

MASTER DI 1° LIVELLO

“COUNSELLING IN AMBITO MULTICULTURALE”
A.A. 2013/2014

**ATTEGGIAMENTI E COMPETENZE NELLA
RELAZIONE DI AIUTO: L'INTERVENTO DI
COUNSELLING**

Corsista: FIRRINCIELI TIZIANA

INDICE

- Il setting della relazione di aiuto.....pag. 3
- La relazione di aiuto come percorso di counselling.....pag. 4
- Le tecniche della relazione di aiutopag.5
- Stabilire la relazione e conquistare la fiducia: il setting del counsellor secondo il modello teorico della Gestalt.....pag. 7
- Concettualizzazioni e linee di intervento negli S.P.R.A.R.....pag. 10
- Riferimenti bibliografici.....pag.12

IL SETTING DELLA RELAZIONE DI AIUTO

La relazione è parte essenziale della vita e della crescita di ogni uomo. Parafrasando si può senz'altro affermare che ogni uomo cresce e si sviluppa nell'interazione con l'altro, e che all'interno di questa interazione egli ne rappresenta il “prodotto, l'effetto, il manufatto” ma anche il “produttore, la causa, il costruttore”, in un movimento vitale continuo, dinamico, mutevole, fatto di incontri che richiedono adattamenti e riorganizzazioni tra l'uno e l'altro aspetto, che pongono la persona a muoversi entro i confini della stabilità e dell'instabilità reciproche, dell'esserci e dello sfuggire, quasi a creare, vivere e ricreare contesti vitali che sembrano danze ed arti. In fondo la vita è l'arte dell'incontro con l'altro.

Una tipologia particolare e specifica di incontro/relazione con l'altro è rappresentata dalla relazione di aiuto. La relazione di aiuto è un'interazione asimmetrica, contraddistinta dalla presenza di un soggetto portatore di un bisogno da un lato, e dall'azione di un professionista mirante a colmare o almeno attenuare tale bisogno; è un'interazione limitata e strutturata nel tempo e nello spazio. Nell'ambito della relazione di aiuto infatti bisogna strutturare un setting ben specifico, dove per **setting** va inteso il luogo che accoglie la relazione nel suo dispiegamento spazio temporale, vincolato da regole (n.b. = dove per regole si intendono principi, metodi, metodologie), che determinano i ruoli e le funzioni delle persone coinvolte, condizionandone positivamente l'agire. Il setting è quindi un luogo, uno spazio sia fisico che emotivo, dove i professionisti chiamati a svolgere una relazione di aiuto operano (es. il counsellor, l'assistente sociale, l'educatore, l'operatore multiculturale, ecc.). Un luogo che deve avere come fondamento prioritario la salvaguardia della relazione tra il professionista e l'utente che a lui si rivolge.

A tal proposito appare utile segnalare l'importanza nelle varie strutture di accoglienza di prevedere e di destinare una stanza specificatamente per i colloqui d'aiuto, che sia accogliente, confortevole e “che trasmetta serenità” anche nella disposizione delle sedie, e che permetta di mantenere condizioni di riservatezza e privacy (*n.b. quando la relazione operatore/utente cresce ed è positiva, è possibile ed auspicabile nel tempo accorciare le distanze del setting. Si può così passare dalla scrivania, che stabilisce una divisione, che all'inizio può essere anche utile in quanto può essere percepita come protezione dall'utente, a dei divanetti o a delle sedie poste una vicina all'altra*). Infatti chiunque vive una condizione di disagio, come ad esempio nel caso specifico dei nostri migranti, che vivono tra gli altri il disagio di sentirsi “spaesati”, “sradicati”, “deterritorializzati”, lontani dai propri affetti e ancora alla ricerca di un orientamento per vivere in un nuovo sistema sociale, con una cultura differente da quella di provenienza, necessita di un

contesto accogliente, che trasmetta serenità, contenimento, rispetto e fiducia. Tenere conto di tale aspetto significa tutelare la qualità della relazione, e quindi un evolversi positivo della stessa interazione di aiuto.

Ma il setting non è semplicemente ed univocamente connesso alle condizioni materiali in cui si svolge la relazione di aiuto; è contestualmente l'interazione che si determina, con un focus particolare **sull'atteggiamento professionale dell'operatore**. Nella relazione di aiuto infatti, lo "strumento" cardine attraverso cui si realizza l'aiuto all'altro è la persona stessa.

Quando questi due aspetti (n.b. quello fisico e quello emotivo/relazionale dell'atteggiamento professionale) che compongono il setting sono trasversalmente validi, assumono una portata strategica e determinante nel lavoro con persone appartenenti a categorie particolarmente vulnerabili, come ad esempio i richiedenti asilo, i rifugiati ed i beneficiari di protezione internazionale.

LA RELAZIONE DI AIUTO COME PERCORSO DI COUNSELLING

Un altro aspetto della relazione di aiuto è che la stessa implica un percorso di counselling. Di conseguenza il counselling può essere definito come un processo relazionale tra il counsellor ed il/i cliente/i di tipo professionale, in cui vi è un adattamento ai bisogni e ai tempi del cliente/i, nell'opera di supporto e di aiuto che il counsellor gli fornisce, per affrontare difficoltà o momenti di crisi personali. I Counsellors si occupano cioè di persone sostanzialmente sane, che hanno bisogno di colloqui di sostegno e di aiuto per affrontare problemi relazionali, di adattamento e di orientamento rispetto al contesto che vivono, senza la necessità di una cura di tipo psicoterapeutico o farmacologico, che richiederebbe interventi e setting diversi e normalmente più lunghi.

Il counsellor cioè deve adattare il proprio intervento professionale allo stadio evolutivo e alle caratteristiche della persona che sostiene, personalizzandolo, ed affinando sempre più la propria capacità di osservazione e la propria capacità di creare un'esperienza emotiva di accoglienza. Cioè bisogna adattare le modalità della relazione di aiuto e quindi del colloquio, alle specifiche esigenze che sono presenti. **Personalizzare la realizzazione dell'intervento di aiuto** significa partire dall'utente che si ha di fronte, dalla sua storia, dal momento che sta vivendo nel "*qui e ora*", garantendo *accorgimenti ad personam* (dal setting, all'approccio, al linguaggio, sino alle tecniche di comunicazione che si adottano).

Il percorso di counselling rappresenta uno spazio relazionale, in cui l'operatore e il/i cliente/i possono fare esperienze del "sentire" e del "sentirsi", dando così una luce diversa alle

difficoltà che lamentano, e facendo cadere le barriere che ostacolano la relazione ed il contatto con l'altro.

Dunque si può parlare di arte relazionale, in cui il cambiamento trasformativo della persona da aiutare, viene trasmesso nel contesto di un'esperienza emotiva di accoglienza. In pratica l'arte relazionale del counselling si fonda sull'abilità di offrire una forte presenza attiva – esserci consapevolmente – per entrare in contatto con la sofferenza ed il disagio emotivo ed esistenziale dell'altro, sull'abilità di creare una cornice sicura ed accogliente entro la quale il paziente possa esprimersi e sentirsi accolto e contenuto, ed infine sull'abilità di attivare le sue risorse intellettive, comportamentali ed emotive, per le finalità di cambiamento e di adattamento creativo.

Il Counselor è un professionista che mediante il sostegno (esserci consapevolmente), l'ascolto (entrare in contatto con la sofferenza ed il disagio emotivo dell'altro) e l'orientamento (attivare le risorse dell'altro ai fini di un cambiamento e di un adattamento creativo) aiuta il miglioramento delle relazioni; accompagna le persone in un percorso di consapevolezza, crescita e cambiamento.

Il counsellor interviene attraverso metodologie attive (ad esempio la *ricerca-azione*) ed aiuta l'altro a prendere consapevolezza delle sue risorse e dei suoi bisogni, dei punti di forza e delle potenzialità, cosicché, attraverso tale processo di consapevolizzazione l'altro potrà riappropriarsene, per trovare da sé la soluzione adeguata alla situazione problematica o per esprimersi al meglio nei diversi contesti della sua vita. Infatti un counsellor aiuta l'altro a scegliere, senza scegliere al posto suo; “nutre” l'altro aiutandolo a ripartire e lasciandogli la responsabilità dei suoi passi; sostiene nel cambiamento e nel recupero di “energie sopite” in momenti particolari della vita.

In tale percorso professionale di counselling assumono fondamentale importanza le tecniche della riformulazione, dell'empatia e dell'ascolto attivo nei colloqui, nonché la capacità di comunicare ed esprimere con efficacia ed assertività bisogni e regole.

LE TECNICHE DELLA RELAZIONE DI AIUTO

Il percorso ed il setting di counselling sono quindi legati ad un obiettivo di cambiamento specifico, che può essere applicato alle diverse dimensioni della vita: relazioni, familiari e/o di coppia, di vita professionale, ecc. Si tratta quasi sempre di aiutare la persona ad uscire da comportamenti secondo “*copione*” (*n.b. riferimento analisi transazionale di Berne,*) e di sviluppare risorse personali, che sono state frustrate in funzione di comportamenti adattivi, necessari in alcune fasi della vita, ma che nel “qui ed ora”, oggi cioè, sono obsoleti o addirittura negativi. Il cambiamento che si effettua con un percorso di counselling è di tipo comportamentale, in quanto la persona viene sostenuta nella sperimentazione di sé in nuovi atteggiamenti, diversi dal solito

copione, per riapprendere comportamenti più adeguati rispetto alle situazioni che si trova a vivere nel momento. In sostanza, attraverso un'opera di de-confusione si sostiene l'altro nel processo di consapevolizzazione di sé e dei propri vissuti, un'opera che il counsellor effettua utilizzando tecniche ed abilità specifiche del colloquio di sostegno e del problem solving, facendo domande esplorative sul versante del "sentire e del pensare" (es. <cosa provi in questa situazione>; <cosa pensi di questa situazione>), aiutando la persona a riconoscere le cose e a dare un nome anche alle cose passate.

La strategia del professionista che aiuta è di "fare da specchio" all'aiutato, rimandandogli, attraverso la tecnica della riformulazione, *pensieri* (=concetti-contenuti, in questo caso parleremo di **parafrasi**) ed *emozioni* (=sentimenti, in questo caso parleremo di **verbalizzazione**), espressi ma anche sottintesi, aiutandolo così a metterli meglio a fuoco. Tale tecnica è basata sul concetto di ridire con altre parole ed in maniera più concisa ciò che l'altro ha appena detto, anche al fine di essere certi di aver capito cosa l'altro intende comunicare e verificare così che un concetto, un'informazione sia stata effettivamente compresa. La riformulazione può essere di diverse tipologie. Si possono utilizzare tecniche di **risposta eco** (consiste nel ripetere le ultime parole dette dall'altro, agganciandosi in questo modo al contenuto espresso), di **riformulazione riflesso** (utilizzare altre parole equivalenti, come "così secondo lei...", "lei vuol dire che...", "lei sta dicendo che...", "a suo avviso perciò...", ecc.), di **riformulazione riassunto** (ripetere a mò di riassunto ciò che è essenziale per l'altro), di **riformulazione come alternanza di figura-sfondo** (ristrutturare il "campo psicologico", esprimere in altri termini qualcosa che prima non era stato preso in considerazione dalla persona, facendo apparire qualcosa che fino a quel momento non era presente alla consapevolezza).

I vantaggi di questa tecnica sono una maggiore comprensione delle problematiche dell'aiutato da parte dell'aiutante ed una maggiore attivazione della persona da aiutare rispetto a colloqui condotti con modalità diverse (quando l'aiutante dà consigli, giudica, rassicura si pone come esperto e l'aiutato viene relegato in un ruolo tendenzialmente passivo).

Una particolare declinazione della riformulazione è la **verbalizzazione** che, a differenza della parafrasi, non verte tanto sulla riformulazione dei contenuti, quanto sulla rilevazione degli aspetti emozionali presenti nella comunicazione. Gli stati emozionali possono essere presenti sia in maniera esplicita che implicita, ed esprimersi attraverso canali verbali e non verbali. È opportuno riconoscere, identificare ed esprimere le eventuali emozioni esperite. Focalizzarsi sull'esperienza emozionale presente consente di **far risaltare il significato soggettivo** che un determinato evento o esperienza riveste per l'altro e metacomunica interesse, comprensione e partecipazione.

Verbalizzare non vuol dire approvare o condividere, ma semplicemente riconoscere i sentimenti dell'altro, lasciando a lui la responsabilità di gestirli.

Tante volte capita che (nei setting e non solo) l'altro, sentendosi ascoltato ed accolto "con l'interesse di un romanzo", dipana, risolve, chiarisce le proprie emozioni ed i propri disagi. Il riconoscimento del mondo dell'altro e del suo vissuto lo aiutano a valorizzare le risorse che possiede e a potenziarle, attivando il ciclo del benessere. Attivare il ciclo del benessere significa aumentare l'autostima dell'altro, cogliendo le sue risorse positive; significa che come professionisti non dobbiamo essere compiacenti e che solo così potremo aiutare l'altro ad esternare il suo reale bisogno e a chiedere aiuto; significa fornire strumenti per imparare a gestire le relazioni, insegnando alle persone a riconoscere il proprio potere e le proprie abilità e competenze, ad esempio rafforzando la loro capacità di essere assertivi. Proprio il versante dell'assertività, cioè della capacità di mettere insieme quello che "**senso e penso**" e di conseguenza agire e guidare il "mio" comportamento, rappresenta un punto focale dell'intervento del counsellor. In particolare il counsellor interverrà per suscitare la consapevolezza nell'altro, che la vita è influenzata anche dai tipi di pensieri che facciamo, dai meccanismi di pensiero che utilizziamo. Ogni pensiero favorisce un copione nella vita: vincente, perdente, banale, ma ogni copione può essere cambiato e ogni decisione può essere ridecisa, quando noi diventiamo consapevoli del nostro copione. Se le persone incominciano ad essere contente di quello che sono, hanno e fanno allora si attiva il ciclo del benessere.

STABILIRE LA RELAZIONE E CONQUISTARE LA FIDUCIA: IL SETTING DEL COUNSELLOR SECONDO IL MODELLO TEORICO DELLA GESTALT

E' da tenere presente che ogni comportamento dell'operatore determina degli effetti sul comportamento dell'utente, e viceversa (REGOLA DELLA RECIPROCA). In altri termini il counsellor entra nel rapporto condizionandolo con il suo modo di proporre le cose, con il suo comportamento non verbale, con il suo modo di essere. E' importante essere consapevoli, di influire attivamente sugli atteggiamenti assunti dagli utenti, anche quando il nostro ruolo non è di intervento attivo.

La terapia gestaltica è una terapia basata sull'esperienza del contatto, dove un *io* raggiunge un *tu*, e *io e tu* imparano a raggiungersi, in Gestalt infatti più che ai contenuti si sta attenti ai processi relazionali, alle dinamiche relazionali. Nelle relazioni in particolare bisogna imparare a stare con l'altro, ad essere in contatto con l'altro, questo è il modo più nutriente di vivere una relazione. Una relazione con l'altro che va instaurata secondo un principio di gradualità

nell'approccio stesso (si parla di pre-contatto, inizio del contatto, contatto pieno, post-contatto). Secondo i principi di tale metodo la relazione è intesa come figura e sfondo insieme. La figura è ciò che diciamo, le cose esplicite; lo sfondo è tutto ciò che non diciamo, le cose implicite. La relazione di conseguenza è un emergere della figura dallo sfondo; dietro ogni parola quindi c'è uno sfondo.

Nella gestalt è molto importante sentire il corpo, le sue reazioni e le sue sensazioni: ascoltare il corpo, dare fiducia al nostro corpo è importante perché nel corpo c'è la verità dei nostri vissuti, il corpo ci indica quello che viviamo nella relazione, es. se il corpo è rilassato è perché si fida; se il corpo si fida fidiamoci.

Scendendo nello specifico si può senz'altro affermare che 4 sono i principi basilari da considerare per applicare tale metodologia d'intervento: 1) l'importanza del TEMPO nella relazione, 2) l'importanza del CONTATTO, 3) l'importanza della CONSAPEVOLEZZA 4) l'importanza del CORPO.

In particolare il concetto chiave della gestalt è il contatto, cioè la modalità delle persone di entrare in contatto tra loro, i tempi di tale contatto, la soddisfazione e il nutrimento del contatto stesso; cioè a dire quando le persone hanno come la sensazione di raggiungersi.

Ogni episodio di contatto umano ha 4 fasi: 1) precontatto= inizia quando c'è uno stimolo nell'ambiente che ci circonda e si inizia uno studio reciproco, 2) contatto= in cui si sceglie l'azione migliore per incontrarsi; 3) contatto pieno= è il contatto in cui ci si lascia andare, in cui le intenzionalità delle persone si incontrano, si esprimono e si scontrano, si raggiungono; è il contatto in cui io vedo l'altro e mi faccio vedere dall'altro 4) post-contatto= fase in cui si assimila e si metabolizza il contatto, ciò che ci ha lasciati. Scegliere l'azione migliore per incontrarsi nel contatto significa scegliere l'azione più adeguata e funzionale rispetto alla "mia" intenzionalità, cioè al "mio" bisogno, al mio senso e significato delle cose e all'intenzionalità che ho nella relazione. A tal proposito domande funzionali da porsi nella relazione sono: a) cosa e come io voglio raggiungere l'altro b) cosa e come l'altro mi vuole raggiungere.

Quando si entra in contatto con l'altro si prova eccitazione, che in gestalt non significa provare eccitazione sessuale (che è una parte dell'eccitazione), ma significa sentire l'energia che avviene nel confine di contatto, che può essere inteso come la porta, il ponte, la zona dove ci "tocchiamo", ci sentiamo cioè nel corpo e nell'anima con l'altro. Chiaramente utilizzando tale metodo come professionisti, si dovrà imparare a reggere il caos che si crea tra paura ed eccitazione nel contatto, bisogna imparare a fidarsi del proprio corpo, dell'energia che prende, sapendo di avere alcune sicurezze, come quella di co-costruire in quel momento nuovi

adattamenti creativi con l'altro, per fungere (come professionista) da stimolo e sostegno nel riapprendimento di nuove modalità comportamentali.

I principi gestaltici possono essere utilizzati anche nei setting di counselling, secondo i quali al di là di ciò che ci racconta il cliente, come counsellors ad orientamento gestaltico ci dobbiamo interessare al come ce lo racconta, al come entriamo in contatto, al come stiamo costruendo la relazione con l'altro. È importante in tal senso toccare l'anima degli altri e lasciarsi toccare nella propria: un counsellor gestaltico infatti deve essere in grado di sentire l'altro, così come deve essere in grado di acquisire una sapienza temporale, cioè di collocare ogni contatto nel tempo. Il punto focale della gestalt è sostenere un cambiamento relazionale, dando sostegno per un nuovo adattamento creativo, co-costruendo insieme.

Co-Costruire significa costruire insieme (con un counsellor che si prende cura di un cliente ma non viceversa), “viaggiare” insieme verso nuove costruzioni relazionali, per creare un nuovo adattamento creativo. Così la consulenza diventa il mezzo che il counsellor ha per sollecitare e stimolare un nuovo adattamento creativo con l'altro, insieme all'altro, in modo poi che l'altro lo possa applicare all'esterno.

Il counsellor ad orientamento gestaltico deve cogliere l'intenzionalità relazionale dell'altro, deve essere un esperto in tal campo. Cogliere l'intenzionalità dell'altro significa cogliere che l'altro in qualche modo ci vuole raggiungere; a volte l'altro non ci vede realmente per come siamo, per cui dobbiamo insegnargli a vederci e a tenere conto di ciò che gli diciamo.

Colta l'intenzionalità relazionale dell'altro bisogna lavorare sulla risposta adeguata, aiutandolo a stare con gli altri, non semplicemente accanto agli altri ma sentendo gli altri, in tal senso per un counsellor gestaltico fare narrare di sé all'altro e basta non serve, sua cura sarà quindi quella di far narrare di sé all'altro, ma rendendolo consapevole che vi è accanto un altro che ascolta, che vive e che sente con il proprio corpo la relazione. Il messaggio che il counsellor deve far passare è il seguente *“narra di te, percepisciti ed esprimiti con me, vedendomi, percependomi, sentendomi”*.

Tre sono le dimensioni chiave: 1) **la dimensione fenomenologica** e cioè descrivere insieme cosa avviene, esprimere quanto avviene da un punto di vista fenomenologico; 2) **la dimensione del sentire** e cioè capire i vissuti in gioco, capire cosa si prova e si sente a livello emozionale-affettivo, utilizzando anche la sapienza ed il linguaggio del corpo; 3) **la dimensione dell'intenzionalità relazionale**: cogliere il senso ed il significato della relazione, capire l'intenzione, contattare il “cosa voglio” più autentico e profondo dell'altro.

CONCETTUALIZZAZIONI E LINEE DI INTERVENTO NEGLI S.P.R.A.R.

Il Counseling interculturale mette al centro le relazioni, tra counselor e cliente, nelle sue variazioni operative, ma anche quelle tra sistemi culturali. E' un incontro, uno spazio fisico ed emotivo, tra persone con differenti riferimenti e valori. In contesti interculturali di accoglienza, come ad esempio nei progetti S.P.R.A.R., accogliere ed integrare vuol dire spingersi al di là della semplice convivenza ed al di là del semplice stare gli uni accanto agli altri; vuol dire “scambio”, “apertura”, “reciprocità”, “riconoscimento delle diversità”, tenendo presenti le diverse fasi dell'accoglienza, che si susseguono. La fase iniziale dell'accoglienza, che è una fase di base, ma che è anche trasversale a tutto il periodo dell'accoglienza complessiva, è legata principalmente alla soddisfazione dei bisogni primari fisiologici e della rassicurazione ed accettazione di sé nel nuovo contesto; in questa fase comunque si iniziano a porre le basi per individuare gli altri bisogni evolutivi ed esistenziali prioritari, per definire una progettualità futura, attraverso la raccolta dei dati in una scheda conoscitiva e la ricostruzione dell'anamnesi personale. La fase della co-costruzione co-progettazione, legata alla definizione di un percorso di integrazione e di inserimento nel territorio, che prevede la reciprocità tra operatore ed utente, e la relativa partecipazione, programmando e pianificando insieme le attività da svolgere. La fase della sperimentazione, legata alle attività che vengono svolte per raggiungere gli obiettivi di integrazione e di inserimento, attività da portare avanti partendo da un accompagnamento iniziale per evolversi in impegni ed azioni da far svolgere in autonomia e con responsabilità. La fase del monitoraggio, che è trasversale in tutte le fasi, e permette attraverso la valutazione e la capacità di osservazione, di “aggiustare” il tiro. La fase del consolidamento, che è una fase di assestamento/stabilizzazione, dove forte è il bisogno di consapevolizzare l'altro sulle sue capacità, sul potere di empowerment che possiede, ecc., in questa fase si pongono le basi per affrontare la futura fuoriuscita dal centro. La fase finale, che è quella della fuoriuscita dal centro.

All'interno dell'accoglienza integrata, realizzata dalla rete dello S.P.R.A.R. attraverso vari interventi (vitto, alloggio, mediazione linguistico culturale, orientamento ed accesso ai servizi del territorio, tutela legale, assistenza sanitaria, inserimento lavorativo, formativo, abitativo, sociale), il ruolo, la mansione principale dell'assistente sociale è quello di individuare e definire i bisogni degli ospiti del centro di accoglienza, delineando gli elementi e le risorse del contesto organizzativo, sociale, territoriale, nei quali inserire l'intervento di accoglienza ed aiuto, per risolvere, contenere, colmare tali bisogni.

E' fondamentale tenere presente che i bisogni, le risorse, le aspettative della persona mutano, si evolvono, in funzione del tempo e delle esperienze vissute.

Impostare un realistico e sostenibile percorso personale e personalizzato dell'utente, con senso della realtà, sulle opportunità che in Italia esistono per i migranti, senza nascondere i limiti e le difficoltà, permette di mantenere una relazione fiduciaria, che sta alla base della relazione di aiuto. (REGOLA DELLA REALTA' E DELLA SOSTENIBILITA': evitare di prendere impegni che non si possono mantenere, ed evitare di farsi prendere da un atteggiamento di "eccessivo buonismo", promettendo cose che non sono sicure e la cui realizzazione non dipende direttamente solo da noi, non dare risposte irrealistiche con l'intento di rassicurare momentaneamente l'altro). Tale impostazione realistica e sostenibile stimola la messa in gioco di motivazione ed abilità dell'utente.

I colloqui con gli ospiti di un centro S.P.R.A.R. in genere sono programmati e strutturati, tenendo presenti le diverse fasi dell'accoglienza che si susseguono, ma si possono creare anche "spazi informali ed improvvisati", fuori dal setting definito. In un centro di accoglienza il professionista della relazione di aiuto è in movimento, gira nella struttura, cerca l'incontro con l'altro nel suo spazio. Una capacità in questi contesti è rappresentata dalla flessibilità dell'operatore, che "è in cammino", che lui stesso cerca e crea relazione. Ogni momento può rappresentare una possibilità di incontro, ogni spazio è uno spazio emotivo, e da un incontro informale e non programmato si può corroborare, rinforzare, fortificare, avvalorare una relazione e la sua autenticità, si può sviluppare una progettualità.

Spesso sono proprio i colloqui non programmati, informali, generati dall'occasione (cercata dall'operatore, ad esempio all'aria aperta, camminando insieme e parlando) a garantire l'avvio di una buona relazione di aiuto. L'operatore si interessa quindi prima al singolo e poi al problema, facilitando una completa espressione da parte dell'altro. Porre domande aperte facilita lo strutturarsi della relazione ed aiuta l'altro ad aprirsi.

L'importante, al di là degli spazi e dei tempi precedentemente determinati, è garantire sempre lo spazio emotivo all'altro, la sensibilità di stare nel "qui e ora", garantire l'espressione di sé, l'autenticità e la necessaria riservatezza dei contenuti.

Per concludere, ai fini di creare una buona relazione di aiuto con l'altro, il professionista non deve sottovalutare l'importanza dell'consapevolezza di sé. Deve sapersi individuare, cioè deve imparare ad osservarsi e a sentirsi. Deve imparare a stare in contatto con l'altro, perché non si può ascoltare l'altro se si è presi da una propria emozione interna. Deve lasciarsi attraversare il cuore, senza paura di perdersi, protetto dalla consapevolezza del proprio ruolo e dal fatto che utilizzando il cuore ci si può arricchire insieme e reciprocamente.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Sito <http://www.immigrazione.it> (Collana RELAZIONE D'AIUTO)
- Sito <http://www.progettocounselling.it>
- Sito <http://www.scuoladicounsellingpsicologico.it>
- “Manuale operativo per l’attivazione e la gestione dei servizi di accoglienza S.P.R.A.R.” – Pubblicato dal Servizio Centrale del Ministero dell’Interno – Dipartimento per le libertà civili e l’immigrazione.
- “*Dispense*” e *Appunti* vari sui seminari di un Corso Biennale di Formazione “*Counselling per operatori in ambito socio-educativo*”, biennio 2008/2010, organizzato e gestito dalla Cooperativa PAIDEIA – Istituto di Antropologia Cristiana, di Ragusa.
- “*Dispense*” e *Appunti* vari sui seminari del Master di 1° Livello in “*Counselling in ambito multiculturale*”, a.a. 2013/2014, organizzato dalla Fondazione San Giovanni Battista di Ragusa e dall’Università Telematica San Raffaele di Roma, in collaborazione con il Servizio Centrale del Sistema di protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati e con la Caritas Diocesana.