movimenti parziali, se ben compresi, debbono rispecchiare nel loro insieme un piano di vita unitario» (2).

Lo psicologo può ritrovare con il suo cliente nei frammenti comunicati i simboli del suo mondo interiore, dei suoi desideri e delle sue fughe e ripercorrere, dalla meta alla sua scelta, le motivazioni del proprio stile di vita. Una semplice attenzione all'uso che quotidianamente facciamo del linguaggio può servire a chiarire la possibilità di cogliere tra le parole e lo stato d'animo del momento una relazione consequenziale.

Sappiamo l'importanza dei condizionamenti culturali e sociali sulla conoscenza e l'impiego di un certo lessico. Tuttavia le osservazioni in sede terapeutica dimostrano che il criterio di scelta di un termine è spesso condizionato dal significato emotivo a questi connesso.

La comunicazione del consulente

Il consulente ha, come abbiamo visto, rispetto al cliente, nel primo approccio, un margine di «vantaggio»: l'autorità scientifica o emotiva o suggestiva.

Per questo è bene porre particolare attenzione nel primo colloquio. La manifestazione, per esempio, di una vicinanza affettiva come disponibilità alla comprensione non deve compro-

(2) ADLER A.: «Prassi e teoria della Psicologia Individuale», Astrolabio, Roma, 1967.

mettere nel cliente la coscienza di trovarsi di fronte a qualcuno esperto, in grado di aiutarlo.

Il linguaggio dello psicologo dovrebbe essere calmo, preciso, semplice e comprensibile, senza essere banale. È tuttavia preferibile adattarsi al linguaggio del soggetto che si ha di fronte, usando inizialmente, se non il suo linguaggio, quello della classe sociale o professionale a cui appartiene. Come approccio iniziale è preferibile lasciare intervenire o sollecitare il cliente a gestire liberamente il discorso, al fine di acquisire informazioni sufficienti a «centrare» poi la problematica più specifica. Successivamente può essere utile intervenire in modo più diretto per acquisire dati anamnestici, prima, e per guidare il cliente all'analisi di contenuti specifici poi.

Una delle funzioni più importanti in un rapporto di counselling rimane quella di incoraggiare un processo di crescita, qualunque esso sia. È necessario poter far fronte a situazioni di fuga o abbandono del cliente. L'atteggiamento deve essere sempre quello dell'ascolto attivo, anche per poter ricostruire, quando necessario, la comunicazione del cliente, incoraggiandolo a continuarla.

Nel corso dell'interazione il consulente usufruisce di alcune tecniche di induzione comportamentale per suscitare reazioni che possono essere utile strumento di lavoro. Tutto il comportamento dello psicologo è per il cliente comunicazione, interazione dalla quale dipenderà la tipologia dei contenuti e la modalità di rapporto verso il consulente. Se l'osservazione del consulente ha una specificità professionale, quella dell'utente ha un profondo significato esistenziale.

In un rapporto di counselling entrano in gioco componenti personali vitali per il cliente: egli dunque ricercherà con più ossessione informazioni a conferma o meno della fiducia riposta nello psicologo, messaggi di accettazione, rifiuto, noia, comprensione, ascolto, distrazione. Per questo il consulente dovrà osservare il comportamento proprio non meno di quanto osservi quello dell'altro e soprattutto evidenziare risposte diversificate del cliente a messaggi non verbali inviati volutamente.

Necessità e funzione di un costrutto teorico

Il riferimento ad una teoria psicologica è fondamentale per

lo svolgimento corretto dell'attività di consulente. Ogni teoria si compone di una immagine più o meno scientifica dell'uomo e delle dinamiche psicologiche che lo caratterizzano. Approfondimenti specifici permettono poi di elaborare una teoria delle modalità di comunicazione, mentre apporti culturali più vasti possono favorire una applicazione generalizzata di leggi psicologiche. Si crea così una metapsicologia volta ad interpretare l'evoluzione storica o il succedersi dei grandi sistemi di pensiero o comunque in grado di affrontare problematiche esistenziali che filosofi e intellettuali ripropongono con assiduità al genere umano. Più spesso una risposta metapsicologica, una identificazione razionale emotiva ed esistenziale che risponde ai bisogni dell'uomo, più facilmente risponde anche alle esigenze del professionista.

In questa ottica è fonte non di relativismo, ma di identità culturale e scientifica. Una scelta priva di orientamenti teorici, infatti, mitizzata come obiettiva, rischia soltanto di cadere nel soggettivismo del consulente. Una cultura scientifica discreta, una capacità tecnica testistica, la raggiunta chiarificazione delle proprie problematiche possono essere considerati gli elementi necessari per una adeguata formazione professionale.

★ ★ ★

BIBLIOGRAFIA

- ADLER A.: «Il temperamento nervoso», Newton Compton, Roma, 1971.
- ADLER A.: «Prassi e teoria della psicologia individuale», Astrolabio, Roma, 1967.
- ARGYLE: «Il corpo e il suo linguaggio», Zanichelli, Bologna, 1978.
- CASTELLO: «Il counselling in campo psicopedagogico», in *Rivista di Psicologia Individuale*, 1980, n. 12.
- PARRY: «Psicologia della comunicazione umana», Armando, Roma, 1980.
- SULLIVAN: «Il colloquio psichiatrico», Feltrinelli, Milano, 1981.
- WATZLAWICK: «Pragmatica della comunicazione umana», Astrolabio, Roma, 1971.
- WATZLAWICK: «La realtà della realtà», Astrolabio, Roma, 1978.
- ZAVALLONI: «Figura e funzione del consigliere», Armando, Roma, 1975.