

**QUADERNI DEL LABORATORIO MONTESSORI**

**STEFANO SALUCCI**

**IL COUNSELLING SISTEMICO COME STRUMENTO PASTORALE**

© **STEFANO SALUCCI 2017**

**ISSN 1974-8787**

**ISBN 9788899209070**



STEFANO SALUCCI

***IL COUNSELLING SISTEMICO  
COME STRUMENTO PASTORALE***

Setting e specificità della relazione d'aiuto alla famiglia  
in ambito ecclesiale

Alle famiglie dell'Ufficio di Pastorale Familiare  
della Diocesi di Pescia,  
con gratitudine.



## INTRODUZIONE

Mi piace introdurre il presente lavoro narrando un episodio che ha contribuito ad indirizzare il mio percorso formativo, permettendomi di focalizzare le specificità della relazione d'aiuto offerta in ambito pastorale. Come sacerdote Responsabile della Pastorale della Famiglia nella mia Diocesi e membro del Consultorio Diocesano, ho sempre posto al centro dei miei interessi la relazione di aiuto, le sue specificità, le competenze necessarie per svolgerla con equilibrio: per approfondire le mie competenze in tali ambiti anni fa decisi di iscrivermi al Corso di Diploma in *counselling* sistemico-relazionale presso la Scuola Bolognese di Terapia della Famiglia. Durante il colloquio di presentazione del primo incontro una collega mi pose, un po' provocatoriamente, un quesito: «Come potrai, tu che sei prete, svolgere efficacemente il tuo ruolo di counsellor? Per il fatto stesso di vestirti così - indossavo infatti il *clergyman* - in un certo modo proclami pubblicamente il tuo sfondo di valori. Così vi saranno alcuni che si apriranno solo perché sei prete ed altri che si chiuderanno per il medesimo motivo. L'unico modo che io vedo possibile è il nascondere il fatto che tu sia sacerdote, non dichiarandolo apertamente». Negli anni di studio successivi mi sono imbattuto più volte in questa obiezione, alla quale, sul momento, non avevo saputo dare una risposta precisa. Diversi autori, infatti, hanno espresso opinioni molto critiche sulla possibilità di praticare il *counselling* da parte di un operatore religioso: ad esempio Rollo May, nel suo manuale, dedica a questo argomento pagine molto acute<sup>1</sup>, anche se, poi, finisce per concludere che quasi tutti i religiosi rientrano nel novero dei nevrotici coatti<sup>2</sup>! Poiché tuttavia, nel corso della mia formazione, ho maturato l'intima convinzione di non essere più nevrotico della media delle persone ed anche sono giunto alla conclusione che non potrei dare un aiuto maggiore a qualcuno nascondendo la mia identità sacerdotale, mi sono deciso a rispondere a questa obiezione, in sé più che lecita, rendendo ragione delle specificità del *counselling* svolto da un operatore religioso (prete, suora ecc.) oppure in ambito religioso (come, ad esempio, in una parrocchia o in un consultorio di ispirazione cristiana): il presente lavoro si colloca – pur evitando ogni approccio apologetico - in questa prospettiva.

---

<sup>1</sup> R. MAY, *L'arte del counselling. Il consiglio, la guida, la supervisione*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1991, 107-125.

<sup>2</sup> *Ibid.*, 112.

A questo scopo descriverò sinteticamente, ma in modo organico, le caratteristiche del *counselling*, (cercando di evidenziare continuità e discontinuità tra l'approccio umanistico e quello sistemico-relazionale) mostrando contestualmente le sue potenzialità in ambito pastorale, soprattutto nella relazione d'aiuto alla coppia e alla famiglia. Credo, infatti, che sia necessario dar ragione dei motivi per i quali questo strumento, ancora poco conosciuto tra chi, soprattutto in ambito ecclesiale, opera con e nella famiglia, meriti una maggiore considerazione e trovi operatori professionalmente qualificati che ne favoriscano la diffusione. In Italia, soprattutto in passato, nei riguardi del *counselling* c'è stata una sottovalutazione causata, in generale, da una scarsa conoscenza e, forse, anche da una terminologia "ostica" ai più: il termine stesso, derivante dall'inglese *to counsel*, che significa "consigliare", non riesce ad esprimere compiutamente lo spirito e la modalità di un intervento nel quale assai difficilmente vengono dati consigli. Anche per questo motivo "*counselling*" non ha in "consulenza" il suo corrispettivo italiano ed è, sostanzialmente, in traducibile. In questa sede mi limiterò ad enunciare alcuni dei principi fondamentali, soprattutto riguardanti la famiglia dando dei brevi cenni sulla storia del *counselling* e cercando di definire cosa si intende con tale termine e quale sia la specificità di questa relazione d'aiuto in rapporto ad altre tipologie di intervento (Cap.1). Esaminerò poi le caratteristiche dell'operatore che utilizza questo approccio (il *counsellor*), mostrando come la famiglia sia definibile "sistema" e soffermandomi in modo particolare sulle dinamiche della comunicazione (Cap. 2). Infine esporrò le principali tecniche del colloquio d'aiuto, prima in generale e poi in riferimento particolare alla famiglia, mostrandone le potenzialità all'interno di un'azione pastorale centrata sulla relazione (Cap.3). Nel far questo preciserò le specificità del *counselling* in ambito religioso, anche attraverso la narrazione di un paio di casi che ho seguito alcuni anni fa e che possono essere considerati paradigmatici.







## CAPITOLO PRIMO

### IL COUNSELLING<sup>3</sup>

#### 1.1 Cenni storici

Dobbiamo a Carl Rogers la formulazione di alcuni dei principi fondamentali che stanno alla base del *counselling*<sup>4</sup>; il suo approccio, maturato in America a partire dagli anni '40 del secolo scorso, fondamentalmente “umanistico” perché centrato sulla persona, potrebbe essere sintetizzato in tre fondamentali spostamenti d'accento:

1 Il primo spostamento riguarda, nell'ambito della relazione d'aiuto, la figura dell'operatore-esperto, che la classica psicoterapia pone in posizione *one-up* e che in Rogers cede il posto d'onore al cliente, (tradizionalmente in posizione *one-down*). Il protagonista, per Rogers, è proprio il latore del problema, colui che chiede aiuto, perché

---

<sup>3</sup> Alcuni testi (non tutti di impostazione sistemica) di più immediato accesso a cui rimandiamo per l'approfondimento delle tematiche che stiamo per affrontare in modo sintetico: P. WATZLAWICK – J. H. WEAKLAND – R. FISCH, *Change. Sulla formazione e la soluzione dei problemi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1974; S. MINUCHIN, *Famiglie e terapia della famiglia*, Astrolabio, Roma 1976; M. ADINOLFI, *La terapia con la famiglia. Un approccio relazionale*, Astrolabio, Roma 1977; R. FISCH – J. H. WEAKLAND – L. SEGAL, *Change. Le tattiche del cambiamento. La psicoterapia in tempi brevi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1983; M. MALAGOLI TOGLIATTI – U. TELFENER, (a cura di), *La terapia sistemica. Nuove tendenze in terapia della famiglia*, Astrolabio, Roma 1983; R. MAY, *L'arte del counselling. Il consiglio, la guida, la supervisione*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1991; R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counselling. Manuale di autoformazione al colloquio di aiuto*, Erickson, Gardolo (Trento) 1996<sup>3</sup> (riveduta); G. BERT – S. QUADRINO, *Il counselling nelle professioni d'aiuto*, Ed. Change, Torino 1996; G. BERT – S. QUADRINO, *L'arte di comunicare. Teoria e pratica del counselling sistemico*, Cuen, Napoli 1996; G. GILLINI – M. ZATTONI, *L'altra trama. Manuale di formazione per tessere relazioni familiari alternative*, Ancora, Milano 1997; V. CIGOLI, *Intrecci familiari. Realtà interiore e scenario relazionale*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1997; A. DI FABIO, *Counselling. Dalla teoria all'applicazione*, Giunti, Firenze 1999; E. SCABINI – V. CIGOLI, *Il familiare. Legami, simboli e transizioni*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2000; M. ADINOLFI, (a cura di), *La crisi della coppia. Una prospettiva sistemico-relazionale*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1999; C. BOGLIOLO, *Psicoterapia relazionale della famiglia. Teorie, tecniche, emozioni nel modello consenziente*, Franco Angeli, Milano 2001; C. O'LEARY, *Counselling alla coppia e alla famiglia. Un approccio centrato sulla persona*, Erickson, Gardolo (Trento) 2002; ID., *Counseling e relazione d'aiuto. Linee guida e strumenti per l'autoverifica*, Giunti, Firenze 2003; U. TELFENER – L. CASADIO, (ed.), *Sistemica. Voci e percorsi nella complessità*, Bollati Boringhieri, Torino 2003; P. SANDERS, *Counselling consapevole. Manuale introduttivo*, Edizioni La Meridiana, Molfetta 2003; S. PIROLI, *Counselling sistemico. Ascoltare Domandare Coevolvere*, Uni.nova, Parma 2006; M. ADINOLFI – A. D'ELIA, (a cura di), *Le perdite e le risorse della famiglia*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2007; P. WATZLAWICK, *Il linguaggio del cambiamento. Elementi di comunicazione terapeutica*, Feltrinelli, Milano 2011<sup>8</sup>; E. SCABINI – V. CIGOLI, *Alla ricerca del familiare. Il modello relazionale-simbolico*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2012; S. MINUCHIN – M. D. REITER – C. BORDA, *L'arte della terapia della famiglia*, Astrolabio, Roma 2014; B. MARCHICA, *Teologia morale e counseling pastorale*, Edizioni Messaggero, Padova 2014.

<sup>4</sup> Pur non entrando nel dettaglio delle teorie rogerseriane, cui accenneremo solo per i punti che interessano il nostro lavoro, vogliamo ugualmente fornire i titoli fondamentali reperibili facilmente in lingua italiana: C. ROGERS, *La terapia centrata sul cliente*, Martinelli Editore, Firenze 1970; *Psicoterapia e consultazione*, Editrice Astrolabio, Roma 1971; *Libertà nell'apprendimento*, Giunti Barbera, Firenze 1981; *Un modo di essere*, Martinelli Editore, Firenze 1983.

il massimo esperto di *quel* problema è proprio lui e l'operatore deve solo coadiuvarlo nell'attivare le proprie potenzialità.

Nell'approccio rogersiano, il colloquio centrato sul cliente ha un obiettivo esplicito: la comprensione, sia essa di una persona, di un problema, di un comportamento o di una decisione. Per favorire tale processo, il counsellor controlla gli ostacoli comunicativi e facilita il cliente nella sua espressione.<sup>5</sup>

È interessante notare che tra le più recenti evoluzioni delle psicoterapie sistemiche, dette "del post-moderno", l'approccio cosiddetto "conversazionalista" enfatizza proprio tale posizione: «Secondo questi autori, noi creiamo gli oggetti dei nostri mondi con e mediante il linguaggio».<sup>6</sup> Tra i terapeuti conversazionalisti che maggiormente hanno recuperato l'approccio rogersiano vanno senz'altro annoverati Harlene Anderson e Harry Goolishian. Notano acutamente Bertrando e Toffanetti che «in qualche misura Anderson e Goolishian si dimostrano favorevoli ad una dissoluzione dello specifico tecnico della terapia a favore di una modalità colloquiale, *common people style*»<sup>7</sup>. Inoltre essi sostengono anche la necessità di una profonda revisione del ruolo del terapeuta che deve limitarsi «senza preconcetti, a stimolare la conversazione dei clienti assumendo una posizione ermeneutica»<sup>8</sup>. Dunque possiamo notare una prima importante affinità tra il *counselling* umanistico, centrato sulla persona, e quello sistemico, centrato sulla relazione.

2 Il secondo accento è spostato dall'importanza data alle tecniche psicoterapiche alle qualità umane quali la schiettezza, la disponibilità, la capacità di ascolto, la sensibilità etc. in altre parole, l'empatia; non si tratta tanto di contrapporre un modo "scientifico" di affrontare il problema ad un generico "buon senso". Rogers affronta le suddette qualità in modo rigoroso, dandone una precisa descrizione scientifica: tuttavia egli sottolinea l'importanza del colloquio come incontro di due persone "vere", non inquadrato in uno schema paralizzante. Vedremo che proprio in questo potremmo far consistere la "tecnica" del *counselling*. Anche qui troviamo nuovamente alcune convergenze con il già citato approccio conversazionalista che, pur poggiando su premesse diverse (il linguaggio che costruisce la realtà) evidenzia che «l'empatia è

---

<sup>5</sup> S. PIROLI, *Counselling sistemico*, cit., 21

<sup>6</sup> M. VIARO, "Conversazione", in U. TELFENER – L. CASADIO, (ed.), *Sistemica*, cit., 236.

<sup>7</sup> P. BERTRANDO – D. TOFFANETTI, *Storia della terapia familiare. Le persone, le idee*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2000, 408.

<sup>8</sup> *Ibid.*

qualcosa di più di un fattore terapeutico aspecifico: la stessa prospettiva antiautoritaria rende la terapia un gioco alla pari»<sup>9</sup>.

### 3 Infine

Carl Rogers ha dato un contributo decisivo nello spostare l'attenzione verso il processo d'aiuto in quanto tale, inteso come oggetto epistemologico di per sé. Rogers ha lucidamente chiarito la necessità di studiare direttamente (e scientificamente, ovvero con il massimo rigore e oggettività compatibile con la natura – di per sé poco oggettivabile - del tema considerato) l'insieme delle condizioni “interne” alla relazione d'aiuto, che la rendono efficace.<sup>10</sup>

Con questo sguardo all'*hinc et nunc* della relazione d'aiuto egli ha di fatto ridimensionato l'enfasi con cui i grandi sistemi teorici della psicologia venivano proposti e dai quali si pretendeva, quasi automaticamente, di far derivare le tecniche operativo-metodologiche per la terapia (ed infatti, ad esempio, la classica psicanalisi freudiana è al contempo sistema teorico e tecnica di terapia) ed ha posto le basi per un nuovo approccio al disagio, psicologico e non.

Detto questo resta la questione di riuscire oggi a dare una definizione precisa ed univoca di *counselling*, visto che la ricerca e i metodi di approccio al problema si sono evoluti ed anche molto diversificati<sup>11</sup>: potremmo dire, in generale, che tale termine designa una serie di interventi, a vario livello, condotti da una o più figure professionali (*counsellor*), miranti a chiarificare al “cliente”<sup>12</sup>, in situazione di disagio o con problemi di varia natura, quali possano essere i passi da compiere per trovare in sé e nel proprio ambito vitale le risorse da cui attingere per affrontare il cambiamento in atto.

#### 1.2 Cos'è il *counselling* e quali sono le sue finalità

Per la “British Association for Counselling” un intervento di *counselling* si realizza

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, 406.

<sup>10</sup> R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counselling*, cit., 11.

<sup>11</sup> Il *counselling*, assai diffuso nel mondo anglo-americano, è stato introdotto anche in ambito europeo e quindi in Italia: tuttavia, tutt'oggi, non esiste nel nostro paese una legislazione che definisca la figura professionale del *counsellor*, per cui sotto il generico termine di *counselling* si trovano proposti approcci vari ed eterogenei, spesso del tutto estranei a ciò che si può definire relazione d'aiuto incentrata sulla persona o sulla relazione. Per una panoramica aggiornata sul *counselling* nel nostro paese vedi i siti della SICIS (Società Italiana di Counselling ad Indirizzo Sistemico), <http://www.counselling.it> e della SICO (Società Italiana di Counselling), <http://www.sicoitalia.it>.

<sup>12</sup> “Merita precisare che il termine “cliente” è stato adottato deliberatamente da Rogers, come del resto il nome di “*counsellor*” per l'operatore, proprio per sottolineare l'originalità di una relazione nella quale la persona che sceglie di farsi aiutare non abbandonerà mai la sua libertà né la sua responsabilità nella soluzione delle sue difficoltà”: A. DI FABIO, *Counselling*, cit., 159. D'ora in poi useremo il termine “cliente” senza le virgolette.

quando una persona che riveste regolarmente o temporaneamente il ruolo di counsellor, offre o concorda esplicitamente di offrire tempo, attenzione e rispetto ad un'altra persona, o persone, temporaneamente nel ruolo del cliente. Compito del counselling è di dare al cliente l'opportunità di esplorare, scoprire e chiarire dei modi di vivere più fruttuosi e miranti ad un più elevato stato di benessere<sup>13</sup>.

La Società Italiana di Counselling Sistemico (SICIS) dà quest'altra definizione:

Partendo dalla teoria dei sistemi e dalla elaborazione del pensiero di Gregory Bateson, la visione sistemica del counselling diffusa da CHANGE e dalla SICIS vede l'azione di un individuo collocata all'interno di sistemi di riferimento, sistemi ai quali ogni individuo è legato in modo tale che qualsiasi cambiamento operato da un elemento del sistema produce cambiamenti in tutti gli altri elementi, e agisce pertanto sull'equilibrio del sistema stesso<sup>14</sup>.

Potremmo anche dire che, principalmente, il *counselling* è una relazione che ha lo scopo di aiutare ad aiutarsi: gli ambiti non sono generici ma concordati previamente. Molto importante, infatti, è il *setting* della relazione, che potremmo dire essere costituito da due livelli miranti a garantire la regolarità degli incontri e la loro durata, nonché la riservatezza dell'operatore e il rispetto dell'autodeterminazione del cliente.

- Un primo livello può essere rappresentato dal *luogo* o *dall'ambito sociale* in cui si svolge il colloquio (per esempio nella scuola, nell'azienda, nell'ospedale per lungodegenti o malati gravi etc.): questo va a costituire il contesto all'intervento in quanto delinea già il tipo di relazione che il cliente cerca. Nel suo articolo sul contesto Maurizio Viaro osserva che

I contesti sono sempre scelti da un osservatore (esterno) o da un analista in modo da chiarire i significati o le funzioni di qualcosa. Per esempio nel contesto di un negozio di falegnameria il martello è uno strumento per battere i chiodi; in un negozio di ferramenta è una merce e nel contesto di una rapina lo stesso oggetto può diventare un arma pericolosa. Il significato rende il testo e il contesto coerenti<sup>15</sup>.

Non è, infatti, la medesima cosa svolgere un percorso di *counselling* nell'ambito del proprio posto di lavoro (*counselling* aziendale), di una scuola (*counselling* scolastico), o di un ospedale (*counselling* sanitario): tali contesti, infatti, indirizzano le aspettative del cliente e l'approccio dell'operatore. Così anche la persona che si rivolge

---

<sup>13</sup> Cit. in *ibid.*, 159.

<sup>14</sup> G. BERT – M. DOGLIO – S. QUADRINO, (a cura di), *Le parole del counselling sistemico. Breve dizionario per perfezionisti, curiosi e perplessi*, Edizioni Change, Torino 2004, 16-17.

<sup>15</sup> M. VIARO, "Contesto", in U. TELFENER – L. CASADIO, (a cura di), *Sistemica*, cit., 222-223.

ad un religioso o ad un consultorio di ispirazione cristiana per un qualsiasi genere di problema, per il fatto di essere in quel particolare contesto, implicitamente parte già dichiarando cosa si aspetta:

Sara, 32 anni, insegnante, viene a parlarmi. Mi dice di non essere molto credente o praticante: però mi ha sentito durante un'omelia ad un funerale e ha pensato che io potessi essere una persona con cui avrebbe potuto parlare del suo problema. Sta già da diversi anni con Giovanni, poco più grande di lei, insegnante anch'egli. Lui, al contrario di lei è molto religioso e praticante assiduo. C'è stato un episodio che ha turbato la loro unione apparentemente felice: un tradimento, da parte di lei, che lui ha scoperto. A seguito di questo sono stati un po' separati ma poi sono tornati insieme:

«Lui dice di avermi perdonata ma che però non si può più fidare di me e che non può essere come prima».

Sara ha cercato un sacerdote pensando che potesse essere una figura più accettabile, da parte del fidanzato, rispetto ad un consulente o ad uno psicologo, da cui lui rifiuta di andare, nonostante le sollecitazioni di lei, per affrontare le loro problematiche relazionali: parlando piange ininterrottamente (farà così anche per i successivi tre incontri). È chiaro che non è venuta da me in quanto counsellor: le propongo di aiutarla attraverso un percorso di coppia, la modalità con cui potremmo affrontarlo e la invito a parlarne col fidanzato. Ritornano insieme pochi giorni dopo: Giovanni dice di essere stato subito ben disposto a venire:

«Vengo volentieri da un sacerdote: di uno psicologo non posso fidarmi, magari è uno che non crede...».

In altri termini Sara ha cercato un *contesto di premesse condivise* nel quale poter affrontare il *problema* insieme a Giovanni, e, in questa prospettiva, il *prete-counsellor* ha rappresentato la *risposta più plausibile* per entrambi.

- Ritorneremo tra breve a parlare di questo più diffusamente. Un livello ulteriore, poi, è rappresentato dal *contratto* che delimita, in maniera ancor più precisa, l'ambito dei colloqui: il cliente, quando inizia una relazione di *counselling*, comunica al *counsellor* quale sia l'oggetto del problema che lui desidera affrontare, tipo: «il mio matrimonio è in crisi» oppure «non riesco ad avere un rapporto sereno con i miei» etc. ed i colloqui debbono limitarsi a questo ambito e alle sue pertinenze. Naturalmente questo oggetto non è sempre così preciso: ci possono essere clienti che chiedono aiuto per capire una situazione di malessere generale, nel qual caso il contratto potrebbe essere formulato come: «Voglio essere aiutato a capire da dove proviene il mio disagio». Nel corso degli incontri possono, tuttavia, emergere ulteriori ed importanti problemi che trascendono l'ambito del contratto: per essere affrontati occorre allora o una "ricontrattazione" (se è un nodo affrontabile nell'ambito della relazione di

counselling) o un invio ad un'altra competenza, come, ad esempio, se si manifesta un disagio richiedente un intervento psicoterapico<sup>16</sup>.

Nel colloquio preliminare Sara e Giovanni dicono di essere venuti per comprendere i motivi del tradimento di lei e delle difficoltà da parte di lui di accettare l'idea che questo episodio non avrà strascichi nel loro eventuale futuro matrimonio: decidiamo insieme le caratteristiche che vogliamo dare al percorso, i suoi tempi, i punti da affrontare insieme. Tenendo presente la teoria del CMM<sup>17</sup> (Coordinated Management of Meaning) di Cronen e Pierce, formulata sull'idea che i significati sociali dipendono dal contesto, l'episodio "tradimento" ha re-significato l'intera relazione tra Sara e Giovanni poiché ha messo in discussione uno dei valori ritenuti essenziali da entrambi (la fedeltà) ed ha avuto ripercussioni sia sui livelli della autobiografia interna («sono una persona fedele» – «sono una persona capace di perdonare») sia sul contesto culturale di riferimento di Giovanni («mi riconosco nei valori cristiani»).

Da qui risulta già chiaro come l'intervento di *counselling* debba essere mirato negli obiettivi e temporalmente circoscritto: infatti non si prefigge di porre in discussione l'intera personalità del cliente, con sedute che si protrarranno per un tempo indeterminabile, ma di affrontare una questione specifica di carattere personale, anche se spesso complessa, cercando di chiarificarne i significati ai vari livelli dell'esperienza personale e relazionale. Dunque il *counselling* non è equiparabile alla psicoterapia: questa infatti si occupa dell'area del disagio psichico e di disturbi strutturali, lievi o gravi, della personalità. Non essendo questi circoscrivibili ad un solo e preciso ambito essa si pone l'obiettivo di ristrutturare la personalità del paziente con interventi a lungo termine (infatti, mentre lo psicoterapeuta è uno psicologo o medico, il *counsellor*, di norma, può essere solo un operatore specializzato). Chi chiede l'aiuto di uno psicoterapeuta soffre di disturbi più o meno importanti nella sfera affettivo/emotivo/relazionale, mentre chi richiede un intervento di *counselling* è un soggetto che avverte di essere in difficoltà in un ambito esistenziale preciso e sente di aver bisogno di aiuto per risolvere *quella* sua situazione di disagio. Il metodo stesso del *counselling* (lo vedremo) ha lo scopo di dare al cliente la possibilità di esplorare e chiarificare la sua situazione e si potrebbe definire un intervento di accompagnamento con l'obiettivo di aiutare a fare un uso più congruo delle proprie risorse in relazione ai

---

<sup>16</sup> Ciò è necessario anche se, talora, il *counsellor* fosse uno psicoterapeuta: le sedute di *counselling* non possono "evolversi" in psicoterapia senza che si evidenzino bene una discontinuità. Questa può consistere nell'inviare il cliente da un altro terapeuta o nel chiarificare con lui il nuovo *setting* della relazione.

<sup>17</sup> Per un esempio dell'uso clinico della "Gestione coordinata del significato" (CMM) cfr. R.K. PAPADOPOULOS, - J. BYNG HALL (a cura di), *Voci multiple. La narrazione nella psicoterapia sistemica familiare*, Bruno Mondadori, Milano 1999, 165-170.



propri bisogni. Le sedute psicoterapiche, invece, partono da un esame approfondito del paziente e della sua storia (anamnesi clinica) e si propongono come un intervento di guida e di appoggio in un percorso che ha come fine il *cambiamento* visto come recupero di una situazione di benessere. Naturalmente non sempre è possibile stabilire a priori di quale tipo di percorso necessita una persona: in tal senso non è infrequente che il percorso di *counselling* serva al cliente per chiarificarsi ed accettare l'idea di aver bisogno di un intervento psicoterapico.

### 1.3 Caratteristiche del colloquio d'aiuto

Il *counselling*, abbiamo visto, è sostanzialmente un colloquio di aiuto: non sarà cosa inutile, prima di vedere nello specifico cos'è, chiarire che cosa non è<sup>18</sup>.

- *Non è una conversazione amicale.* Non è tanto uno scambiare due parole, così come si può fare con un amico quando abbiamo un problema: lo scambio generico di informazioni e di idee può rappresentare la fase iniziale del colloquio ma esso non si limita a questo. Se così fosse il *counselling* non necessiterebbe di alcuna competenza professionale: per questo è bene non confonderlo con un generico colloquio svolto, ad esempio, in un Centro Ascolto parrocchiale tra un operatore volontario della Caritas ed un utente.

- *Non è una discussione.* Non si tratta di sostenere degli argomenti o di confutarne altri e gli interlocutori non sono in gara per prevalere l'uno sull'altro, cercando di rintuzzare gli attacchi dell'avversario e di sferrarne di migliori: in quest'ambito non c'è posto per la comprensione dell'altro.

- *Non è un'intervista giornalistica.* Si potrebbe scambiare facilmente questo ambito per un intervento di *counselling*: un partner formula domande e attende delle risposte, sulle quali non dà un giudizio morale: sembra qui prevalere la comprensione ma è solo questione di apparenza. Infatti è presente (sia pure a livello implicito) un terzo convenuto, il pubblico, e questa è una presenza "potente" perché lo scopo del giornalista non è tanto comprendere a fondo l'intervistato ma interessare i suoi lettori/spettatori.

- *Non è un interrogatorio.* Chi viene interrogato si trova palesemente in condizione di inferiorità (giudice-imputato; professore-studente etc.) e le domande

---

<sup>18</sup> Seguiamo qui la scaletta utilizzata da R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counselling*, cit., 27-29.

risultano attivare una reazione di ostilità. Infatti l'interrogante mira a far "cadere" l'interrogato, ad evidenziarne la mala fede o l'incompetenza: egli «si preoccupa delle domande che deve porre e della maniera in cui l'altro vi risponde; non si preoccupa delle *domande* che *l'altro* si pone né della maniera in cui se le pone<sup>19</sup>».

- *Non è un discorso dell'intervistatore.* In questo caso un colloquio diviene un momento che chi dovrebbe porre le domande, ed ascoltare l'altro, utilizza per parlare da solo, magari con l'obiettivo di far cambiare opinione all'altro o dargli informazioni che lui ritiene importanti etc., guidato dal piacere narcisistico di ascoltarsi, dalla volontà di dominare l'altro o dalla paura di ciò che lui potrebbe dire.

- *Non è una confessione.* Non vi è valutazione morale nei colloqui di *counselling*, anche se, in comune col Sacramento, c'è l'aspetto fondamentale dell'accoglienza e della comprensione. Tuttavia lo scopo non è quello di assolvere da una colpa ma di comprendere la situazione dell'altro per aiutarlo a chiarirsi e ad individuare e sviluppare le risorse utili. Anche se questo aspetto è senz'altro presente in un colloquio di natura spirituale è bene tener presente che le premesse sono diverse e diversi sono gli strumenti con i quali si opera. A tal proposito è bene che un *counsellor* che opera in ambito ecclesiale, soprattutto se è un sacerdote, chiarisca sin da subito ed accuratamente il tipo di intervento che sta per iniziare.

Durante il primo colloquio emerge la perplessità di Giovanni: quando, spiegando le caratteristiche del percorso chiedo di poter registrare le nostre conversazioni egli si mostra irrigidito. Mi dice che si sentirebbe a disagio e che non gli è mai capitato di ricevere da un prete una simile richiesta. Riprendendo la già citata metafora del martello di Viaro si può dire che l'oggetto "registratore" risultava per Giovanni privo di senso nel contesto "colloquio con il sacerdote", cioè testo e contesto non apparivano coerenti. Percepisco le difficoltà di Giovanni come quelle di una persona che è venuta ad un semplice colloquio con un sacerdote per parlare di alcune difficoltà e si ritrova in un contesto di *counselling*: ipotizzo che Sara, nonostante gli avesse riferito la nostra conversazione, non gli avesse esposto con sufficiente chiarezza cosa io le avevo proposto, forse nel timore che lui non venisse. Mi propongo di affrontare in seguito questo punto. Intanto il *feed-back* che Giovanni mi ha rimandato mi costringe a rivedere le premesse sulle quali poggiava la mia ipotesi di partenza (che, cioè, l'essere venuto significasse aver accettato di farsi aiutare nel loro problema in modo professionale) e a ricontestualizzare le aree possibili di intervento. Allora dico:

«Se lei ha bisogno di un chiarimento a livello spirituale, per orientare e prendere una decisione a partire dalla sua coscienza o per confrontare i suoi desideri rispetto ai valori che la Chiesa insegna, io sono disponibile. Lo possiamo fare sia singolarmente, sia come coppia. Basta che lo decidiamo

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, 28, corsivi nostri.

prima di iniziare. Se, tuttavia, vi interessa affrontare le vostre difficoltà ad un livello altro, che inerisca il rapporto tra voi, le vostre famiglie di origine, i vostri valori ecc. e vi aiuti a comprendere cosa non vi piace del vostro vissuto presente possiamo percorrere la strada di cui vi parlavo prima. In questo percorso non vi proporrò valori né vi darò indicazioni: semplicemente cercherò di facilitarvi nell'esplorare e chiarificare la vostra relazione, perché, insieme, possiate evolvere verso un maggior grado di benessere».

Giovanni si rilassa: la tensione che per un certo tempo lo ha attraversato sembra sparire: gli ho chiarificato che i due contesti non si oppongono, che nessuno dei due è migliore dell'altro, che può scegliere quello che sente più adatto a sé. Tuttavia, poiché unico è l'operatore (il prete/*counsellor*) occorre decidere previamente quale strada percorrere: infatti avremo cura di evitare che all'interno di un setting entrino modalità proprie dell'altro *setting*. Chiedo loro di pensarci, di confrontarsi a partire da questa chiarificazione e di farmi sapere la loro decisione. Giovanni e Sara, dopo averne parlato, mi comunicheranno la scelta di iniziare insieme un percorso di *counselling*.

- *Il colloquio non è mirato ad una diagnosi.* Abbiamo già visto questo aspetto: il terapeuta in genere ha in mente dei quadri clinici precisi e lo scopo delle sue domande è quello di collocare il paziente entro queste griglie prestabilite<sup>20</sup>. Il *counsellor* ha invece lo scopo di chiarire la richiesta ad aiutare il cliente ad indirizzarsi lungo nuove strade.

#### 1.4 Cosa si intende per relazione d'aiuto?

Abbiamo iniziato a delineare in cosa consista un colloquio di aiuto – e in cosa si differenzi da altri tipi di colloquio - narrando le fasi iniziali del percorso di Giovanni e Sara. Cerchiamo adesso di approfondire quanto già detto inquadrando il colloquio di aiuto nel quadro più vasto della relazione di aiuto: Di Fabio sostiene che perché essa sussista occorre che «almeno uno dei protagonisti ha lo scopo di promuovere nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità ed il raggiungimento di un modo di agire più adeguato ed integrato»<sup>21</sup>. Questa caratteristica, ad esempio, la ritroviamo nell'atteggiamento “accettante” dei genitori nell'educare i figli: esso favorisce sicuramente la loro crescita psicologica, dando loro serenità ed equilibrio e, in senso

---

<sup>20</sup> In questo si discosta la pratica clinica sistemica che considera la diagnosi come parte di un processo teso a depatologizzare il problema.

<sup>21</sup> Cit. in A. DI FABIO, *Counselling*, cit., 166. Tuttavia in un'ottica sistemica occorre che vi sia la volontà anche dell'interlocutore a stare nella relazione. È esperienza comune di ogni operatore di relazione d'aiuto il sottrarsi del cliente alla relazione. Ma può essere il *counsellor* stesso che, in certe circostanze, si sottrae riconoscendosi incapace di gestirla a partire dalle proprie premesse: non è infatti solo il cliente che sceglie il terapeuta ma anche il terapeuta che sceglie il cliente.

lato, si potrebbe realmente definire “relazione d’aiuto”. Nello specifico possiamo dire che c’è relazione di aiuto se ci troviamo in presenza di<sup>22</sup>:

- un *contatto psicologico*, in quanto è relazione interpersonale;
- una *situazione di incongruenza* del cliente. Ciò significa “una discrepanza tra l’esperienza reale dell’organismo e l’immagine di sé che l’individuo ha quando si rappresenta quella esperienza”<sup>23</sup>: in altre parole uno stato di incoerenza e spesso di contraddizione che, se non presente alla coscienza, genera uno stato ansiogeno di grande vulnerabilità;
- una *congruenza* nel colloquio da parte del *counsellor*: perché vi sia possibilità d’aiuto occorre essere profondamente se stessi<sup>24</sup> e farsi vedere realmente per quello che si è, anche, eventualmente, con i propri sentimenti negativi, altrimenti c’è il rischio di mandare segnali ambigui o contraddittori; è per questo motivo che l’operatore religioso non potrà in nessun caso “camuffarsi” per raggiungere una fantomatica neutralità;
- Una *comprensione empatica*, cioè sentire il problema e il mondo emotivo-relazionale del cliente “come se” fosse il nostro, sapendolo vedere con i suoi occhi e senza filtrarlo attraverso le nostre esperienze<sup>25</sup>, pur non perdendo la caratteristica fondamentale del “come se”, che fornisce la giusta obiettività, a prescindere dalla soggettiva simpatia o antipatia che si possa provare verso il cliente;<sup>26</sup>
- un’*accettazione positiva incondizionata* dell’altro, accolto senza farlo passare attraverso una sorta di “selezione” e senza emettere alcun giudizio. Naturalmente al *counsellor* è necessario essere il più possibile consapevole delle proprie premesse e dei propri pregiudizi, positivi e negativi, che comunque “passano” inevitabilmente nella relazione e si incontrano/scontrano con quelli del cliente. Se questo processo è chiaro

---

<sup>22</sup> Cfr. *ibid.*, 168-169.

<sup>23</sup> *Ibid.*, 168.

<sup>24</sup> Questa affermazione necessita di un chiarimento per non rischiare di apparire una sorta di prescrizione paradossale: infatti non si può non essere se stessi! Potremmo dire con più precisione che occorre conoscere i propri pregiudizi e le proprie premesse e metterle in gioco entro la relazione, imparando a gestirle in maniera equilibrata, per pervenire ad una maggiore neutralità.

<sup>25</sup> Questo è vero solo in teoria perché noi “siamo” le nostre esperienze: ciò che si chiede è l’averne coscienza del proprio vissuto, psicologico, emotivo etc., e tenerne di conto nell’approccio e nella valutazione di quello del cliente.

<sup>26</sup> Empatia, infatti, deriva dal greco *εμπαθεία*, cioè sentire dentro, riuscire ad avvertire in sé ciò che l’altro prova (sebbene possa non coincidere con i sentimenti che tu stai provando), mentre simpatia (dal greco *συμπάθεια*) significa provare in maniera naturale il medesimo sentimento avendo una totale identificazione con l’altro: in questo secondo caso si esce dall’ambito della relazione di *counselling* perché viene a mancare la giusta “distanza” che rende capaci di aiutare l’altro ad evolvere il suo problema.

tale confronto risulta utile ad entrambi e produce ulteriori possibilità di evoluzione. È per questo che la mia collega di corso (di cui parlavo nell'introduzione a questo lavoro) affermando «tu non puoi fare il *counsellor* mostrando che sei un prete» si poggiava su una premessa-pregiudizio di tipo lineare. Se io mi fossi collocato su uno schieramento antitetico e avessimo proceduto al ritmo di giusto/sbagliato avremmo avuto difficoltà ad operare una significativa evoluzione. Invece l'aver accolto l'alterità non come prolungamento o proiezione del sé ma piuttosto come completamento e limite<sup>27</sup> ha permesso a entrambi di salire ad un livello ulteriore di scambio;

- un *buon livello di comunicazione* di questi atteggiamenti: il cliente deve poter avvertire nel *counsellor* l'accettazione e l'empatia, altrimenti il colloquio non può essere proficuo. In questa accezione la relazione di *counselling* passa più attraverso l'ascolto che la parola e l'accoglienza prevale sulla direttività. Tuttavia il *counselling* sistemico ha arricchito l'operatore di una nuova capacità, in ombra negli approcci umanistici di derivazione rogersiana, e cioè la capacità di procedere per cicli di retroazione (*feedback*) attraverso ipotesi mediate dall'uso di domande, trasformando così l'ascolto non direttivo in conversazione attiva.<sup>28</sup> Potremo, anzi, dire che l'ipotesizzazione, la verifica attraverso il *feed-back* ricevuto, la nuova ipotizzazione e così via, costituiscono il tratto saliente della sistemica, sia nel *counselling* che nella clinica.

Andiamo adesso a conoscere più da vicino la figura del *counsellor* che, possedendo le succitate caratteristiche fondamentali, opera professionalmente nell'ambito sistemico.

---

<sup>27</sup> Nel senso etimologico di *limes*, "linea di confine naturale": il mio "io", cioè, è individuato dal "tu" che lo delimita e l'alterità non è vissuta come prolungamento dell'io (approccio narcisistico) ma come rapporto dialogico. Cfr. "limite" in G.DEVOTO, *Avviamento alla etimologia italiana. Dizionario etimologico*, Le Monnier, Firenze 1968<sup>2</sup>, 245.

<sup>28</sup> «La retroazione può essere sia positiva che negativa; la retroazione negativa caratterizza uno stato stazionario (omeostasi) e svolge quindi un ruolo importante nel far raggiungere e mantenere la stabilità delle relazioni. La retroazione positiva provoca invece un cambiamento, cioè la perdita di stabilità ed equilibrio. In entrambi i casi parte dei dati in uscita sono reintrodotti nel sistema come informazione circa l'uscita stessa»: D.CAMPBELL – S.UMPLEBY – P. WATZLAWICK – J.BEAVIN – D.D.JACKSON, "Feedback", in U.TELFENER L.CASADIO, (a cura di), *Sistemica*, cit., 337.



CAPITOLO SECONDO  
GLI OPERATORI DEL COUNSELLING

2.1 La figura del *counsellor*

L'efficacia dell'intervento di *counselling* ha la sua radice nell'operatore o negli operatori che lo conducono e pone l'accento non tanto su una "tecnica" quanto sulla relazione. Diciamo intanto che il *counsellor* è una figura professionale che, avendo seguito un ciclo di studi almeno triennale di almeno 450 ore possiede un diploma rilasciato da specifiche scuole di formazione (di vari orientamenti teorici) ed è quindi in grado di fornire aiuti per risolvere situazioni di disagio, psichico e non, che tuttavia non comportino una ristrutturazione profonda della personalità. In ambito sistemico possiamo enucleare alcune caratteristiche fondamentali di chi svolge questa professione.

- *Empatia*. Tra le declinazioni dell'empatia possiamo mettere la capacità di comprendere l'altro in profondità sapendo collocarsi dal suo punto di vista: per questo è indispensabile una predisposizione all'accoglienza e all'ascolto. Tale atteggiamento è generato dalla consapevolezza che ognuno descrive/narra la realtà a partire dal proprio punto di vista. Il *counselling*, al pari di ogni relazione, è comunicazione: è perciò fondamentale compiere un lavoro, anche importante, su se stessi per imparare le tecniche della comunicazione e per poter riconoscere la molteplicità dei livelli attraverso i quali tale comunicazione passa (la comunicazione, infatti, c'è sempre, anche quando noi ci rifiutiamo di riconoscerla: anche nel caso volessimo non comunicare, in realtà noi finiremmo ugualmente per comunicare la nostra voglia di non comunicare!<sup>29</sup>).

- *Rispetto, neutralità, curiosità*. Un'altra capacità fondamentale che il *counsellor* deve possedere è il rispetto per il cliente e per la sua unicità: egli di partenza, nei

---

<sup>29</sup> Il primo assioma della comunicazione, infatti, è: "impossibile non comunicare". Come ha ben dimostrato Watzlawick la comunicazione coincide con il comportamento e non essendo possibile avere un "non-comportamento" non è neppure possibile attuare una "non-comunicazione". Cfr. P.WATZLAWICK – J.HELMICK BEAVIN – Don D.JACKSON, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi delle patologie e dei paradossi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1971, 40-61.

confronti di chi si presenta a lui, deve saper valorizzare quanto può essere valorizzato. Ciò significa essere consapevoli propri parametri e delle proprie precomprensioni, del vissuto di chi si ha di fronte, ed implica una chiarezza del proprio ruolo e dei propri limiti, con una capacità di auto-osservazione a livello psicologico e di gestione equilibrata delle proprie problematiche personali. Si può parlare anche di *neutralità*, non nel senso di *indifferenza* rispetto ai valori propri o dell'altro ma di capacità di porsi in *posizione equidistante* entro il sistema in cui si agisce, tenendo conto delle proprie premesse e di come si riflettono sul proprio agito<sup>30</sup>. Possiamo parlare anche di *curiosità*, nel significato etimologico del termine (dal latino *cur*, perché?<sup>31</sup>), cioè l'essere interessato alla varietà dei punti di vista e alle motivazioni che li hanno generati. «In questo senso, la curiosità diviene un altro modo di essere neutrali: il pari interesse per tutte le posizioni espresse non può che sfociare in una neutralità di ordine superiore».<sup>32</sup>

- *Congruenza*. Ne abbiamo già accennato: significa saper essere realmente persone aperte verso il cliente, basandosi sull'onestà di intenti (il volerlo aiutare) e su una capacità di comunicare chiaramente sia a livello verbale che non verbale. Naturalmente questo "voler aiutare" non si poggia sui valori propri del *counsellor* ma del cliente: in altre parole il *counsellor* aiuta il cliente nella misura in cui sapendo cogliere l'universo valoriale che lo anima, riesce a rispettarlo anche senza dividerlo e sa condurlo a fare quelle scelte che rispettano quello sfondo.

Altre qualità auspicabili sono il possedere una buona autostima, essere persone "flessibili" e creative e anche spiritose, capaci di saper sorridere su se stesse e sugli avvenimenti dell'esistenza. Non si può pretendere che il *counsellor* non sbagli mai: anzi l'errore è spesso veicolo di soluzioni inaspettate e di svolte inattese. È necessario, però avere consapevolezza dei propri errori, in quanto vanno a costituire una sorta di *feedback* del nostro agito. Possiamo riassumere utilizzando uno schema proposto da Vincenzo Calvo<sup>33</sup>:

---

<sup>30</sup> S. PIROLI, *Counselling sistemico*, cit., 79.

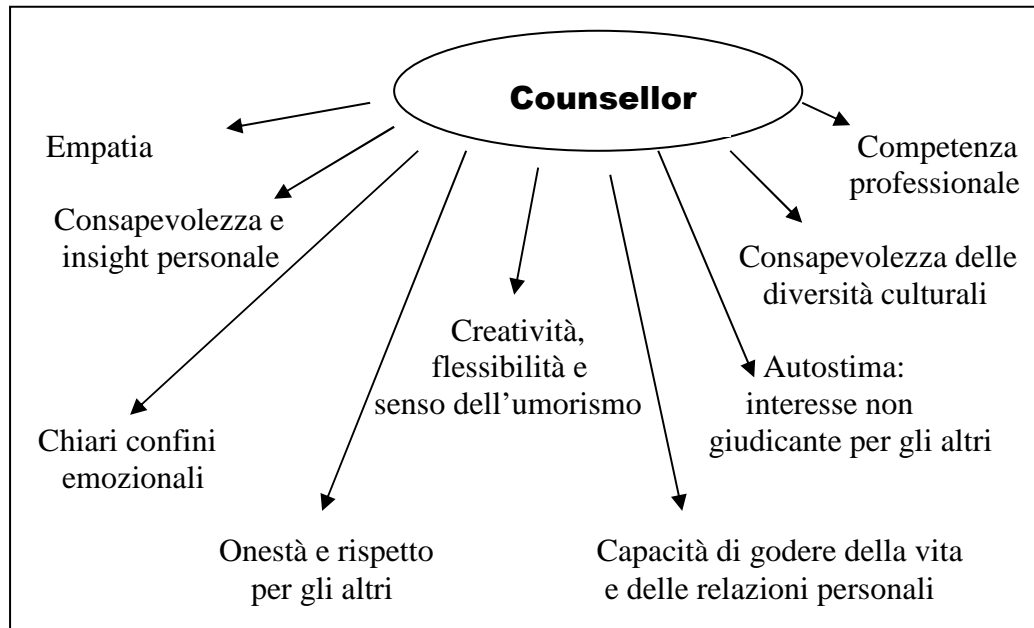
<sup>31</sup> Io chiamo "percheità" l'indagine condotta in modo lineare attraverso domande-perché (Cfr. oltre, pag.36): per curiosità, invece, si deve intendere una empatica propensione che ci spinge ad interessarci della vicenda del cliente.

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> V.CALVO, *Appunti per il Corso di Tecniche di counselling familiare*, Facoltà di Psicologia dell'Università degli Studi di Padova, Pro-manuscriptu, Padova 2002, 29.



FIG. 1



## 2.2 La relazione *counsellor* - cliente

L'altro aspetto fondamentale nella relazione di *counselling* è la figura del cliente: spesso diamo per scontato che la scelta sia univoca, cioè che sia il cliente a scegliere il proprio *counsellor*, in base alla propria sensibilità, ai valori o anche alla casualità. Ho narrato più sopra come Sara e Giovanni abbiano scelto me in base ad una serie di a-priori: sacerdote, non psicologo, perché «se no lui non verrebbe» (Sara) e anche perché «uno che non crede come può aiutarmi?» (Giovanni). Tuttavia non bisogna dimenticare che, trattandosi di un sistema, non si può trascurare il dato altrettanto fondamentale della “scelta” che il *counsellor* fa del cliente. Non voglio in questa sede inoltrarmi in questioni generali: ogni professionista ha un proprio criterio per individuare le persone che intende seguire e quelle a cui non si sente di poter essere di aiuto. Questi criteri, normalmente, hanno a che fare con le proprie premesse o con ragioni deontologiche riguardanti le affinità parentali (si può o no affrontare un percorso con un proprio congiunto?) o relazionali (seguire la fidanzata del proprio miglior amico?) e sono utili per delineare ambiti nei quali il *counsellor* sente di non poter operare con la necessaria equidistanza rispetto ai membri del sistema coinvolto

(se compreso). A me preme qui evidenziare come nel *counselling* in ambito religioso il cliente possa presentare caratteristiche particolari.

- *In primo luogo osserviamo che il cliente può non essere uno sconosciuto.* Spesso cercano aiuto persone che hanno conosciuto il *counsellor* per il suo ruolo pastorale (sacerdotale o laicale): citavo prima il caso di Sara ma potrei allungare di molto l'elenco narrando di persone che ho conosciuto per via del mio ministero e che, ad un certo momento, mi hanno chiesto aiuto per altri problemi, non necessariamente di natura spirituale. È necessario, certamente, comprendere bene i motivi per cui lo fanno: le persone, spesso, sentono di aver bisogno “genericamente” di aiuto. Per la maggior parte dei casi non hanno chiaro quale possano essere le differenze tra un accompagnamento spirituale, una confessione o un percorso di *counselling*, e spesso il primo colloquio (talora solo telefonico) non è sufficiente a delineare quale sarà il *setting* prescelto nel proseguo della relazione. Questo primo approccio, tuttavia, è comunque un momento prezioso per la formulazione di una prima serie di ipotesi utili per impostare bene il colloquio successivo.

- *Secondariamente può essere una persona che si è conosciuta nell'ambito di un colloquio spirituale.* Ad esempio un presbitero, attraverso il Sacramento della confessione, viene a contatto con i vissuti più profondi delle persone: cercando di discernere le difficoltà derivanti da una immaturità di fede (inerenti la vita nello Spirito) piuttosto che da altre di natura più squisitamente relazionale o antropologica (anch'esse in certo modo “spirituali” ma nel senso della *psychè*, la dimensione dell'intelletto umano e del suo centro emozionale), si può trovare nella condizione di proporre ed indirizzare il penitente verso un percorso di *counselling*. Se lui stesso è un *counsellor* potrà occuparsene personalmente?

Elena 42 anni, sposata e madre di due bambine, durante una confessione mi narra una serie di episodi di molestie sessuali ricevute all'età di otto anni da un parente della madre. Non ha mai rivelato a nessuno questi episodi, se non, dopo moltissimi anni, alla sorella, la quale le ha raccontato di avere avuto anche lei delle *avances* da parte del parente ma di essere riuscita a respingerle, forse in virtù della sua maggiore età. La donna mi racconta di alcune difficoltà, soprattutto nei rapporti di intimità col marito, che lei attribuisce al dolore patito in quei giorni lontani: alla mia domanda se si fosse mai rivolta ad un professionista (medico, psicologo ecc.) risponde che non si è mai sentita pronta e che teme di soffrire troppo a ripercorrere quegli episodi. Le propongo di fare insieme un percorso di chiarificazione e di aiuto per scegliere cosa fare, e lei, sollevata, accetta.

Una precisazione importante da fare è che, in questo come in altri casi, è il *setting* che individua il tipo di relazione, non viceversa: in aggiunta si deve dire che quanto saputo sotto il sigillo confessionale non può essere utilizzato in nessun'altra circostanza. Ma anche se – per ipotesi – così non fosse, da un punto di vista deontologico sarebbe sbagliato iniziare un percorso di *counselling* a partire da ciò che si è udito nel corso di una confessione o di un colloquio di accompagnamento spirituale.

Invito Elena ad un colloquio (non in chiesa, stavolta, ma nello studio dove ricevo i clienti) durante il quale mi faccio narrare di nuovo quali siano i suoi bisogni: sui dati raccolti in questa fase (non su quanto udito nella confessione) inizio a formulare una prima serie di ipotesi che mi guideranno successivamente nella formulazione delle domande.

Nell'azione sacramentale della confessione, pur lasciando spazio alla narrazione attraverso semplici domande facilitatrici, è inevitabile anche l'esigenza di utilizzare molte domande lineari, chiuse<sup>34</sup>, cui far seguire degli ammonimenti, necessari in quanto la confessione ha pur sempre il carattere di un giudizio sul comportamento morale del penitente.

Durante il primo colloquio con Elena utilizzo pochissime domande lineari, giusto quelle necessarie per posizionare cronologicamente gli eventi, e molte circolari e aperte che l'aiutino a focalizzare le difficoltà che avverte e gli effetti che esse provocano nella sua vita,<sup>35</sup> nonché ad esprimersi senza sentirsi pressata o giudicata. Cerco poi, in base agli elementi raccolti, di delineare la mappa del progetto di aiuto che, al termine dell'incontro le restituirò con la maggior chiarezza possibile.

È utile sottolineare che pur essendo già venuto a conoscenza di alcuni dei dolorosi episodi della sua infanzia non ho mai dato per scontato questo fatto e ho lasciato che Elena li ripettesse. Infatti sarebbe stato un grave errore non ripartire da capo, e così creando una sorta di continuità tra i due contesti (la confessione e il *counselling*) che invece dovevano essere lasciati rigorosamente distinti. Questo separare i due ambiti in maniera netta può, a prima vista, apparire artificioso: in realtà, nella mia esperienza, è abbastanza naturale e si connota come un'attenzione e un rispetto dei tempi e delle scelte della persona che chiede aiuto. Dare discontinuità aiuta infatti la chiarificazione della relazione: chi chiede aiuto può comprendere se desidera averlo come fedele o come cliente e a chi riceve la richiesta se darlo come religioso o come *counsellor*.

---

<sup>34</sup> Vedremo tra breve nello specifico i vari tipi di domande utilizzabili nel colloquio di *counselling*.

<sup>35</sup> Cfr. S. PIROLI, *Counselling sistemico*, cit., 92

L'unico elemento di continuità che io individuo in entrambi i *setting* (ma, naturalmente parlo a partire da una mia precisa scelta) è la gratuità dell'intervento: ora se essa è scontata nel colloquio spirituale non lo è affatto in quello di *counselling*. Anzi, per molti professionisti il farsi pagare è parte integrante del percorso in quanto delinea un *setting* relazionale ben preciso ed assolutamente diverso dall'aiuto che può esser dato in altri contesti familiari o amicali. Tuttavia dal mio punto di vista richiedere un compenso economico potrebbe fuorviare il cliente sui motivi profondi per i quali io accolgo la sua richiesta. Se infatti rispetto agli strumenti può operarsi una discontinuità, non è possibile separare il *counsellor* dal sacerdote. Consapevole di questa mia premessa non manco mai di sottolineare al cliente che l'intervento, pur se gratuito, in quanto espressione del mio ministero, è condotto con competenze professionali: ritengo questa precisazione importante perché

a) fuga il dubbio che l'intervento non si basi su abilità acquisite in modo serio e rigoroso nell'ambito di una formazione fondata su criteri scientifici ma che sia condotto con modalità "artigianali";

b) rassicura il cliente sul fatto che il *counsellor*-sacerdote non si aspetta da lui alcun compenso e questo previene una serie di "blocchi" derivanti da un'incertezza sul tipo di relazione in atto («lo fa perché vuole aiutarmi o perché ne trae un guadagno personale?»).

- Infine il rapporto *counsellor*-cliente in ambito religioso è delineato dal luogo stesso dove si svolge il colloquio. Indubbiamente nella relazione *counsellor*-cliente entra in gioco, come ho accennato poc'anzi, anche il luogo dove avviene l'incontro: questo avrà le caratteristiche di accoglienza, di silenziosità, la possibilità di disporsi frontalmente senza barriere in mezzo (come scrivanie e tavoli.) e via dicendo. Tuttavia non mi pare inutile fare alcune osservazioni sulla specificità del luogo situato in una struttura religiosa: sicuramente vi è una più forte connotazione, proprio come nel caso del *counsellor* sacerdote. Il cliente che si rivolge ad un professionista che opera in un consultorio di ispirazione cristiana o addirittura in locali pastorali ha, normalmente, delle aspettative che vanno in una certa direzione rispetto ad un altro che sceglie un operatore non connotato confessionalmente. Una delle difficoltà che si possono presentare nei primi colloqui è proprio quella di aiutare il cliente ad esplicitare le sue premesse e le sue aspettative rispetto al tipo di percorso intrapreso. Ciò è importante per

aiutarlo ad aprirsi al cambiamento: infatti è frequente che i valori cristiani che molti clienti dichiarano essere per loro indispensabili, si rivelano essere, nel corso della consultazione, dei gusci rigidi attorno a personalità piuttosto fragili<sup>36</sup>. L'interazione con un *counsellor* che si pone in maniera neutrale rispetto ad essi spesso genera interessanti cambi di prospettiva che permettono al cliente di vivere le proprie relazioni in modo diverso. In tal senso anche la disposizione fisica della sala dove avviene l'incontro e le modalità con le quali esso è condotto hanno un valore importante. Nella sistemica "ortodossa"

Le sedute hanno luogo in una stanza appositamente attrezzata, fornita di numerose poltroncine poco ingombranti, soffitto insonorizzato e ampio specchio unidirezionale. Il microfono, che è collegato con il registratore stereofonico nell'attigua camera di osservazione, è sistemato nel centro del lampadario. La famiglia viene immediatamente informata della nostra modalità di lavoro in équipe. Viene spiegato l'uso del microfono e dello specchio unidirezionale, dietro il quale, diciamo, stanno due colleghi che ci assistono nel nostro lavoro e con i quali ci riuniamo per discutere prima di chiudere ogni seduta.<sup>37</sup>

Questo *setting* logistico e queste modalità di conduzione, che anch'io ho appreso ed utilizzato durante il mio percorso formativo, hanno un loro significato nel contesto di uno studio privato ma potrebbero risultare alquanto stridenti in un colloquio condotto da un religioso o in un ambiente religioso, quale una parrocchia: credo, invece che potrebbero essere appropriate se proposte nell'ambito di un consultorio, seppure di ispirazione cristiana. Per la mia esperienza il colloquio trova la sua cornice ideale in una stanza di medie dimensioni, luminosa, arredata sobriamente (alcune poltroncine, un tappeto, una pianta, un piccolo tavolino ecc.) ma con toni caldi. La tecnologia attuale permette di riprendere il tutto con piccole telecamere, poco invasive, senza dover utilizzare pareti a specchio che rimandano più a sale da interrogatorio che a luoghi di ascolto: naturalmente il cliente dovrà essere informato del fatto che è ripreso o registrato e anche della possibilità che il materiale sia visionato da un'équipe di colleghi che aiuteranno il *counsellor* o i *counsellors* che conducono gli incontri nel loro lavoro di ipnotizzazione. Personalmente, tuttavia, proprio per non dare un'immagine troppo

---

<sup>36</sup> Questo tema è ben trattato e sviluppato in: D.W.WINNICOTT, *Gioco e realtà*, Armando Ed., Roma 1974.

<sup>37</sup> M.SELVINI PALAZZOLI – L.BOSCOLO – G.CECCHINI – G.PRATA, *Paradosso e contro paradosso*, Feltrinelli, Milano 1975, 2ª ed. Raffaello Cortina Editore, Milano 2003, 13.

stridente con il mio ruolo sacerdotale, pur utilizzando le registrazioni, lavoro da solo, facendomi supervisionare periodicamente da qualche collega.

### 2.3 Il sistema-famiglia<sup>38</sup>

Abbiamo esaminato quello che dovrebbero costituire le qualità di un buon *counsellor*: lasciando provvisoriamente da parte le tecniche di conduzione del colloquio, che affronteremo parlando del *counselling* alla famiglia, vediamo adesso cosa si intenda per “sistema” e in che senso la famiglia possa essere definita tale.

Quando parliamo di “sistema” ci viene naturale pensare a ciò che questo termine designa in matematica o in biologia, cioè un’organizzazione teorica mirante a classificare una serie di elementi o organismi con proprietà simili: in effetti un sistema è «un insieme di oggetti e di relazioni tra gli oggetti e tra i loro attributi»<sup>39</sup>. Tuttavia

descriviamo meglio gli oggetti di sistemi interattivi quando non parliamo di individui ma di persone-che-comunicano-con-altre-persone. La generalità e la indeterminatezza della definizione che abbiamo riportato sopra si possono ridurre notevolmente se si precisa il significato del termine “relazione”. (...) Diremo dunque che sono sistemi interattivi *due o più comunicanti impegnati nel processo di definire la natura della loro relazione (o che si trovano a un livello tale per farlo)*.<sup>40</sup>

In altre parole potremo dire che mentre un sistema formato da elementi immutabili (tipo i numeri primi) è un sistema *chiuso*, un sistema in cui vi sia scambio di materiali, energie e/o informazioni (ad esempio un branco animale) è un sistema *aperto* o *interattivo*: ogni sistema organico lo è perché ogni suo appartenente si trova ad essere in relazione con il suo proprio ambiente. Da un altro punto di vista, tuttavia, potremo anche dire che la famiglia è anche un sistema organizzazionalmente chiuso, cioè un sistema che consente il passaggio di quelle informazioni che sono coerenti con le

---

<sup>38</sup> Per questo argomento rimandiamo a P.WATZLAWICK – J.HELMICK BEAVIN– Don D.JACKSON, *Pragmatica*, cit., Cap. 4, “L’organizzazione dell’interazione umana”, 108-138; A. DI FABIO, *Counselling*, cit., Cap.II, Principali modelli teorici, 53-125; C.O’LEARY, *Counselling alla coppia*, cit., Cap.3 “I temi della terapia familiare”, 49-70; SCABINI E., *Psicologia sociale della famiglia. Sviluppo dei legami e trasformazioni sociali*, Bollati Boringhieri, Torino 1995, Cap. 3, “L’identità della famiglia”, 76-113; G.GILLINI – M. ZATTONI, *L’altra trama*, cit., Parte Prima, “Chi aiuta chi: esplorazione di ciò che occorre lasciar cadere per mettersi in una relazione d’aiuto al sistema-famiglia”, 17-54. Per una panoramica più ampia e completa sulla teoria sistemica vedi: G. BATESON, *Verso un’ecologia della mente. Nuova edizione ampliata*, Adelphi Edizioni, Milano 2002<sup>19</sup>.

<sup>39</sup> A.HALL – R.FAGEN, “Definition of System”, *General System Yearbook*, 1956, pp.18-28, cit. in P.WATZLAWICK – J.HELMICK BEAVIN– Don D.JACKSON, *Pragmatica*, cit., 110.

<sup>40</sup> *Ibid.*, 110-111.

premesse che lo regolano, ovvero con la sua organizzazione interna. Osserva la Fruggeri che

la sopravvivenza del sistema famiglia è l'esito di due processi intrecciati: quello morfostatico, che ne garantisce la continuità e la stabilità nei confronti delle continue variazioni dell'ambiente circostante o interno, e quello morfogenetico, che ne regola le trasformazioni<sup>41</sup>.

Ora questo principio vale, naturalmente, anche per il *counsellor*: perciò nell'intraprendere una relazione di *counselling* relazionale non si può che ragionare in tali termini, superando il "mito" dell'osservatore esterno. Chiunque venga in contatto con la famiglia (insegnante, operatore sociale, sacerdote, medico etc.) non può considerarsi *esterno* alla relazione d'aiuto: non esiste un soggetto *neutro* che osserva e un *oggetto* che viene osservato, ma un sistema osservante nel quale circolano le premesse (credenze, idee, valori, pre-giudizi) dell'uno e dell'altro. Inoltre è impossibile osservare un problema riguardante un componente prescindendo dagli altri. Ma anche uno dei membri del nucleo, vedendo il comportamento di un altro non può dire semplicemente «lui/lei è fatto così» oppure «è il suo carattere»: questo approccio è del tutto a-scientifico poiché, come abbiamo già accennato, in un sistema aperto ogni più piccola modificazione dell'uno muta l'equilibrio dell'insieme e dunque ogni persona è il risultato di molteplici e prolungate interazioni. Il *counsellor*, invece, deve comprendere che nel sistema-famiglia il tutto è molto di più che la somma delle parti<sup>42</sup> ed il cambiamento di una di queste parti influisce sull'intero sistema: si pensi come cambia la vita di una famiglia in conseguenza della prematura scomparsa di un figlio. Nell'approccio sistemico, infatti, non si parla di causalità in senso lineare ma in senso circolare: Watzlawick, ad esempio, mostra come ciascuno possa *punteggiare* in modo tanto diverso una certa serie di eventi che, ciò che per uno è la causa per l'altro può essere, invece, l'effetto. Come, ad esempio, nel caso della moglie che afferma di brontolare perché il marito è chiuso in se stesso mentre quest'ultimo dice di chiudersi proprio perché la moglie brontola<sup>43</sup>!

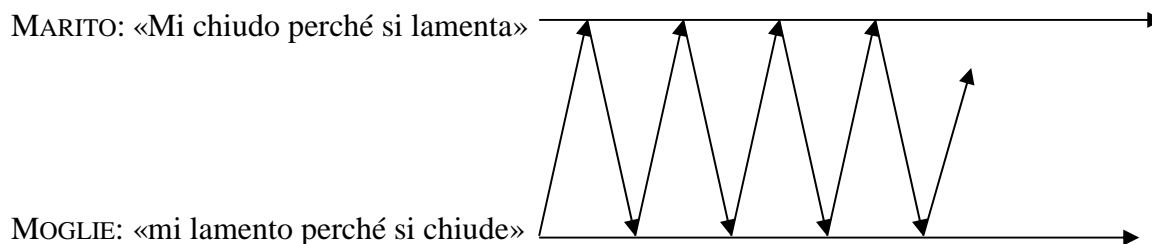
---

<sup>41</sup> L.FRUGGERI, *Famiglia*, in U.TELFENER L.CASADIO, (a cura di), *Sistemica*, cit., 329.

<sup>42</sup> Questa è la principale differenza tra l'approccio umanistico centrato sulla persona e quello sistemico centrato sulla relazione.

<sup>43</sup> Cfr. P.WATZLAWICK – J.HELMICK BEAVIN– Don D.JACKSON, *Pragmatica*, cit.,48-49.

FIG. 2



È chiaro che l'operatore non può pretendere di "correggere" l'uno o l'altro schierandosi da una parte (quella che lui ritiene giusta, perché la legge alla luce di un suo vissuto analogo ovvero di una sua premessa) ma si porrà a fianco di entrambi cercando di aiutarli ad esplorare altri scenari e ad indagare sui passi che li hanno portati a rinchiudersi ed a trincerarsi l'uno contro l'altro in un duello sfibrante.

È ben nota la distinzione, ripresa dalla pragmatica della comunicazione, tra trasmissione di energia e passaggio di informazioni: un calcio a un sasso (inerte) trasmette energia, un calcio a un cane (vivente) trasmette informazione; infatti il cane (vivente) elabora l'energia ricevuta come informazione e risponde di conseguenza (poniamo elabora l'informazione come un "ti aggredisco" e valuta se rispondere con la fuga, la sottomissione o con una contro-aggresione). Fatto è che, qualunque sia la risposta del cane al calcio, chi lo ha dato non potrà non tenerne conto nella mossa successiva, la quale a sua volta influenzerà la prossima mossa del cane.<sup>44</sup>

Dunque nel *counselling*, specialmente in quello alla famiglia, non è possibile concentrarsi su un elemento attribuendogli il ruolo esclusivo di causa-effetto perché equivarrebbe a dare la propria punteggiatura ad eventi che richiedono di essere approcciati da più punti di vista. Un rischio grosso, ad esempio, è quello di evidenziare un "caso patologico" in un sistema familiare ritenuto sano e ben funzionante, così come, ad esempio, tendono a fare i genitori che portano dallo psicologo il figlio «perché ha dei problemi» senza avere il minimo sospetto di poter essere una con-causa di tali disagi: il mito dell'osservatore esterno che ribadisce «io non c'entro» è difficile da eliminare<sup>45</sup>. Questo atteggiamento positivo che evita di cercare a tutti i costi un

<sup>44</sup> G.GILLINI – M. ZATTONI, *L'altra trama*, cit., 48.

<sup>45</sup> Nella relazione d'aiuto «I membri della famiglia sono considerati come gli elementi di un circuito di interazione. I membri del circuito non hanno alcun potere unidirezionale sull'insieme. In altre parole, il comportamento di un membro della famiglia influenza inevitabilmente il comportamento degli altri. Tuttavia è epistemologicamente errato considerare il comportamento di questo membro come la *causa* del comportamento degli altri membri. E questo per il fatto che ogni membro influenza gli altri ma è anche influenzato dagli altri»: M.SELVINI PALAZZOLI – L.BOSCOLO – G.CECCHINI – G.PRATA, *Paradosso e contro paradosso*, Cit., 5.



capro espiatorio per O'Leary «si fonda sulla fiducia che le persone siano flessibili e abbiano la capacità di recuperare e di evitare la patologizzazione»<sup>46</sup>. Pertanto, a mio avviso, da questo punto di vista il *counselling* relazionale si colloca sulla scia del *counselling* umanistico, centrato sulla persona.

Vi sono però dei concetti chiave specifici che occorre tener presente nell'operare col sistema-famiglia nel *counselling* relazionale<sup>47</sup>:

- le *regole della famiglia*: ognuna ne ha di proprie, esplicite e implicite, ed esse regolano le relazioni all'interno o all'esterno, sulla base del principio dell'autonomia organizzativa dei sistemi. Anche quando tali regole sono contestate (vedi, ad esempio, dai figli adolescenti) costituiscono una sorta di patrimonio storico che entra a far parte del modo d'essere di ciascuno: spesso sentiamo dire con disappunto da qualche giovane genitore «mi comporto proprio come mia madre!». Talora le regole si evolvono e si trasformano in veri e propri “miti familiari”, vale a dire in elementi di forte coesione interna, implicitamente accettati da tutti i membri (e dunque non oggetto di discussione o confronto) che caratterizzano il nucleo<sup>48</sup>. L'esplorazione di questi aspetti può rivelarsi decisiva per indirizzare il percorso verso un'evoluzione positiva, il trascurarne gli intrecci rischia di compromettere seriamente l'intero lavoro<sup>49</sup>.

- *I compiti in famiglia si evolvono*: non dimentichiamo che siamo in un sistema che muta e il trascorrere degli anni con tutte le inevitabili modificazioni possono cambiare radicalmente scenario. Così il successo professionale di un coniuge può

---

<sup>46</sup> C.O'LEARY, *Counselling alla coppia*, cit., 51.

<sup>47</sup> Cfr. *Ibid.*, 55-58.

<sup>48</sup> «Il costituirsi di un mito familiare rappresenta un fenomeno sistemico che ha importanti funzioni omeostatiche per la famiglia, assicurando una coesione interna ed una protezione esterna. Un mito familiare ha infatti un carattere sacro e favorisce la coesione del gruppo fornendo spiegazioni razionalizzate ai comportamenti dei vari membri della famiglia. Un mito familiare, nella misura in cui rappresenta le opinioni e le aspettative reciproche dei vari membri di una famiglia, è infatti legato allo strutturarsi delle regole di relazione che, seppure non stabilite esplicitamente, operano in molte aree comportamentali regolandone le transizioni. La funzione omeostatica dei miti familiari si attiva tipicamente ogniqualvolta vi sia pericolo di trasformazione, caos o rottura delle tradizioni familiari (Ferreira 1963)»: C. LORIEDO - A. PICARDI, *Dalla teoria generale dei sistemi alla teoria dell'attaccamento. Percorsi e modelli della terapia sistemico-relazionale*, Franco Angeli, Milano 2000, 169-170.

<sup>49</sup> Sull'argomento, veramente ampio ma di fondamentale importanza nel lavoro con le famiglie, vedi anche: P. BELTRANDO, *Nodi familiari*, Feltrinelli, Milano 1997; A. J. FERREIRA, “Miti familiari”, in P. WATZLAWICK – J. H. WEAKLAND, (a cura di), *La prospettiva relazionale*, Astrolabio, Roma 1978, 47; CIGOLI, *Intrecci familiari. Realtà interiore e scenario relazionale*, Cit.; NELLES, *Costellazioni familiari*, Cit.

scuotere in profondità l'autostima dell'altro, con inevitabili conseguenze all'interno del sotto-sistema coppia etc. Se non si sanno cogliere o accettare tali cambiamenti, la famiglia si trova ad essere pietrificata in tante «statue di sale»<sup>50</sup> e si può finire a situazioni “patologiche” come la madre anziana che punisce per le sue “marachelle” il figlio cinquantenne. Il *counsellor* deve saper cogliere tali dinamismi. L'idea del cambiamento come risultante di processi che procedono per fasi (teorie del ciclo di vita<sup>51</sup>), per oscillazioni tra vecchi e nuovi comportamenti, e per eventi critici che rendono necessaria riorganizzazione di ruoli e risorse, fornisce al *counsellor* un valido supporto per la comprensione della storia della persona e della famiglia.

- Le *pressioni ambientali* rappresentano un fattore decisivo da tener presente quando si opera con la famiglia: si pensi ad esempio all'influsso (negativo o anche estremamente positivo) che può avere la precarietà economica della famiglia sulla carriera scolastica di un ragazzo.

- I *modelli appresi in famiglia*: essi possono essere stati accolti in modo inconsapevole ma anche subito con sofferenza oppure rifiutati violentemente. Tuttavia restano sempre la griglia di riferimento trans-generazionale che regola i rapporti familiari e coglierne la presenza è indispensabile per condurre efficacemente l'intervento di counselling. Qui l'approccio sistemico dota l'operatore di un prezioso strumento per esplorare le relazioni familiari attuali e passate (trigenerazionali), cioè del genogramma familiare, di cui tratteremo diffusamente più avanti<sup>52</sup>.

- Anche le questioni riguardanti *i confini* all'interno del nucleo familiare sono importanti: per esempio capire quali siano i livelli di intimità, di apertura nella comunicazione, di *privacy* etc. è estremamente importante. In tal modo, ad esempio, si possono individuare più facilmente le origini delle frustrazioni profonde di coppie che hanno mutuato la loro capacità di trasmettere l'affettività da nuclei familiari portatori di premesse diverse<sup>53</sup>.

---

<sup>50</sup> L'espressione è in: G. GILLINI - M. ZATTONI, *Ben-essere in famiglia. Proposte di lavoro per l'autoformazione di coppie e di genitori*, Queriniana, Brescia 2002<sup>7</sup> (riveduta e ampliata), 35-46.

<sup>51</sup> Per una panoramica sintetica si veda: U. TELFENER, “Ciclo di vita”, in U. TELFENER L. CASADIO, (a cura di), *Sistemica*, cit., 332-335; per un maggior approfondimento: E. SCABINI – V. CIGOLI, *Il familiare. Legami, simboli e transizioni*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2000; E. SCABINI – R. IAFRATE, *Psicologia dei legami familiari*, Il Mulino, Bologna 2003.

<sup>52</sup> Vedi oltre, pagg. 42-45.

<sup>53</sup> Molte delle difficoltà relazionali legate alla trasmissione dell'affettività, infatti, nascono dalla premessa-pregiudizio che il mio modo di amare corrisponda a quello del mio partner o, se vogliamo dirlo in altro modo, che io mi aspetto di ricevere l'amore con le medesime modalità con le quali lo offero:

- Tra i fattori che più influiscono nel dinamismo del sistema-famiglia sono le *alleanze* che si possono instaurare tra i suoi membri (spesso contro altri membri) e le *gerarchie interne*: soprattutto queste ultime possono presentare elementi di incongruenza e, di fatto, essere diverse da come sono vissute e dichiarate. Accade spesso nelle cosiddette “famiglie allargate” che il nuovo partner ritenga, in base al suo modello gerarchico, di dover esercitare, *in quanto adulto*, una responsabilità di tipo genitoriale sui figli dell’altro; viceversa altri non ne assumono alcuna perché, nel loro modello di riferimento, solo il *genitore* può “comandare”. Questo può generare forti elementi di incomprensione e di instabilità sia nella coppia che in tutta la famiglia e un intervento di counselling ben condotto può fornire un aiuto decisivo.

Ma come fare emergere tutti questi elementi nel corso delle sedute? Attraverso specifiche tecniche di conduzione del colloquio: nel prossimo capitolo indicheremo le principali, alcune generali e altre proprie del *counselling* familiare.

---

questa importante è ben sviluppata in: G. CHAPMAN, *I cinque linguaggi dell'amore*, Editrice Elledicci, Torino 2002; ID., *I cinque linguaggi dell'amore con gli adolescenti*, Editrice Elledicci, Torino 2003.



CAPITOLO TERZO  
TECNICHE DEL COLLOQUIO DI COUNSELLING FAMILIARE

### 3.1 Le domande

Il colloquio nel *counselling* sistemico avviene soprattutto attraverso domande: è ovvio che per porre quelle *giuste*, cioè quelle realmente utili al cliente per chiarificare la sua situazione, occorrono capacità di ascolto, competenza, abilità e sensibilità. Porre troppe domande o porle troppo in fretta, quando ancora non si è stabilita una relazione empatica col cliente può essere altamente controproducente. Sappiamo per esperienza che quotidianamente facciamo domande/non-domande che ricevono risposte/non-risposte, tipo «Come va?», «Bene, grazie»: nel fare la domanda non ci interessa sapere *veramente* lo stato interiore o fisico dell'interlocutore e, da parte sua, questo non si sognerebbe mai di rispondere narrando il *suo intimo stato d'animo* in quel momento. Tuttavia la stessa domanda posta con un certo tono di voce o in un altro contesto (ad un amico caro, nel corso di un colloquio di accompagnamento spirituale etc.) assume una valenza diversa: da questa osservazione possiamo dedurre che le risposte sono influenzate da:

1. la *persona* che rivolge la domanda;
2. *come* la domanda è posta (tono di voce, atteggiamento, linguaggio non verbale);
3. *quando* è posta la domanda;
4. *cosa* chiede la domanda;
5. il *contesto* in cui è posta (*dove*).

Vi sono diversi tipi di domande ma non tutti sono utilizzabili in un colloquio di *counselling*: quelle più utili ed efficaci al fine di innescare un cambiamento nel cliente possono essere:

- *le domande di facilitazione*: sono quelle che lo aiutano ad esprimersi liberamente e/o a rivedere i propri punti di vista: non servono ad “avere informazioni” in senso stretto ma forniscono indicazioni importanti in rapporto a quelli che nel paragrafo precedente abbiamo definito “concetti chiave”.

- *Le domande aperte:* offrono la possibilità al cliente di allargare il discorso, tipo: «Potrebbe dirmi qualcosa di più?»; «Com'era la situazione quando andava meglio?»; «C'è qualche altro aspetto che aveva considerato?» ecc. Sono domande che danno la possibilità di risposte ampie che occorre saper ascoltare non solo a livello di *contenuto* (cosa dicono) ma anche a livello di *relazione* (come lo dicono e perché).
- *Le domande che si riferiscono al passato o al futuro:* possono essere un'utile fonte di informazione ed aiutare il cliente ad un'auto-anamnesi della propria situazione e ad individuare prospettive future.

Vi sono, inoltre, tipi di domande da utilizzare con attenzione:

- *Le domande chiuse:* sono quelle a cui si risponde con un sì o un no: usabili solo se si vogliono informazioni specifiche in quanto non favoriscono nessuna elaborazione da parte del cliente.
- *Le domande "perché":* risultano essere problematiche in quanto il cliente ha spesso difficoltà a dare una risposta specifica e precisa. È invece possibile chiedere che spiegazione si dà la persona di un comportamento proprio o altrui: ad esempio, durante il primo incontro ho chiesto a Sara:

*Counselor:* «Sara, secondo lei perché Giovanni non sarebbe disponibile a parlare con uno psicologo?».

*Sara:* «Lui dice che se una persona non condivide i suoi valori cristiani non può capirlo e potrebbe dargli indicazioni sbagliate».

Sia le domande chiuse che quelle che richiedono una spiegazione rientrano tra le domande lineari: queste

vengono formulate per orientare il terapeuta sulla situazione del cliente e sono basate su premesse lineari circa la natura dei fenomeni mentali. L'intento di queste domande è prevalentemente investigativo. (...) La posizione concettuale dell'ipotesizzazione lineare contribuisce a dare il contenuto e il focus per generare queste domande lineari. Inclusa in questa posizione è anche l'abitudine di pensare in termini "normativi". (...) Di conseguenza le domande lineari sul problema portano ad un atteggiamento di giudizio, cioè che qualcosa è sbagliato e non dovrebbe andare in questo modo. Questo spesso genera vergogna, sensi di colpa e atteggiamenti di difesa nel cliente e nella famiglia.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> K. TOMM, "Intendi porre domande lineari, circolari, strategiche o riflessive?", *Il Bollettino. Quadrimestrale di informazione sull'approccio sistemico*, n.24, 1991, 6-7.

Quanto detto non deve portare a pensare che le domande lineari debbano essere bandite dal colloquio di *counselling*: esse saranno comunque indispensabili per precisare alcuni punti, per collocare cronologicamente un certo evento ecc. Tuttavia, perché il loro uso sia veramente funzionale nella relazione d'aiuto il *focus* deve essere mantenuto sul cliente e, nel formulare la domanda occorre chiedersi in che misura sia utile a comprendere meglio il suo punto di vista, che spiegazioni lui si da di un evento, quale sia il suo *locus of control*<sup>55</sup>.

- Assolutamente da evitare sono *le domande allusive e/o retoriche*: poiché inducono di per sé una certa risposta («E non le sembra che sia bello?»; «Non sarà stato mica favorevole?») pongono il cliente nella condizione di accondiscendere il punto di vista del *counsellor*. Sono, più che domande, opinioni personali formulate ad alta voce, raramente utili o utilizzabili.

In ultimo voglio soffermarmi su due tipi di domande assolutamente indispensabili per la conduzione del colloquio sistemico:

- *Le domande circolari*. Anche queste domande hanno un intento esplorativo ma di segno completamente diverso da quello delle domande lineari. Esse sono poste per delineare la «struttura che connette»<sup>56</sup> tra loro i vari componenti del sistema famiglia: esplorano i rapporti tra le persone ma anche tra loro ed eventi, sono utili a comprendere i contesti in cui si muovono, o «i sistemi significativi del cliente (famiglia, scuola, lavoro, reti relazionali informali o formali)»<sup>57</sup>. Le domande circolari aiutano a mettere in connessione eventi o persone, dunque sono sempre diadiche o triadiche, cioè mirano a connettere tra di loro i due o tre soggetti cui si riferisce il contesto: durante il quarto colloquio Sara asserisce di non sentire nei propri confronti la piena fiducia di Giovanni e che sebbene lei abbia superato tanti dubbi rispetto alla loro relazione avverte che lui ne nutre ancora molti. A un certo punto afferma:

Sara: «Se almeno mi dicesse che le conseguenze di quanto ho fatto (il tradimento) non si possono superare e che ormai lui se ne è fatto una ragione, me la farei anch'io».

*Counsellor*: «Cosa si aspetterebbe, dunque, da Giovanni?».

Sara: «Io vorrei che si prendesse la responsabilità di lasciarmi o di stare con me».

---

<sup>55</sup> Cfr. S. PIROLI, *Counselling Sistemico*, cit., 82.

<sup>56</sup> K. TOMM, "Intendi porre domande", cit., 7.

<sup>57</sup> S. PIROLI, *Counselling Sistemico*, cit., 82.

- Counsellor*: «Giovanni, quale pensa sia il motivo per cui Sara le dice questo?».  
 Giovanni: «Credo perché col cuore l'ho perdonata ma con la testa no».  
*Counsellor*: «Dal suo punto di vista cosa si aspetterebbe che facesse per aiutarla a perdonarla fino in fondo?».  
 Giovanni: – guardandola intensamente - «Ha fatto già tutto quanto poteva fare».

Questo stralcio di colloquio, costituito da una serie di tre domande diadiche, mostra bene come le domande circolari aprono all'esplorazione del punto di vista dell'altro e, inoltre «creano un nuovo ampliamento di campo in una direzione inabituale (vedere con gli occhi dell'altro non è un esercizio frequente)»<sup>58</sup>: esplorare le connessioni, il contesto, le differenze ha un effetto sicuramente liberatorio sulla famiglia. In particolar modo vorrei sottolineare che in ambito religioso questa attenzione a connettere senza mai esprimere giudizi morali di qualsiasi genere è tanto più importante perché è proprio il punto nevralgico che differenzia il *setting* di *counselling* dalla Confessione, dove l'aspetto morale è predominante. Spesso, infatti, i clienti pongono domande per “ottenere” dal prete-*counsellor* un giudizio sulla *moralità* delle loro azioni: in questi casi è decisivo non dare loro risposte ma neppure eludere la portata delle richieste. Se si riesce ad ascoltare il sentimento che si cela dietro la richiesta (ed un *counsellor* esperto e dotato di buona empatia dovrebbe essere in grado di farlo) si può essere di maggior aiuto che non fornendo un nostro parere in merito.

Esempio:

- Giovanni: «Lei pensa che come cristiano faccio male a non perdonarle il tradimento?».  
*Counsellor*: «Rispetto a questo quali sono i sentimenti che prova?»  
 Giovanni: «Mi sento in colpa per non riuscire a perdonare».  
*Counsellor*: «Cosa pensa potrebbe fare per superare questo sentimento?».  
 Giovanni: «Potrei cercare di comprendere i motivi per cui l'ha fatto».

L'idea che sia il “professionista” (terapeuta, *counsellor* o prete che sia) la persona deputata a dare il consiglio giusto chiude il campo a prospettive più ampie: dare, invece, descrizioni diverse può generare visioni altre, aperte verso inattesi cambiamenti. Le domande circolari, infine, producono un effetto “accettante” nei confronti del *counsellor* in quanto ne intensificano la neutralità e la sua capacità di accogliere il cliente o la famiglia così come sono: tale accettazione «ha in se stessa un

---

<sup>58</sup> B. GIORGIO – M. DOGLIO – S. QUADRINO, (a cura di), *Le parole del counselling sistemico*, cit., 24.



potenziale terapeutico, opponendosi agli effetti paralizzanti del biasimo, che è così diffuso nelle famiglie sintomatiche».<sup>59</sup>

- *Le domande riflessive.* Tomm descrive tali domande come «poste per influenzare il cliente o la famiglia in un modo più indiretto o generale, e sono basate su premesse circolari sulla natura dei processi che hanno luogo nel sistema terapeutico. L'intento di queste domande è prevalentemente facilitativo»<sup>60</sup>. Esse sono «sintoniche con gli obiettivi primari del processo»<sup>61</sup>, in quanto favoriscono l'autoconsapevolezza del cliente e dunque la propria autodeterminazione. Rientrano in tale categoria tutte le domande ipotetiche e orientate al futuro e quelle che consentono di introdurre punteggiature diverse, relative al punto di vista dell'osservatore. Infatti tali domande accrescono «l'abilità di distinguere comportamenti, eventi e significati in relazione al proprio ruolo»<sup>62</sup>. Un'altra caratteristica delle domande riflessive è quella di aiutare a chiarificare e a distinguere aspetti del problema che nel cliente sono confusi o indefiniti o anche per introdurre ipotesi volte a favorire il cliente nella ricerca di nuove soluzioni. Elena dice di essere costretta a chiamare tutti i giorni sua madre perché se non lo facesse lei non si farebbe viva:

*Counselor:* «Cosa pensa farebbe sua madre se, mettiamo, lei stesse un paio di giorni senza telefonarle?».

Elena: - Dopo alcuni istanti di silenzio - «Immagino mi chiamerebbe lei».

In seguito la cliente fa proprio così e torna esultante perché sua madre ha iniziato a telefonarle: «Non avevo mai pensato – dice soddisfatta - che il motivo per cui non mi chiamava era il fatto che la chiamavo sempre io».

Le domande riflessive producono effetti generativi sulla famiglia perché «tendono a generare nuove connessioni e nuove soluzioni secondo modalità e tempi personali»<sup>63</sup>. Anche nel *counselor* le domande riflessive generano effetti benefici, inducendolo ad un maggiore uso della creatività: «Se una domanda “non funziona” nell'aprire uno spazio alla famiglia per evolvere più liberamente, il terapeuta ceca

---

<sup>59</sup> K. TOMM, “Intendi porre domande”, Cit.,12.

<sup>60</sup> *Ibid.*,8.

<sup>61</sup> S. PIROLI, *Counselling Sistemico*, cit., 84.

<sup>62</sup> *Ibid.*

<sup>63</sup> K. TOMM, “Intendi porre domande”, cit.,11.

un'altra che abbia maggiore probabilità di liberare le capacità naturali di autoguarigione dei clienti»<sup>64</sup>.

### 3.2 La riformulazione

Abbiamo visto una panoramica, sia pur sommaria, delle domande: esse, però, non sono l'unica tecnica di conduzione del colloquio di *counselling*: l'altra sua colonna portante, infatti, è rappresentata da uno strumento fondamentale: la *riformulazione*<sup>65</sup>.

Questa tecnica costituisce una modalità comunicativa d'ascolto e di relazione che consiste nel ri-dire e ri-offrire all'emittente la sua comunicazione utilizzando o le sue stesse parole o altre pertinenti, a seconda che si voglia riformulare attingendo alle stesse parole, oppure in maniera più coincisa o più chiara. Perché una riformulazione possa essere considerata efficace il counsellor deve ottenere però l'approvazione del cliente. Nel caso in cui questo non si verifichi il cliente proverà a spiegarsi nuovamente<sup>66</sup>.

Non è tanto importante riformulare correttamente: spesso risulta più utile una riformulazione "sbagliata" di una corretta, in quanto il cliente è portato a riflettere partendo da un'altra prospettiva: inoltre lo scopo della riformulazione è quello di far sentire il cliente protagonista del colloquio e di rassicurarlo sull'effettivo interesse del counsellor alle sue problematiche. Vediamo, a titolo esemplificativo, alcuni dei più comuni tipi di riformulazione.

- La *riformulazione – parafrasi* ridice con altre parole quello che è affermato dal cliente. Ad esempio:

Cliente: «Mio marito non mi fa mai un complimento».

Counsellor: «Sta dicendo di non sentirsi apprezzata da suo marito?».

Una variante è rappresentata dalla *riformulazione-riassunto*: questa è particolarmente utile se il cliente tende a parlare molto: occorre attenzione per riuscire a distinguere, nella narrazione, ciò che per il cliente è *essenziale* e ciò che è *secondario*. Inoltre, dato che un riassunto implica, da parte del *counsellor*, una selezione dei dati da lui ritenuti salienti, occorre che egli abbia ben presente che ogni riassunto rappresenta un compromesso tra la narrazione del cliente e le proprie punteggiature e premesse.

---

<sup>64</sup> *Ibid.*, 12-13.

<sup>65</sup> Cfr. R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counselling*, cit., Cap.4, La riformulazione, tecnica base del counselling, 71-90; A. DI FABIO, *Counselling*, cit., 170-177.

<sup>66</sup> *Ibid.*, 172.

- *Riformulazione analogica* (o *riformulazione per immagine*): il *counsellor* utilizza un codice analogico per descrivere ciò che è espresso dal cliente col linguaggio verbale e non verbale. Esempio:

Cliente: - stropicciandosi gli occhi e sbadigliando - «Sono molto stanco»  
Counsellor: «È come se non riuscisse a tenere letteralmente gli occhi aperti».

- *Riformulazione correttiva*: ve ne sono di diversi tipi:

a) *riformulazione-sottolineatura*: riprende sottolineandole le parole di un'asserzione fatta con enfasi particolare:

Cliente: «Non riesco a sopportarlo, qualche volta lo ucciderei!».  
Counsellor: «Lo ucciderebbe...».

b) *Riformulazione rovesciamento figura-sfondo*: Rogers utilizza come esempio la classica figura/sfondo della psicologia della *Gestalt*. La riformulazione serve per rovesciare l'immagine mostrando un aspetto rimasto latente.

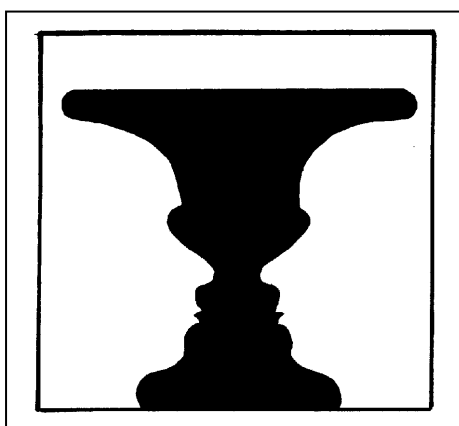


FIG. 3

#### Figura-sfondo

Questa immagine classica della teoria della Gestalt è un'immagine a doppio senso: considerando il nero come figura e il bianco come sfondo, è un calice, viceversa è un profilo doppio. Si chiama "figura" ciò che stacca dallo "sfondo". Non si aggiunge né si toglie nulla all'immagine rovesciando il rapporto figura-sfondo.

Esempio<sup>67</sup>:

Il cliente: «La città in cui vivo è proprio un buco. Tra quasi centomila abitanti e si possono contare sulle dita quelli con i quali è possibile sostenere una conversazione semplicemente intelligente. Osservi che non dico "interessante" ma, semplicemente, "intelligente".

Risposta: «Da un certo punto di vista, come quello dell'intelligenza, Lei si trova, perciò, praticamente da solo nella sua città».

Naturalmente per operare una riformulazione del genere occorre una grande esperienza e capacità di cogliere il paradosso contenuto nell'affermazione del cliente

<sup>67</sup> In: R. MUCCHIELLI, *Apprendere il counselling*, cit.,76.

per restituirgli una sorta di «contro paradosso»<sup>68</sup>, capace di *ristrutturare* il suo punto di vista. Senza un'adeguata esperienza e capacità empatica, tuttavia, si rischia di fare una vera e propria ingerenza nel vissuto del cliente e si finisce per ristrutturare le sue affermazioni non a partire da ciò che lui sente e crede ma dalla nostra reazione al suo racconto: in altre parole per poter adeguatamente ristrutturare occorre aver ben chiare le proprie premesse e saperci fare i conti!

c) *Riformulazione-critica*: esplicita un contenuto dell'enunciato del cliente rimasto latente perché questi possa verificare la validità della sua affermazione. Esempio:

Cliente: «Mio marito non mi ha mai fatto un bel regalo».

Counsellor: «Da quando conosce suo marito nessun suo regalo le è mai piaciuto».

d) *Riformulazione-chiarificazione*: si usa per rimandare il cliente al senso delle sue parole. Occorre stare bene attenti a ciò che è per lui essenziale, per non correre il rischio di dare una nostra interpretazione:

Cliente: «Mi chiedo se è la stanchezza che mi fa sentire triste o se è la tristezza che mi rende stanco».

Counsellor: «Il problema, dunque, è capire come si intrecciano stanchezza e tristezza».

Come si può desumere da questi sommari e semplici esempi, l'utilizzo congiunto e ben integrato delle domande e della riformulazione può aprire, nel colloquio di *counselling*, scenari più vasti di quelli che il cliente vedeva in partenza: si tenga ben presente, però, che le tecniche non possono sostituire mai la capacità di ascolto e l'empatia, che restano alla base dell'approccio centrato sulla relazione.

### 3.3 Il genogramma

Un ulteriore strumento di lavoro nel colloquio sistemico, del quale abbiamo accennato più sopra, è rappresentato dal genogramma. Il suo uso può connettersi all'antica abitudine di disegnare l'albero genealogico della propria famiglia per mostrarne le origini, le parentele, i matrimoni ecc., quasi mostrandone una "mappa". Questo strumento trova, a livello di relazione d'aiuto, i suoi presupposti teorici in Murray Bowen<sup>69</sup>, psicanalista in seguito dedicatosi allo studio della famiglia in chiave

---

<sup>68</sup> Questo termine è stato coniato nell'ambito della Scuola Milanese di Terapia della Famiglia. Per il suo uso vedi: M. SELVINI PALAZZOLI – L. BOSCOLO – G. CECCHINI – G. PRATA, *Paradosso e contro paradosso*, Cit.

<sup>69</sup> M. BOWEN, *Dalla famiglia all'individuo*, Roma, Astrolabio, 1979.

sistemica, il quale ha osservato che l'individuo è, per così dire, il "prodotto" di un processo plurigenerazionale. In seguito i suoi studi, condotti in un'ottica prevalentemente clinica e mirati ad indagare l'origine della mancata differenziazione del Sé dalla propria famiglia, furono sviluppati da Monica McGoldrick e Randy Gerson per evidenziare, attraverso l'osservazione delle ridondanze, «le modalità di risposta agli eventi vissuti da almeno tre generazioni»<sup>70</sup>. In sistemica, però, il *counsellor* utilizza il genogramma non tanto per compiere un'esplorazione sulla famiglia dei clienti (premessa lineare) quanto per aiutarli «a connettere se stessi ai sistemi dei quali sono parte, sollecitandoli a descrivere il loro ambiente relazionale e quindi, inevitabilmente, la loro posizione al suo interno»<sup>71</sup>. Vi sono molte varianti nell'utilizzo del genogramma: normalmente si utilizzano simboli convenzionali (quadrato per l'uomo, cerchio per la donna, linea che li congiunge per indicare un matrimonio, croce per segnalare il decesso ecc.) che qui tralascio di indicare. Infatti mentre nella terapia il genogramma è costruito dal terapeuta stesso (che, con questo strumento, dispone in ordine molti dei dati appresi e raccolti durante i colloqui), nel counselling, di norma, si lascia che sia il cliente stesso a disegnarlo. Questo fornisce la possibilità di ricevere dati o dettagli aggiuntivi anche osservando come egli lo compone e lo disegna fisicamente.

Alla fine del terzo incontro chiedo a Sara e Giovanni di disegnare a casa, in un momento di tranquillità, il genogramma della propria famiglia. Consegno loro un foglio bianco formato A4 e indico solo alcune caratteristiche convenzionali, lasciando loro però la libertà di esprimersi come meglio credono.

Chiedo anche loro di indicare *tre persone particolarmente significative per loro* e di provare ad indicare per ciascuna, se li trovano, dieci aspetti positivi e dieci negativi.

L'incontro successivo mi riportano il loro foglio: sono entrambi felici, mi dicono che sono contenti del lavoro che hanno fatto perché grazie a questo hanno ripensato a molte persone della loro famiglia. Hanno fatto fatica, però, a trovare tante caratteristiche, pur trattandosi di persone a loro ben note. I lavori sono molto diversi: Giovanni ha usato una penna nera, tratto fino (vedi FIG. 4). Il suo genogramma è chiaro, leggibilissimo. Si ferma ai nonni, il nonno paterno non è indicato: accanto a sé mette Sara e la unisce con una linea continua, come se fossero sposati. Sotto ha anche lo spazio per le caratteristiche principali delle persone significative che ha scelto (genitori e sorella).

Sara ha utilizzato pennarelli colorati (vedi FIG.5): il suo genogramma non è disegnato con linee ortogonali ma con una sorta di semicerchi con

---

<sup>70</sup> S. MONTÀGANO – A. PAZZAGLI, *Il genogramma. Teatro di alchimie familiari*, Milano, Franco Angeli, 2002, 62. Per un ulteriore approfondimento si può vedere anche: V. CIGOLI, *L'albero della discendenza. Clinica dei corpi familiari*, Milano, Franco Angeli, 2006.

<sup>71</sup> S. PIROLI, *Counselling sistemico*, cit., 127.

freccia finale che collegano le persone (le donne incorniciate in giallo e gli uomini in blu) e lo fanno somigliare ad un grappolo d'uva. Non mette una croce per indicare le persone decedute ma un asterisco. Lei risale fino ai bisnonni: sotto il suo nome (però in diagonale) anche lei scrive " + Giovanni", come ha fatto per le altre coppie sposate presenti nel genogramma. Ha anche molte "freccie" senza nome («So che erano molti fratelli ma conosco solo alcuni nomi», dice) mentre la linea di discendenza principale è contrassegnata da un tratto più marcato.

FIG.4

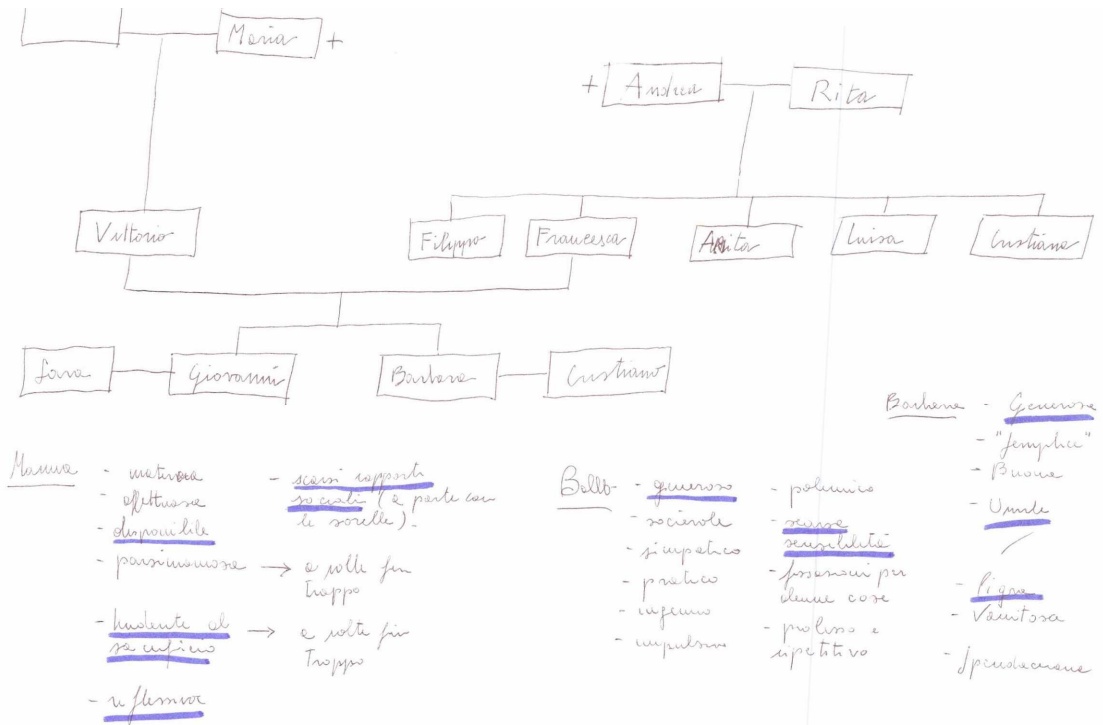
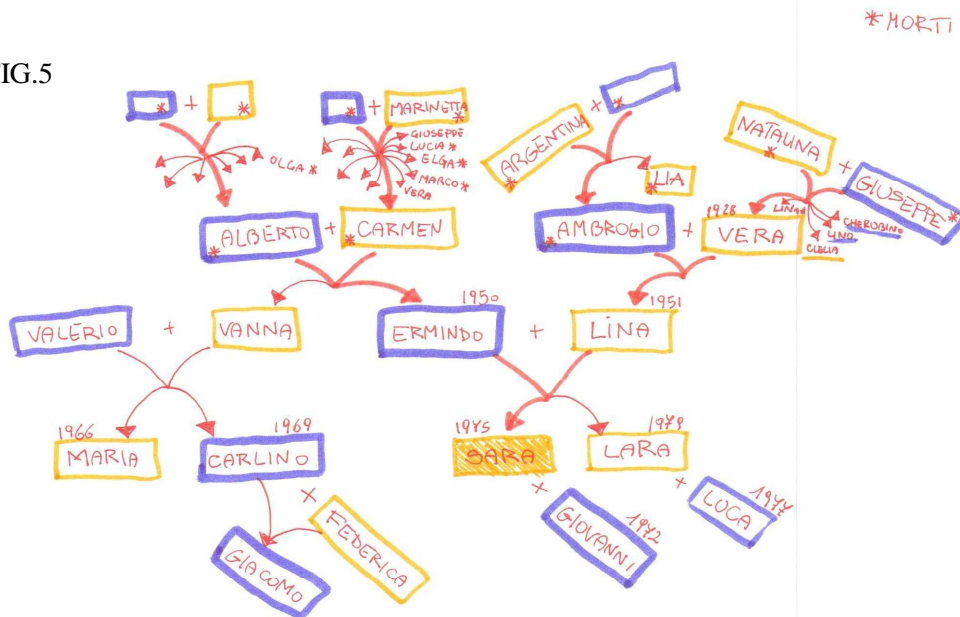
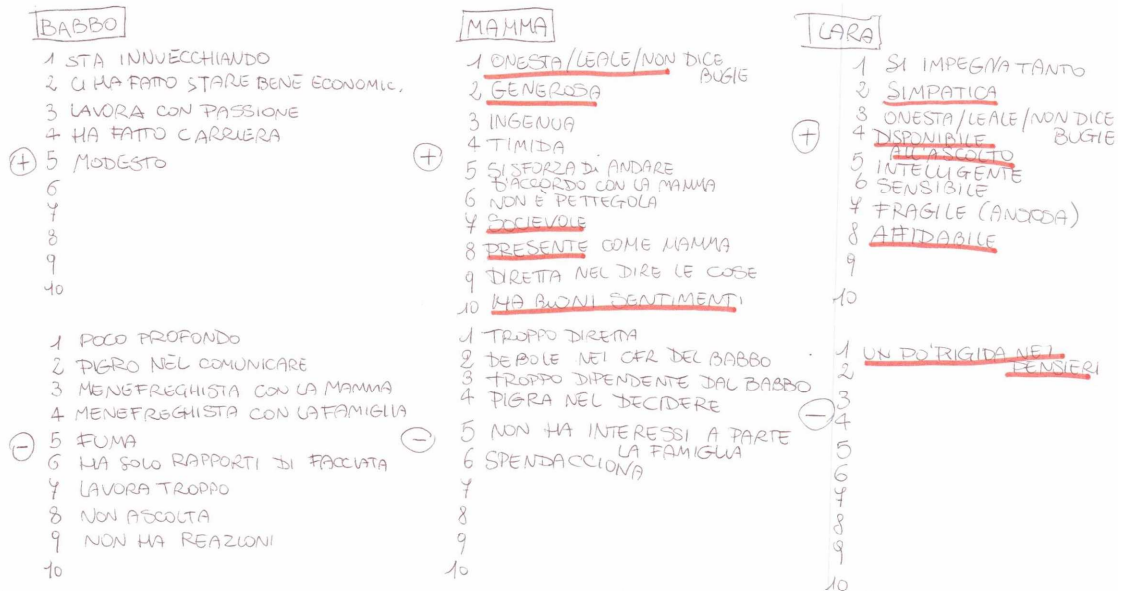


FIG.5



Le persone significative prescelte sono, anche per lei, i genitori e la sorella, di cui ha trovato molte caratteristiche (vedi FIG. 6): nel padre prevalgono le negative, nella madre e nella sorella le positive (la sorella ne ha solo una negativa!).

FIG.6



Faccio commentare loro il lavoro, me lo spiegano nei dettagli e, reciprocamente, commentano quello dell'altro. In questa fase utilizzo molte domande triadiche per aiutarli a connettere tra loro i vari componenti della famiglia ed aiutarli ad esplorare in profondità le relazioni. Verso la metà dell'incontro chiedo loro un ulteriore esercizio:

«Provate adesso a sottolineare, tra tutte le caratteristiche che avete indicato, quelle che ritrovate nel vostro partner».

Dopo pochi minuti iniziamo a parlare di ciò che è emerso: Sara e Giovanni sono come "stupiti" di ritrovare nel proprio compagno tanti tratti che appartengono ai propri familiari. Si iniziano a delineare in maniera nuova connessioni e relazioni che finora erano restate implicite.

In ambito pastorale l'uso del genogramma si rivela prezioso anche per aiutare i componenti della coppia (specialmente nel tempo del fidanzamento) a comprendere "come si sono scelti", ad esempio per differenza o per somiglianza con membri della propria famiglia d'origine. Con Sara e Giovanni l'utilizzo di questo strumento si è rivelato particolarmente utile a loro per far emergere analogie e differenze delle rispettive famiglie ed aiutarli a confrontarsi sui valori di riferimento e a me come *feedback* rispetto ad alcune ipotesi su legami trigenerazionali.

### 3.4 Specificità della relazione d'aiuto alla famiglia

Da quanto detto fin qui si può già aver compreso come il *counselling* possa essere uno strumento tra i più efficaci nel campo delle relazioni d'aiuto: ciò che diremo ora darà indicazioni più specifiche per quel che riguarda il suo utilizzo con la famiglia. Iniziamo subito con l'osservare la differenza tra il *counselling* individuale e quello con i gruppi familiari: abbiamo già accennato che la psicoterapia sistemica alla famiglia si basa sul rifiuto della visione organicista che vede gli individui con problemi psichici come persone "isolate" le cui famiglie sono ininfluenti ed anche immuni dall'effetto della loro malattia. Nel colloquio individuale di *counselling* si richiede, come abbiamo visto, un'adesione totale ed incondizionata al punto di vista del cliente: abbiamo però accennato che questo schierarsi dalla sua parte non deve impedire di cercare di fargli vedere le relazioni in cui è coinvolto da altre angolature. Con la famiglia nel suo complesso vale la stessa cosa: il counsellor deve possedere ciò che si può chiamare, secondo una nota definizione di Ivan Boszormenyi-Nagi, *parzialità multidirezionale*: deve essere, cioè, dalla parte di tutti.

Nei confronti dei partecipanti, lo psicoterapeuta non tiene un comportamento di imparziale contemplazione di tutti gli interessi in conflitto. Riteniamo che l'"imparzialità" o "neutralità", ammesso che sia possibile, sia un obiettivo non desiderabile e il suo perseguimento sia dannoso. La parzialità multidirezionale dello psicoterapeuta si verifica, ad esempio, quando egli è empatico, sostiene ed ascolta una persona e poi, in seguito, si comporta allo stesso modo nei confronti dell'avversario di quella persona.<sup>72</sup>

Questo significa saper essere solidali non con l'uno e con l'altro, magari contro un terzo, né "tirarsi fuori" ricadendo nel già citato mito dell'osservatore esterno, ma vuol dire «tifare per la relazione»<sup>73</sup> vedendo il comportamento di ognuno connesso con quello degli altri, cioè ponendosi dal punto di vista del sistema-famiglia. Il *counsellor*, in tal modo, non resterà prigioniero di un'unica trama ma potrà mettersi

---

<sup>72</sup> I. Boszormenyi-Nagi, cit. in C. O'LEARY, *Counselling alla coppia*, cit.,25. Lo stesso autore sottolinea anche che «il fatto che il terapeuta veda il membro della famiglia manifestamente sintomatico separatamente o insieme agli altri familiari è molto meno importante, dal punto di vista dinamico, della sua intenzione di interessarsi al benessere e alla crescita emotiva di ciascun membro. L'indicazione principale per l'esplorazione o l'inizio del trattamento su una base familiare risiede nella capacità del terapeuta di 'parzialità multidirezionale', vale a dire nella sua libertà interna di schierarsi volta per volta con un membro della famiglia dopo l'altro, come richiedono la sua comprensione empatica e il suo bagaglio tecnico»: I. BOSZORMENYI-NAGI – G. M. SPARK, *Lealtà invisibili. La reciprocità nella terapia intergenerazionale*, Astrolabio, Roma 1988, 206.

<sup>73</sup> L'espressione è di G. Gillini e M. Zattoni,: Cfr. ID. *L'altra trama*,cit., Parte terza,117-143 e Parte quarta, 147-245.



dal punto di vista di un intreccio, distintivo della fatica di vivere di ogni membro di questa famiglia. Le buone intenzioni sono inutili, è vero, ma accoglierle come “buone” nonostante il loro essere improduttive sottolinea il fondo di speranza che è presente in queste persone: sono disposte –sia pure a parole- a cambiare in meglio. E questa non è una risorsa da sottovalutare per controbilanciare la disperazione della stagnazione e della rassegnazione che pure è presente<sup>74</sup>.

Un'altra caratteristica propria dei *counsellor* che operano con la famiglia è il loro “attivismo”: essi pongono molte più domande ed attivano un maggior numero di interazioni rispetto a quanto si verifica nella terapia individuale<sup>75</sup>. Questo serve loro anche ad evitare l'attivazione di molti comportamenti *standard*, quali possono essere, ad esempio, il fiume di recriminazioni dei genitori al figlio adolescente. Spesso è preferibile cambiare la direzione chiedendo ai componenti di “commentare” la disputa anziché lasciare che essa segua il suo corso naturale (utilizzo di domande diadiche e triadiche). Possiamo sintetizzare le specifiche modalità di intervento del counsellor alla famiglia come di seguito<sup>76</sup>:

- *strutturare le sedute* (specie le prime): invitare i presenti a delineare un obiettivo comune, gestire il momento del congedo e del successivo incontro, spiegare le ragioni per cui si incontra con tutta la famiglia e dire cosa ci si può aspettare ecc. Questo lo si può fare con una introduzione che, chiarendo i bisogni di tutti e delineandone le aspettative, possa fugare i dilemmi e le insicurezze: ognuno deve avere la certezza di poter esprimere adeguatamente il suo punto di vista essendo ascoltato. «Paradossalmente il counsellor relazionale è attivo proprio per le medesime ragioni per cui un counsellor individuale non lo è: per il fatto di offrire ad ogni persona l'opportunità di trovare ed esprimere le sue più profonde emozioni e istanze».<sup>77</sup>

- *Sollecitare tutti i membri della famiglia a raccontare la loro versione dei fatti*: praticando la parzialità multidirezionale il counsellor è solidale con ognuno. Esempio:

*Counsellor*: «Giovanni, come ti senti nella narrazione che Sara ha fatto dell'episodio del tradimento?».

Non occorre che il colloquio si faccia vivace perché egli intervenga ma può entrare in relazione con una certa vivacità.

---

<sup>74</sup> *Ibid.*, 121.

<sup>75</sup> Cfr. C. O'LEARY, *Counselling alla coppia*, cit., 58.

<sup>76</sup> Per questa parte riprendiamo parzialmente la scaletta presente in *Ibid.*, 59-61.

<sup>77</sup> *Ibid.*, 59.

- *Manifestare coinvolgimento nell'incontro con la famiglia*: egli si deve “far prendere” dalla relazione. Può mostrarsi interessato, divertito, triste, commosso etc. Egli è uno che *partecipa attivamente in modo pieno* pur conservando la sua capacità di osservare: si potrebbe dire che è un testimone interessato che non vuol tenere le redini del gioco. In tal senso gioca un ruolo importante il non verbale del *counsellor*, in quanto strumento di rispecchiamento delle emozioni e dei sentimenti del cliente.

- *Riflettere sulle interazioni della famiglia*: «si comporta come una persona che è dentro alla famiglia abbastanza per capirne la situazione ma che è allo stesso tempo al di fuori, in modo da poterne offrire un diverso punto di vista». <sup>78</sup> Occorrere riflettere *sulle* interazioni ma anche riflettere *le* interazioni: attraverso le tecniche di conduzione del colloqui il *counsellor* funge proprio da *specchio* che mostra una prospettiva nuova nei rapporti parentali.

- *Ricontestualizzare*: significa, appunto, offrire una diversa prospettiva che cambi il significato di un evento (possibilmente in modo più positivo). Il suo uso «è fondato sull'idea secondo cui *il significato che un gruppo dà a un evento o a un modo di essere di fatto contribuisce a creare l'evento stesso*» <sup>79</sup>. È quello che già Watzlawick definiva «profezia che si autodetermina» <sup>80</sup>: per questo qualsiasi cambiamento si riesca ad innescare all'interno della relazione sarà un'occasione nuova di sollievo per una famiglia “chiusa” in una visione totalmente monoculare. In tal senso potremo dire che il riuscire a ricontestualizzare la relazione è il vero e proprio obiettivo del *counselling* familiare.

- *Connotare positivamente*: è fondamentale per il *counsellor* saper «qualificare con una serie di apprezzamenti un comportamento che, a prima vista, sembrava disprezzabile o secondario» <sup>81</sup>. Direi che in questo sta il maggior grado di empatia possibile ed è indice di un approccio assolutamente non giudicante. La connotazione

---

<sup>78</sup> *Ibid.*, 60.

<sup>79</sup> *Ibid.*, 61.

<sup>80</sup> «Tutto questo ci porta all'importante concetto della “profezia che si autodetermina” (*self-fulfilling prophecy*) che dal punto di vista dell'interazione è forse il fenomeno più interessante nel settore della punteggiatura. Nella comunicazione il “dare la cosa per scontata” si può considerare l'equivalente della “profezia che si autodetermina”. È il comportamento che provoca negli altri una reazione alla quale quel dato comportamento sarebbe la risposta adeguata. Per esempio una persona che agisce in base alla premessa “non piaccio a nessuno” si comporterà in modo sospettoso, difensivo o aggressivo ed è probabile che gli altri reagiscano con antipatia al suo comportamento, confermando la premessa da cui il soggetto era partito»: P. WATZLAWICK–J. HELMICK BEAVIN–Don D. JACKSON, *Pragmatica*, cit., 88.

<sup>81</sup> M. SELVINI–G. GILLINI, *L'aiuto alla famiglia. Guida per gli operatori volontari*, Edizioni San Paolo, Cinisello Balsamo, 2007, 101.

positiva<sup>82</sup> è un traguardo che l'operatore deve porsi nella sua crescita professionale in quanto non è affatto scontato che si riesca ad attuarla sempre e comunque, soprattutto in situazioni che, di positivo, paiono non aver proprio niente. Eppure lavorando con le famiglie, è una risorsa preziosa a cui attingere: talora, ad esempio in un rapporto matrimoniale in forte crisi, si arriva a risultati sorprendenti non solo connotando positivamente alcuni aspetti della situazione ma prescrivendo a ciascun componente della coppia di provare a dare una connotazione positiva del coniuge. Questo apre ad una visione altra, che è il preludio al cambiamento.

### 3.5 Il *counselling* sistemico nella pastorale

L'utilizzo del counselling è ormai assai diffuso: dai Consultori di ispirazione cristiana ai Centri Ascolto Caritas o a Centri per la Famiglia l'utilizzo di questo strumento è andato via via diffondendosi quale prassi ordinaria nella relazione di aiuto. Infatti esso è uno strumento prezioso per operare una prima chiarificazione in ordine ad una serie di problematiche inerenti l'individuo o la famiglia, da quelle relazionali (coniugali o genitoriali) a quelle lavorative o scolastiche. Il *counselling* rappresenta talora una tappa importante per arrivare ad un invio da un terapeuta familiare o individuale: il tema è ampio e non posso qui affrontarlo<sup>83</sup> ma è sufficiente dire che spesso famiglie che vivono relazioni gravemente disfunzionali o patologiche non posseggono gli strumenti umani o culturali necessari a comprendere di aver necessità di un percorso terapeutico e non vi giungerebbero se non passassero attraverso un percorso quale il *counselling*, certo più facilmente "accettabile" proprio perché tendente a depatologizzare il problema.

Nell'uso del *counselling*, tuttavia, vanno assolutamente evitati approcci superficiali: è un dato di fatto che vi sia una relativa scarsità di *counsellors* professionali<sup>84</sup> che operano negli ambiti ecclesiali e che spesso, gli operatori presenti

---

<sup>82</sup> «Il termine "connotazione positiva", in senso tecnico, va collocato nell'arco della Scuola di Mara Selvini Palazzoli che, nel secondo dopoguerra, accoglie come psicoanalista individuale la sfida di costruire un'alleanza terapeutica con ragazze anoressiche, ma poi inizia in Italia il nuovo corso della terapia non più individuale, psicomotricità, ma familiare e sistemica, attenta a declinare in modo originale le sollecitazioni di Watzlawick e di Bateson, negli anni Sessanta, con le sottolineature di contesto e meta contesto, e poi con lo sviluppo dei rituali e dei paradossi che formula insieme alla prima équipe di lavoro»: *Ibid.*, 101.

<sup>83</sup> Per un approfondimento si veda: *Ibid.*, Cap. 5, Il tema dell'invio, 124-144.

<sup>84</sup> Ribadisco che occorre far attenzione a non confondere "professionale" con "professionista": il *counsellor* può anche decidere di operare prestazioni gratuitamente in determinato ambito, quale una

sono semplici volontari con scarse o addirittura nulle competenze: anche se le intenzioni sono, in sé, lodevolissime, non altrettanto finiscono per esserlo gli esiti. La relazione di aiuto, lo abbiamo ampiamente mostrato, non può né deve basarsi sul “buon senso” o su una generica forma di accoglienza, ma deve avvalersi di conoscenze specifiche apprese attraverso un percorso personale di formazione. Questo non significa che non sia possibile avere strutture di accoglienza che, pur non disponendo di personale con qualifiche professionali vere e proprie, offra agli operatori la possibilità di seguire percorsi formativi articolati che li rendano idonei ad offrire una relazione d’aiuto seria ed efficace. Nella mia Diocesi di Pescia, ad esempio, progettai e condussi, con la Pastorale Familiare e la Caritas, un percorso formativo di circa venti ore, costituito da laboratori teorico-pratici e rivolto congiuntamente sia agli operatori dei Centri Ascolto che a quelli operanti nelle realtà familiari<sup>85</sup>: lo scopo non era tanto quello di formare dei “mini-counsellors” ma di aiutare i volontari a riflettere sul loro agito confrontandosi fra loro sulla possibilità di un approccio che tenesse in maggior considerazione la complessità della relazione d’aiuto. Ed infatti da questo percorso scaturì la richiesta di fare almeno due incontri all’anno per approfondire e verificare le competenze apprese, così da costruire una sorta di *équipe* di supervisione sul lavoro pastorale.

Un’altra delle conseguenze positive di un più largo utilizzo del *counselling* sistemico è proprio il cambiamento di mentalità: infatti nell’azione pastorale si fa molta progettazione ma si tengono in scarsa considerazione i *feed-back*, relegando la verifica del nostro agito ad un ruolo marginale. La modalità di seguire le persone attraverso un lavoro di ipnotizzazione, osservazione delle retroazioni e formulazione di nuove ipotesi, proprio del *counselling* sistemico-relazionale, trova luogo propizio non solo nella relazione d’aiuto ma in tutti gli ambiti dell’azione pastorale.

Un’altra conseguenza positiva che può essere osservata negli ambienti pastorali dove più diffuso è il *counselling* è lo svilupparsi della cultura della “rete”: infatti ogni relazione, di qualunque genere si tratti, non può essere ridotta ad un rapporto duale. Anche nell’unità duale per eccellenza, la coppia coniugale, deve esservi una necessaria

---

parrocchia o un Centro Ascolto, ma lo fa comunque con competenza professionale, anche se non “per professione”.

<sup>85</sup> Il titolo era: «AAA...Accogliere, ascoltare, accompagnare. Percorso formativo sulla relazione». Svolto in cinque moduli di quattro ore ciascuno affrontava le dinamiche della comunicazione, dell’ascolto empatico e delle basi del colloquio d’aiuto.

apertura all'esterno perché essa possa realmente esprimere la sua dimensione antropologica e, dunque, ecclesiale. Così anche nelle nostre realtà pastorali, penso in modo specifico alle comunità parrocchiali ma anche ai movimenti e alle altre aggregazioni ecclesiali, la consapevolezza di non poter far tutto da soli apre a prospettive nuove: dove si è appresa questa salutare regola si vivono relazioni di altra profondità e valore. Quando, nel succitato percorso da me guidato, persone che lavoravano in ambiti pastorali diversi e quasi non comunicanti, si ritrovarono insieme a riflettere e a confrontarsi scaturirono insperabili sinergie che dettero luogo non tanto a *progetti nuovi* quanto piuttosto a *modi nuovi di affrontare i vecchi*. Imparare l'ascolto attivo, il rispetto dei valori, a saper riformulare, a porre bene le domande e, possibilmente, a farne con parsimonia ha aiutato queste persone a vivere in modo diverso i loro consueti servizi.

Quindi, per concludere, l'uso del *counselling* nelle realtà pastorali ha almeno un duplice valore: il più immediato consiste nella relazione di aiuto alle persone che affrontano un percorso con un counsellor professionale e il secondo la possibilità di formare operatori competenti che, pur non essendo *counsellors*, tuttavia apprendano competenze che favoriscano un più generale benessere nelle persone che si rivolgono a loro grazie all'approccio nuovo appreso nel percorso.



## CONCLUSIONI

1 Torniamo alla domanda che ha dato spunto a questo lavoro: può un “religioso” (in senso lato) fare il *counsellor*, o può essere fatto del *counselling* in un ambiente marcatamente ecclesiale? Quali possono essere i punti di forza e di debolezza in un operatore che, nel contesto della relazione di aiuto, lascia emergere il proprio sfondo di valori? Mi pare che la risposta possa adesso essere articolata con maggior chiarezza.

Abbiamo visto che quando il cliente è consapevole di condividere col *counsellor* dei valori religiosi, ciò risulta per lui certamente rassicurante: tuttavia ci può essere anche il rischio che il colloquio sia condizionato da premesse implicite in base alle quali “certe cose non si possono dire” per il timore di essere giudicati dallo stesso *counsellor* (magari perché si sa che la Chiesa non le approva). Ancor più di frequente il cliente può avere la tendenza ad approcciarsi al *counsellor* quasi come fosse un confessore, (a questo rischio sono sottoposti soprattutto i preti, meno i laici o le religiose) chiedendo a lui giudizi morali sul proprio agito. Quindi l’attenzione da parte del *counsellor* deve essere posta non solo alle proprie premesse ma anche a quelle del cliente, cercando di favorirne da una parte la totale apertura e dall’altra chiarificando bene la dimensione amorale del colloquio, che è di natura diversa, come abbiamo visto, dalla confessione sacramentale.

D’altra parte il *counsellor*-religioso potrebbe trovarsi in difficoltà di ordine inverso, cioè dover gestire richieste che vanno profondamente contro le proprie convinzioni (ad esempio una giovane che chiede aiuto per decidere se abortire o no). Anche qui egli non eviterà di parlare apertamente del problema, se esiste, ma esporrà chiaramente che ciò che ha rilevanza nella relazione d’aiuto non è tanto ciò in cui lui crede ma ciò in cui crede il cliente: tuttavia se valutasse che le proprie premesse non gli permetterebbero di gestire il percorso con sufficiente libertà ed equilibrio, dovrà sentirsi in dovere di inviarlo ad altri.

Mi pare, però, di poter dire che queste osservazioni risultano essere più ipotesi di scuola che reali problemi in quanto tali difficoltà trovano naturale soluzione entro la relazione profondamente ricca ed articolata del colloquio: esso è il luogo in cui il cliente può aprirsi senza timore di venir giudicato dal *counsellor*-religioso e questi lo può aiutare senza pervenire a conflitti di coscienza. Infatti egli non agisce poggiandosi sulle

proprie premesse (pur nella consapevolezza di dover essere in grado di gestire i propri *script* biografici) ma partendo dai valori espressi e professati dal cliente. Ciò non si pone in alcun contrasto con la dimensione di un retto agire morale da parte del counsellor: infatti è compito di ogni uomo che si riconosca nei valori della fede aiutare l'altro ad evolvere pervenendo ad una personale adesione a tali valori, senza imposizioni o tentativi di convincimento. Infatti

al centro dell'esperienza cristiana c'è l'incontro tra la libertà di Dio e quella dell'uomo, che non si annullano a vicenda. La libertà dell'uomo, infatti, viene continuamente educata dall'incontro con Dio, che pone la vita dei suoi figli in un orizzonte nuovo<sup>86</sup>.

In tale ottica potremmo paragonare il colloquio di *counselling* ad un itinerario educativo in cui cliente e *counsellor* «sono chiamati a mettersi in gioco, a correggere e a lasciarsi correggere, a modificare e a rivedere le proprie scelte, a vincere la tentazione di dominare l'altro».<sup>87</sup> In altre parole il percorso di *counselling* è un sistema in cui tutti, nel medesimo tempo, sono educatori ed educandi.

2 Credo sia superfluo sottolineare, in quest'ottica, il grande valore pastorale che l'approccio sistemico-relazionale può offrire nell'ambito della relazione di aiuto alla famiglia: siamo in un momento storico in cui lo stesso concetto di "famiglia" è messo in discussione o è svuotato del suo significato. Sottolineavano i Vescovi italiani nel documento sugli orientamenti pastorali per questo decennio che

La famiglia, a un tempo, è forte e fragile. La sua debolezza non deriva solo da motivi interni alla vita di coppia e al rapporto tra genitori e figli. Molto più pesanti sono i condizionamenti esterni: il sostegno inadeguato al desiderio di maternità e paternità, pur a fronte del grave problema demografico; la difficoltà a conciliare l'impegno lavorativo con la vita familiare, a prendersi cura dei soggetti più deboli, a costruire rapporti sereni in condizioni abitative ed urbanistiche sfavorevoli. A ciò si aggiunga il numero crescente delle convivenze di fatto, delle separazioni coniugali e dei divorzi, come pure gli ostacoli di un quadro economico, fiscale e sociale che disincentiva la procreazione<sup>88</sup>.

Pertanto se vogliamo porre la famiglia al centro occorrerà investire risorse umane nel supportare le difficoltà che, ormai, sono endemiche. Non esiste ambiente sociale né culturale che possa sentirsi "al riparo" da questo stato di cose: il *counselling*

---

<sup>86</sup> CONFERENZA EPISCOPALE ITALIANA, *Educare alla vita buona del Vangelo. Orientamenti pastorali dell'episcopato italiano per il decennio 2010-2020*, EDB, Bologna 2010, 44.

<sup>87</sup> *Ibid.*

<sup>88</sup> *Ibid.*, 55.



sistemico è strumento agile, non invasivo, che richiede competenze acquisibili con maggior facilità rispetto ad altri settori e, soprattutto, molto “familiare” perché fondato sulla relazione. La più larga diffusione di centri di *counselling* nei Consultori Diocesani, nelle parrocchie, ma anche nelle strutture pubbliche, potrebbe aiutare in modo decisivo a valorizzare la famiglia in quanto sistema organico, superando l’approccio individualista delle terapie psicologiche tradizionali. Infatti è sottolineato da più parti che alla radice delle cosiddette “nuove povertà” quali la tossicodipendenza, la devianza giovanile etc. è presente quasi sempre una situazione di difficoltà psico-relazionale della famiglia nel suo complesso, sia *ad-intra*, nelle relazioni dei suoi membri, che *ad-extra*, in quelle politico-sociali (i due aspetti, peraltro, si influenzano reciprocamente). Dunque la diffusione di uno strumento che, per sua natura, tende a favorire la relazione e la crescita armonica e congruente della famiglia in quanto sistema, rappresenta un sicuro metodo preventivo, molto più “economico” rispetto ad altri miranti a tamponare le conseguenze di tale carenza. D’altronde è opinione di molti che le risorse spese come comunità ecclesiale nella catechesi e nell’animazione giovanile non abbiano dato, negli anni, i frutti sperati: non sarebbe ora di concentrare lo sforzo nella cura “globale” della famiglia? Come sottolinea efficacemente il succitato documento della CEI «La famiglia va amata, sostenuta e resa protagonista attiva dell’educazione, non solo per i figli ma per l’intera comunità ecclesiale»<sup>89</sup>. Gli operatori di *counselling* sono dotati, in tal senso, di una formazione umana capace di porre in atto relazioni efficaci, aspetto decisivo nell’approccio pastorale: l’introduzione di questo metodo nella cura pastorale della famiglia in difficoltà (ma, più in generale, di tutte le situazioni fragili) può essere indubbiamente uno degli strumenti più idonei ad affrontare le sfide che attendono la comunità ecclesiale negli anni a venire.

---

<sup>89</sup> *Ibid.*



## **BIBLIOGRAFIA**

### **FONTI PRIMARIE**

- ANDOLFI M., *La terapia con la famiglia. Un approccio relazionale*, Astrolabio, Roma 1977.
- BATESON G., *Verso un'ecologia della mente. Nuova edizione ampliata*, Adelphi Edizioni, Milano 2002.<sup>19</sup>
- BERT G. – QUADRINO S., *Il counselling nelle professioni d'aiuto*, Ed. Change, Torino 1996.
- \_\_\_\_\_, *L'arte di comunicare. Teoria e pratica del counselling sistemico*, Cuen, Napoli 1996.
- BERT G. – DOGLIO M. – QUADRINO S., (a cura di), *Le parole del counselling sistemico. Breve dizionario per perfezionisti, curiosi e perplessi*, Edizioni Change, Torino 2004.
- BERTRANDO P. – TOFFANETTI D., *Storia della terapia familiare. Le persone, le idee*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2000.
- BERTRANDO P., *Nodi familiari*, Feltrinelli, Milano 2000.
- BOGLIOLO C., *Psicoterapia relazionale della famiglia. Teorie, tecniche, emozioni nel modello consenziente*, Franco Angeli, Milano 2001.
- CIGOLI V., *L'albero della discendenza. Clinica dei corpi familiari*, Franco Angeli, Milano 2006.
- \_\_\_\_\_, *Intrecci familiari. Realtà interiore e scenario relazionale*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1997.
- DI FABIO A., *Counselling. Dalla teoria all'applicazione*, Giunti, Firenze 1999.
- \_\_\_\_\_, *Counseling e relazione d'aiuto. Linee guida e strumenti per l'autoverifica*, Giunti, Firenze 2003.
- FISCH R. – WEAKLAND J. H. – SEGAL L., *Change. Le tattiche del cambiamento. La psicoterapia in tempi brevi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1983.
- GILLINI G. – ZATTONI M., *L'altra trama. Manuale di formazione per tessere relazioni familiari alternative*, Ancora, Milano 1997.
- MAY R., *L'arte del counselling. Il consiglio, la guida, la supervisione*, Astrolabio, Roma 1991.
- MALAGOLI TOGLIATTI M. – TELFENER U. (a cura di), *La terapia sistemica. Nuove tendenze in terapia della famiglia*, Astrolabio, Roma 1983.
- MUCCHIELLI R., *Apprendere il counselling. Manuale di autoformazione al colloquio di aiuto*, Erickson, Gardolo (Trento) 1996<sup>3</sup> (riveduta).
- MINUCHIN S., *Famiglie e terapia della famiglia*, Astrolabio, Roma 1976.
- MINUCHIN S. – REITER M. D. – BORDA C., *L'arte della terapia della famiglia*, Astrolabio, Roma 2014.
- O'LEARY C., *Counselling alla coppia e alla famiglia. Un approccio centrato sulla persona*, Erickson, Gardolo (Trento) 2002.
- PIROLI S., *Counselling sistemico. Ascoltare Domandare Coevolvere*, Uni.nova, Parma 2006.
- ROGERS C., *La terapia centrata sul cliente*, Martinelli Editore, Firenze 1970.

- \_\_\_\_\_, *Un modo di essere*, Martinelli Editore, Firenze 1983.
- SANDERS P., *Counselling consapevole. Manuale introduttivo*, Edizioni La Meridiana, Molfetta 2003.
- SELVINI M. – GILLINI G., *L'aiuto alla famiglia. Guida per gli operatori volontari*, Edizioni San Paolo, Cinisello Balsamo, 2007.
- SCABINI E. – CIGOLI V., *Il familiare. Legami, simboli e transizioni*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2000.
- \_\_\_\_\_, *Alla ricerca del familiare. Il modello relazionale-simbolico*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2012.
- SCABINI E. – IAFRATE R., *Psicologia dei legami familiari*, Il Mulino, Bologna 2003.
- TELFENER U. – CASADIO L., (a cura di), *Sistemica. Voci e percorsi nella complessità*, Bollati Boringhieri, Torino 2003.
- TOMM K., *Intendi porre domande lineari, circolari, strategiche o riflessive?*, *Il Bollettino. Quadrimestrale di informazione sull'approccio sistemico*, n.24 (1991).
- WATZLAWICK P., *Il linguaggio del cambiamento. Elementi di comunicazione terapeutica*, Feltrinelli, Milano 2011<sup>8</sup>.
- WATZLAWICK P. – HELMICK BEAVIN J. – JACKSON DON D., *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi delle patologie e dei paradossi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1971.
- WATZLAWICK P. – WEAKLAND J. H. – FISCH R., *Change. Sulla formazione e la soluzione dei problemi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1974.

## **FONTI SECONDARIE**

- ADINOLFI M. – D'ELIA A., (a cura di), *Le perdite e le risorse della famiglia*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2007.
- ADINOLFI M., (a cura di), *La crisi della coppia. Una prospettiva sistemico-relazionale*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1999.
- BOWEN M., *Dalla famiglia all'individuo*, Astrolabio, Roma 1979.
- BOSZORMENYI-NAGI I. – SPARK G. M., *Lealtà invisibili. La reciprocità nella terapia intergenerazionale*, Astrolabio, Roma 1988.
- CALVO V., *Appunti per il Corso di Tecniche di counselling familiare*, Facoltà di Psicologia dell'Università degli Studi di Padova, Pro-manuscriptu, Padova 2002.
- CHAPMAN G., *I cinque linguaggi dell'amore*, Editrice Elledicci, Torino 2002.
- \_\_\_\_\_, *I cinque linguaggi dell'amore con gli adolescenti*, Editrice Elledicci, CIGOLI V., *Psicologia della separazione e del divorzio*, Il Mulino, Bologna 1998.
- \_\_\_\_\_, *Clinica del divorzio e della famiglia ricostruita*, Il Mulino, Bologna 2017.
- CIGOLI V. – GALIMBERTI C. – MOMBELLI M., *Il legame disperante. Il divorzio come dramma di genitori e figli*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1988.
- Torino 2003.

- CONFERENZA EPISCOPALE ITALIANA, *Educare alla vita buona del Vangelo. Orientamenti pastorali dell'episcopato italiano per il decennio 2010-2020*, EDB, Bologna 2010.
- DEVOTO G., *Avviamento alla etimologia italiana. Dizionario etimologico*, Le Monnier, Firenze 1968.<sup>2</sup>
- FERREIRA A.J., Miti familiari, in WATZLAWICK P. – WEAKLAND J.H., (a cura di), *La prospettiva relazionale*, Astrolabio, Roma 1978.
- GILLINI G.– ZATTONI M., *Ben-essere in famiglia. Proposte di lavoro per l'autoformazione di coppie e di genitori*, Queriniana, Brescia 2002<sup>7</sup> (riveduta e ampliata).
- LORIEDO C. - PICARDI A., *Dalla teoria generale dei sistemi alla teoria dell'attaccamento. Percorsi e modelli della terapia sistemico-relazionale*, Franco Angeli, Milano 2000.
- MONTÀGANO S. –PAZZAGLI A., *Il genogramma. Teatro di alchimie familiari*, Franco Angeli, Milano 2002.
- MARCHICA B., *Teologia morale e counseling pastorale*, Edizioni Messaggero, Padova 2014.
- NELLES W., *Costellazioni familiari. Una sintesi del pensiero di Bert Hellinger*, Urra, Milano 2004.
- PAPADOPOULOS R.K., - BYNG HALL J., (a cura di), *Voci multiple. La narrazione nella psicoterapia sistemica familiare*, Bruno Mondadori, Milano 1999.
- ROGERS C., *Psicoterapia e consultazione*, Editrice Astrolabio, Roma 1971.
- \_\_\_\_\_, *Libertà nell'apprendimento*, Giunti Barbera, Firenze 1981.
- SCABINI E., *Psicologia sociale della famiglia. Sviluppo dei legami e trasformazioni sociali*, Bollati Boringhieri, Torino 1995.
- SELVINI PALAZZOLI M.– BOSCOLO L.– CECCHINI G.– PRATA G., *Paradosso e contro paradosso*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2003.
- SELVINI PALAZZOLI M.– CIRILLO S.– SELVINI M.– SORRENTINO A.M., *I giochi psicotici della famiglia*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1988.
- WATZLAWICK P., *Istruzioni per rendersi infelici*, Feltrinelli, Milano 2006<sup>13</sup>.
- WATZLAWICK P., *Di bene in peggio. Istruzioni per un successo catastrofico*, Feltrinelli, Milano 2009<sup>10</sup>.
- WHITAKER C. A. – BUMBERRY W. M., *Danzando con la famiglia. Un approccio simbolico-esperienziale*, Astrolabio, Roma 1989.
- WINNICOTT D.W., *Gioco e realtà*, Armando Ed., Roma 1974.



# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	pag.4
<b>CAPITOLO 1: <i>IL COUNSELLING</i></b>	
1.1 Cenni storici	pag.9
1.2 Cos'è il <i>counselling</i> e quali sono le sue finalità	pag.11
1.3 Caratteristiche del colloquio d'aiuto	pag.15
1.4 Che cosa si intende per relazione d'aiuto?	Pag. 17
<b>CAPITOLO 2: <i>GLI OPERATORI DEL COUNSELLING</i></b>	
2.1 La figura del <i>counsellor</i>	pag.21
2.2 La relazione <i>counsellor</i> - cliente	pag.23
2.3 Il sistema-famiglia	pag.28
<b>CAPITOLO 3: <i>TECNICHE DEL COLLOQUIO DI COUNSELLING FAMILIARE</i></b>	
3.1 Le domande	pag.35
3.2 La riformulazione	pag.40
3.3 Il genogramma	pag.42
3.4 Specificità della relazione d'aiuto alla famiglia	pag.46
3.5 Il <i>counselling</i> sistemico nella pastorale	pag.49
<b>CONCLUSIONI</b>	pag.53
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	pag.57

## **Stefano Salucci**

Presbitero della Diocesi di Pescia, è parroco, Responsabile dell'Ufficio di Pastorale Familiare e Consulente Etico del Consultorio Familiare Diocesano, dove anche lavora come *counsellor*. È docente di Teologia Morale presso lo Studio Teologico Interdiocesano "E. Bartoletti" di Camaiore (LU) e di Teologia Pastorale al Corso di Diploma in Pastorale Familiare presso il Pontificio Istituto Giovanni Paolo II per Studi su Matrimonio e Famiglia di Roma, dove anche è stato Assistente alla Cattedra di Teologia Sacramentaria e, alla sua creazione, il primo Segretario dell'Area Internazionale di Ricerca in Teologia Sacramentaria. La sua tesi di licenza *Il Sacramento della Nuova Alleanza. Linee evolutive del pensiero sul Matrimonio nell'opera di san Tommaso d'Aquino* ha ricevuto il Premio E. Santolini 2014 come miglior tesi in ambito teologico discussa in una università italiana sulla soggettività sociale della famiglia. Assieme ad A. DIRIART ha curato il volume *Fides - foedus. La fede e il Sacramento del Matrimonio*, Cantagalli, Siena 2014 e con J. GRANADOS, *Eucaristia e Matrimonio. Due sacramenti, un'alleanza*, Cantagalli, Siena 2015. È anche autore di numerosi articoli pubblicati su riviste come *Antrophotes*, *Rivista di Teologia Morale*, *La Settimana*, *Iustitia*, *Centro Vaticano II Studi e Ricerche* ed altre.