

Introduzione

Attorno alla nozione di «colloquio d'aiuto o di counseling» si è prodotto un movimento psicologico molto importante. Questo è sfociato nel «colloquio non direttivo», o «colloquio centrato sul cliente», in diverse applicazioni di tipo terapeutico sempre più diffuse: consulenza psicologica agli studenti, orientamento, formazione dei genitori, consulenza coniugale, psicoterapia non direttiva, ecc.

Questo movimento ha avuto origine dai lavori di Carl Rogers (di cui ripareremo più avanti) ma il terreno era già stato preparato grazie al considerevole interesse per la psicologia, per i problemi dell'intersoggettività e della comunicazione, per le relazioni sociali e così via. Alla base di questo interesse vi sono i tentativi della psicologia della personalità e della psicologia della vita sociale che hanno inizio alla fine del XIX secolo e che sono stati fortemente sostenuti dallo sviluppo della psicoanalisi.

La cosiddetta relazione di colloquio ha attirato l'attenzione degli psicoanalisti fin dall'inizio, poiché essi vi hanno individuato degli specifici effetti psicologici che, se conosciuti e manipolati con prudenza, potevano essere utilizzati per la guarigione di certe categorie di malati psichici, guarigione che in questi malati si esprime attraverso il reinserimento sociale e la ritrovata spontaneità. In seguito il colloquio ha assunto un valore di per sé, in quanto strumento di progresso personale allorché venga condotto secondo un certo metodo.

Attualmente, il colloquio duale gioca un ruolo considerevole nella nostra esistenza, in campo professionale, coniugale, familiare e sociale in generale.

Il «contatto personale» diventa, per l'operatore, a ogni livello di responsabilità, il mezzo privilegiato per accrescere la comprensione dei problemi che vengono posti ed è utile sia all'intervistatore che all'intervistato.

Il «buon colloquio» ha per obiettivo l'esatta comprensione di quello che avviene nell'altro, la scoperta della maniera in cui l'altro sperimenta la situazione, la progressiva chiarificazione del suo vissuto. Non basta l'intenzione per condurre bene il colloquio. Occorre un metodo.

1

Definizione e prospettive del colloquio d'aiuto

1.1 Confronto fra il colloquio di aiuto e altri generi di colloquio/ comunicazione

Il colloquio non è una conversazione

In una conversazione «ci si siede e si chiacchiera». Si scambiano delle opinioni, sugli altri e su molti argomenti. Da una semplice conversazione non esce nulla di definito tranne lo scambio di alcune informazioni possedute dall'uno o dall'altro; non vi è nulla oltre l'«incontro in se stesso», che crea o rinforza un senso di familiarità. Può avvenire che tutta la prima fase di un *colloquio* d'aiuto sia del genere «conversazione», per prendere confidenza e «fare la conoscenza» in modo graduale (il contenuto degli scambi è irrilevante). Ma il colloquio propriamente detto è tutt'altra cosa e non può limitarsi a ciò.

Il colloquio d'aiuto non è una discussione

In una discussione cerchiamo di sostenere degli argomenti, di rispondere a delle obiezioni, di parare degli attacchi o delle confutazioni che vengono dalla «parte avversa». I partner sono «faccia a faccia» nel senso del confronto, della rivalità, della gara. La discussione, per ciascuno dei due interlocutori, ha delle fasi di offesa e delle fasi di difesa. Una discussione può essere più o meno appassionata; più frequentemente implica una forma di lotta o di dibattito «giuridico», con momenti di arringa, di accusa, di difesa, di argomentazione, di conclusione. I

partner sono affettivamente coinvolti (pro o contro) e ciascuno osserva le reazioni dell'altro. La comprensione dell'interlocutore è «impedita» dalle posizioni personali preconcepite. La relazione che si instaura è dominata dall'alternanza dominazione-sottomissione e non è una relazione di comprensione propriamente detta.

Il colloquio d'aiuto non è un'intervista nel senso giornalistico del termine

L'intervista giornalistica (per giornali e riviste, per la radio o per la televisione) è un genere di colloquio «faccia a faccia» in cui uno dei due (il giornalista) cerca effettivamente di far parlare l'altro su se stesso o su un determinato problema (tema dell'intervista). Sembrerebbe che questo tipo di colloquio sia centrato sulla persona dell'intervistato e richieda, da parte del giornalista, un tentativo per comprendere, il più possibile, le opinioni personali del suo «cliente». Evidentemente si tratta di un'illusione poiché in effetti il colloquio non è limitato al faccia a faccia. Un terzo partner, enorme e potente, è sempre presente benché non se ne parli esplicitamente: il pubblico.

L'intervistatore non cerca di comprendere il suo cliente, bensì di interessare il pubblico, vale a dire di accentuare l'aspetto «spettacolare». L'intervista giornalistica è uno spettacolo, e il tema posto o proposto è scelto in funzione del pubblico. In ogni modo si cerca di favorire la curiosità del pubblico (già esistente o al contrario da risvegliare e da alimentare). L'intervista, giornalmisticamente intesa, ha obiettivi estranei all'aiuto.

Il colloquio d'aiuto non è un interrogatorio

In un interrogatorio di qualunque genere (il bombardamento di domande nel corso di un'inchiesta, un'interrogazione scolastica, un interrogatorio di polizia), colui che viene interrogato è palesemente in situazione d'inferiorità e le domande sono «sondaggi» che esercitano una *pressione* più o meno ostile. Che si esigano risposte precise a determinate domande o che si verifichi come una persona ha passato il suo tempo per far cadere un alibi, l'interrogato è sempre in una posizione di sospetto, a volte di accusa, di fronte a un censore onnipotente che conduce il gioco in maniera autoritaria. Una simile situazione produce necessariamente nell'intervistato il panico o una reazione difensiva, e lo rende soprattutto ansioso di trovare «la risposta indovinata», quella che gli permetterà di cavarsela.

L'intervistatore 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. D'altra parte l'atteggiamento difensivo dell'intervistato non facilita certamente il dialogo.

Il colloquio d'aiuto non è un «discorso» dell'intervistatore

Succede spesso che il colloquio sia, da parte di colui che per definizione deve accogliere e ascoltare l'altro, un'occasione per parlare da solo. «Ha parlato soltanto lui», dirà l'altro uscendo, «non ho potuto dire neanche una parola». Il «discorso» può avere diversi obiettivi coscienti: tentativo più o meno premeditato di far ammettere qualcosa all'altro o fargli cambiare opinione, informazioni da dare a senso unico e così via. Possono esserci anche degli obiettivi inconsci: piacere narcisistico di sentirsi parlare, bisogno di manifestare una volontà di potenza, paura di ciò che l'altro potrebbe dire e così via.

Ciò che è certo è che il discorso-monologo davanti all'altro è esattamente l'opposto di ciò che occorrerebbe fare per comprenderlo.

Il colloquio d'aiuto non è una confessione

L'atteggiamento (e il ruolo) del confessore implica una valutazione morale di ciò che l'altro dice, come una serie di *confessioni* che lo colpevolizzano. Malgrado egli abbia intenzione di perdonare o di assolvere, il confessore si connota come detentore di una regola morale o religiosa, come «moralmente superiore» o come giudice. L'altro (l'intervistato) è quindi nella situazione di colui che ha infranto o rischia di aver infranto la legge morale.

Può capitare che il colloquio d'aiuto assuma, in certi momenti, le caratteristiche di una confessione; questo però non significa che l'atteggiamento dell'operatore debba essere quella del confessore o del direttore spirituale. Il suo obiettivo non è quello di «liberare dalla colpa» né di giudicare (punire o perdonare) ma di comprendere la situazione dell'altro.

Il colloquio d'aiuto non mira a una diagnosi

Nell'interrogatorio a scopo diagnostico, il medico, lo psicologo o il terapeuta ha in mente un insieme di «quadri clinici», di tipi di disturbo o una classificazione di casi; il suo interrogatorio ha per obiettivo sapere in quale «casella» si colloca il suo cliente. L'intervistatore è contento (potente, riconosciuto e autorassicurato) quando ha ottenuto la sua diagnosi. Lungi dall'aver compreso una singola persona, nell'unicità della sua esistenza, ha fatto rientrare il suo «caso» in un «contenitore predisposto» e si immagina con ciò di averlo *compreso*. In realtà egli si è fatto sfuggire l'essenziale: il vissuto del cliente.

2.2 Specificità della relazione d'aiuto e del counseling

La relazione d'aiuto è emersa nel corso della storia del servizio sociale e la conoscenza delle tappe di questa storia è utile per chiarire la sua natura.

All'origine, si trattava di istituzionalizzare qualcosa che fino a quel momento era di dominio dell'assistenza privata ai disadattati, ai diseredati o agli handicappati (di qualunque tipo) e che era quindi una faccenda di carità, una specie di compensazione umanitaria a un sistema sociale rigido, impersonale e perciò profondamente ingiusto. Dopo la carità pura e semplice, di cui il primo grande nome è San Vincenzo de Paoli, l'assistenza privata fu motivata dalla filantropia e qui bisogna ricordare La Rochefoucauld-Liancourt, il noto fondatore e presidente della prima Commissione per l'Assistenza Pubblica alla Convenzione. L'assistenza pubblica si sviluppa così a partire dalla Rivoluzione Francese ed è soltanto nel XX secolo che questa produrrà il servizio sociale come istituzione e come professione. La presa di coscienza progressiva della peculiarità della relazione d'aiuto è recente: essa appare dal confronto delle definizioni ufficiali dell'azione sociale tra gli anni Trenta e Sessanta.

1930. La relazione d'aiuto è, inizialmente, valorizzata in se stessa. Essa esige simpatia, solidarietà e cooperazione.

La relazione d'aiuto è una forma di intercomunicazione in cui si crea un ponte tra chi assiste e chi è assistito, che fa sì che queste due personalità diventino un noi, ciò che produce una sensazione di solidarietà affettiva [...] L'operatore sociale deve offrire un tipo di relazione priva di ogni pregiudizio e di ogni ansia. Su questa base si costruirà l'azione cooperativa per risolvere il problema.

1935. La relazione pone degli obiettivi che vanno al di là di se stessa.

L'elemento essenziale è la relazione dinamica tra l'operatore sociale e il cliente. L'interrelazione deve rappresentare, per il cliente, un'assistenza che egli riceve per una sua promozione personale [...]

La relazione stessa, così come viene creata da chi assiste, rappresenta la costruzione di un nuovo ambiente per il cliente, grazie al quale egli cerca, nel modo più efficace, di valutare il proprio problema.

1950. L'aspetto psicopedagogico passa in primo piano, man mano che il metodo assume contorni più precisi.

Il colloquio è il mezzo attraverso il quale il cliente viene messo in grado di porsi il proprio problema e attraverso il quale l'operatore sociale lo porta a vederlo più chiaramente.

1960. La relazione d'aiuto arriva alla sua definizione completa:

La relazione d'aiuto è una relazione professionale nella quale una persona deve essere assistita per operare un adattamento personale a una situazione verso cui la persona non è riuscita ad adattarsi normalmente. Ciò suppone che chi aiuta debba essere in grado di compiere due azioni specifiche:

1. Comprendere il problema nei termini in cui si pone per quel particolare individuo in quella particolare esistenza.
2. Aiutare il «cliente» a evolvere personalmente nel senso di un suo miglior adattamento sociale.

Si può constatare perciò il progressivo passaggio dal «sentimentalismo» a una tecnica di educazione sociale e di riabilitazione psicologica attraverso la quale il cliente impara a prendersi autonomamente in carico.

La relazione d'aiuto è specifica e differisce dagli altri tipi di interrelazione umana. L'operatore che ha la responsabilità di condurre il colloquio «faccia a faccia» nella relazione d'aiuto deve essere pienamente consapevole del duplice obiettivo di questa forma di relazione, come è stato definito più sopra (ovvero comprendere l'altro e aiutarlo a prendersi in carico). La tecnica del colloquio deve essere conseguente. Deve essere non direttivo e centrato sul cliente.

3.3 Il colloquio «non direttivo» o «centrato sul cliente»

Carl Rogers

Queste due espressioni sono state utilizzate da Carl Rogers, nato nel 1902 negli Stati Uniti. Dopo i suoi studi, a partire dal 1928 Rogers si impegnò nel lavoro di ricerca e, allo stesso tempo, fece esperienze pratiche nell'ambito del colloquio clinico. Lavorò dapprima a Rochester, nel dipartimento di studi sull'infanzia della Society for the Prevention of Cruelty to Children e nel 1939 divenne direttore del Rochester Guidance Center. Successivamente passò all'Ohio State University, all'Università di Chicago e del Wisconsin. Dal 1962-1963 egli fu a Stanford (California) dove ricoprì a lungo l'incarico di direttore dell'Istituto di Ricerche sulle Relazioni Interpersonali e di docente al Centro di Ricerche sul Comportamento. Nel suo primo grande lavoro (*Counseling and psychotherapy*, 1942) egli attacca implicitamente le teorie a priori sulla personalità e, tra queste, la psicoanalisi. Rogers, in effetti, pensa che nessuno occupi una posizione migliore del soggetto stesso per sapere quali sono i suoi problemi, e che quello che importa è sapere come questi ha «integrato» la propria esperienza. Egli preconizza un abbandono di tutti i preconcetti e il ritorno ingenuo al reale umano.