TOMIND

Scuola di Dinamiche Relazionali e Counselling

27 settembre 2026

Strategie di Counselling
Abilità di Counselling
Struttura del colloquio

Dott.ssa M.Teresa Sperotto

© Tutti i diritti sono riservati. Qualsiasi riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione scritta è vietata.

Atteggiamenti fondamentali nella *relazione di aiuto*

EMPATIA E COMPRENSIONE:
Carl Rogers li definì come condizioni necessarie e sufficienti per un cambiamento della personalità.
Egli afferma che L'EMPATIA è:
Sentire il mondo personale del cliente «*come se*» fosse nostro, senza però mai perdere questa qualità del «*come se*».

Sentire l'ira, la paura, il turbamento del cliente, come se fossero nostri, senza però aggiungervi la nostra ira, la nostra paura, il nostro turbamento *(questa è la condizione che desideriamo descrivere)*

EMPATIA: è il mettersi nei panni dell'altro…

Serve al counsellor per comprendere esattamente ciò che succede nell'orizzonte del cliente e consiste:

- in un ascolto attento e profondo per cogliere la visione, la mappa o il sistema di riferimento del cliente.

Serve al cliente perché innanzitutto annulla il senso di isolamento:

- quando ci si sente capiti, accade qualcosa a livello emotivo e si sta meglio.

L'empatia è un modo per fare contatto con l'altro.

L'empatia del counsellor, che sostiene il processo di chiarificazione del problema, va a far luce sulla situazione, la rende più definita, e questo, spesso, ridimensiona il problema.

In altri termini, l'empatia è l'atteggiamento che sta alla base del processo di aiuto - senza di esso non scatta il contatto e non inizia il processo di trasformazione.

L'empatia serve alla relazione stessa perché soltanto con la comprensione profonda è possibile fare contatto con l'altro.

Così facendo il counsellor ha la possibilità di sapere dove si trova il cliente e procedere con interventi precisi e pertinenti; la relazione acquista allora una caratteristica di freschezza e vitalità altrimenti impossibile.

Un altro aspetto sostanziale dell'empatia è che rappresenta il fondamento dell'etica, etica che, come precisa il dott. Toneguzzi, va distinta dalla morale.
Per etica si intende "la misura dell'insieme dei comportamenti che fanno una situazione", quindi il significato, il valore di un comportamento dentro una situazione… mentre la morale è intesa come " l' insieme delle norme di comportamento corrette" che ha la pretesa di assegnare un valore ad un comportamento di per se'.

Possiamo affermare che l'empatia non è né scontata ne' spontanea... essa è frutto di una maturazione personale ed ha una serie di implicazioni.

Distinguiamo l'empatia dall'*identificazione* (ricordiamo che quello che passa nel cliente, è del cliente e non nostro) o da un iper-coinvolgimento.

Non è nemmeno una spiccata sensibilità o una facilità nel commuoversi.

Come facciamo allora a sviluppare un atteggiamento empatico, come faccio a sentire cosa sente l'altro senza identificarmi con lui, come faccio a mettere un confine tra me e l'altro, senza che questo diventi una barriera?

La risposta secondo Toneguzzi è un po' paradossale: *perché vi sia un confine tra me e l'altro devo accettare che l'altro mi "tocchi", che abbia un effetto su di me e che io sia consapevole di tale effetto.*

Se l'altro prova disperazione (ed io percepisco questo) ma al tempo stesso sono consapevole di ciò che questa sua disperazione fa a me, posso accorgermi di provare, ad esempio dispiacere per lui, oppure di provare impotenza oppure rabbia.

In questo modo sento cosa sente l'altro e cosa sento io: sento l'emozione dell'altro e il suo effetto su di me come due cose diverse… sento, cioè, cosa sente l'altro senza dimenticare che appartiene all'altro.

L'empatia non è mai un punto di partenza ma il frutto di una maturazione personale che comporta quindi:

1) Il mettersi in una relazione di contatto con l'altro, cioè il lasciarsi toccare dall'altro con i suoi pensieri e le sue emozioni.

2) Avere confidenza e padronanza del proprio mondo emotivo, ovvero non solo sentire l'emozione dell'altro ma anche reggere l'effetto che ha su se stessi.

3) La capacità di distinguere ed accettare l'altro come persona separata da noi stessi, con pensieri, emozioni, valori che possono essere diversi.

LA STRUTTURA DEL COLLOQUIO

Le fasi del processo di aiuto che si possono riconoscere all'interno dei colloqui di counselling possono essere così sintetizzate:

Inizio del processo di aiuto

è il primo passo del percorso di qualsiasi consulenza o colloquio di aiuto ed inizia ancora prima del colloquio stesso, fin dalla telefonata per il primo appuntamento.
In questa fase è bene fare attenzione al setting, cioè lo scenario spazio-temporale in cui si svolge la relazione.
Esso comprende sia le condizioni materiali (spazio, tempo, regole specifiche) che l'atteggiamento relazionale del counsellor e le modalità che egli usa nell'accoglienza della persona.

E' importante che l'ambiente fisico in cui si svolge il colloquio sia percepito come sicuro, protetto, accogliente.
Il luogo dovrebbe quindi funzionare da ambiente che facilita la relazione.
Tutti gli elementi strutturali esterni, come la collocazione della stanza, la luminosità, l'arredamento, tutto ciò che può favorire la riservatezza del colloquio, contribuiscono ad iniziare bene il processo, assieme alla modalità con cui si riceve il cliente.

Il primo colloquio é decisivo per impostare bene la relazione, soprattutto nei termini di definizione del contratto, di accordo sugli obiettivi del lavoro.
La definizione degli obiettivi è importante, in quanto - nel counselling - il lavoro è centrato sul cliente; questo significa che gli obiettivi perseguiti saranno ovviamente quelli del cliente, e di conseguenza l'atteggiamento del counsellor sarà fin dall'inizio orientato alla disponibilità di comprendere molto attentamente cosa desidera il cliente.

Domande da porsi nel definire gli obiettivi:

- come lo accolgo?
- come concordo gli obiettivi?
- come posso allearmi con lui?

Definire il problema

- assieme all'accoglienza, occupa la fase iniziale del lavoro con il cliente e permette: - al counsellor di iniziare ad orientarsi

  - al cliente, che si sente compreso, di contenere meglio la situazione e a percepire che la figura del counsellor diventa significativa per lui.

La fase di definizione del problema comporta da parte del counsellor di riuscire a rispondere ad alcuni quesiti:

- Qual è il problema dal punto di vista del cliente?

Nell'esperienza del cliente, non esiste altro problema se non quello che lui vive, da dentro la sua esperienza interna, con determinate emozioni, sensazioni e significati connessi.

- Cosa desidera il cliente?

Questa domanda va a definire maggiormente gli obiettivi, poiché non possiamo dare per scontato l'obiettivo del cliente.

- Cosa si aspetta il cliente da me?

Gli obiettivi del cliente non vanno confusi con la richiesta specifica che viene fatta al counsellor.

Per il contratto, quindi, non è sufficiente sapere cosa vuole il cliente in merito alla sua situazione problematica, ma è necessario chiarire anche cosa si aspetta specificatamente dal counsellor.

- Qual è il problema dal mio punto di vista?

L'ascolto di se' rimane la bussola più attendibile per la progressione del colloquio: mentre il cliente parla il counsellor gli dà ascolto, ma contemporaneamente ascolta anche se stesso, pertanto ascolta:

- l'impatto emotivo che il cliente gli evoca,
- l'effetto della sua comunicazione.

In base alla conoscenza ed all'esperienza, il counsellor coglie la situazione da un punto di vista diverso, egli diventa un polo esterno in grado di generare un cambiamento.

- Qual è la posizione del counsellor?

E' l'ultima domanda del counsellor prima di essere operativo.

Nella definizione del problema, quindi, il counsellor, oltre ad accogliere e dare uno spazio vivibile al cliente, si assicura che altrettanto valga per se stesso;

Quindi se il cliente dice: "a questo punto non credo che qualcuno possa veramente aiutarmi"…

questo mette il counsellor in una posizione che ha scarsissimo potenziale.

La posizione del counsellor sarà quindi definita sia all'interno del «sistema» affettivo del cliente, sia all'interno di eventuali altri «sistemi» di aiuto e questa attenzione rappresenta il punto cruciale per il rispetto dei confini professionali; in altri termini, mentre ascolta, il counsellor dovrebbe chiedersi: "in che posizione questo cliente, o questo sistema, mi sta mettendo?"

Oppure "che spazio posso occupare all'interno di tutti questi professionisti?" "dal mio punto di vista è fattibile che io possa aiutarlo o no?"

Ridefinire il problema: è l'arte del professionista dice il dr. Toneguzzi.

Dopo aver definito il problema assieme al cliente, ed essersi assicurato di avere una sua posizione, il counsellor inizia ad occupare il suo spazio con il suo contributo operativo.

Egli potrà iniziare a lavorare sulla percezione del problema da parte del cliente (es: lei come percepisce la situazione? Che idea si è fatto?) in modo tale che esso appare più gestibile.

La ridefinizione o ristrutturazione è *un intervento che va a modificare la mappa del cliente*:
il cambiamento della percezione della propria situazione da parte del cliente ne è la diretta conseguenza.

Il counsellor si chiederà: "come posso cambiare la cornice di riferimento del cliente in modo che la sua percezione in merito a questo problema, cambi?"

Tra le varie modalità con cui il counsellor può «ridefinire o ristrutturare» il problema, la più semplice è senza dubbio rappresentata dall'atteggiamento stesso del counsellor: essere ascoltati senza pregiudizio in merito ad una problematica, poter vivere emozioni disturbanti con il sostegno e la comprensione di qualcuno.
Tutto questo è già ristrutturante di per sé, rispetto al modo in cui normalmente viviamo e percepiamo noi stessi nelle situazioni disagevoli.

Altre forme di ristrutturazione semplice possono essere rappresentate dalle domande confrontative (es: cosa pensa di fare? oppure: quali conseguenze pensa vi siano per la sua vita?), oppure dalle domande maieutiche (es: cosa dovrebbe succedere per avere più fiducia? oppure: per un attimo immagini che il problema sia sparito, da cosa se ne accorgerebbe che non c'è più?).

Infine una delle modalità più efficaci per la ridefinizione del problema, è l'utilizzo dell'esperienza stessa: far fare qualcosa al cliente è la via più diretta per agire sul comportamento del cliente stesso e quindi sul suo sistema percettivo.

Queste tecniche verranno ben trattate dai docenti nei prossimi anni durante le esercitazioni:

- le fantasie guidate, ovvero si fanno immaginare alla persona, alcune situazioni, dando delle immagini iniziali e poi lasciando che la persona esprima quello che la sua fantasia le suggerisce
- le prescrizioni o esercizi da far fare al cliente, ad esempio l'attenzione al «qui ed ora»

I terapeuti usano la tecnica della "la sedia calda" (una sedia vuota posta di fronte al cliente che vi proietta un personaggio immaginario/oppure parti di sé, con cui si sente di entrare in relazione);

Il counsellor che non fa terapia, potrebbe semplicemente prendere lo spunto (ponendo una sedia di fronte al cliente) per far dire al cliente qualcosa a qualcuno della famiglia che non è presente (quindi lavoriamo sulle relazioni) e poi chiedergli «come si sente adesso?»
Queste tecniche si prestano bene a far sperimentare al cliente qualcosa in cui egli stesso si accorge che la percezione dei fatti è diversa.

Facilitare la risoluzione del problema:
la ristrutturazione o la ridefinizione del problema determina spesso il punto di svolta nel processo di aiuto.
Il cliente ha una nuova prospettiva in merito alla sua situazione, prospettiva che gli permette di intravedere una soluzione.
Si apre, di fatto, una visione differente, in accordo con i suoi obiettivi.
Questa fase finale inizia nel momento in cui l'obiettivo non soltanto è chiaro al cliente, ma è anche percepito alla sua portata.

Gli obiettivi, percepiti come propri, e soprattutto raggiungibili, diventano fonte di grande motivazione per il cliente.

In questa fase del lavoro è decisivo il ricorso alle risorse del cliente: mettere in evidenza, valorizzare e promuovere le sue capacità, sarà dunque, un modo eccellente, per motivarlo e facilitarlo verso il raggiungimento dei suoi obiettivi.

Riassumendo

- la ridefinizione del problema apre nuovi spiragli verso la soluzione, mettendo il cliente nella condizione di percepire ed orientarsi alla soluzione,
- la fase di *motivazione e facilitazione* alla risoluzione, consiste nel buon utilizzo di ciò che il cliente è in grado di fare, compresa anche la sua possibilità di apprendere nuove strategie nella sua vita.

Anche al counsellor dunque è richiesto di essere lui stesso orientato alle soluzioni.

Potrebbe sembrare scontato ma, come abbiamo precisato a proposito di altri aspetti della professione, si ritiene opportuno precisare quanto segue:

Durata degli incontri: solitamente si prevedono da due a sette/otto/dieci incontri al massimo per il counselling.

Pur essendo il counsellor colui che propone sia le modalità del percorso, sia il numero di incontri, egli concorda con il cliente l'intero andamento; la cadenza degli incontri, che può essere settimanale, quindicinale…..

La chiusura del percorso di counselling

La chiusura è un momento importante.

Anche se la chiusura va concordata con i clienti, nel senso che fin dall'inizio si può chiarire che il percorso prevede un certo numero di incontri, la fine del percorso avviene quando loro lo desiderano.

I clienti potrebbero desiderare di proseguire un rapporto professionale con il counsellor, oltre gli incontri previsti inizialmente, senza altro obiettivo che ricevere un supporto o un accompagnamento nel mantenimento degli obiettivi raggiunti, oppure conservare e curare uno spazio a loro caro, per un miglioramento della loro qualità di vita: in un contesto privato, di

E’ più difficile rispondere a questa aspettativa in ambito pubblico; in questi contesti la fine del percorso spesso è dettata dai vincoli del servizio.
Ad esempio, in un servizio di counselling genitoriale di un centro per famiglie, il percorso verrà concluso appena l’ostacolo è stato superato.
I genitori potranno avere come alternativa la partecipazione ad un eventuale gruppo tra genitori (ad esempio un gruppo di auto mutuo aiuto) o l’accesso ad altre attività culturali proposte alle famiglie.

A volte la serie di incontri può durare meno del previsto, poiché gli obiettivi sono stati raggiunti in un tempo più breve.
E’ importante rispettare queste scelte ed addirittura connotarle positivamente, individuando il modo in cui rispondono ai bisogni del cliente.
Ci sono situazioni in cui i clienti interrompono il percorso improvvisamente, senza chiari miglioramenti agli occhi del professionista e, senza preavviso, non si presentano più.

Questo fenomeno è detto drop-out.

Può essere utile contattarli telefonicamente per sapere se è successo qualcosa; provando a capire le motivazioni dell’abbandono repentino del percorso.
E’ importante dare un messaggio di fiducia nelle loro capacità, legittimare la loro scelta o valutare un eventuale bisogno di invio ad altro professionista.

A seconda della situazione può avere senso scrivere una lettera rassicurante/beneaugurante specificando che potranno sempre ri-contattarci o “profetizzando” tempi migliori sulla base delle loro risorse o abilità.

Il caso di drop-out è uno fra quelli in cui può essere utile il confronto con un supervisore.

Cosi come ogni percorso ha un incontro di apertura (quello iniziale di consulenza), ne ha anche uno di chiusura.

L' "incontro conclusivo" permette ai clienti di:

- *portarsi a casa una "valigia" piena di novità*
- *avere maggiore chiarezza sul processo di cambiamento vissuto*
- *individuare atteggiamenti, azioni da mantenere e rinforzare*
- *tracciare futuri scenari possibili*

L'incontro si configura come una sorta di rituale di passaggio, dal malessere al benessere, dal bisogno di aiuto all'autonomia.

GRAZIE!

Dott.ssa Maria Teresa Sperotto
Assistente Sociale - Mediatore Familiare e
Counselor Professionista ad orientamento sistemico relazionale