



SCUOLA SUPERIORE EUROPEA DI COUNSELING PROFESSIONALE

SEDE DI ANCONA

MASTER IN COUNSELING PROFESSIONALE

TESI CONCLUSIVA

DEL PERCORSO DI FORMAZIONE

TITOLO

**La Programmazione Neurolinguistica ed il contributo al
Counseling nell'Approccio Pluralistico Integrato**

Allieva

Evandri Francesca

Relatore

dott. Roberto Costantini

ANNO 2019

Indice	pag. 1
Introduzione	
Il mio incontro con il Counseling	pag. 3
Capitolo Primo	
Il Counseling	pag. 7
1. Definizione di ambiti e possibilità	pag. 7
2. Differenza con la Psicoterapia	pag. 10
3. Cliente e paziente	pag. 13
4. Approccio pluralistico integrato: il modello ASPIC	pag. 14
5. La psicologia umanistica	pag. 15
6. Il contributo di Carl Rogers	pag. 17
7. La Gestalt	pag. 19
8. Il sistema cognitivo-comportamentale e il costruttivismo	pag. 22
9. L'Approccio Sistemico – Relazionale	pag. 23
10. L'Analisi Transazionale	pag. 23
11. La Programmazione neurolinguistica: definizione e cenni storici	pag. 26
Capitolo Secondo	
La PNL: chiave di lettura per l'interpretazione della realtà del cliente	pag. 30
1. La struttura e l'ampliamento della Mappa	pag. 30
2. Mondo esterno e Mondo interno	pag. 32
3. I sistemi rappresentazionali	pag. 33
4. Lo sguardo e le parole: accessi oculari e predicati verbali come chiavi di accesso al sistema preferenziale di riferimento	pag. 34
5. Tre forze che orientano emozioni e comportamento	pag. 36
6. Parlare e Comunicare	pag. 37
7. Rapport	pag. 39
8. I Metaprogrammi della PNL	pag. 40
9. Il Metamodello linguistico: le domande strategiche nel counseling che consentono di ampliare la mappa	pag. 41
10. La scala dei Valori	pag. 44
11. Definizione dell'Obiettivo	pag. 45
12. Gli Stati emotivi e l'Ancoraggio	pag. 46

13. La Storia di Eva	pag. 49
13.1 La fase del precontatto con Eva	pag. 50
13.2 Il contatto	pag. 51
13.3 Il contatto pieno	pag. 53
13.4 Il postcontatto	pag. 54
Conclusioni	pag. 55
Bibliografia	pag. 57

Introduzione

Il mio incontro con il counseling

*"Il paradosso è che quando mi accetto come sono,
allora posso cambiare."*

Carl Rogers

Dopo il liceo mi sono laureata in Filosofia, da sempre sono stata affascinata dallo studio del pensiero umano e dalla filosofia nel suo significato etimologico di “amore per il sapere”, “amore per la conoscenza”, poi dallo studio della letteratura, dalla prosa alla poesia. Nei primi anni dopo la laurea ho lavorato nel mondo del marketing e della comunicazione culturale; e dopo tanti anni di passione per la fitoterapia, (altro grande amore!) ho deciso di aprire nel 2008 la mia prima attività: L’Erboristeria Il Narciso a Civitanova Marche.

Ho sentito parlare per la prima volta di counseling nel lontano 2010 da un mio caro amico operatore di pranic healing e counselor Cristiano Salvatori. Era un periodo molto difficile della mia vita, all’epoca mi trovavo invischiata in una relazione sentimentale assai insoddisfacente per me, ancorata ad un profondo malessere senza riuscire a trovare una via d’uscita... durante gli incontri con Cristiano non credo di aver capito esattamente cosa fosse il counseling... l’ho compreso molto dopo, quando finalmente sono riuscita a decidere di staccarmi da un rapporto sentimentale malsano. Cristiano era riuscito a far emergere le mie risorse ed a farmi riappropriare della mia capacità decisionale. Rimasi molto colpita da questo percorso e dai suoi effetti nella vita concreta, e la parola counselor è rimasta per anni nel mio intimo come desiderio di approfondire la mia conoscenza su quest’argomento.

Nel 2016 una mia carissima amica mi parlò della possibilità di frequentare un corso di micro-counseling presso la sede Aspic di Ancona, nelle Marche. Fin dalla

conferenza di presentazione rimasi molto affascinata da ciò che veniva detto, e decisi di iscrivermi subito. Fu una decisione non semplice per me che in quel periodo lavoravo in una catena franchising di negozi a marchio dell'Erborario, un'erboristeria con un unico brand di prodotti, situata in un centro commerciale, con rigorose aperture tutti i weekend. Oltre all'impegno di orari non troppo flessibili stavo vivendo un momento lavorativo davvero difficoltoso, mi trovavo a lavorare in una realtà che contrastava pesantemente con i miei valori etici ed il mio modo di essere. In un franchising si punta al profitto in maniera molto rigida senza osservare troppo e rispettare la reale soddisfazione del cliente e le sue obiettive esigenze. La mia competenza in ambito erboristico, maturata in anni di esperienza e la mia sensibilità non servivano a molto, anzi a volte costituivano un ostacolo al raggiungimento del fatturato desiderato dai capo area e dal nostro titolare. Provavo molta delusione, frustrazione, tristezza e rabbia coniugate ad un profondo senso di disagio esistenziale: se agivo in coscienza orientandomi sulla reale soddisfazione della clientela dando i giusti consigli, venivo ripresa e rimproverata, d'altra parte, se agivo secondo i dettami dell'azienda per cui lavoravo, non mi sentivo in pace con me stessa! In più il nostro ambiente lavorativo era molto pesante a causa di una elevata competitività e rivalità tra il personale, i ritmi di lavoro serrato l'impossibilità di poter esternare qualsiasi tipo di creatività e di risorse personali. In quella profonda crisi professionale ed esistenziale, già quei pochi mesi di approccio al counseling mi stavano aiutando a guardarmi dentro, a cercare di sentire cosa provavo, mi stavano dando la possibilità di poter esplicitare il mio disagio, le mie sensazioni, di poterle finalmente esternare, di poter dire a me stessa che così non stavo per niente bene! Ricordo che rimasi molto colpita dai risultati ottenuti in quel poco tempo di approccio propedeutico al counseling; ero riuscita ad impostare una comunicazione più assertiva e meno condizionata dalla parte emotiva con i miei superiori e colleghi di lavoro! Decisi così di iscrivermi con grande entusiasmo al Master triennale accedendo al primo anno di corso! Ricordo ancora con estremo piacere il primo segnale che il counseling stava operando in me quando, durante il secondo anno di corso, riuscii a chiedere al titolare la possibilità di avere un giorno intero di ferie un sabato al mese, per poter partecipare alle lezioni all'Aspic! Per me fu come una conquista, una nuova esperienza: riuscire a chiedere ed ottenere qualcosa per me! Senza paura del giudizio e delle conseguenze, senza provare sensi di colpa! Ero riuscita a chiedere

qualcosa che stava diventando sempre di più vitale importanza per me, per il mio ben-essere e la mia crescita interiore!

Difficile descrivere in poche righe cosa hanno rappresentato questi tre anni e mezzo all'Aspic... sono stati l'inizio di un percorso meraviglioso ed inaspettato, l'inizio di una rinascita profonda del mio essere, di una presa di consapevolezza, posso dire che sono stati un po' come una "nuova gestazione"! Provo la sensazione di appartenere ad una nuova famiglia, costituita dai miei docenti ed i miei compagni di corso; per certi versi senz'altro più nutriente e virtuosa rispetto persino alla mia famiglia biologica! È stato un percorso fatto di momenti eccezionali di condivisione, gioia, commozione, ma anche di messa in discussione, di riconoscimento di parti di me non sempre piacevoli e di tanta consapevolezza! Posso dire che è proprio grazie a questo percorso in Aspic che sto rivalutando il dono essenziale che ha costituito per me la mia famiglia d'origine, le figure genitoriali di mio padre e mia madre e mio fratello in primis, insieme a tutti gli altri componenti che riconosco e rispetto! Oggi sono onorata e felice di far parte della mia famiglia biologica perché so che solo attraverso quelle esperienze passate, a volte dolorose, sono potuta diventare la donna di oggi e grazie ad esse è stato possibile crescere ed evolvermi per poter rispondere alla missione, allo scopo per cui sono qui, al motivo per cui esisto!¹ Quando penso a tutto ciò sento una profonda pace interiore che solo lo sperimentare il perdono mi ha donato... e oggi mi sento di voler incarnare ed essere questo Per - Dono per l'altro, per tutte le alterità che incontrerò nel mio percorso di crescita e di vita.

Con lo sguardo rivolto al mio mondo interiore ho avuto la possibilità di conoscermi molto di più e di accettarmi per quello che sono, contrastando l'eccessiva autocritica e promuovendo una maggiore fiducia in me stessa e nelle mie qualità, nei miei punti di forza che prima ignoravo. Poi ho potuto acquisire strumenti che prima di diventare utili per aiutare gli altri sono stati fondamentali per me, per diventare una persona più integra e congruente. Questo percorso mi ha aiutato soprattutto ad entrare in contatto con la mia parte emozionale che avevo trascurato per gran parte della mia vita. Ho compreso l'importanza di sviluppare

¹ Ulsamer B., "Senza radici non si vola. La terapia sistemica di Bert Hellinger", Ed. Crisalide, Saturnia, 2000.

l'intelligenza emotiva², di imparare a riconoscere le mie emozioni, di accettarle e di farmi guidare da esse senza esserne travolta. Ora che sono giunta a termine di questo percorso così nutriente sento forte la responsabilità di andare a svolgere una professione che ha a che fare con la vita delle persone, consapevole che svolgendola al meglio con serietà, passione, amore, determinazione e preparazione potrò aiutare molti a migliorare la propria esistenza e a raggiungere il benessere in ogni ambito della loro vita.

Uno degli aspetti che ho apprezzato di più della scuola è il suo approccio pluralistico integrato; ne parlerò nel dettaglio nei capitoli successivi, grazie al quale ho potuto creare la mia personale "cassetta degli attrezzi" dalla quale attingere a seconda delle necessità, nel rispetto di quella centralità della persona del cliente, di cui parla Carl Rogers³. Fin dall'inizio la sua figura mi ha conquistato ed oggi ho avuto la possibilità di sviluppare e coltivare la flessibilità necessaria che mi permette di affrontare ogni situazione ed ogni cliente nel rispetto della sua unicità.

² Goleman, D., "L'intelligenza emotiva", BUR, Milano, 2015.

³ Rogers, C, "La terapia centrata sul cliente", Ed. Giunti, Milano, 2013.

Capitolo primo

Il counseling

“L'uomo inventa l'esistenza del tempo, dello spazio, della coscienza, inventa persino l'esistenza stessa e poi proietta i suoi ricordi di queste categorie nella situazione in cui si trova. Vi attribuisce significato e si convince che, in certa misura, non si tratta affatto di una sua creazione. In realtà l'uomo è un attore su un palcoscenico da lui stesso costruito, completo di tutti gli accessori e le scene”. Steve Lankton

1. Definizione di ambiti e possibilità

Nonostante in Italia la sua crescita e diffusione sia avvenuta con estrema lentezza e ritardo, negli ultimi decenni il counseling ha visto un notevole sviluppo. La sempre più crescente esigenza di definirlo e legittimarlo ha trovato un primo assetto istituzionale con l'entrata in vigore della Legge n.4 del 14 gennaio 2013 che disciplina le professioni non organizzate in ordini e collegi.

Fin dalla sua nascita negli Stati Uniti il counseling si è ramificato in due direzioni:

1. Come servizio di orientamento formativo e professionale.
2. Come strumento di sostegno e di supporto nei servizi socio-psicopedagogici e sanitari.

Diversi sono gli ambiti di intervento possibili del counseling dalla prevenzione all'educazione, in particolare nelle scuole; nel settore medico sanitario relativamente a interventi di educazione alla salute, di prevenzione, di motivazione al proseguo della terapia; nei centri di mediazione e consulenza matrimoniale e familiare; nei centri di assistenza sociale; in ambito sportivo; nel mondo del lavoro, in azienda soprattutto nella gestione delle risorse umane.

Veniamo ora alla definizione di counseling, il termine ad oggi è intraducibile in italiano, dal latino consulere è traducibile con “dare un consiglio”, “un giudizio”, “una consultazione”, ma anche, “venire in aiuto”, “prendersi cura di”; è effettivamente un compito arduo sintetizzare in un’unica definizione la vasta gamma di attività e possibilità che questa professione offre. Cercherò di offrire un quadro esaustivo di cosa sia effettivamente il counseling e in cosa consista l’attività del counselor attraverso una serie di definizioni.

“Il counseling è un processo interattivo tra counselor e utente che approccia in un’ottica olistica temi sociali, culturali, economici ed emotivi. Il Counseling può centrarsi sul come affrontare e risolvere problemi specifici, prendere decisioni, superare una crisi, agevolare lo sviluppo, accrescere la conoscenza di sé...” (European Association for Counseling, 1995)

“Il counseling è un’attività volta ad agevolare l’autoconoscenza e lo sviluppo ottimale delle risorse personali in vista di uno stile di vita maggiormente creativo e soddisfacente” (ASPIC Counseling e Cultura, 1995)

“Il counselor è un professionista della relazione di aiuto. Per lui non è sufficiente un’adeguata formazione teorica, ma occorre che le nozioni teoriche acquisite siano in parte sperimentate attraverso un “training professionale individuale e/o di gruppo”, che garantisca il superamento da parte del counselor di quella tendenza dell’Io ad “esercitare un counseling sulla base di propri, più o meno rigidi, pregiudizi”. (Rollo May)⁴

Possiamo così dire che il colloquio di counseling consiste in un intervento di comprensione/facilitazione, strutturato e di breve durata che, mediante l’utilizzo strategico di competenze relazionali e comunicative da parte di un professionista esperto, permette ad una persona in momentaneo stato di crisi di fronteggiare il disagio, di prendere una decisione responsabile, rispetto al problema in questione e di sviluppare migliori capacità di autoregolazione in situazioni difficili.

Il counselor è un professionista esperto di comunicazione e relazione in grado di facilitare un percorso di autoconsapevolezza nel cliente, affinché trovi

⁴ May R., “L’arte del counseling”, Ed. Astrolabio, Roma, 2009.

dentro di sé le risorse per aiutarsi. “Aiutare gli altri ad aiutarsi”, potremmo dire, è una delle funzioni principali del counselor. Egli è colui che offre il suo tempo, la sua attenzione interessata e partecipativa, nonché il suo rispetto a chi si trova in una condizione di difficoltà e di incertezza e che, attraversando un momento di difficoltà, sente la necessità di chiarificare alcuni aspetti di sé, anche in rapporto con gli altri e con l’ambiente che lo circonda. Il counselor nutre una grande fiducia nelle risorse dell’essere umano e quindi favorisce la crescita dell’autostima, proprio perché trasmette questo senso di fiducia nelle capacità del cliente. In ogni caso, il counselor pur comprendendo in maniera empatica, non si sostituisce mai alla persona che aiuta e gli restituisce la responsabilità di prendere le proprie decisioni. Crede profondamente nel fatto che le persone possono e sappiano prendere decisioni e assumersi la responsabilità delle proprie scelte, dirigere la propria vita e contare sulla libertà di scelta, anche quando esse sono influenzate da variabili ambientali o dalle predisposizioni biologiche e della personalità. Il counselor cerca, mediante un ascolto attento e la formulazione di apposite domande, di comprendere la natura di eventuali problemi, le esigenze delle persone in essi coinvolte e le caratteristiche dell’ambiente socio-culturale in cui vivono. Quando ha compreso i termini della situazione, punta a facilitarne lo scioglimento, senza fornire alcuna possibilità preconfezionata, bensì stimolando nel richiedente la capacità di autoconsapevolezza, la creatività ed autodeterminazione, necessari a riorganizzare al meglio le risorse utili a pervenire autonomamente alle soluzioni.

Le competenze personali di base quindi su cui lavora il counselor sono: l’autoconsapevolezza, la gestione delle emozioni al fine di avere una comunicazione efficace, lo sviluppo del pensiero creativo e del pensiero critico, problem solving, decision making, la gestione dei conflitti, la gestione dello stress, lo sviluppo dell’empatia.

Le abilità richieste al counselor per svolgere al meglio il suo lavoro sono: saper stabilire un rapporto di fiducia, saper valutare la richiesta di aiuto e la possibilità di presa in carico, incluso il riconoscere problematiche del soggetto che richiedono l’invio ad un altro professionista, identificare e ridefinire mettendo a fuoco le richieste del cliente, scegliere strategie appropriate per ogni fase del percorso, riconoscere il linguaggio non verbale e calibrare gli atti comunicativi, saper gestire le dinamiche conflittuali e lo stress, riconoscere i limiti e i confini sia

personali che professionali. I livelli operativi di counseling possono essere di diverso genere:

- counseling individuale;
- counseling di coppia;
- counseling di gruppo,
- counseling in equipe multidisciplinari (con l'obiettivo di rafforzare l'adesione del paziente al protocollo clinico)

Infine, la classificazione internazionale delle professioni ISCO (International Standard Classification of Occupations), colloca tale professione nel campo del benessere sociale e personale, affiancandola a quella dei social worker e differenziandola dalla professione dello psicologo.

2. Differenze tra counseling e psicoterapia

Il counseling è un intervento non terapeutico che ha come obiettivo il raggiungimento della salute e del benessere dell'individuo. La psicoterapia è un intervento di tipo terapeutico ed ha come obiettivo la guarigione attraverso un processo globale di crescita e di cura⁵. Il percorso di counseling si intraprende focalizzando l'attività sui processi di apprendimento mentre la psicoterapia focalizza la sua area di intervento sulle dinamiche inconsce. Il counseling si occupa in prevalenza di problemi interpersonali o sociali della persona, limitati e specifici all'area del conflitto che li ha messi in evidenza e li ha scatenati come ad esempio: una separazione, una malattia, un lutto ecc. La psicoterapia si occupa di disturbi psicopatologici di diversa gravità che possono manifestarsi in sintomi nevrotici o psicotici, tali da nuocere al benessere di una persona causando fattiva disabilità. Il counseling si basa su una relazione di aiuto che come abbiamo già detto ha come obiettivo il miglioramento della qualità di vita del cliente, di cui sostiene i punti di forza e le capacità di autodeterminazione. Da un punto di vista metodologico il counseling è un intervento professionale breve, articolato in un

⁵ Giusti E. e Spalletta E., "Psicoterapia e counseling. Comunanze e differenze", Ed. Sovera, 2012.

numero limitato di colloqui che implica la definizione di un obiettivo concreto e la contestualizzazione spazio-temporale della relazione counselor-cliente. Le attività tipiche del counseling non considerano l'eventuale patologia del paziente, ma consentono al cliente di esternare i propri disagi, mettere in discussione le proprie emozioni, individuare problemi attuali da considerare transitori. La psicoterapia instaura invece una relazione che prevede uno specialista che fa la diagnosi e un paziente che vi si sottopone ed ha come obiettivo la cura. Il paziente si affida alle cure di un terapeuta che lo aiuta a comprendere dinamiche interiori, a lui spesso sconosciute, che determinano il disagio personale che sta condizionando la sua esistenza. La psicoterapia cerca dunque la fonte del disturbo psichico per favorirne la guarigione e implica un lavoro di ristrutturazione profondo dell'intimo della persona. L'intervento che si attua è delicato e complesso, volto a riarmonizzare le basi della personalità. Può richiedere molto tempo, a volte anni. Obiettivo finale della psicoterapia è la risoluzione del sintomo o del disagio e il conseguimento del benessere psicologico. La relazione terapeutica è un processo interpersonale di aiuto specifico e pianificato, volto a curare patologie gravi, disturbi del comportamento e situazioni di sofferenza emotiva e relazionale, attraverso strumenti prettamente psicologici, verbali e non. Nella psicoterapia la relazione tra paziente e terapeuta è, rispetto al counselor, asimmetrica poiché avviene da parte del terapeuta, una vera e propria presa in carico del paziente di cui si sente più responsabile. La durata di questo intervento non è prevedibile in quanto subordinata alle variabili che si manifestano durante la terapia: resistenze che rallentano il processo di guarigione, la scoperta di traumi che richiedono l'apertura di nuovi spazi d'indagine ecc. Le conclusioni del rapporto sono generalmente affidate al paziente ma può succedere che il terapeuta valuti non opportuna la richiesta di chiusura della terapia e ne riveda i termini. Lo psicoterapeuta è un professionista della salute mentale che si occupa di diagnosi e cura della sofferenza psicologica, di tutti quei disturbi o di quei sintomi che danneggiano o penalizzano la vita di una persona. Il counselor è una figura professionale di sostegno in grado di favorire la soluzione di disagi esistenziali che non comportino una ristrutturazione profonda della personalità. Pur mantenendo un ascolto attivo rispetto al cliente, non elargisce consigli, ma offre la sua competenza e comprensione. L'obiettivo che il counseling si pone è di tipo adattivo, e non contempla finalità di modificazione strutturale come nel caso della

Psicoterapia che si occupa della cura di disturbi psicopatologici di diversa gravità che possono manifestarsi in sintomi nevrotici oppure psicotici, tali da nuocere al benessere di una persona fino ad ostacolarne l'evoluzione e causando fattiva disabilità. Lo scopo primario della terapia è strutturale e volge a modificare pensieri, sentimenti e comportamenti pregiudicanti rispetto alla vita. Tuttavia possiamo dire che sia nel counseling che in psicoterapia non si offrono soluzioni ai problemi. Entrambe si basano sulla profonda convinzione che le risposte sono già dentro ciascuno di noi ed è proprio la loro individuazione l'obiettivo che il cliente si dà all'inizio del proprio percorso. Il counselor è il 'facilitatore'.

Psicoterapia

Counseling

Disagio/Sofferenza psichica

Problemi interpersonali limitati e specifici all'area del conflitto

Disordini patologici dovuti a Disturbo strutturale di personalità e riparazione di strutture di gravi disturbi (patologia)

Ambivalenza, stress, scelte e decisioni difficili da compiere (difficoltà)

Fattori interni

Fattori esterni

Tempi più lunghi

Tempi più brevi

Complessità del funzionamento intrapsichico, impegno intensivo

Crescita, prevenzione e sviluppo della personalità, questioni educative e di orientamento vocazionale

3. Cliente e paziente: la differenza

In principio il termine fu mutuato dalla pratica medica e si considerò normale e ovvio utilizzare la definizione di paziente. La parola deriva dal latino *patiens*, significa “sofferente” o “che sopporta”, quindi colui che arriva dallo psicologo, “sofferente/sopportatore”, spesso arriva a chiedere un aiuto professionale perché portatore di un disagio consapevolizzato. In italiano corrente la pazienza può riguardare appunto una sopportazione in cui si controlla la propria emotività, considerando ciò quasi una qualità. Non necessariamente però chi usufruisce di un aiuto psicologico deve “pazientare” ossia non necessariamente deve controllare la sua emotività o sopportare una sofferenza per rendersi virtuoso, anzi sappiamo bene che spesso si lavora in una direzione contraria a questo. Il primo a criticare apertamente l'utilizzo della parola paziente è stato Carl Rogers che ha preferito sostituirla con la parola cliente. Egli ha avuto il grande merito di evidenziare i limiti impliciti nel termine paziente, così decise di bandirlo completamente dal suo approccio perché non congruente con la sua visione della relazione terapeutica. Il termine cliente rispetto a quello di paziente ha una accezione sicuramente più attiva e di maggiore assunzione di responsabilità da parte di chi richiede un aiuto professionale per un disagio mentale. Non sono “succube di un trattamento su cui non ho alcun controllo”, ma partecipo attivamente al trattamento di cui ho sentito la necessità. Indiscutibile il merito di Rogers di aver criticato la visione dominante della terminologia classica⁶. Nella psicoterapia il paziente chiede aiuto per la sua sofferenza psicopatologica: si sa e si sente malato. Confida, esplora, chiarifica, confronta le sue difficoltà. Regredisce per ricostruire e rielaborare il passato. Il cliente nel counseling ha una posizione ben più attiva: egli è colui che sceglie di chiedere aiuto, sostegno, orientamento di carattere pratico e con la consapevolezza di avere un obiettivo da raggiungere; vive una situazione in cui un calore umano, un'accettazione obiettiva e l'assenza di ogni coercizione o pressione personale da parte del counselor, permette l'espressione più libera di sentimenti, comportamenti e problemi. In questa particolare esperienza di completa libertà emotiva, strutturata entro limiti precisi, l'individuo è libero di riconoscere e capire i suoi impulsi e le sue strutture

⁶ Rogers, C, “La terapia centrata sul cliente”, Ed. Giunti, Milano, 2013.

comportamentali, positive e negative, forse come in nessun altro rapporto esistente. Il counseling efficace consiste in un rapporto flessibile ma ben strutturato, che permette al soggetto di raggiungere un grado di autocomprensione, tale da consentirgli di adottare provvedimenti positivi proprio alla luce di questo nuovo orientamento.

4. Approccio Pluralistico Integrato: il modello ASPIC

Le modalità di aiuto e, di conseguenza, il tipo di conduzione di un incontro di counseling, possono variare in base al modello di riferimento attraverso il quale il professionista si è formato nelle sue competenze e qualità professionali e personali.

Uno degli aspetti che ho apprezzato maggiormente frequentando il master triennale Aspica è la scelta di utilizzare un approccio di intervento pluralistico integrato. Questa particolare metodica contiene in sé una componente scientifica insieme ad una soggettivo-fenomenologica⁷. Vengono utilizzati i fondamenti concettuali e metodologici delle strategie più efficaci ed innovative esistenti, creando così un meta-modello assai flessibile e trasversale, scegliendo di volta in volta le tecniche più opportune in base al cliente che abbiamo di fronte, calibrate sulla sua persona, anche in rapporto alla fase di percorso in cui si trova a vivere in quel determinato momento. Tutto ciò è tradotto in una tipologia di approccio che è sicuramente di natura più esperienziale che verbale o interpretativa, che armonizza gli aspetti della non direttività di matrice umanistico esistenziale con quelli semi-direttivi di stampo gestaltico. I principi ispiratori di tale approccio si possono riassumere così:

⁷ Nell'accezione filosofica inizialmente hegeliana viene definita quale "ricognizione ordinata dei fenomeni, descrizione del modo in cui si presenta e manifesta una realtà", vedi Hegel F., "La fenomenologia dello spirito", Ed. Einaudi, Torino, 2008; poi successivamente nell'accezione heideggeriana quale "attività che riordina e fa conoscere quello che si manifesta nell'esperienza (fenomeno) percepita o vissuta, vedi Heidegger M., "Essere e Tempo", Ed. Mondadori, Milano 2011.

- focus orientato sulla salutogenesi secondo una pragmatica di tipo educativo e di promozione della salute.
- la concezione del benessere come capacità di accettazione della realtà e di interagire con essa in maniera interattiva; dando priorità al come piuttosto che al cosa o al perché, mentre l'equilibrio è considerato come dinamico e ogni tipo di sensazione e sentimento e bisogno del qui e ora come motore legittimo dell'esistenza.
- la considerazione della persona come protagonista attiva delle proprie soluzioni, secondo una visione dell'individuo olistica e di auto determinazione.
- lo sviluppo di un atteggiamento di tipo rogersiano basato sulla triade empatia, autenticità ed accettazione incondizionata e sulla considerazione della relazione in atto (counselor-cliente) come laboratorio di apprendimento esperienziale.

5. La psicologia umanistica

Il termine psicologia umanistica fu adottato nel 1962 da un gruppo di psicologi riunitesi sotto la guida di Abraham Maslow, Carl Rogers e Rollo May. Questa concezione si caratterizza per avere una nuova visione della mente umana, andando a costituire uno degli orientamenti più originali esistenti in campo psicologico, sia per la riflessione critica filosofica sull'essenza dell'uomo, sia sugli spunti offerti nella pratica clinica.

Questo approccio è caratterizzato da una serie di atteggiamenti che riguardano un nuovo modo di osservare l'essere umano:

- l'interesse incentrato sulla persona e sull'esperienza quale strumento essenziale dello studio dell'uomo;
- l'attenzione ad aspetti dell'esperienza umana quali la libera scelta, la spinta creativa e l'autorealizzazione;
- lo spostamento del focus dall'uomo malato all'uomo sano, con significativo ribaltamento nella concezione di salute e malattia.

La psicologia umanistica ha un inquadramento di tipo olistico⁸ e dinamico, crede in un modello dell'uomo come un'unità bio-psico-sociale, l'obiettivo pertanto è comprendere il soggetto attraverso la sua totalità individuale. L'individuo infatti è un agente attivo che entra in un sistema complesso di relazioni con il mondo, per cui non si può comprendere un singolo atteggiamento se non si conosce la storia personale, le aspirazioni, se non si coglie insomma la sua visione del mondo e la sua struttura esistenziale.

La natura dell'intervento pertanto è non-direttiva e intrinsecamente relazionale, piuttosto si costituisce in rapporto paritetico counselor/cliente. La centralità di questo tipo di intervento è posta sulla persona e sulle sue sensazioni ed emozioni. In quest'ottica la partecipazione empatica e il coinvolgimento personale del professionista sono premesse indispensabili per facilitare nel cliente il processo di autoconsapevolezza.

Il modello umanistico ha posto le basi del counseling integrato dove la persona è considerata nella sua interezza. Si parte dal presupposto che il cliente abbia in se stesso una conoscenza intuitiva di ciò che desidera e di cui ha bisogno. L'individuo è considerato sano quando raggiunge la propria autorealizzazione utilizzando le proprie potenzialità.

Le scuole di pensiero più seguite possono essere rintracciate nelle seguenti quattro aree: la psicologia umanistica che si basa sulle teorie di Rollo May⁹ e di Carl Rogers¹⁰ che crea un modello terapeutico denominato "terapia centrata sul cliente" dove viene proposta una visione positiva della natura umana, potenzialmente aperta a nuove esperienze con una tendenza attualizzante a raggiungere le mete innate di indipendenza, autonomia e autorealizzazione; la terapia della Gestalt; l'analisi transazionale di Berne; la programmazione neurolinguistica (PNL) di Bandler e Grinder.

Questo approccio ripone un forte interesse per l'hic et nunc (qui ed ora) del cliente, per la sua autonomia, la sua autorealizzazione, il suo senso di responsabilità. Sono indispensabili le abilità di counseling quali l'empatia, l'accettazione positiva incondizionata dell'Altro, la congruenza, l'autenticità e le

⁸ Procacci S., "L'olismo nella scienze e nella filosofia. Breve storia di un termine", Ed Morlacchi, Perugia, 2012.

⁹ May R., "L'arte del counseling", Ed. Astrolabio, Roma, 2009.

¹⁰ Rogers C, "Potere personale"; Astrolabio, Roma, 1978.

sue capacità comunicative. Il comun denominatore di tutti questi approcci è l'ascolto.

6. Il contributo di Carl Rogers

La psicologia umanistica abbiamo visto nasce grazie al contributo di tre grandi psicologi tra cui Carl Rogers, egli ebbe un'intuizione importantissima nell'evoluzione della storia della psicoterapia. Centrale è la convinzione dell'estrema fiducia nelle possibilità dell'uomo di riscattarsi dai condizionamenti della natura e della società ed ambire alla realizzazione di tutte le possibilità che abitano in lui.

Alla base di tale approccio vi è la teoria della **tendenza attualizzante**¹¹, ossia, secondo Rogers, ogni organismo è portatore di una potenzialità innata di raggiungere il meglio per sé attraverso una capacità auto-regolativa; ogni persona possiede una forte spinta ad adattarsi, migliorarsi, realizzarsi. Ognuno in maniera istintuale tende per natura ad aprirsi alle esperienze, ad essere creativo, costruttivo nella piena responsabilità delle scelte da attuare. La nozione fondamentale della terapia centrata sulla persona è che il terapeuta può avere *fiducia* nella tendenza della crescita ed evoluzione del cliente. In questo modo il counselor non si pone di fronte al cliente come possessore di un sapere oggettivo, in grado di stabilire ciò che è sano o ciò che è malato ed il cliente non subisce un'interpretazione che gli giunge dall'esterno, da un impianto teorico precostituito, ma esprime il suo stato di incongruenza, partendo dal quale può diventare davvero se stesso lungo le linee di sviluppo dei propri vissuti esperienziali, *attivando le proprie capacità espressive di auto guarigione*.

Rogers individua alcune caratteristiche imprescindibili che il terapeuta/counselor deve avere se vuole stabilire un rapporto empatico di stima e di fiducia col cliente, la cosiddetta **triade rogersiana: l'ascolto attivo, l'accettazione incondizionata, l'autenticità**. Queste condizioni consentono di condurre il cliente verso la strada del cambiamento, facilitano l'esplorazione del

¹¹ Ibidem.

proprio vissuto, e di lettura della realtà, grazie all'atteggiamento umano ed empatico del terapeuta.

Una delle tecniche più importanti è l'**ascolto attivo**. Nonostante ascoltare a volte venga considerato un atteggiamento passivo, risultati clinici e ricerche dimostrano che un ascolto attento e sensibile è un efficace agente di cambiamento della personalità individuale e delle dinamiche di gruppo. L'ascolto attivo rogersiano è molto più del semplice udire e guardare attentamente il cliente; è partecipare a livello emotivo al suo vissuto, e rimandargli quanto si è ascoltato e compreso, avvicinandosi il più possibile sia al livello di linguaggio che di espressione corporea, al suo modo di esprimersi e di sentire. Ascoltare attivamente significa porre attenzione non solo al contenuto verbale, ma anche ai sentimenti ed alle emozioni dell'interlocutore, osservando il linguaggio non verbale e para verbale. Oltre che a ricevere un maggior numero di informazioni, ascoltare attivamente contribuisce a stabilire relazioni profonde, positive e tende a modificare in maniera costruttiva le attitudini dell'ascoltatore. L'ascolto attivo è un potente strumento trasformativo, in quanto l'ascolto puro non impone niente e non esclude niente, permette semplicemente a chi è ascoltato di ascoltarsi.

Per far questo è necessaria un'**accettazione incondizionata** della persona, ossia accogliere l'altro così com'è, consentendogli di esprimere ogni tipo di vissuto o di emozione, senza timore di essere rifiutato. Sperimentare una comprensione empatica, ossia sentire il vissuto del cliente come se lo si visse in prima persona, senza però venire agganciati ed identificarsi con le emozioni e sentimenti del proprio mondo interiore. Per far questo occorre essere **autentici** e **congruenti**, essere presenti e consapevoli di quanto si sta vivendo momento dopo momento, per arrivare ad una sempre maggiore corrispondenza tra ciò che si pensa, ciò che si sente e ciò che si esprime.

Un'altra fondamentale tecnica volta a dimostrare il coinvolgimento e la comprensione dei vissuti portati dal cliente è la **riformulazione**, questa consiste nel *ri-dire* e *ri-offrire* al cliente la sua comunicazione *utilizzando le sue stesse parole*, parafrasandole. L'obiettivo della riformulazione è duplice: da una parte dà conferma al cliente di essere stato ascoltato attentamente, garantisce una corretta ricezione del messaggio, dando la possibilità al cliente di spiegarsi meglio qualora il messaggio non fosse stato compreso correttamente; dall'altra, soprattutto, gli

permette di concentrarsi sulla propria esperienza, di cogliere sfumature nuove o analizzare da angolature diverse la propria situazione.

Esistono differenti tipologie di riformulazione: *riflessa*, si rimanda il contenuto del messaggio ricevuto usando o ripetendo le stesse parole; *parafrasi*, riproporre gli stessi concetti con parole diverse; *riassunto* facendo un riepilogo, una sintesi degli aspetti più salienti dell'esposizione; *eco*, ripetere le ultime parole dette; *chiave* ripetere la parola chiave, la più significativa; la *delucidazione o chiarificazione*, quest'ultima è la più preziosa, la più importante, perché agevola l'autocomprensione in quanto sottolinea i sentimenti che accompagnano il contenuto. Serve a compiere un'ulteriore riflessione per una modifica graduale del campo percettivo, attraverso di essa il counselor può rimandare al cliente *un'ipotesi di significato*, evidenziando magari il reiterarsi di una dinamica sempre uguale, esponendola al cliente quest'ultimo può confermarla o smentirla facendo in modo di avere una visione più chiara.

7. La Gestalt

La psicologia della gestalt è una corrente di ricerca che nasce e si sviluppa in Germania tra il 1910 e il 1930, mentre in psicoterapia nasce agli inizi degli anni '50, dal lavoro di Fritz Perls¹². Questa venne influenzata da diversi fattori e discipline di natura diversa tra cui il teatro, la psicanalisi, l'olismo, la psicologia umanistica e le filosofie orientali.

Uno dei concetti fondamentali di questa teoria è che il ***tutto è più della somma delle parti***, la Gestalt viene considerata una dottrina olistica in cui il tutto è rappresentato proprio dalla parola tedesca *gestalt* che sta ad indicare la particolare forma organizzativa delle parti individuali che lo compongono. Obiettivo del lavoro è la realizzazione dell'unità mente-corpo¹³, facendo scoprire, sperimentare, esplorare alla persona la propria forma, il suo modello e la sua interezza.

¹² Perls F., "L'approccio della Gestalt", Astrolabio, Roma, 1977.

¹³ Clarkson P., "Gestalt counseling", Ed Sovera, Roma, 2012.

Tra gli elementi cardini della gestalt troviamo:

- **La consapevolezza e presenza nel qui e ora**, nel momento presente: ossia porre l'accento sulla presa di coscienza dell'esperienza attuale, e sul sentito emozionale e corporeo del cliente. I vissuti, le esperienze, i problemi, tutto ciò che egli porta nella relazione col counselor, sono rilevanti solo nella misura in cui interferiscono con la realtà attuale, limitando le relazioni e le esperienze del cliente stesso.
- La **sperimentazione** come possibilità di crescita e di adattamento creativo dell'individuo all'ambiente: attraverso la sperimentazione il cliente può apprendere come vivere con consapevolezza nel presente. Egli può imparare a rivolgere la sua attenzione a ciò che fa, sperimenta o sente nel momento presente, nel qui e ora, diventando gradualmente consapevole dei suoi gesti, della sua respirazione, delle sue emozioni, della sua voce, delle sue espressioni facciali, e dei suoi pensieri pressanti.
- Il **Se'** nella gestalt è interpretato come un processo, la nostra identità è un flusso, un movimento, non un'istanza psichica, e viene descritto in tre funzioni: *Es* ossia la fase più istintiva della persona, ha a che fare con la componente corporea fisiologica; *l'io* ha piena consapevolezza di sé, della sua natura ed essenza¹⁴; la *Personalità* attraverso questa funzione avviene il processo di auto comprensione profonda di sé e del proprio vissuto.
- Il **ciclo di soddisfazione del bisogno**: normalmente l'organismo fa fronte a diversi bisogni che si manifestano simultaneamente, ma dal momento che può svolgere adeguatamente solo una funzione alla volta, deve operare una scelta attraverso una scala gerarchica di valori, secondo uno schema che dà priorità al bisogno in primo piano (in figura), quello che preme come urgenza per il proprio appagamento, lasciando retrocedere temporaneamente (sullo sfondo) gli altri. L'individuo sano identifica senza sforzo il bisogno dominante del momento, sa operare delle scelte per soddisfarlo e si trova così disponibile nel momento dell'emergere di un nuovo bisogno¹⁵. I bisogni costituiscono gli organizzatori del comportamento e l'essenza dell'agire: guidano l'organismo nell'ambiente.

¹⁴ Perls F, "L'io, la fame, l'aggressività", Ed.Franco Angeli, Milano, 2011.

¹⁵ Ginger S. e Ginger A., "La Gestalt terapia del con-tatto emotivo", Ed Mediterranee, Roma, 1990.

Nel counseling sia il singolo incontro col cliente che l'intero percorso seguono le fasi del ciclo di contatto che sono quattro:

1. **Precontatto** è la fase in cui la persona sente una mancanza, è una fase di sensazioni e percezioni che determina la figura che sollecita l'interesse.
2. **Contatto** è la funzione attiva in cui il soggetto si prepara ad affrontare, l'ambiente per soddisfare il bisogno.
3. **Contatto pieno** il soggetto si attiva concretamente per soddisfare il bisogno, aggredisce l'ambiente, (da *adgredior* in latino "mi muovo verso"), in maniera positiva e si orienta per fondersi con l'ambiente stesso, attraverso un processo osmotico.
4. **Post contatto**: il cliente una volta soddisfatto appieno il suo bisogno, integra e digerisce l'esperienza, mediante una presa di consapevolezza, dà un significato all'esperienza, modifica la narrazione del sé.

Nella realtà non sempre le cose si svolgono nella maniera descritta, sono molteplici i cicli interrotti da un disturbo al confine contatto, ossia la persona perde il contatto profondo con sé con le proprie necessità e bisogni. L'interruzione del ciclo di contatto si realizza attraverso meccanismi di difesa ed evitamento; che di per sé non sono patologici ed anzi consentono lo sviluppo sano dell'individuo; tuttavia l'essere patologici o sani dipende dalla frequenza, dalla loro intensità e flessibilità e dalla loro opportunità. Diventano disfunzionali quando vengono attivati in maniera rigida e stereotipata ed impediscono al soggetto la soddisfazione del bisogno.

Sono fondamentali le domande che il counselor internamente pone a se stesso ossia: "in quale fase del ciclo di contatto avviene l'interruzione?" "Quale funzione del Sé è perturbata?" "Quali sono i meccanismi di interruzione messi in atto per non entrare nel contatto pieno e nella soddisfazione del bisogno?"

Altrettanto importanti le domande che il counselor pone al cliente durante il colloquio: "cosa stai sentendo ora?" "Come stai?" "Cosa stai cercando di evitare?" "Di cosa sei consapevole adesso?".

L'approccio gestaltico all'interno del sistema integrato ha come obiettivo quello di ripristinare la capacità del cliente ad entrare in rapporto con se stesso e con i

propri bisogni e di farsene carico con responsabilità e consapevolezza. Agevolare il cliente nel raggiungimento dei propri obiettivi sentiti come bisogno emergente, quanto essi sono focalizzati nel momento presente, definiti secondo un piano d'azione consapevole basato sull'esame della realtà, potendo così sperimentare un contatto arricchente con lo scambio ed il rapporto con l'ambiente.

8. Il Sistema Cognitivo – Comportamentale e il Costruttivismo

Il fondatore della teoria cognitivista è Albert Ellis¹⁶, per cognitivismo si intende il rilievo dato alle modalità di pensiero, di conoscenza di sé e di sé con gli altri. Egli sviluppò la teoria razionale emotiva RET, sostenendo che tutte le emozioni ed i comportamenti umani sono il risultato delle convinzioni di un individuo e della sua interpretazione della realtà e questa analisi riconosce tre fasi che la persona attraversa di fronte ad un blocco emotivo:

- a- Evento o situazione attivante
- b- Pensiero connesso all'evento
- c- Reazione emotiva e conseguente comportamento

Le tecniche utilizzate dal cognitivismo mirano prima ad individuare e poi *modificare pensieri e convinzioni falsi o irrazionali*; le emozioni disturbanti dipendono da pensieri irrazionali, allora intervenendo con la razionalità a modificare questi ultimi si possono cambiare le reazioni e gli atteggiamenti.

L'approccio cognitivo-razionalista come abbiamo visto ha come obiettivo il *controllo delle emozioni* attraverso una tecnica persuasiva di modificazione delle credenze del cliente. Senza dubbio migliorare il dialogo con se stessi è fondamentale, ma la semplice messa in discussione di pensieri definiti irrazionali non ci permette di cogliere il significato di ciò che sta realmente accadendo. Secondo l'approccio di Vittorio Guidano¹⁷ e Giovanni Liotti è fondamentale invece, per superare i traumi e i blocchi che ci condizionano, risalire alle *cause* che hanno determinato l'insorgere di tali pensieri disfunzionali. Attraverso la *ricostruzione* del modo in cui spieghiamo a noi stessi la nostra esperienza immediata possiamo

¹⁶ Ellis A., Ragione ed Emozione in psicoterapia, Astrolabio, 1989.

¹⁷ Guidano V., "La complessità del sé", Bollati Boringheri, Torino.

scoprire una *nostra area di significato personale* che prima ignoravamo. I **costruttivisti**, riprendendo le teorie dell'attaccamento di Bowlby, ritengono che sia ipotizzabile che la organizzazione della conoscenza trovi le sue fondamenta nel sistema di attaccamento, secondo questa teoria la conoscenza si organizza a partire dalle esperienze di base della prima infanzia del soggetto che influenzano la strutturazione delle modalità conoscitive nella vita adulta. Vengono descritti quattro principali modelli organizzativi della conoscenza denominati *organizzazioni di significato personale*.

9. L'Approccio Sistemico – Relazionale

L'approccio sistemico-relazionale si basa sulla teorie dei sistemi, ossia su quell'insieme di relazioni che circondano ed influiscono la vita del soggetto, e deriva dagli studi della Scuola di Palo Alto, di Bateson e di Watzlawick¹⁸, conosciuto per la sua "pragmatica della comunicazione". L'individuo, con il suo operare, ha la facoltà di modificare il contesto in cui vive, in una dinamica circolare nella quale i sistemi che interagiscono si influenzano reciprocamente. Il sintomo portato da un individuo ha un significato da rintracciarsi innanzitutto nel sistema familiare che viene considerato come totalità anziché come agglomerato di individui, dove l'intero risulta diverso dalla semplice somma delle parti.

10. L'Analisi Transazionale

Il fondatore dell'Analisi Transazionale fu Eric Berne¹⁹, psichiatra canadese vissuto negli Stati Uniti. Egli avviò le premesse di questa teoria nel 1949, con una

¹⁸ Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D. "Pragmatica della Comunicazione Umana"; Astrolabio; Roma, 1971.

¹⁹ Berne E., "A che gioco giochiamo"; Bompiani; Milano, 1974.

serie di articoli nei quali esplica la sua intuizione che poi avrà notevoli sviluppi ed inizierà ad essere riconosciuta ufficialmente nell'ambiente accademico nel 1958.

Secondo Berne all'interno di ogni individuo esistono delle realtà comportamentali e di pensiero che possono essere considerate strutture di personalità ben definite, detti anche **Stati dell'Io**. Egli stesso così li definisce: "*Gli Stati dell'Io sono coerenti sistemi di pensieri ed emozioni manifestati da corrispondenti modelli di comportamento*". Essi sono di tre tipologie: **Genitore, Adulto, Bambino**.

Lo stato dell'Io **Genitore** è l'insieme di pensieri, sentimenti, comportamenti che il soggetto umano incorpora principalmente durante l'infanzia e l'adolescenza, traendoli come modello prima di tutto dai genitori e dai parenti, ma anche da altre figure autorevoli come maestri, leader politici, personaggi pubblici, incontrate negli anni della formazione. Una persona agisce nello stato dell'Io Genitore quando si comporta nel modo in cui ha visto comportarsi una delle figure genitoriali introiettate. Nello stato dell'Io **Adulto** il soggetto si rapporta alla realtà nel "qui ed ora", nel momento presente, senza pregiudizi e sovrastrutture, servendosi unicamente dei dati oggettivi presentati dalla situazione, valutandoli con criteri scientifici e razionali per formulare giudizi, trovare soluzioni o prendere decisioni; è come una sorta di capacità del soggetto di "auto-programmarsi". Nello stato dell'Io **Bambino** risiedono le tracce di pensieri, emozioni, comportamenti formulati come reazione alla realtà esterna quando si era piccoli. Quando un soggetto risponde alla situazione presente con pensieri, emozioni, comportamenti con i quali reagiva da piccola si dirà che sta agendo secondo il suo Io Bambino.

Questa interpretazione è molto utile nel colloquio di counseling perché ci consente di orientarci e di poter comprendere in quale stato dell'Io si trova prevalentemente il cliente, se sono presenti *esclusioni*, ossia se uno o più stati dell'Io sono assenti o se c'è una *contaminazione* di uno stato dell'Io che prevale rispetto agli altri. La personalità sana è quella che integrando il contenuto dei tre stati dell'Io, li utilizza in modo pertinente, selezionando di volta in volta la risposta adeguata a perseguire i propri obiettivi e lo stato dell'Io che consenta meglio di esprimerli. Compito del counselor è *attivare o potenziare l'Adulto* in maniera tale che la persona possa riconquistare autonomia, senso di responsabilità e riappropriarsi delle sue capacità decisionali.

Altro concetto chiave dell'AT assai utile nel percorso di counseling è il concetto di **copione**. Nel periodo che va dallo zero a sei anni ciascuna persona si costruisce delle *opinioni* rispetto a se stessa, agli altri, al mondo esterno che manterrà per il resto della vita, a meno che non intervenga qualcosa a cambiarle. A seconda di come viene trattata, dei giudizi che riceve su di sé e di come li interpreta si creerà poi delle convinzioni. Secondo il modo in cui gli altri si porranno nei suoi confronti, elaborerà opinioni su di loro che estenderà a tutte le situazioni simili da quel momento in poi. Queste opinioni si chiamano **convinzioni di copione**²⁰. Per quanto riguarda se stessa la persona potrà decidere di “andare bene” oppure no, “lo sono ok” oppure “lo non sono ok”²¹, assumendo la cosiddetta *posizione esistenziale*. Al momento della nascita il bambino si trova in genere nella posizione esistenziale sana “lo sono ok”, “Tu sei ok”. Se l'esperienza che farà con l'ambiente esterno sarà positiva, nel senso che l'ambiente risponderà adeguatamente ai suoi bisogni fisiologici e psicologici egli manterrà questa posizione, se, al contrario, la risposta dell'ambiente non sarà adeguata, egli la modificherà decidendo in modo diverso per sé e per gli altri. La posizione che ne può derivare è:

- lo sono ok - Tu non sei ok
- lo non sono ok - Tu sei ok
- lo non sono ok - Tu non sei ok

Tali posizioni sono dette *copionali* perché fanno parte di un più ampio programma di vita inconscio, basato su queste convinzioni, deciso durante l'infanzia che influenza il comportamento, le scelte, il benessere o meno di una persona per l'intera esistenza, a meno che non decida di cambiarlo attraverso la terapia. Questo programma di copione si basa su richieste che il bambino ha interpretato provenire dai genitori chiamate **ingiunzioni e contro ingiunzioni**, le prime sono dei *divieti* le seconde sono *prescrizioni*, in relazione ad entrambe il bambino prende inconsciamente delle decisioni sulle quali modellerà il proprio comportamento da quel momento in avanti.

²⁰ ibidem

²¹ Harris T., “lo sono ok, tu sei ok”, Ed BUR, Milano, 2013.

Nel rapporto tra due persone vengono coinvolti tutti gli stati dell'io e gli scambi che possono intercorrere tra di loro vengono definite **transazioni**²² e schematizzate in tre tipologie:

- 1- **transazioni complementari**, in esse gli scambi avvengono dallo stesso stato dell'io o da stati dell'io complementari ed i vettori di stimolo e risposta sono paralleli.
- 2- **transazioni incrociate** la risposta allo stimolo proviene da uno stato dell'io diverso e non complementare rispetto a quello da cui parte lo stimolo.
- 3- **transazioni ulteriori** sono chiamate così perché contengono un doppio messaggio: uno **sociale**, ossia quello che la persona apparentemente sta comunicando ed uno **psicologico** cioè ciò che in modo sotteso comunica.

Uno dei temi chiave dell'Analisi Transazionale che risulta decisivo utilizzato come strumento nel counseling è proprio quello di indagare quali sono le **transazioni**, i **ruoli**, i **copioni** e i **giochi**²³ che le persone utilizzano nei rapporti con gli altri. I *giochi* sono *transazioni ulteriori complementari*, episodi di interazione sociale finalizzati ad ottenere un obiettivo manifesto ed uno inconscio, con aspetto drammatico e con forte connotazione emotiva, la cui conclusione produce danni e sofferenze e tutt'altro che il divertimento tra i due individui. Il *gioco* quindi è veicolo di un doppio messaggio: uno *sociale* (superficiale ed esplicito) l'altro *psicologico* (nascosto). Spesso lo scopo dei giochi sembra essere quello di smentire una dolorosa convinzione di copione. Accompagnare il cliente verso una presa visione dei modelli di copione adottati e delle modalità di transazioni e di giochi più ricorrenti, rappresenta il primo passo verso una consapevolezza che condurrà alla scelta di un cambiamento.

11. La Programmazione neurolinguistica: definizione e cenni storici

La programmazione neurolinguistica (PNL) è una neuroscienza, dove *programmazione* sta per abilità di organizzare la nostra comunicazione ed il nostro

²² ibidem

²³ D'Amanti S., I "giochi" dell'analisi transazionale. Come riconoscerli e liberarsene, ed. Xenia, Milano, 2011.

sistema neurologico per raggiungere risultati specifici; *neuro* per il riferimento al sistema nervoso attraverso il quale ogni esperienza viene percepita tramite i sensi e successivamente elaborata; *linguistica* sta per linguaggio e comunicazione non verbale attraverso i quali le rappresentazioni mentali vengono codificate, ordinate e dotate di un significato. Essa rappresenta il più grande progresso nella comprensione di come avviene lo sviluppo del pensiero e del comportamento: fornisce un modo per conoscere meglio se stessi e gli altri e comprende una serie di strumenti di apprendimento che possono produrre la crescita personale e il conseguimento di risultati desiderati. La PNL ha identificato una serie di atteggiamenti che si possono imparare sviluppando una flessibilità comportamentale di base congruente con i valori personali. Questi atteggiamenti costituiscono le “guide neurologiche” che consentono alla nostra esperienza soggettiva di diventare più ricca, godibile, divertente.

Nel triennio all'Aspic ho avuto la fortuna di seguire le lezioni relative alla PNL con la nostra docente, la dott.ssa Maria Daniela Zaccagnini, che con l'estrema padronanza della materia e la sua unica capacità di trasmettere i contenuti mi ha fin da subito affascinato e fornito importanti *input* anche a livello personale come decisione di cambiamento di vita.

Risalendo un po' alla storia della PNL dobbiamo tornare agli anni Settanta quando un giovane matematico spinto dalla curiosità scopre l'esistenza di un terapeuta le cui parole, a detta di molti, riescono a compiere dei veri e propri prodigi. Determinato a svelarne i segreti, il matematico ottiene il permesso di registrare e trascrivere alcune sue sedute. Mentre sbobina le registrazioni si accorge che, sebbene i problemi che i pazienti portano siano molto diversi, alcune delle parole che il terapeuta pronuncia durante le sedute ricorrono spesso. Studiando poi minuziosamente le trascrizioni scopre che queste parole si mescolando in modi molto particolari, componendo sequenze linguistiche che si ripetono. Sempre più deciso ad andare a fondo, il giovane matematico comincia a memorizzarle e tutte le volte che ne ha l'occasione si diverte a sperimentarle con i suoi studenti al college. Ed è qui che, con suo grande stupore, scopre di essere in grado di innescare la stessa “*magia del cambiamento*”²⁴ che aveva osservato studiando il terapeuta in azione.

²⁴ Bandler R.e Grinder J. “La struttura della Magia”; Astrolabio; Roma; 1981.

Il giovane matematico è **Richard Bandler**, uno dei due iniziatori della PNL, mentre lo psicoterapeuta capace di schiudere le porte del cambiamento nella vita dei suoi pazienti è Fritz Perls, il fondatore della terapia della Gestalt. Una volta sperimentata la “magia della parola”, una domanda comincia però ad assillare il giovane Bandler: come funziona? Perché alcune parole o meglio alcune domande hanno il potere di produrre cambiamenti significativi nella vita delle persone? Per scoprirlo, Bandler bussava alla porta di un giovane docente di linguistica e gli chiede di aiutarlo a capire cosa ci fosse di così speciale nelle sequenze di parole che aveva isolato ascoltando le sedute di Perls. Le radici della PNL affondano qui, nell’incontro tra il giovane Bandler e il linguista **John Grinder**, il secondo fondatore della PNL.

Insieme, Bandler e Grinder individuano altri due “maghi della parola”, famosi per ottenere risultati straordinari: la terapeuta familiare **Virginia Satir** e il fondatore della Società Americana di Ipnosi Clinica **Milton Erickson**²⁵, noti in tutto il mondo per l’efficacia clinica dei loro interventi terapeutici. Gestalt, terapia familiare, ipnoterapia: tre approcci tra loro molto diversi, eppure tutti e tre estremamente efficaci. “Semplicemente” miscelando le parole ad arte Perls, Satir ed Erickson erano in grado di indurre trasformazioni potentissime nella vita dei loro pazienti. L’intuizione che Bandler e Grinder hanno è tanto semplice quanto geniale: se la “magia del cambiamento” – com’è evidente – non è nell’approccio terapeutico utilizzato, deve per forza esserci una struttura sottostante che ne consente il funzionamento. Come riescono questi geni della comunicazione a ottenere risultati così potenti attraverso l’uso delle parole? La “magia dei cambiamenti” sta nelle parole di cui si servono, nel modo speciale in cui le pronunciano, oppure nel loro linguaggio corporeo? Come si può spiegare questa “magia”? È possibile impararla?

A queste domande Bandler e Grinder rispondono con la loro prima opera, intitolata “*La struttura della magia*”, che ha dato ufficialmente il via all’avventura della PNL e che – a più di 40 anni dalle prime scoperte dei due capiscuola – per

²⁵ Erikson M.H, *La mia voce ti accompagnerà. I racconti didattici di Milton Erikson*, Astrolabio, 1982.

quanto mi riguarda è il principale motivo per cui vale la pena integrare la propria “cassetta degli attrezzi” con alcuni degli strumenti che la PNL offre.

Capitolo secondo

La PNL: chiave di lettura per l'interpretazione della realtà del cliente

“Una mappa non è il territorio che rappresenta ma, se è corretta, ha una struttura simile al territorio, e questo ne spiega l'utilità.”

Alfred Korzybski

1. La struttura e l'ampliamento della Mappa

La programmazione neuro linguistica, come abbiamo accennato nel primo capitolo, indica lo studio degli schemi ricorrenti (Programmazione) creati dall'interazione tra il sistema nervoso (Neuro) e le strutture linguistiche (Linguistica) e l'influenza di questi sul corpo ed il comportamento.

In estrema sintesi, la Programmazione Neuro-Linguistica studia come il nostro modo di vedere e interagire con il mondo viene strutturato attraverso le parole che usiamo per descriverlo.

Il linguaggio è infatti lo strumento che utilizziamo per rappresentare e comunicare la nostra esperienza. Candace Pert²⁶, una scienziata americana, ha compiuto ricerche sorprendenti sugli effetti delle emozioni e del pensiero sul sistema immunitario, ha mostrato che tutte le parti del funzionamento umano sono molto più collegate di quanto noi ci immaginiamo. Il nostro corpo fa un lavoro eccellente nel potenziare le nostre cellule, la responsabilità di rivedere attitudini, paradigmi, abitudini e abilità dipende da noi. Il modo in cui il nostro corpo potenzia

²⁶ Pert C., “Molecole di emozioni. Il perché delle emozioni che proviamo”, TEA, 2016.

le funzioni cellulari dipende da ciò che noi facciamo con il nostro pensiero e le nostre emozioni.

A questo proposito il linguaggio è il modo in cui costruiamo il nostro “modello del mondo”, vale a dire la mappa (il più delle volte inconsapevole) che usiamo per orientarci nella nostra vita quotidiana. Detto in un altro modo, le parole che pronunciamo costruiscono parte del mondo in cui viviamo.

Ogni mappa presenta necessariamente un certo grado di imprecisione. Il suo scopo infatti è ridurre la complessità e aiutare ad orientarci. Per creare una mappa dobbiamo mettere in atto tre processi fondamentali: cancellare, generalizzare e distorcere alcune informazioni, a seconda delle nostre esigenze. Questi processi sono assolutamente indispensabili all'apprendimento ed alla nostra vita pratica, senza di essi non è possibile sperimentare alcuna esperienza: è l'uso indifferenziato di questi processi in tutti i contesti che può avere conseguenze non desiderabili per noi. Diviene quindi indispensabile prenderne consapevolezza, evidenziarne la struttura per comprendere la non funzionalità e operare scelte di nuovi comportamenti. Più la nostra mappa è ricca, più sono le scelte che abbiamo a disposizione. Più è povera, meno opzioni abbiamo. Molti problemi insorgono quando c'è discordanza tra la mappa e il territorio che rappresenta. In altre parole, quando la mappa non ci porta dove vogliamo andare, abbiamo un problema e andiamo incontro alla frustrazione. Una mappa che ad esempio, segna dei collegamenti tra una strada e l'altra che non esistono più o che non indica strade che ci servono. Questa è una mappa fuorviante, che ci conduce fuori strada e non ci consente di soddisfare i nostri bisogni. L'uomo in conseguenza di un medesimo stimolo può scegliere tra una grande varietà di possibili comportamenti. La realtà oggettiva non esiste, ma ciascuno ha, in base alla propria mappa di orientamento nel mondo, una lettura soggettiva della realtà esterna ed interna. Quando gli esseri umani si incontrano lo possono fare a livelli logici diversi, mantenendo ciascuno la propria mappa, pur con tutte le differenze e sfumature le mappe possono trovare un'area comune. Ogni volta che siamo disposti ad acquisire nuove informazioni e ad elaborare nuovi apprendimenti noi modifichiamo la nostra mappa; ogni volta che sfidiamo una nostra convinzione per attuare un comportamento insolito per noi, ampliamo la nostra mappa. Ci sono persone che sono poco disposte a fare questo con mappe molto rigide, altre più inclini ad inglobare conoscenze e a sperimentare nuove vie, con mappe più flessibili ed in

continuo ampliamento. L'obiettivo sarebbe quello di aumentare il numero delle scelte di comportamenti possibili, ciascuno efficace in precisi contesti.

2. Mondo esterno e Mondo Interno

Ogni individuo è in contatto con il mondo esterno per mezzo della sensorialità, ovvero percepisce il mondo attraverso i cinque sensi e le sensazioni interne. Questa percezione è filtrata da tre tipi di filtri, che hanno formato la sua personalità.

Questi filtri sono:

- Il filtro genetico che proviene dal suo patrimonio genetico ereditato alla nascita ed è una sommatoria complessa di geni provenienti dal passato;
- Il filtro sociale che viene costruito nel crescere, per mezzo dell'educazione ricevuta, della cultura, dell'istruzione, dei valori, della fascia sociale di appartenenza, delle ideologie apprese e professate, dello stile di vita che ha condizionato le scelte.
- Il filtro individuale che è costituito dalla storia personale, da quello che è accaduto nel vivere e che ha condizionato i valori, le emozioni, i sentimenti.

Appare quindi molto evidente che ogni persona percepisce le cose diversamente da un'altra e questa diversità forma il processo interno mentale che è composto dalle rappresentazioni mentali di quanto percepito, influenzando sui valori e le convinzioni, i quali avviano uno stato interno composto da emozioni, sentimenti e sensazioni che formano i programmi e le strategie delle persone ancora sotto forma di rappresentazioni mentali.

L'unico modo che abbiamo per percepire la realtà che ci circonda è attraverso i nostri cinque sensi, questa facoltà è naturalmente condizionata da vincoli neurologici, infatti siamo in grado di vedere le radiazioni luminose da uno spettro

limitato. Possiamo udire i suoni soltanto da una gamma di frequenze limitate. Possiamo distinguere sensazioni tattili diverse in conseguenza degli stessi stimoli, per cui già nella nostra struttura biologica esistono delle limitazioni che deformano la realtà e ne elidono delle parti. Inoltre ciascuno di noi manifesta una predisposizione a percepire la realtà privilegiando uno o più canali sensoriali. Pertanto ciascuno si forma una sua propria e personalissima rappresentazione del mondo. Evidentemente la funzione di filtro e di selezione delle informazioni che rende disponibili soltanto quelle utili alla propria vita pratica è indispensabile per non essere sommersi e confusi da una miriade di dati, ma teniamo presente che la nostra rappresentazione della realtà non è la realtà, è piuttosto uno strumento che costruiamo per muoverci al suo interno.

3. I Sistemi Rappresentazionali

Definiamo **sistemi rappresentazionali** i processi sensoriali costruttivi e descrittivi attraverso i quali ciascuno elabora nel suo pensiero, la propria rappresentazione interna della realtà. Sono il modo in cui ognuno di noi fa esperienza nel mondo attraverso i cinque sensi: vista, udito, tatto, olfatto, gusto. Questi sono utilizzati da tutti contemporaneamente ma, normalmente, ne privilegiamo uno che chiamiamo *sistema rappresentazionale preferito*. Le persone preferiscono ricevere informazioni nella forma che meglio si adatta al proprio sistema ed è quindi molto utile imparare a decifrarlo ad identificarlo per comunicare con la persona nel suo modo preferito, agevolando l'empatia con l'altro. Li riconosciamo dalla postura, gestualità, dai termini utilizzati e dal tono della voce.

Le persone che hanno un sistema prevalente **visivo** tendono a rappresentarsi il mondo per immagini e conseguentemente tendono a parlare rapidamente per poter stare al passo con le immagini che hanno in testa. Tendenzialmente preferiscono sapere che aspetto hanno le cose, si muovono velocemente con la testa in alto, la respirazione è prevalentemente toracica spostata verso l'alto, il tono della voce è acuto, nasale a volte forzato. Amano esprimersi con metafore visive.

Le persone **auditive** fanno molta attenzione all'uso dei vocaboli, hanno una voce generalmente più sonora, con un tono uniforme e limpido, la respirazione avviene con la parte alta del torace mettendo in funzione anche il diaframma. Parlano molto da sole e vengono facilmente distratte dai rumori, tengono la testa leggermente piegata come se stessero ascoltando.

La tipologia **cinestesica** percepisce il mondo attraverso le sensazioni, e reagiscono soprattutto in modo fisico, hanno bisogno del contatto. La respirazione è lenta e profonda, possiamo osservarla dal movimento della pancia e dell'addome. Tengono la testa bassa coi muscoli del collo rilassati, il loro colorito tende al rossore, camminano lentamente con movimenti graduali, il tono della voce è profondo, lento, con lunghe pause. Utilizzano metafore tratte dal mondo fisico.

SIST.RAPPRES. QUALITA'VOCE	POSTURA	RESPIRAZIONE	
VISIVO	<i>corpo eretto, gestualità rivolta verso l'alto, le mani compiono movimenti ampi.</i>	<i>alta (toracica) breve e rapida</i>	<i>acuta, ritmo variabile piuttosto veloce.</i>
AUDITIVO	<i>testa inclinata, braccia conserte, movimenti ritmici</i>	<i>media (tra torace e addome) con lunga espirazione.</i>	<i>modulata, armoniosa ritmo costante</i>
CENESTESICO	<i>sguardo basso, muscolatura rilassata, movimenti lenti.</i>	<i>addominale, molto profonda.</i>	<i>bassa e profonda, ritmo lento, pause,</i>

TABELLA RIASSUNTIVA DEI SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

4. Lo sguardo e le parole: accessi oculari e predicati verbali chiavi di accesso al sistema preferenziale.

Riconoscere il proprio sistema rappresentazionale prevalente è assai utile per la conoscenza di se stessi e degli altri. Esiste inoltre una correlazione neurologica fra ciò che il nostro cervello fa e i nostri *movimenti oculari*, nello specifico fra il sistema rappresentazionale che stiamo utilizzando e la direzione del nostro

sguardo. Questo tipo di movimenti oculari non ha nulla a che vedere con la direzione che prende lo sguardo quando è attratto da qualcosa, sono movimenti rapidissimi che indicano l'accesso ad un sistema rappresentazionale e si deve allenare una buona capacità di osservazione e distinzione per riuscire a riconoscerli. Infatti la nostra mente passa da un sistema rappresentazionale all'altro con estrema velocità. Riconoscere gli accessi oculari di una persona ci aiuta a capire meglio il suo modo di pensare e ci dà una chiave per dialogare con maggiore efficacia con lei.

Occhi in alto a sinistra: visualizzazione emisfero non dominante - esempio: immagine ricordata (Vr)

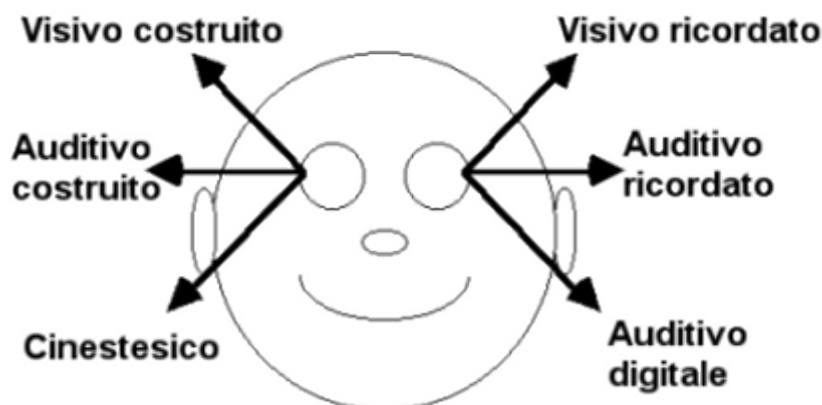
Occhi in alto a destra: Visualizzazione emisfero dominante - esempio: immagine costruita e fantasia visiva (Vc)

Occhi di lato a sinistra: Processo uditivo dell'emisfero non dominante - esempio: suoni ricordati, parole, ripetizioni (Ar) e distinzioni di tonalità

Occhi di lato a destra: Processo auditivo emisfero dominante - esempio: suoni e parole costruite (Ac), ripetizioni (come le filastrocche) o anche distinzioni di tonalità.

Occhi in basso a sinistra: Dialogo interno (Ad)

Occhi in basso a destra: Sensazioni, sia tattili che viscerali (K)



Saper utilizzare lo stesso codice di comunicazione è fondamentale per avere una comunicazione più potente utilizzando la stessa lingua del cliente. Se inoltre prestiamo attenzione alle espressioni verbali che le persone utilizzano come sostantivi, verbi, avverbi, aggettivi, questi sono utilizzati con una strettissima connessione al sistema rappresentazionale preferito. Le persone hanno uno specifico **vocabolario** in base al loro peculiare sistema rappresentazionale dominante:

Il vocabolario dei sistemi rappresentazionali

VISIVO: Immagine, Figura, Chiaro, Prospettiva, Fuoco, Vedere, Illustrare, Delineare, Pitturare, Schermo, Vista, Guardare, Luminoso, Chiarore.

AUDITIVO: Nota, Accordare, Discordante, Accento, Suono, Strillo, Contare, Sentire, Ascoltare, Dire, Chiamare, Domandare, Armonizzare, Voce, Dialogo, Tintinnio, Tono, Rumore.

CINESTESICO: Toccare, Maneggiare, Lanciare, Colpire, Mescolare, Imprimitere, Muovere, Impatto, Tangibile, Accarezzare, Irritare, Prendere, Acchiappare, Portare, Pressione, Concreto, Tenero, Dolore, Sensazione

5. Tre forze che orientano emozioni e comportamento

Il nostro stato d'animo è ciò che determina ciò che siamo e di conseguenza ciò che ci fa poi agire. Esistono principalmente *tre forze* che influenzano le nostre emozioni ed il nostro comportamento:

- **LA FISILOGIA**
- **LE CREDENZE**
- **IL LINGUAGGIO**

La **fisiologia del movimento** crea emozioni, pertanto modificarla comporta un immediato cambiamento nella sfera delle nostre emozioni. Altro importante indicatore sono le espressioni facciali, abbiamo circa ottanta muscoli facciali ed un cambiamento di tali muscoli modifica l'afflusso di sangue al cervello e l'uso dei neurotrasmettitori, procurando modifiche immediate sullo stato emotivo. Inoltre un

importantissimo fattore è la respirazione, molte persone quando sono stressate contraggono il respiro²⁷ e tutto ciò provoca una diminuzione di ossigeno ed un ulteriore aumento di stress.

Le **credenze** o **convinzioni** sono collegate ai giudizi ed alle valutazioni fondamentali su noi stessi, sugli altri e sul mondo che abbiamo sviluppato attraverso le esperienze vissute e le convinzioni che ci hanno passato i nostri famigliari. Esse sono di centrale importanza perché se siamo convinti di poter realizzare qualcosa, la nostra mente si attiverà per concretizzarla nella realtà e viceversa se non siamo convinti e non crediamo in qualcosa, diviene impossibile realizzarla: è fondamentale capire che le convinzioni non corrispondono alla realtà, ma hanno un grandissimo potere di *attivare* la nostra motivazione per adoperarci a realizzare quella cosa in cui crediamo.

Infine il **linguaggio** che utilizziamo con noi stessi e con gli altri dà significato alla realtà, è un potentissimo catalizzatore delle nostre emozioni, *noi diveniamo ciò di cui parliamo, crediamo in ciò di cui parliamo*, di qui l'importanza e l'attenzione massima con cui scegliere i nostri vocaboli di riferimento.

6. Parlare e Comunicare

La Programmazione Neurolinguistica è una disciplina che ci permette di capire e migliorare qualcosa che non funziona in noi stessi e nei rapporti interpersonali. Ci consente di attivare un processo attraverso cui scoprire in che modo pensiamo, come comunichiamo e come agiamo, in modo da riuscire poi a farlo con più risultati e con maggiore fluidità ed incisività.

Per ottenere una comunicazione efficace bisogna aggirare l'equivoco che si origina dal confondere i termini *parlare* e *comunicare*. Spesso molti sono convinti che esprimendosi con proprietà di linguaggio, scegliendo bene i termini in base al contesto, siano dei bravi comunicatori, ma in realtà, col loro eloquio, forniscono semplicemente informazioni, sono dei bravi e competenti *informatori*, questo è ben diverso dal saper comunicare. Il buon comunicatore ha sempre il *focus centrato*

²⁷ Lowen A., "Il linguaggio del corpo", Ed Feltrinelli, Milano, 2003.

sull'interlocutore, e l'essenza del comunicare sta nella *risposta*, nel *feedback* che ottiene dall'altro.

È auspicabile prendere in esame le caratteristiche necessarie per rendere *più efficace* una comunicazione, pertanto occorre prima:

- Definire un obiettivo.
- Assumersi responsabilità totale di ciò che si vuole comunicare, connessa con l'abilità di cogliere i feedback e utilizzarli per rispondere poi nel dialogo, con la massima flessibilità, in base ad essi.
- Possedere acutezza sensoriale ed esterna, avere il focus incentrato sull'interlocutore.
- Avere empatia ossia la capacità di immedesimarsi nella condizione fisica ed emotiva dell'altro.
- Flessibilità nel modulare la comunicazione in base ai feedback ricevuti.

Ogni comunicazione è costituita inoltre da due componenti essenziali:

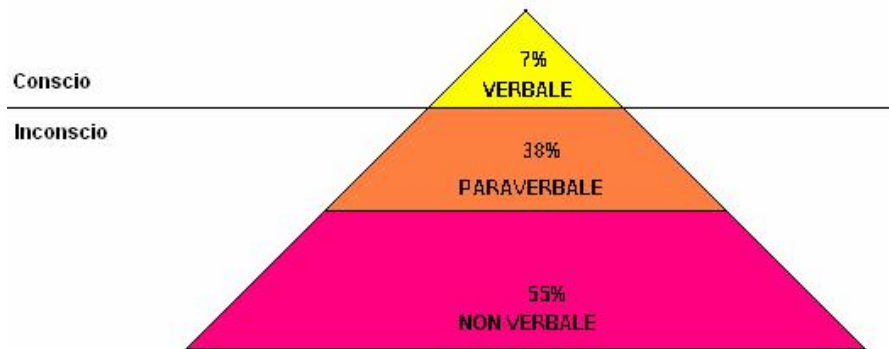
- **Il contenuto**, ossia quello che diciamo che è veicolato dal linguaggio verbale ossia dalle parole che utilizziamo.
- **La relazione**, ossia come lo diciamo che è veicolato dall'uso della voce (paraverbale) e dal linguaggio del corpo (non verbale).

Grinder, consapevole della preminenza della **comunicazione non verbale**, volle fare un esperimento di studio: si fece trasportare in piena Amazzonia presso una tribù di cui era del tutto sconosciuto il codice linguistico. Pur non conoscendo una parola, riuscì dopo circa tre mesi a farsi eleggere capo tribù semplicemente ricalcando il modo di atteggiarsi del capo in carica, il suo tono, ritmo, volume della voce, la sua mimica e gestualità.

Questo esempio è illuminante e paradigmatico, perché bene ci illustra l'ampio margine di impatto comunicativo che il linguaggio del corpo possiede. Elemento questo che è difficilmente controllabile a livello conscio e volontario.

Quando parliamo con un interlocutore la nostra mente conscia è impegnata nella codifica del messaggio verbale (digitale), la maggioranza dei messaggi vengono, al contrario, elaborati a livello inconscio. Ne consegue che la comunicazione è una funzione espressa e ricevuta soprattutto a livello inconscio.

La rappresentazione sottostante ci indica come tanto interesse dedicato da parte nostra alla componente verbale (contenuto = cosa diciamo) è del tutto fuori luogo, racchiudendo questa, in termini di impatto, solo il 7%. Al contrario, tendiamo a non considerare la parte non verbale, cioè il come si dice qualcosa, che rappresenterebbe il 93% dell'impatto comunicativo.



L'eccellenza della comunicazione viene garantita dalla congruenza tra contenuto e relazione: qualsiasi transazione comunicativa può condurre ad una situazione di scontro o di incontro, che può verificarsi sia a livello di contenuto, che a livello di relazione. Affinché la comunicazione sia efficace il comunicatore deve prestare attenzione alla congruenza di questi due aspetti e la parte *più incisiva* nel processo comunicativo è data dalla relazione rispetto al contenuto.

7. Rapport

In PNL viene denominato **rapport**, ossia la capacità di entrare in sintonia con le altre persone nel processo della comunicazione. Le persone che si piacciono si rispecchiano istintivamente, così un rispecchiamento intenzionale può facilitare molto la comunicazione, infatti quando una persona assume la posizione di un'altra si producono due effetti:

- la persona che produce il rispecchiamento nella stessa posizione dell'altro accederà ad uno stato abbastanza simile a quello del suo interlocutore.
- l'interlocutore che a livello inconscio si riconoscerà nell'altra persona e si sentirà profondamente compreso.

Instaurare fin dalle prime battute un buon rapport è determinante per ottenere risultati nelle relazioni, costituisce il *cuore* della comunicazione e dell'alleanza operativa nel processo di counseling e si crea quando abbiamo qualcosa in comune con l'altra persona, quando la percepiamo simile a noi e sentiamo che ci comprende a fondo e che possiamo fidarci. È un modo di penetrare nel mondo dell'altro facendo sentire che lo comprendiamo e che siamo sintonizzati sulla sua stessa lunghezza d'onda.

Per entrare in rapport con l'altro è fondamentale fare attenzione sia alla parte verbale che non verbale dell'interlocutore: alle parole che sceglie, al tono e al timbro di voce, alla postura, al comportamento, per poi *allinearsi* con lui e mantenere l'allineamento ad esso.

Esistono due tecniche fondamentali per entrare in rapport con l'interlocutore: Il **mirroring** ossia il rispecchiamento, rispecchiando la fisiologia completa dell'interlocutore e il **matching** ossia calibrando e avvicinandosi ad uno degli elementi della comunicazione dell'interlocutore (es. volume della voce, espressione del viso, la postura).

Segnali evidenti che si sta instaurando buon rapport sono dati dalla presenza nell'altro di espressioni verbali di assenso, la comunicazione inoltre risulta fluida e tranquilla, percepiamo una sensazione interiore di confidenza, insieme ad una piacevole sensazione di fiducia e sicurezza.

8. I Metaprogrammi della PNL

Un grande strumento di aiuto per entrare in rapport con l'altro è dato dall'analisi dei **metaprogrammi** dell'interlocutore, questi sono dei filtri percettivi profondamente inconsci che si frappongono tra la *realtà esterna* e le *rappresentazioni interne* delle persone. Sono le nostre motivazioni profonde che ci spingono a prendere una decisione piuttosto che un'altra. Esistono circa ventuno metaprogrammi diversi ma quattro di questi sono fondamentali:

- **Via da/Verso** è legato al piacere e al dolore, le persone che in un determinato contesto tengono conto delle situazioni spiacevoli da cui

vogliono allontanarsi agiscono *via da...* e altre che invece decidono in base alle situazioni piacevoli che la scelta offre loro agiscono *verso*.

- **Riferimento esterno/riferimento interno** chi usa il *riferimento esterno* dà molto peso al parere che viene dal giudizio esterno riguardo una situazione o quando deve fare una scelta; mentre chi segue il *riferimento interno* non ama seguire consigli altrui e decide sempre da solo ciò che è meglio per lui.
- **Generale/dettaglio** chi utilizza il metaprogramma *generale* interpreta la realtà e le scelte basandosi su concetti generali, su un'ideologia, un progetto generico, non soffermandosi mai sui dettagli; al contrario chi predilige la modalità *dettaglio* si concentra sull'analisi di tutti i particolari e di tutti i singoli dettagli prima di aderire ad un progetto, perdendo a volte di vista l'obiettivo generale.
- **Uguaglianza/disuguaglianza** chi aderisce alla modalità *uguaglianza* nelle scelte della vita si orienta verso esperienze simili già vissute e note; chi invece predilige un modello di *disuguaglianza* preferisce sperimentare cose sempre diverse dalle precedenti.

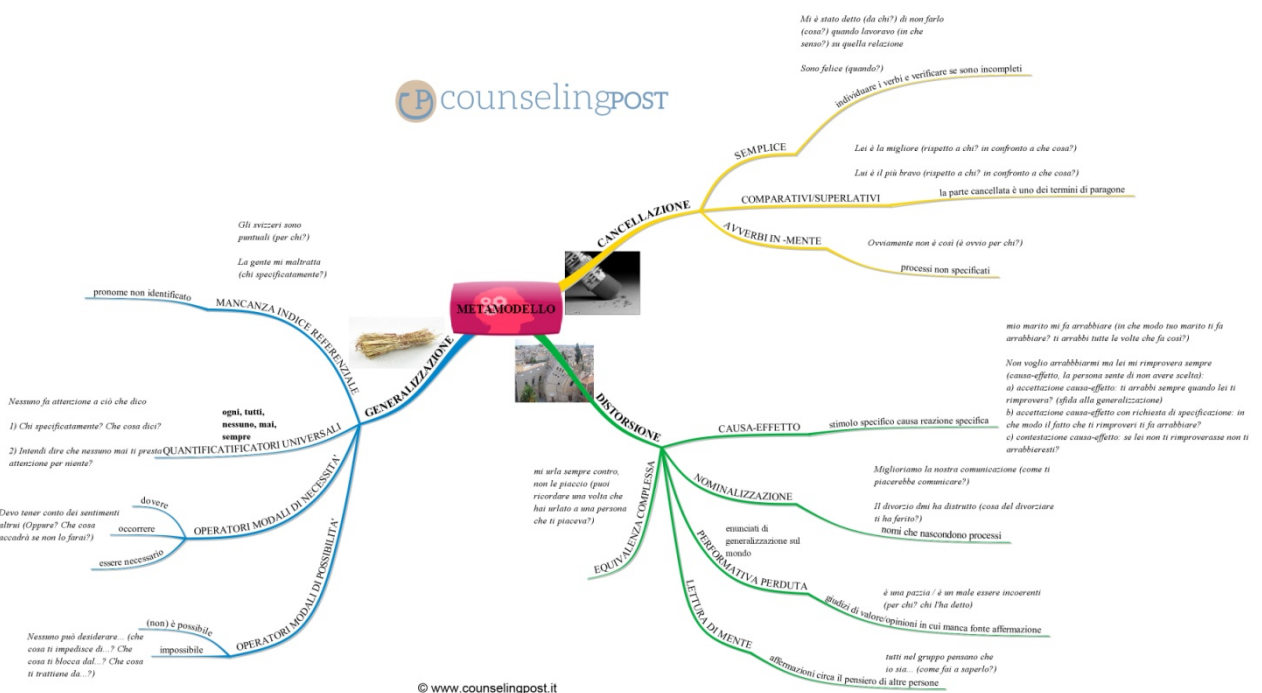
I *Metaprogrammi* sono del tutto inconsci e sono potentissimi, non esistono meta programmi giusti o sbagliati, quello da prediligere in noi e nel cliente è l'*equilibrio* tra le due posizioni estreme in ogni circostanza.

9. Il Metamodello linguistico: le domande strategiche nel counseling che consentono di ampliare la mappa

Il linguaggio verbale è un modo in cui comunichiamo al mondo esterno e a noi stessi la nostra rappresentazione della realtà. Quando una persona vuole comunicare la propria esperienza forma di essa una rappresentazione linguistica completa che viene chiamata *struttura profonda*. Quando inizia a parlare effettua una serie di *scelte coscienti* relative alla forma in cui comunicherà la sua esperienza. Quando operiamo queste scelte creiamo una *struttura superficiale* che è quindi una rappresentazione della rappresentazione linguistica completa.

Operando nel mondo e sul mondo attraverso la nostra mappa, quando la cambiamo sperimentiamo una “*magia trasformazionale*”. Questo spiega perché la “terapia della parola” funziona: **se il linguaggio crea mappe, il linguaggio può cambiarle.**

La PNL nasce proprio per ascoltare e individuare queste mappe mentre comunichiamo. E ci dà alcune indicazioni su come interrogarle per renderle più ricche, più utili, più precise e specifiche, cioè più capaci di portare benessere. Ma come cambiarle? Con quello che ancora oggi è lo strumento più potente della PNL, e forse anche uno dei più difficili da padroneggiare, perché richiede molto studio e altrettanta pratica: il cosiddetto **metamodello** della PNL, cioè un modello che spiegando l’influenza del linguaggio sulle nostre mappe, consente di spiegare la “struttura della magia” del cambiamento.



<http://www.counselingpost.it/che-cosa-e-la-pnl/>

Il metamodello è utilizzato nell'ambito dell'*ascolto attivo* e consiste nel porre alcune **domande di qualità**²⁸ per recuperare le informazioni che sono state cancellate o per specificare le generalizzazioni e sanare le distorsioni della realtà. Alcuni esempi esplicativi riguardanti le tre tipologie e le domande specifiche che di volta in volta possono essere utilizzate:

- **Cancellazioni**, ossia vengono espresse frasi con informazioni incomplete. Si utilizzano verbi che cancellano informazioni relative al come, al quando, al dove, al con chi, ecc.
Es. Sono arrabbiato
Domande utili: Con chi sei arrabbiato? Per cosa sei arrabbiato?
Es. di cancellazione comparativa: È troppo difficile
Domande utili: Rispetto a cosa? Cosa intendi dicendo che è difficile?
Es. di non specificazione: Vorrei migliorarmi
Domande utili: Rispetto a quale ambito? In cosa vorresti migliorare?
- **Generalizzazioni** il soggetto si esprime escludendo eccezioni o scelte alternative.
Es. Il mio titolare non mi ascolta mai.
Domande utili: Ma proprio mai? Ricordi una volta in cui sei stato ascoltato?
Esistono poi dei predicati (potere, dovere) che indicano le nostre convinzioni o regole e che ci precludono la possibilità di scegliere.
Es. Devo andare via.
Domande utili: cosa ti obbliga a farlo? Cosa accadrebbe se tu non lo facessi?
- **Deformazioni** ossia viene interpretato il pensiero altrui.
Es. mia sorella è arrabbiata con me
Domande utili: Come fai a saperlo? Che cosa te lo fa pensare?

²⁸ Granata G., PNL. La programmazione neurolinguistica, Giovanni De Vecchi Editore, Milano, 1999.

Altro esempio di deformazione della realtà è detto anche *equivalenza complessa*, ossia parlare di due o più esperienze come se si trattasse della stessa.

Es. Non mi telefona mai, non mi ama

Domande utili: Vuoi dire che tutti quelli che telefonano a qualcuno è perché lo amano? Secondo te tutti coloro che non telefonano non sono dei buoni amici?

10. La scala dei Valori

Per supportare il cliente nel realizzare i cambiamenti che desidera, uno dei modi migliori è aiutarlo a diventare consapevole di ciò che è importante per lui, di quali sono i suoi *valori*, al suo sistema di convinzioni riguardo a ciò che è giusto e sbagliato, bene e male. Per questo scoprire i valori è così potente e importante. Può essere anche difficile farli emergere, perché per la maggior parte del tempo operano *sullo sfondo*, al di sotto della soglia della mente conscia. Una volta individuati possono essere usati come *bussola* personale per trovare la rotta giusta nel prendere le decisioni. La domanda fondamentale da porre è: “Cosa è importante per te?” La lista che la persona produrrà solitamente includerà sia aspetti specifici e concreti (come “i miei figli” o “il mio lavoro”) che concetti astratti (come l’integrità, la libertà, l’onestà, il rispetto ecc). Sono questi ultimi valori “di livello superiore” ad essere più preziosi per il counselor, perché rappresentano ciò che è più importante per la persona. Quando la persona elenca solo aspetti specifici e concreti, possiamo arrivare al livello superiore ponendo domande come “Perché questa cosa è importante per te?” o “Cosa ti permette di avere?” Può essere utile in vista di rendere espliciti i valori chiedere alle persone “Cos’è che non tolleri?” e invertendo la risposta. A volte accade infatti non ci rendiamo nemmeno conto di avere un valore finché non incontriamo qualcuno che si comporta in modo da contraddirlo o metterlo in discussione. Discutere i valori di una persona ci permette di andare più nel profondo, rendendo così molto più potente il nostro intervento. È possibile operare in modo completo ed efficace solo

se ci si accerta che qualsiasi importante decisione o azione sia allineata coi valori fondamentali della persona.

11. Definizione dell'Obiettivo

Definire gli *obiettivi* durante il percorso di counseling è uno dei primi passi da intraprendere per spostarsi da una situazione attuale, generalmente non più voluta, a una situazione desiderata. Qualsiasi obiettivo va definito in maniera tale da facilitarne il più possibile il suo raggiungimento. Obiettivi non propriamente definiti comportano infatti nella maggior parte dei casi la loro non realizzazione. Per questa ragione risulta assai utile definire gli obiettivi in linea con i criteri della programmazione neuro linguistica, per stabilire quindi *obiettivi ben formati*.

Questi sono i criteri fondamentali:

- **L'obiettivo va espresso in forma positiva** permette di ottenere una visualizzazione del risultato finale desiderato. Questa visualizzazione ci permette di attivare l'inconscio in maniera tale che possiamo identificare e cogliere le opportunità per raggiungere l'obiettivo desiderato. Gli obiettivi espressi in maniera negativa, comportano la visualizzazione nella mente di quello che non vogliamo ottenere e inconsciamente ci indirizzeranno in quella direzione.
- **Sotto la propria totale responsabilità e controllo** è di fondamentale importanza che gli obiettivi che vogliamo raggiungere siano sotto la nostra sfera di controllo e responsabilità. Nel caso contrario, infatti, il raggiungimento dell'obiettivo non dipende dai nostri sforzi, dalla nostra volontà, abilità e capacità, ma da altre componenti non controllabili. Un obiettivo che non sia sotto la totale responsabilità e controllo è molto difficile da raggiungere poiché dovremmo fare leva sulle altre persone coinvolte per ottenere ciò che vogliamo.
- **Il più specifico possibile**, molti obiettivi sono vaghi ed incerti, mentre quando definiamo un obiettivo chiarendo i dettagli, tutto diventa più vivido e reale. Più specifico è il risultato finale e meno esiste la probabilità di trovarci con qualcosa di indesiderato.

- **Motivante e fattibile** ossia tenere conto delle risorse a disposizione, dei mezzi, degli strumenti e delle azioni, dei limiti ed opportunità personali e dell'ambiente circostante.
- **Tangibile** ossia misurabile nel tempo verificabile nel breve, medio e lungo periodo, seguendo la scala di riferimento temporale.
- **Ecologico** nel senso che vanno presi in considerazione gli aspetti più ampi delle conseguenze che il raggiungimento dell'obiettivo determinerà sul soggetto stesso e sull'ambiente di riferimento, chiedersi cioè se il suo raggiungimento sarà funzionale per me stesso e per gli altri.
- **Rappresentato sensorialmente**, è importante fare una ricca descrizione del risultato in termini sensoriali. Questa descrizione va eseguita specificando il momento in cui raggiungi l'obiettivo in maniera visiva, uditiva e cinestetica e rendere tutto questo il più vivido e attraente possibile. Crearsi quindi un'immagine mentale di noi stessi che abbiamo raggiunto l'obiettivo, includendo informazioni da tutti i sistemi rappresentazionali e migliorandola lavorando su tutte le sotto - modalità visive (V), uditive (A) e cinestetiche (K).

Inoltre è fondamentale all'inizio dell'opera conoscere lo stato dell'arte, ossia sapere bene da dove si parte, dove mi trovo ora rispetto all'obiettivo? Conoscere inoltre i *limiti* che fino ad oggi mi hanno impedito la realizzazione di quell'obiettivo e prenderne atto consapevolmente. Riconoscere e potenziare soprattutto tutte le *risorse* utili al raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

12. **Gli Stati Emotivi e l'Ancoraggio**

Possiamo definire uno *stato interno* come una serie di emozioni collegate ad una rappresentazione a cui attacchiamo un'etichetta. Gli stati interni non sono una condizione esistenziale: essere in uno stato di gioia non vuol dire essere felice, oppure essere nella tristezza non significa essere infelice. Negli stati si può entrare e si può uscire perché sono situazioni momentanee caratterizzate da una certa rappresentazione interna e innescate da uno stimolo particolare. Può

trattarsi di un profumo, un odore, un colore, una voce, un suono, una melodia, sono stimoli che in modo immediato ed automatico provocano una nostra risposta, portandoci in uno stato interno che può essere piacevole o spiacevole. Quando noi viviamo un'esperienza piacevole o spiacevole c'è sempre un elemento visivo, auditivo, cinestesico che segnerà più di altri quella esperienza, come una sorta di pulsante da accendere per ritrovarla e riattivarla e tale pulsante viene definito **ancora**.

Possiamo crearci ancora apposite per entrare rapidamente in stati piacevoli, positivi e possiamo renderci conto di quali siano al contrario le ancora che ci inducono stati negativi, spiacevoli, così da annullarle e sovrapporne delle altre. Riusciamo in un certo senso attraverso gli ancoraggi avere la gestione dei nostri stati interni e il processo di associazione è una risposta interna a uno stimolo esterno, casuale o controllato. Le ancora quindi possono essere state naturalmente generate o possono essere create "artificialmente", cioè appositamente. Un'ancora viene creata e installata nel nostro inconscio nel momento in cui si raggiunge un picco emozionale. Ovvero nel momento in cui si vive una forte emozione (incidente, beatitudine, amore estremo, paura, ecc..) ed è come se in quell'istante la nostra mente scattasse una fotografia, un'istantanea di quello che ci sta attorno e ne prendesse solo alcuni momenti fondamentali che diventeranno stabili. In PNL, il termine ancora si riferisce ad uno stimolo che scatena uno specifico stato fisiologico o emozionale, o un comportamento, musica e melodie, nomi di persone, volti, città, capi di vestiario, una stanza, un edificio, un colore, un animale ... queste ancora sono in grado di riportare alla mente un vivido ricordo istantaneo e tutte le emozioni ad esso associate. Alcune sensazioni ci rafforzano, altre ci indeboliscono. Mediante le tecniche PNL possiamo usare le ancora intenzionalmente e con uno scopo ben preciso: possiamo sperimentare stati d'animo di proposito, invece che in modo automatico²⁹. Apprendiamo la maggior parte delle ancora a livello inconscio, ma è possibile disattivarle consciamente e sostituirle con ancora mirate e potenzianti.

Le ancora per funzionare bene debbono possedere alcuni specifici requisiti:

- ❖ Unicità (deve fungere da ancora per un solo stato)
- ❖ Congruenza (alla tipologia di stato da evocare)

²⁹ ibidem

- ❖ Riproducibilità (deve essere attivabile in ogni contesto, semplice, non articolata)
- ❖ Puntualità(ossia essere molto circoscritta e ben definita)
- ❖ Rapidità (la sua attuazione deve essere veloce)

Nella PNL per utilizzare un ancoraggio efficace bisogna che la persona venga indotta in uno stato emozionale intenso positivo ed al momento della massima intensità emozionale dell'esperienza va applicato uno stimolo, allora si creerà una *neuroassociazione* tra l'emozione e lo stimolo. Per cui al massimo stato emotivo associamo un solo stimolo (ancora) visivo, uditivo o cinestesico e poi per renderlo più efficace, è necessario ripetere l'ancoraggio più volte. La creazione di un'ancora andrebbe potenziata e rafforzata ogni giorno. Più il gesto è inusuale, più l'ancora è potente e persistente. In questo modo possiamo usare a piacimento questo stato quando più ne abbiamo bisogno. In futuro ogni volta che quella persona vuole provare la stessa emozione basta che riattivi lo stimolo. Possono essere utili alcune indicazioni per creare un ancoraggio efficace:

1- Scegliere uno stato d'animo (Determinazione, Motivazione, Sicurezza, Rilassamento ecc...) che vogliamo ancorare.

2- Tornare con la mente ad un momento in cui ci siamo sentiti nello stato d'animo che desideriamo ancorare (lo chiameremo stato X). Se è uno stato d'animo che non abbiamo mai provato useremo l'immaginazione e osserviamo quello che vediamo in quello stato immaginato,

3- Prova le stesse sensazioni:

Osserviamo cosa vediamo quando siamo nello stato d'animo X;
 Ascoltiamo quello che sentiamo quando siamo nello stato d'animo X;
 Ascoltiamo quello che ti diciamo quando siamo nello stato d'animo X;
 Assumiamo anche la Fisiologia di quando proviamo lo stato d'animo X;
 Sentiamo nel nostro corpo la sensazione dello stato d'animo X;

4- Percepriamo da dove parte la sensazione ed espandiamola in tutto il corpo dalla punta della testa alla punta dei piedi;

5- Raddoppiamo l'intensità della sensazione e creiamo una bolla immaginaria che ci circonda piena di quella sensazione, nel momento più intenso ancoriamo questa sensazione con un gesto (possiamo ad esempio chiudere una mano, unire due dita ecc). In modo tale che ogni volta che vorremo provare quel particolare tipo di sensazione X ci basta ripetere il gesto che abbiamo scelto.

13. La Storia di Eva

Ho avuto la fortuna e il piacere di incontrare Eva tramite amici in comune, poi lei mi ha cercato per fare un percorso di counseling insieme. È una donna di 36 anni che vive a Roma e lavora come manager assistente marketing in un'azienda pubblicitaria, si occupa di relazioni pubbliche. Ama il suo lavoro e la città in cui ha scelto di vivere, ma non si sente affatto soddisfatta dell'ambiente in cui lavora che è contraddistinto da un'eccessiva competitività tra i colleghi, sempre pronti a mettersi in luce e ad emergere non facendosi scrupolo nel travolgere gli altri. Soffre molto per questa situazione, si sente in profonda dissonanza con loro. Fin dal primo incontro Eva mi appare come una donna molto solare, aperta e fiduciosa, sensibile, con una profondità d'animo particolare. Non si trova affatto bene con il suo capo, il direttore marketing, perché non riesce a farsi valere con lui, ad esporre in maniera adeguata le sue idee ed iniziative, si sente continuamente giudicata e disapprovata da lui e, spesso, quando deve parlare in pubblico, è preda all'ansia, nel sentire tutti gli sguardi addosso, così pur sforzandosi tantissimo per mantenere il suo equilibrio e la giusta centratura, non riesce a far passare correttamente ed in maniera efficace e fluida i suoi interventi. Vorrebbe che l'aiutassi ad avere più fiducia in se stessa, a non lasciarsi condizionare dall'ambiente ostile e dalle opinioni negative altrui. Eva sogna anche di cambiare azienda e di andare a lavorare nel mondo pubblicitario a servizio dell'arte e della cultura, in un'azienda di Roma che cura questo tipo di iniziative che lei sta seguendo da un po' poiché crede che sicuramente in tale contesto le sue qualità sarebbero più appropriate e il suo lavoro più gratificante. Fino ad ora non è riuscita ad andare a presentarsi perché la spaventa lasciare un posto di lavoro sicuro, per un qualcosa che è sicuramente più attraente ma incerto dal punto di vista economico. Il suo compagno Paolo la incoraggia e la sostiene in

tutte le sue scelte, è preoccupato per lei perché vorrebbe vederla felice e realizzata anche nel lavoro, la loro è una bella storia d'amore, lui la incoraggia tanto mitigando le sue eccessive autocritiche. Eva mostra fin da subito molta fiducia in me e nella possibilità di poterla aiutare, è disposta a fare gli spostamenti necessari per i nostri incontri di counseling, data la nostra distanza fisica, questa sua apertura mi colpisce tanto e mi commuove...

Mi sento fin da subito in empatia con lei e con le difficoltà che incontra, mi ricordano le mie ed il suo modo di essere lo sento affine e simile al mio! Storie molto diverse eppure con un sostrato simile. Riconosco in lei i problemi che conosco, che ho attraversato. Lei è diversa da me, ma sente anche come me. In consonanza con l'orientamento fenomenologico, sento subito di poterla comprendere, mi sono risuonate molto appropriate le parole del testo di Edoardo Giusti: "la sofferenza può essere affrontata profondamente solo in analogia (Einführung), per comprendere la quale bisogna vivere un po' la storia dell'altro" (Giusti e Iannazzo, p.50)³⁰.

13.1 La fase del precontatto con Eva

I nostri incontri si sono svolti a casa nostra nel mio studio, in uno spazio di lavoro che mi sono ricavata, molto accogliente e confortevole; ogni volta prima arrivasse circa cinque minuti prima, mi predisponevo al colloquio cercando sempre una piccola centratura con me stessa e durante tutto l'incontro cercavo di seguire il continuum di consapevolezza. Ho utilizzato sempre l'ascolto attivo rogersiano cercando di essere congruente e autentica, empatica e predisposta ad un'accettazione incondizionata. Durante la prima fase della presentazione ho offerto ulteriori chiarimenti su cosa fosse il counseling e sul tipo di intervento che si andava ad attuare, insieme a spiegazioni relative alle modalità d'intervento, alla frequenza, agli orari, ecc. Ci siamo sentite in feeling fin da subito e attraverso l'ascolto attivo ho verificato prima la possibilità della presa in carico e della

³⁰ Giusti E. e Iannazzo A. "Fenomenologia e Integrazione Pluralistica"; Edizioni Universitarie Romane; Roma, 1998;

richiesta di aiuto fattami, così fin dai primi incontri ho posto le basi certe per l'avvio di una buona alleanza operativa.

Ho iniziato dalla raccolta dei dati per la cartella storiografica della cliente, già durante questa fase mi sono avvalsa della PNL per l'individuazione del suo canale/sistema rappresentazionale preferito, che ho scoperto essere prevalentemente cinestesico; poi, tramite la riformulazione ho verificato quale tra gli stati dell'lo veniva utilizzato con più frequenza, secondo l'AT, individuando un'alternanza tra genitore normativo punitivo e bambino adattato, che così facendo davano poco spazio all'adulto nel suo mondo interiore, generando il *loop* e la stasi operativa, insieme al *burn out* lavorativo dal quale non riusciva ad uscire. Sempre servendomi delle riformulazioni ho cercato di comprendere se la cliente fosse più orientata verso l'esplorazione o verso la ricerca di sicurezza e protezione nel suo rapportarsi all'ambiente, per stimolarla poi durante il percorso ad ampliare i confini dell'lo, riacquistare la fiducia in se stessa e nelle sue risorse.

Fin dal primo incontro ho individuato con la sua collaborazione l'area problematica e le difficoltà, per poter proporre un'ipotesi di lavoro tramite la formulazione dell'obiettivo concordato.

13.2 Il contatto

Sempre tramite l'ascolto attivo, negli incontri successivi ho potuto consolidare una buona alleanza operativa con Eva che mi ha sempre seguito passo passo con estrema fiducia e disponibilità, ho instaurato un buon rapporto con lei fin da subito, date le varie similitudini del nostro carattere e nella nostra storia personale; a tratti mi sono sentita rispecchiare in lei, utilizzare il matching mi ha aiutato a rimanere centrata in me stessa, pur sentendo profondamente il suo sentire e le sue difficoltà ed ho compreso così la differenza tra *preoccuparsi* per qualcuno e *occuparsi* di qualcuno.

Ho proposto in questa fase all'inizio di ogni nostro incontro un lavoro di centratura e radicamento corporei, insieme ad esercizi di respirazione che potessero sciogliere le tensioni accumulate e dare spazio al suo sentire, e alla riattivazione del movimento per agevolare anche il cambiamento interiore.

Ho cercato di esplorare sempre meglio l'area problema in modo che la cliente potesse sempre più essere consapevole del suo bisogno, così da ascoltarlo fino in fondo e agire per soddisfarlo. Le ho proposto di stilare un elenco di valori ritenuti importanti nel momento presente, così da poter entrare nel suo mondo e nella sua mappa per comprendere ed accogliere più consapevolmente gli ostacoli e le interruzioni poste al ciclo gestaltico: è stato assai utile poter decifrare grazie agli strumenti della PNL quali meta programmi la cliente utilizzava, in particolare il via da, piuttosto che il verso, quindi il compiere le scelte non seguendo uno slancio passionale verso ciò che le piaceva, limitandosi piuttosto a scegliere situazioni apparentemente meno complesse che richiedevano meno responsabilità, e il generale piuttosto che il particolare, così nel focalizzarsi su un obiettivo trovava estrema difficoltà nel pianificare con esattezza tutti i passi necessari per raggiungerlo, entrando così nello scoraggiamento.

Abbiamo definito bene insieme l'obiettivo che era quello di essere più sicura e più assertiva nell'ambiente lavorativo attuale, ho sottolineato come fosse importante e determinante che l'obiettivo dovesse essere espresso in forma positiva, sotto la sua totale responsabilità, tangibile, monitorabile, e rappresentato sensorialmente. Abbiamo valutato insieme tramite un elenco scritto i limiti e le difficoltà finora incontrate e le risorse conosciute ad oggi che potessero secondo lei aiutarla nel raggiungimento della condizione desiderata e posto attenzione a tutte le strategie e le fasi previste in direzione del cambiamento, monitorando così il raggiungimento dell'obiettivo concordato.

In questa fase di incontri mi sono valsa anche dell'anagramma del nome, in un momento di particolare sconforto, per contattare risorse, qualità, talenti mai consapevolizzati o dimenticati, per attuare ed esprimere nuove risorse e potenzialità. Ho utilizzato anche il lavoro con la metafora per contattare e oggettivare emozioni legate al momento presente, poi l'ho invitata ad usare tecniche grafico espressive di art counseling come disegno, scrittura, scelta di immagini prestabilite, per esternare l'emozione contattata.

13.3 Il contatto pieno

Durante la fase del contatto pieno ho proposto di avvalersi anche dello strumento dell'*agenda* come opportunità preziosa di automonitoraggio e per consapevolizzare l'utilizzo del tempo e del *diario* per facilitare la capacità di riflessione e di auto ascolto, per entrare sempre più in contatto con le sue emozioni e per evidenziare e depositare tutti i conflitti personali emersi, decontaminando maggiormente l'adulto. Attraverso la rilettura delle emozioni espresse proprio nel diario ho potuto lavorare con il meta modello per recuperare le cancellazioni, correggere le generalizzazioni e riarmonizzare le distorsioni nel suo dialogo interno, così che la cliente ha potuto immaginare prima e sperimentare poi di riuscire a farsi ascoltare e rispettare col suo capo e nel suo ambiente lavorativo. In questa fase sono iniziati i piccoli/grandi successi, abbiamo assistito a diversi episodi i cui Eva è riuscita a dimostrarsi più assertiva nei confronti dei suoi colleghi.

Abbiamo simulato dei *roleplay* appositi per sostenere due episodi specifici che Eva doveva affrontare. Uno di questi richiedeva la sua esposizione di un nuovo progetto di marketing in seguito ad un'indagine da lei condotta, di fronte al pubblico dell'azienda. Eva era molto in ansia per questa prova, abbiamo lavorato insieme dapprima sulla fiaba per individuare un ruolo di protagonista per recuperare risorse e qualità utili per superare il momento di empassa e riappropriarsi del *locus of control*. Le ho proposto inoltre in un incontro successivo una visualizzazione guidata per ampliare ancor di più le risorse ed infondere forza per superare la difficoltà.

Soprattutto seguendo gli insegnamenti della PNL le ho proposto di esercitarsi molte volte da sola a voce alta, poi davanti ad uno specchio, registrandosi e riascoltandosi, osservando il suo linguaggio paraverbale e non verbale nei vari passaggi da dire. Dopodiché l'ho invitata a farlo con me prima nel nostro spazio di lavoro protetto, e poi col suo compagno e ancora con alcuni amici fidati disponibili. È stato molto bello quando mi ha raccontato con commozione che è riuscita in questo compito, sentendosi finalmente all'altezza e provando una nuova sicurezza a livello interiore che le ha trasmesso una grande forza durante l'esposizione del progetto. Infine, la cosa più importante per lei, ha ricevuto delle parole, forse le prime parole di elogio da parte del suo capo per il lavoro ben

svolto! Abbiamo ripercorso insieme anche a livello corporeo e sensoriale tutte le sensazioni positive di quel momento in cui è riuscita a parlare in pubblico senza ansia e a trasmettere pienamente il senso del suo lavoro con successo. Abbiamo indagato insieme cosa rappresentava per lei il riconoscimento del suo capo e con estrema commozione Eva ha rivisto in lui l'immagine di suo padre che faceva molta difficoltà ad approvarla e ad incoraggiarla... ed ha consapevolizzato di dover lavorare con un terapeuta per accedere a problematiche ancora non indagate relative al suo passato. Tornando poi a focalizzare l'attenzione nel qui ed ora e sulla sensazione di estrema positività e piacere sperimentati nel potersi esprimere pienamente nel proprio lavoro abbiamo creato un'ancora sensoriale da poter utilizzare anche in futuro, tutte le volte che penserà di trovarsi in difficoltà.

13.4 Il Post-contatto

Negli incontri successivi abbiamo verificato il raggiungimento dell'obiettivo condiviso, ho descritto una sintesi ed un riepilogo dei passi principali del lavoro svolto insieme, fornendo in quella delicata fase di consolidamento il mio feedback fenomenologico dell'intero percorso, per consolidare le risorse, i talenti, le qualità finalmente emersi. In uno dei nostri ultimi incontri Eva mi ha confidato di aver trovato il coraggio per inoltrare un suo curriculum vitae all'azienda pubblicitaria che le interessava tanto! Insieme abbiamo provato un'immensa gioia per il passo importante da lei effettuato, e abbiamo predisposto insieme adeguate strategie per fronteggiare eventuali momenti di difficoltà e ricadute future. Ho cercato poi di preparare al meglio il momento del nostro distacco, condividendo con lei nella maniera più calda e sincera possibile il significato della relazione di aiuto instauratesi tra me e lei ed il profondo arricchimento personale che ha rappresentato per la mia vita.

Nonostante la difficoltà per la distanza Eva ha voluto fissare un incontro di follow up a distanza di due mesi per verificare il mantenimento dell'obbiettivo e il potenziamento delle risorse acquisite.

Conclusioni

“Solo il dolore che rimane bloccato è distruttivo: il dolore liberato, cui è stata concessa piena espressione è creativo. Per liberare questo dolore, l’essere umano ha bisogno di un altro essere umano al quale possa rischiare di mostrarsi”

Schellenbaum

Ripercorrere, attraverso questo scritto, il modello pluralistico integrato dell’Aspic col quale sono cresciuta nel counseling in questi anni è stato molto significativo per me ed in particolare mi è servito per mettere a fuoco la grande utilità che ho potuto trarre dal modello della PNL sia a livello personale che come bagaglio culturale fondamentale per la mia professione futura. A questo proposito ho ripensato ad un episodio che mi ha molto colpito qualche mese fa: entrando nella chiesa di Santa Maria Novella a Firenze ho avuto la fortuna di assistere al restauro di una grande tela del Masaccio del quattrocento... Ho osservato con sguardo ipnotico l’estrema maestria, delicatezza e cura della restauratrice nei confronti di quel capolavoro... era una meraviglia osservarla e constatare tutto l’amore profondo ed il rispetto che impiegava nel suo paziente lavoro... e, nel mentre, ho avuto un ‘intuizione, un *insight!* Ho ripensato al lavoro svolto in Aspic in questi tre anni e mezzo di counseling, al percorso di crescita personale che ho iniziato, e ho sentito che il mio lavoro a servizio dell’altro vuole essere proprio così: voglio poter essere per l’altro come una *restauratrice* profondamente innamorata dell’opera d’arte che ha di fronte. La tela contiene una grandiosa meraviglia in un materiale fragilissimo, eppure così prezioso, che tende a deteriorarsi, a sfaldarsi fino a diventare opaco, sfocato, lacunoso a causa degli anni trascorsi, delle mancate attenzioni, del non essere maneggiato con cura, gentilezza, rispetto e pazienza: a volte basta un piccolo errore, un gesto seppur involontario per rovinare e compromettere il tutto.

Il mio obiettivo fondamentale secondo l’orientamento della PNL è che “chi mi chiederà aiuto” in futuro possa apportare dei miglioramenti funzionali nella sua vita nella maniera più appropriata e rapida possibile, attraverso un paziente lavoro.

Il mio ruolo in tutto questo vuole essere quello di “aiutare l’altro ad aiutarsi” scoprendo e riscoprendo le sue emozioni e i suoi bisogni, potenziando ed utilizzando al massimo grado tutte le sue risorse, al fine di agevolarlo nella sua auto-realizzazione personale.

Proprio come il paziente, costante, attento e amorevole lavoro di restauro riesce a far risplendere le forme, i colori, le immagini originali! Ho compreso che talvolta se si è davvero abili ed umili si riesce perfino a far sì che l’opera esprima qualcosa che prima c’era solo in embrione: attraverso la maieutica della psiche emergono aspetti, sfaccettature e possibilità di risorse inaspettate ed entusiasmanti. Solo l’abilità e soprattutto l’amore riesce a leggere tutto ciò che è presente nell’altro, ma che ancora non si vede, non si riconosce. È necessario essere attenti nella relazione Io – Tu a non utilizzare mai un contatto irruento o inappropriato che possa far sgretolare o sfaldare, e a non imporre una forma ideale, mentre è assai più utile accompagnare l’altro a prendere la forma che sente a lui più congeniale, che sente solo sua, unica, diversa da tutte le altre. La fragilità di esseri umani se ben accolta diviene la nostra stessa forza espressiva in grado di valorizzare il senso del tutto.

Questa esperienza mi ha fatto pensare alla bellezza ed alla fragilità di ogni uomo, così è stato per l’incontro con il counseling: un crescendo di conoscenze, di consapevolezza, di emozioni e di pensieri ed oggi sono convinta che esso rappresenti una *forma d’arte*, quella preziosa arte che contribuisce a ridare alla luce ed all’originario splendore il capolavoro che ogni essere umano è.

Bibliografia

- Bandler R.e Grinder J. "La struttura della Magia"; Astrolabio; Roma; 1981;
- Berne E.: "A che gioco giochiamo"; Bompiani; Milano, 1974;
- Clarkson P., "Gestalt counseling", Ed Sovera, Roma, 2012.
- D'Amanti S., "I "giochi" dell'analisi transazionale. Come riconoscerli e liberarsene", ed. Xenia, Milano, 2011.
- Ellis A., "Ragione ed Emozione in psicoterapia", Astrolabio, 1989.
- Erikson M.H, La mia voce ti accompagnerà. I racconti didattici di Milton Erikson, Astrolabio, 1982.
- Ginger S. e Ginger A., "La Gestalt Terapia del con-tatto emotivo", Ed Mediterranee, Roma, 1990.
- Giusti E. e Iannazzo A. "Fenomenologia e Integrazione Pluralistica"; Edizioni Universitarie Romane; Roma, 1998;
- Giusti E. e Spalletta E., "Psicoterapia e counseling. Comunanze e differenze", Ed. Sovera, 2012.
- Goleman, D., L'intelligenza emotiva , BUR, 2015.
- Granata G., PNL. "La programmazione neurolinguistica", Giovanni De Vecchi Editore, Milano, 1999.
- Guidano V., "La complessità del sé", Bollati Boringheri, Torino.
- Harris T., "Io sono ok, tu sei ok", Ed BUR, Milano, 2013.
- Hegel F., "La fenomenologia dello spirito. Sistema della scienza", Ed.Einaudi, Torino, 2008.
- Heidegger M., "Essere e Tempo", Ed. Mondadori, Milano 2011.
- Lowen A., "Il linguaggio del corpo", Ed Feltrinelli, Milano, 2003.
- May R., "L'arte del counseling", Ed. Astrolabio, Roma, 2009.
- Perls F., "L'approccio della Gestalt"; Astrolabio; Roma, 1977
- Perls F., "L'io , la fame, l'aggressività", Ed.Franco Angeli, Milano, 2011.
- Pert C., "Molecole di emozioni. Il perché delle emozioni che proviamo", TEA, 2016.
- Procacci S., "L'olismo nella scienze e nella filosofia. Breve storia di un termine", Ed Morlacchi, Perugia, 2012.
- Rogers C, "Potere personale"; Astrolabio, Roma, 1978;
- Rogers, C, "La terapia centrata sul cliente", Ed. Giunti, Milano, 2013.

Ulsamer B., "Senza radici non si vola. La terapia sistemica di Bert Hellinger", Ed. Crisalide, Saturnia, 2000.

Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D. "Pragmatica della Comunicazione Umana"; Astrolabio; Roma, 1971

<http://www.counselingpost.it/che-cosa-e-la-pnl/>