

La relazione d'aiuto e la figura
del Counselor in ambito
multiculturale

Elaborato finale
Master di I livello
Counseling in ambito multiculturale
A.A 2013/2014

Rosa Falcone

“ Al confine dove ti avrò condotto, lì ci lasceremo”,

diceva ancora questo saggio.

E aggiungeva: “dove altro è mai il confine, o Straniero,

se non in fondo a noi stessi?”

Edmond Jabès

INDICE

- 1. La relazione di aiuto**
- 2. Elementi fondamentali per costruire una relazione di aiuto**
- 3. La figura del counselor e le fasi del counseling**
- 4. Il counselor e il suo intervento in ambito multiculturale**

Bibliografia

1. LA RELAZIONE DI AIUTO

La relazione di aiuto, se esaminata alla luce della sue principali caratteristiche, emergerà come una relazione umana volta ad appagare bisogni umani fondamentali. Il riferimento è ad alcuni tipi di rapporti comunemente diffusi come quelli familiari, amicali, professionali.

Il minimo comune denominatore è costituito dalla finalità perseguita: la promozione dello sviluppo e del funzionamento maturo e congruo delle potenzialità individuali. Ciò che distingue la relazione di aiuto dalle altre relazioni umane è l'aspetto metacognitivo che essa assume. Per competenza di aiuto si intende infatti la capacità di dar vita ad una relazione umana in modo consapevole, controllato ed intenzionale, padroneggiando razionalmente le proprie abilità e competenze.

Si ha una relazione di aiuto quando i è un incontro tra due persone di cui una si trova in condizioni di sofferenza e confusione (rispetto a una determinata situazione o a un determinato problema con cui è a contatto e che si trova a dover gestire) ed un'altra persona invece dotata di un grado superiore di adattamento e competenze, rispetto a queste stesse situazioni o tipo di problema. Se fra queste due persone si riesce a stabilire un contatto (UNA RELAZIONE) che sia effettivamente di aiuto allora è possibile che la persona in difficoltà inizi qualche movimento di maturazione/chiarificazione/apprendimento che la porti ad avvicinarsi all'altra persona o comunque a rispondere in modo più soddisfacente al proprio ambiente e alle proprie esigenze interne ed esterne.

Alla base dell'aiuto c'è l'idea di aiutare la persona che lo richiede a comprendere la sua situazione e a gestire il suo problema prendendo da sola e pienamente la responsabilità delle scelte eventuali.

Il presupposto è che nella persona vi sono le risorse (emozionali, cognitive, affettive ecc.) necessarie a che l'aiuto si produca. L'aiuto consiste nel rendere possibile una riattivazione e riorganizzazione di queste risorse originarie.

La strategia dell'aiutante, nel colloquio di aiuto classico, è quella di fare da specchio all'aiutato, rimandandogli, attraverso la tecnica della riformulazione, pensieri ed emozioni inesprese o sottintese, aiutandolo così a mettere meglio a fuoco.

2. ELEMENTI FONDAMENTALI PER COSTRUIRE UNA RELAZIONE DI AIUTO

Gli elementi fondamentali per costruire una relazione di aiuto possono essere designati da alcune parole chiave.

Contatto psicologico. Il quadro di riferimento presuppone necessariamente una relazione interpersonale.

Incongruenza. Da intendersi sia come senso di incoerenza che di contraddizione. È infatti una discordanza tra l'esperienza reale dell'organismo e l'immagine di sé che l'individuo ha quando si rappresenta quell'esperienza. Può verificarsi che il soggetto non sia a conoscenza della sua incongruenza e in questo caso si trova in una condizione di vulnerabilità, oppure che il soggetto la percepisca e si trovi quindi in uno stato di ansia.

Congruenza. Il termine indica una condizione sperimentata dal soggetto che gli consente di essere liberamente sé stesso nella relazione e dunque nel corso del colloquio.

Comprensione empatica. L'espressione indica la capacità di riuscire a sentire il mondo personale del soggetto **come se** fosse nostro, senza però mai perdere la utilità fondamentale del **come se**. È importante vedere il mondo dell'altra persona dal suo punto di vista e non filtrarlo attraverso il nostro personale modo di vedere, altrimenti lo analizziamo e lo valutiamo ma non riusciamo a comprenderlo.

Accettazione positiva incondizionata. Non vengono poste condizioni per l'accettazione dell'altro, la persona viene apprezzata senza cadere nella valutazione selettiva. Significa rispettare l'altra persona senza cercare di possederla.

Comunicazione. Si rispetta all'importanza del modo con cui il soggetto riceve le comunicazioni dall'aiutante.

Secondo Carl Rogers, un famosissimo psicologo statunitense, queste parole chiave possono essere considerate le condizioni essenziali affinché si realizzi la relazione di aiuto:

1. Due persone sono in contatto psicologico
2. La prima, **il cliente**, è in uno stato di incongruenza, di vulnerabilità, di ansia
3. La seconda, **il counselor**, è in uno stato di congruenza
4. Il counselor prova nei confronti del cliente sentimenti di considerazione positiva incondizionata
5. Il counselor prova comprensione empatica del sistema di riferimento del cliente
6. Si verifica una comunicazione della comprensione empatica e della considerazione positiva incondizionata del counselor per il cliente.

Le ipotesi risultanti sono le seguenti.

- Se esistono queste 6 condizioni nel cliente si verificherà una modificazione costruttiva della personalità
- Se non è presente una o più di queste condizioni, non si verificherà una modificazione costruttiva della personalità
- Se sono presenti tutte e 6 le condizioni la modificazione costruttiva della personalità del cliente sarà tanto più accentuata quanto più sarà elevata l'intensità con cui si presentano le condizioni da 2 a 6.

3. LA FIGURA DEL COUNSELOR E LE FASI DEL COUNSELING

Il sostantivo *counseling* deriva dal verbo inglese *to counsel*, che risale a sua volta dal verbo latino *consulo-ĕre*, traducibile in "consolare", "confortare", "venire in aiuto". Quest'ultimo si compone della particella *cum* ("con", "insieme") e *solĕre* ("alzare", "sollevare"), sia propriamente come atto, che nell'accezione di "aiuto a sollevarsi". È omologo un altro verbo latino: *consulto-āre*, iterativo di *consultum*, participio passato di *consulo*, col significato di "consigliarsi", "deliberare", "riflettere". Ciò pone il termine tra le forme del verbo italiano "consultare" come ricorso a competenze superiori per necessità contingenti.

L'attività di *counseling* è svolta quindi da un *counselor*, un professionista in grado di aiutare un interlocutore in problematiche personali e private. In base al bagaglio di abilità possedute, le competenze proprie all'attività di *counseling* possono essere presenti nell'attività di diverse figure professionali quali psicologi, medici, assistenti e operatori sociali, educatori professionali.

Essa è finalizzata a "consentire ad un individuo una visione realistica di sé e dell'ambiente sociale in cui si trova ad operare, in modo da poter meglio affrontare le proprie scelte, con la riduzione al minimo della conflittualità dovuta a fattori soggettivi", ed è inoltre "un'attività di competenza relazionale che utilizza mezzi comunicazionali per agevolare l'autoconoscenza di se stessi attraverso la consapevolezza e lo sviluppo ottimale delle risorse personali, per migliorare il proprio stile di vita in maniera più soddisfacente e creativo".

L'intervento del counseling prevede generalmente tre fasi.

La prima fase è volta al riconoscimento e alla definizione del problema da parte del cliente attraverso l'intervento facilitante del counselor (empatia, congruenza, accettazione positiva incondizionata, ascolto attivo, interesse per la persona in quanto tale e non in quanto problema, attenzione focalizzata sul vissuto del cliente e non sui fatti, tecnica della riformulazione, comunicazione efficace). In questa fase è essenziale che il counselor si limiti alla sola comprensione altrimenti si corre il rischio di trarre conclusioni affrettate e interpretazioni che non saranno minimamente

di aiuto al cliente ma al contrario andranno a minare alla base le potenzialità del processo di counseling.

La seconda fase è volta alla ridefinizione del problema. Il compito del counselor in questa fase è la stimolazione del cliente perché si determini quel movimento verticale nella riflessione indispensabile ad una piena comprensione del problema. Al termine di questa fase il cliente si è concentrato sulla reale complessità della situazione ed è in grado di considerare il suo problema da un'angolazione diversa. Sa dunque l'obiettivo che vuole raggiungere e ha individuato i mezzi come raggiungerlo.

La terza fase è volta alla gestione del problema da parte del cliente e contempla quindi una facilitazione del processo decisionale che rimane comunque autogestito. Facilitare una decisione significa operare in base a tecniche di **facilitazione delle opzioni** e dunque pervenire alla definizione del problema in termini di **obiettivo concreto**, alla formulazione di strategie con conseguente valutazione di ognuna, alla scelta di una, alla valutazione dei tempi richiesti, all'accettazione decisionale, alla verifica della congruità della scelta.

4. IL COUNSELOR E IL SUO INTERVENTO IN AMBITO MULTICULTURALE

Il fattore caratterizzante il counseling multiculturale è la relazione di aiuto tra 2 persone con background culturali o etnici differenti. Nella realtà dell'incontro con ogni singolo individuo è importante comprendere come utilizzare i riferimenti culturali a beneficio dell'utente e del lavoro che si sta svolgendo insieme a lui.

Avere, quindi, una competenza multiculturale implica di possedere la conoscenza la consapevolezza e le abilità necessarie per poter riconoscere come e quando la cultura può essere utilizzata in maniera ottimale. L'acquisizione di una competenza operativa multiculturale costituisce un prerequisito fondamentale per tutti gli operatori che operano con individui provenienti da background differenti.

Un comitato di esperti americani ha sviluppato una matrice di competenze multiculturali relative al counselor che possono essere suddivise in tre grandi categorie:

1. **Atteggiamenti e credenze:** si è evoluto verso una condizione di consapevolezza di sé e del proprio background ed è in grado di riconoscere i limiti delle proprie competenze e della propria esperienza; si sente a proprio agio di fronte alle differenze culturali; rispetta credenze e valori religiosi e spirituali dei propri clienti compresi i tabù; rispetta le pratiche terapeutiche tradizionali e le reti di sostegno e di aiuto informale presenti nelle comunità etniche.
2. **Conoscenze:** ha acquisito conoscenze specifiche sulla cultura dei suoi clienti e conosce i fattori sociali che possono avere un effetto negativo sulle loro vite; individua gli stili comunicativi dei suoi clienti e individua l'effetto che può sortire il proprio stile comunicativo; è consapevole della discriminazione e dell'intolleranza a cui possono essere esposti i propri clienti
3. **Abilità:**

	COMPONENTI COGNITIVE	COMPONENTI AFFETTIVE
CONOSCENZA	Conoscenza cognitiva (contenuto). Conoscenza delle differenze nelle pratiche e nei valori di culture diverse.	Conoscenza affettiva (processo). Comprendere il come ci si sente ad appartenere ad una cultura o minoranza, essere di colore, riflettere sulle differenze.
ABILITÀ	Capacità di pensiero critica. Disponibilità a considerare altri punti di vista e a osservare da prospettive multiple.	Capacità di empatia, di sintonizzazione emotivo-affettiva ascolto attivo, autosvelamento.

Affinchè la relazione di aiuto, in ambito multiculturale, si sviluppi con successo è necessario che il lavoro del counselor abbia alla base una rilevante dose di **empatia etno-culturale**. Al counselor, in qualsiasi ambito egli operi, viene sempre richiesta la capacità di adottare lo schema di riferimento dell'utente. Deve percepire i sentimenti i bisogni e i timori immergendosi in un processo empatico assumendo una prospettiva etnica diversa dalla propria, rimanendo tuttavia consapevole che quei vissuti e quelle esperienze appartengono all'altra persona.

BIBLIOGRAFIA

- Anagnostopoulos K. Germano F. Tumiati M.C. *L'approccio multiculturale. Interventi di psicoterapia counseling e coaching*. Sovera, Collana di Edoardo Giusti
- Mucchielli R. Folgherater F. *Apprendere il counseling. Manuale di autoformazione al colloquio di aiuto*. Erickson, 2002
- Rogers C. *Psicoterapia di consultazione*, Roma, Astrolabio-Ubaldini, 1971
- Rogers C. *Da persona a persona*, Roma, Astrolabio-Ubaldini, 1987