



L'ATLANTE

per orientarsi nel counselling attuale

Anna Ferrari e Daniela Patruno
Milano 16 aprile 2010



Diario di viaggio (sommario)

- 1. I VERSANTI** applicativi del counselling
- 2. LE SORGENTI:** i luoghi delle prime origini
- 3. I PASSI:** azioni professionali all'interno del setting
- 4. I CONFINI:** tutoring, mentoring, coaching, ... psicoterapia
- 5. LE COORDINATE:** approcci attuali e counselling organizzativo
- 6. LA BUSSOLA:** le competenze professionali da agire
- 7. LE METE:** come concludere, dove arrivare



1. I VERSANTI (i più comuni campi di utilizzo)

- Il counselling scolastico
- Il counselling orientativo
- Il counselling per l'adolescente
- Il counselling in Università
- Il counselling nelle “crisi di passaggio”
- Il counselling come supporto alla coppia o alla famiglia
- Il counselling in ambito socio sanitario
- Il counselling in ambito organizzativo



2. LE SORGENTI (gli antecedenti)

- Negli Stati Uniti e paesi anglofoni
- In Francia
- In Italia



USA e UK

- Ambienti originari: formazione, orientamento
- 1908: nasce BUREAU OF VOCATIONAL GUIDANCE
- anni '20-30: crisi economica e ri-collocazione lavorativa
- ann '40 : psicologi e counsellor per selezionare e formare militari
- 1951: nasce DIVISION OF COUNSELLING PSYCHOLOGY
- Carl Rogers: influenza sulla nascita del counselling scolastico
- U.K anni 50-60: volontariato di counselling in ambulatori e scuole
- anni '60: "Community mental health act": trattamento e prevenzione di problemi psicologici anche fuori da strutture ospedaliere
- 1997: Standards for school counselling: ASCA con 3 domini: (Academic, Career, Personal/Social)



Francia e Italia

- ambienti originari: assistenza sociale ed educazione
- F_Anni '40 guerra e orfanotrofi: figura di sostegno
- F_Anni '50 nascita della figura dell'educatore
- F_Anni '60 da modello vocazionale a professionale
- Anni '70 viene importato da UK il termine "counselling"
- Anni 80-90 counselling come supporto nell'HIV
- 1993 in Italia nasce S.I.Co
- 1994 nasce "european association for counselling"(EAC)



Carl Rogers

un tranquillo rivoluzionario

- Scenario: psichiatria tradizionale e psicoanalisi ortodossa
- Critica del tecnicismo
- dal sintomo al rapporto
- Modificare il rapporto col paziente: "la cura è l'incontro tra due persone"
- La terapia centrata sul cliente
- Vicinanza con approccio pedagogico e psicologia umanistica



Rogers: una visione ottimistica

- La persona ha innata tendenza alle relazioni e alla realizzazione di se
- Compito del counsellor :-sviluppare autonomia-capacità di rielaborare le esperienze-perseguire la propria realizzazione
- Attraverso il calore di una relazione(ma:
NO genitore-bambino NE' medico-paziente!)
attitudini essenziali nel counsellor: -accettazione profonda della persona -disponibilità ad osservare le proprie emozioni -autenticità e coerenza interna



letture

Di Rogers:

- *Terapia centrata sul cliente* Firenze 1997
- *Un modo di essere* Firenze 1993
- *Potere personale* Roma 1978

Su Rogers:

- D. Bruzzone: *Carl Rogers* Roma 2007
- M. Bisogni: *L'approccio centrato sulla persona. Attualità del metodo di Rogers* Milano 1983



3. I PASSI del counselling

- Ascolto
- Osservazione
- Rilevazione del bisogno
- Analisi/decodifica/formulazione condivisa del bisogno
- Individuazione del problema e di una formulazione condivisa
- Definizione e condivisione dell'obiettivo
- Prefigurazione degli steps (tempi, setting, contratto)
- Controllo - feedback



ARIELE

ASSOCIAZIONE ITALIANA
DI PSICOSOCIOANALISI

Schema operativo per i colloqui iniziali

1° Colloquio *	2° Colloquio	3° Colloquio
<p>Scopo Accoglienza Descrizione esauriente del servizio Aggancio Primo screening della domanda Motivare al percorso oppure Inviare a servizio più adeguato</p>	<p>Scopo Approfondire il profilo della persona Dare sostegno per una prima definizione condivisa del percorso Aiutare la persona a raggiungere maggior consapevolezza di sé (competenze/ risorse/ vincoli)</p>	<p>Scopo Enfatizzare l'inizio operativo dell'impegno reciproco Fornire informazioni esaurienti sulle opportunità legate al progetto Sviluppare competenze relative al progetto</p>
<p>Contenuto Osservazione Conoscenza reciproca Ascolto e registrazione della domanda Registrazione dei dati Primo accordo con la persona Concordare 2° appuntamento e "regole" del rapporto Se accompagnato da genitore/operatore esplicitare lo "sgancio"</p>	<p>Contenuto Osservazione Analisi e diagnosi del bisogno Sostegno alla motivazione Collegamento con eventuali interventi di altri servizi Bilancio di competenze Definizione progetto Stesura curriculum</p>	<p>Contenuto Raccolta, organizzazione di informazioni su: Opportunità formative Percorsi professionali Domanda/offerta lavoro, ecc. Formazione al lavoro Supporto all'autopromozione Ricerca e contatto con aziende</p>
<p>*Nota: considerare la modalità ed il contenuto del primo contatto (telefonico) o dell'invio da un</p>		



4. I CONFINI

- **Coaching.** Il coach rafforza il cliente nel suo gioco aiutandolo a trovare nuove skill. Aiuto nel raggiungere massimo livello delle performances.setting flessibile ed aperto a confronti.
- **Tutoring:** il tutor offre al processo di apprendimento un sostegno organizzativo ed è garante del processo d'apprendimento.
- **Mentoring:** il mentore ha molto in comune col counsellor, in genere il suo intervento è finalizzato nella trasmissione di valori e di senso.
- **Counselling:** si differenzia dal coaching per il livello di profondità e di connessioni esperienziali che si attivano nell'esplorazione con il cliente.
- **Psicoterapia:** prevede un contratto specifico
- **Tutte le azioni hanno un codice etico di riferimento, un contratto, la gestione del triangolo cliente-committente-consulente. Inoltre prevedono in generale la supervsione.**



Counselling nelle organizzazioni

La pratica del counselling nelle organizzazioni è storicamente recente. In Inghilterra nel 1994 la BAC (British association for counselling) apre la sezione EAP (employee assistance programme). Gli EAP sono disegnati per fornire una buona combinazione di consigli e counselling agli impiegati con problemi..(Orlans 1996)

Dal 1990 si inizia a considerare il counselling come una risorsa utile anche per le organizzazioni . 'pensare organizzativamente ' significa preoccuparsi dell'impatto sistemico che l'intervento potrà avere sia sul cliente che sull'organizzazione. (Carroll 1997- Bull 1995)

Altri hanno cercato di comprendere l'organizzazione utilizzando un particolare modello teorico: Kets de Vries 1984 (psicoanalitico), Casey modello gestaltico rispetto al tema della sopravvivenza nelle diverse fasi di sviluppo, Morris 1993- Sperry 1996

(Da Biggio: Counseling organizzativo)



Counseling organizzativo e gli EAP dei paesi anglosassoni

Il counseling organizzativo può essere visto come un continuum tra due polarità:

- 1) Sono le alternative di business che determinano gli obiettivi clinici
- 2) E' una pratica verso l'individuo

Walton nel 1997 parla di consulente metà dentro e metà fuori.

I programmi EAP sono presenti in vari settori e vedono coinvolti differenti entità: Azienda, sindacato, associazione del personale..

In USA gli EAP sono focalizzati su individui con problemi di prestazione a causa dell'abuso d'alcool, poi si sviluppano verso altri temi. Negli anni 80 più del 90% delle principali aziende USA si servono di tali programmi. (problemi personale, counselling, wellness e prevenzione salute). Nel 1995 il National .for Occupational Safety and Health definisce le linee guida per garantire da parte delle aziende salute e sicurezza.

In UK gli EAP si sviluppano entro una cornice chiara e volta a supportare le organizzazioni nella ricerca del 'benessere psicosociale' (dal rispetto delle garanzie, all'efficacia individuale attraverso il counselling, l'orientamento e la valutazione e consulenza di problemi organizzativi)



Counseling organizzativo

Nel 2004 viene affermato da Reid la natura molteplice della 'consultazione in ambiente lavorativo'.

La British Association for counselling definisce il counseling come un processo per fornire al cliente maggiori opportunità supportando le sue risorse e favorendo la capacità di autodeterminazione...ma nel setting organizzativo l'enfasi è sulle scelte razionali..il sistema organizzativo richiede di conformarsi a regole e procedure..

Vari contributi teorici portano verso il bisogno degli individui nell'utilizzare meglio le proprie risorse nel confrontarsi col continuo cambiamento e altri (Feltham, Bull- 1997) si concentrano sullo stress.



ARIELE

ASSOCIAZIONE ITALIANA
DI PSICOSOCIOANALISI

Counseling organizzativo :le competenze richieste

Quali competenze? tutti concordano che non basta la sola competenza clinica. **Vengono richieste competenze di sviluppo sia organizzativo che di carriera.**

Obholzer (1994 del Tavistock In.) sostiene l'utilità di una competenza sistemico-culturale per comprendere le 'dinamiche' organizzative.

Carroll (1997) sostiene che il counsellor deve essere in grado di pensare sia in maniera interpersonale che organizzativa.

Progressivamente il counselling organizzativo si integra con la tradizione delle Human Relation del supporto allo sviluppo delle persone



L'OD

Già nel 1968 in USA nasce la disciplina dell'OD (che ha alla sua base gli autori della psicologia organizzativa: Bennis, Mc Gregor, Weick)

L'OD inizia ad essere definito come un processo formativo attraverso il quale le risorse umane sono identificate, allocate e sviluppate per meglio affrontare i problemi organizzativi.

L'OD introduce azioni quali: team building, intergroup problem solving, goal setting and planning..volti a 'facilitare' i processi relazionali all'interno di realtà organizzative che richiedono autonomia crescente, cambiamenti..

E' di questo periodo anche **Shein**: consulenza di processo (filosofia d'aiuto a persone-gruppi-organizzazioni-comunità attraverso una consulenza interattiva sul piano relazionale sia duale sia di gruppo).

Sempre più si sviluppa l'interesse per l'integrazione di varie discipline: psicologia, sociologia, psicologia sociale, l'antropologia.

Avviene la riformulazione del comportamento (risultante di varie forze: del gruppo e dello sfondo sociale)che risulta terreno comune per: la teoria del campo di Lewin- teoria sistemica- teoria della Gestalt-comportamento organizzativo- counseling organizzativo.

Nelle aziende emerge all'inizio degli anni 80, anche in Italian l'esigenza ad accompagnare gli individui nella gestione della complessità, fornendo supporto teso a stimolare e valorizzare le capacità delle persone.



Il counselling organizzativo tra relazione d'aiuto e sviluppo delle risorse umane

Negli anni 90 il counselling organizzativo sembra divenire uno degli strumenti di supporto che l'OD offre al mutamento organizzativo.

Schein con il suo modello di process consultation porta al paradigma relazionale nella coppia cliente-consulente che operano all'interno della organizzazione.

Con queste teorie nello sfondo arriviamo al tema dell'apprendimento esperienziale tramite azioni di **OD, action learning, Outdoor training, tutoring, coaching, mentoring e counselling.**

Vi è un sostanziale cambiamento-evoluzione delle Direzioni HR.

Le azioni di apprendimento esperienziale, di energizzazione, di coinvolgimento e spiegazione del senso si divulgano sempre più anche in Italia dal 90 ad oggi. Le società di consulenza pur con andamenti vari evolvono professionalmente e numericamente assieme ad istituti di formazione privati e pubblici.



5. LE COORDINATE (i diversi approcci)

Il counselling è basato su processi relazionali e comunicativi.

Alcuni percorsi teorici:

- Analisi transazionale
- PNL
- Counseling filosofico
- Orientamento gestaltico
- La mediazione corporea
- Il social dreaming
- L'utilizzo di strumenti d'arte
- L'approccio clinico nella consulenza al ruolo.



6. LA BUSSOLA

(le competenze professionali del counsellor)

- Capacità di organizzare le informazioni fornite dal cliente
- Gestione del colloquio
- Gestione della relazione consulenziale
- Sostegno alla capacità di autoriflessione del cliente
- Sostegno e potenziamento delle parti positive del cliente
- Stimolo alla produzione di alternative di sviluppo del cliente
- Confronto con altri professionisti con competenze limitrofe
- Gestione dei processi di problem-setting e problem-solving
- Capacità di congruenza comunicativa (V/NV)



7. LE METE

- Saper concludere nei tempi e modi dati (rispetto del contratto)
- Operare come 'io ausiliario' aiutando il cliente a fare l'esame di realtà, a trovare il 'senso', a sostenerlo nel riattraversare aspetti della sua storia
- Offrire nuove lenti aiutando il cliente a vedere con occhi diversi ed a definire passi ed azioni.
- Supportare il cliente nell'autoascolto, nel riflettere sulla coerenza tra bisogni-desideri- risorse ed obiettivi e nell'apertura progressiva alla possibile progettualità nel rispetto dei suoi tempi progettuali.



bibliografia

- Gianluca Biggio: *Il counselling organizzativo* 2007
- P. Binetti e R. Bruni: *Il counselling in una prospettiva multimodale* 2003
- D. Forti e D. Patruno e altri: *La consulenza al ruolo* 2007
- Franco Nanetti *Il counselling: modelli a confronto* 2003
- Carl R. Rogers *“Counselling & Psychotherapy”* 1942