

CONCETTI FONDAMENTALI DI PSICOLOGIA GENERALE

Obiettivo: capire la persona senza fare lo psicologo

1.1 INTRODUZIONE

Per lavorare come counselor non psicologo è necessario conoscere alcuni concetti fondamentali di psicologia generale.

Questo non significa diventare psicologi.

Significa comprendere meglio il funzionamento umano, per poter ascoltare, osservare e accompagnare la persona con maggiore consapevolezza.

Il counselor non utilizza la psicologia per diagnosticare, curare o interpretare clinicamente il cliente.

La utilizza per:

- comprendere meglio il comportamento umano;
- riconoscere dinamiche emotive e relazionali;
- comunicare in modo più efficace;
- evitare errori grossolani;
- rispettare i limiti professionali;
- accompagnare la persona verso maggiore consapevolezza.

Il counselor non deve chiedersi:

“Che disturbo ha questa persona?”

Deve chiedersi:

“Cosa sta vivendo questa persona?”

“Quali bisogni sta cercando di esprimere?”

“Quali risorse può attivare?”

“Come posso aiutarla a vedere meglio la situazione?”

Questa differenza è fondamentale.

1.2 COS'È LA PSICOLOGIA GENERALE

La psicologia generale è la disciplina che studia i principali processi mentali e comportamentali dell'essere umano.

Si occupa di comprendere come la persona:

- percepisce la realtà;
- pensa;
- prova emozioni;
- ricorda;
- apprende;
- comunica;
- prende decisioni;
- reagisce agli eventi;
- costruisce relazioni;
- attribuisce significato alle esperienze.

In parole semplici, la psicologia generale studia il funzionamento della mente e del comportamento umano.

Per il counselor, questi concetti servono come mappa di orientamento.

Non sono strumenti per classificare le persone.

Non servono per etichettare il cliente.

Non servono per “leggere nella mente” dell'altro.

Servono per evitare superficialità.

1.3 LA PERSONA COME SISTEMA COMPLESSO

Uno degli errori più comuni è pensare che un problema abbia una sola causa.

Esempio:

- “Sto male perché ho litigato con il mio partner.”
- “Sono stressato perché lavoro troppo.”
- “Sono bloccato perché non ho abbastanza autostima.”

Queste frasi possono essere vere, ma raramente sono complete.

Una persona è un sistema complesso formato da più dimensioni:

- corpo;
- mente;
- emozioni;
- comportamenti;
- relazioni;
- ambiente;
- storia personale;
- valori;

- bisogni;
- aspettative;
- abitudini;
- significati interiori.

Il counselor olistico deve imparare a guardare l'insieme.

Non deve ridurre la persona a una frase, a un problema, a un sintomo o a un comportamento.

Una persona non è solo ciò che racconta.

È anche ciò che sente, evita, teme, desidera, ripete, nasconde, protegge e non riesce ancora a comprendere.

1.4 DIFFERENZA TRA COMPRENDERE E DIAGNOSTICARE

Questo punto è fondamentale.

Il counselor può cercare di comprendere la persona.

Non può fare diagnosi.

Comprendere significa:

- ascoltare;
- osservare;
- fare domande;
- aiutare il cliente a chiarire;
- riconoscere bisogni;
- individuare risorse;
- favorire consapevolezza.

Diagnosticare significa:

- identificare un disturbo;
- classificare una condizione clinica;
- valutare sintomi patologici;
- stabilire un quadro psicologico o psichiatrico.

La diagnosi appartiene a professionisti sanitari abilitati.

Il counselor non dice:

“Lei soffre di ansia patologica.”

“Lei ha un trauma.”

“Lei ha un disturbo della personalità.”

“Lei è depresso.”

“Lei ha una dipendenza affettiva.”

Il counselor può invece dire:

“Mi sembra che questa situazione le generi molta tensione.”

“Possiamo esplorare insieme cosa accade dentro di lei quando vive questa esperienza.”

“Proviamo a capire quali bisogni emergono da questa difficoltà.”

“Se questa sofferenza è intensa, persistente o invalidante, potrebbe essere utile affiancare un professionista sanitario.”

Questa è professionalità.

1.5 I PRINCIPALI PROCESSI PSICOLOGICI

Per comprendere la persona, il counselor deve conoscere alcuni processi fondamentali.

I principali sono:

- percezione;
- attenzione;
- pensiero;
- memoria;
- emozione;
- motivazione;
- apprendimento;
- comportamento;
- comunicazione;
- relazione.

Vediamoli uno per uno.

1.6 LA PERCEZIONE

La percezione è il modo in cui una persona interpreta la realtà attraverso i sensi e la mente.

Non vediamo mai la realtà in modo completamente neutro.

Ogni persona interpreta ciò che accade in base a:

- esperienze passate;
- convinzioni;
- paure;
- aspettative;
- stato emotivo;
- cultura;
- educazione;
- bisogni personali.

Due persone possono vivere la stessa situazione, ma darle significati completamente diversi.

Esempio:

Una persona riceve un messaggio breve:

“Ok.”

Una persona può pensare:

“Va tutto bene.”

Un'altra può pensare:

“È arrabbiato con me.”

Il fatto è lo stesso.

L'interpretazione è diversa.

Nel counseling questo è importantissimo.

Spesso il problema non è solo ciò che è accaduto.

È il significato che la persona attribuisce a ciò che è accaduto.

Il counselor aiuta il cliente a distinguere:

- fatti;
- interpretazioni;
- emozioni;
- reazioni;
- bisogni.

1.7 FATTO, INTERPRETAZIONE ED EMOZIONE

Un passaggio fondamentale nel lavoro di counseling è aiutare la persona a separare tre livelli:

1. Il fatto

Ciò che è accaduto concretamente.

Esempio:

“Il mio collega non mi ha salutato.”

2. L'interpretazione

Il significato attribuito al fatto.

Esempio:

“Ce l'ha con me.”

“Non mi rispetta.”

“Gli sono antipatico.”

3. L'emozione

La reazione interna.

Esempio:

tristezza, rabbia, vergogna, ansia, frustrazione.

Molte persone soffrono non solo per i fatti, ma per le interpretazioni automatiche che costruiscono sui fatti.

Il counselor non deve dire al cliente:

“Ti sbagli.”

Deve aiutarlo a chiedersi:

“È l'unica interpretazione possibile?”

“Ci sono altri modi di vedere questa situazione?”

“Quali prove hai?”

“Cosa senti quando pensi questo?”

“Cosa cambierebbe se interpretassi l'evento in un altro modo?”

Questo non è terapia.

È educazione alla consapevolezza.

1.8 L'ATTENZIONE

L'attenzione è la capacità di selezionare alcuni elementi della realtà e portarli al centro della coscienza.

La mente umana non può prestare attenzione a tutto contemporaneamente.

Per questo seleziona.

Il problema è che spesso seleziona ciò che conferma lo stato emotivo dominante.

Una persona ansiosa nota soprattutto i pericoli.

Una persona arrabbiata nota soprattutto le ingiustizie.

Una persona insicura nota soprattutto i segnali di rifiuto.

Una persona sfiduciata nota soprattutto ciò che non funziona.

Questo non significa che la persona stia mentendo.

Significa che la sua attenzione è orientata in una certa direzione.

Nel counseling è utile aiutare il cliente ad allargare il campo attentivo.

Domande utili:

- “Su cosa si sta concentrando maggiormente?”
- “Cosa potrebbe non vedere in questo momento?”
- “Ci sono elementi positivi che sta trascurando?”
- “Cosa resta fuori dal suo racconto?”

- “Se osservasse la situazione da fuori, cosa noterebbe?”

La consapevolezza spesso nasce quando la persona riesce a vedere più parti della realtà, non solo quella che conferma il suo dolore.

1.9 IL PENSIERO

Il pensiero è il processo attraverso cui la persona elabora informazioni, costruisce significati, valuta situazioni e prende decisioni.

Il pensiero può essere:

- razionale;
- emotivo;
- automatico;
- creativo;
- rigido;
- flessibile;
- catastrofico;
- realistico;
- giudicante;
- costruttivo.

Nel counseling è importante osservare la qualità del pensiero del cliente.

Non per diagnosticarlo.

Ma per aiutarlo a riconoscere i propri schemi mentali.

Esempi di pensieri limitanti:

- “Non sono capace.”

- “Sbaglio sempre.”
- “Gli altri mi giudicano.”
- “Non cambierà mai nulla.”
- “Se fallisco, sono finito.”
- “Devo piacere a tutti.”
- “Non posso dire di no.”

Questi pensieri influenzano emozioni, scelte e comportamenti.

Il counselor può aiutare il cliente a chiedersi:

- “Questo pensiero mi aiuta o mi blocca?”
- “È un fatto o una convinzione?”
- “Da dove arriva questa idea?”
- “È sempre vera?”
- “Cosa direi a una persona cara se pensasse questo di sé?”
- “Quale pensiero più utile potrei costruire?”

1.10 PENSIERI AUTOMATICI

Molti pensieri sorgono in modo automatico.

La persona non li sceglie consapevolmente.

Compaiono rapidamente e influenzano lo stato emotivo.

Esempio:

Situazione: una persona non risponde al messaggio.

Pensiero automatico:

“Non le importa di me.”

Emozione:

tristezza, rabbia, ansia.

Comportamento:

insistere, chiudersi, attaccare, controllare.

Il lavoro del counselor non è eliminare i pensieri automatici.

È aiutare il cliente a vederli.

Perché ciò che non viene visto domina.

Ciò che viene osservato può essere trasformato.

1.11 LA MEMORIA

La memoria non è un archivio perfetto.

Non funziona come una registrazione video.

La memoria è ricostruttiva.

Questo significa che ogni volta che ricordiamo qualcosa, lo ricostruiamo attraverso:

- emozioni attuali;
- significati personali;
- aspettative;
- convinzioni;
- esperienze successive.

Due persone possono ricordare lo stesso evento in modo molto diverso.

Nel counseling questo è importante perché il racconto del cliente è sempre soggettivo.

Il counselor non deve fare l'investigatore.

Non deve stabilire chi ha ragione o torto.

Deve lavorare sul significato che quell'esperienza ha per la persona.

Domande utili:

- “Che significato ha avuto per lei quell'esperienza?”
- “Cosa ha imparato da quella situazione?”

- “Che immagine di sé ha costruito dopo quell’evento?”
- “Oggi quella memoria che effetto ha sulla sua vita?”
- “C’è un modo diverso di rileggere quella fase?”

Attenzione però: quando emergono traumi profondi, abusi, ricordi estremamente dolorosi o sintomi intensi, il counselor deve fermarsi e inviare a uno psicologo o psicoterapeuta.

1.12 L'APPRENDIMENTO

L'essere umano apprende continuamente.

Apprende dai genitori, dalla scuola, dalle relazioni, dai successi, dai fallimenti, dai premi, dalle punizioni, dai modelli osservati.

Molti comportamenti adulti sono il risultato di apprendimenti passati.

Esempi:

Una persona che da bambina veniva criticata può aver imparato a non esporsi.

Una persona che veniva ignorata può aver imparato a compiacere gli altri.

Una persona che è stata premiata solo quando era perfetta può aver sviluppato rigidità e paura dell'errore.

Una persona cresciuta in un ambiente conflittuale può aver imparato a stare sempre in allerta.

Il counselor può aiutare il cliente a comprendere che molti comportamenti non sono “difetti personali”, ma strategie apprese.

Alcune strategie un tempo sono state utili.

Oggi però possono essere diventate limitanti.

Domande utili:

- “Quando ha imparato a comportarsi così?”
- “In passato questa strategia a cosa le è servita?”

- “Oggi la aiuta ancora?”
- “Quale comportamento nuovo potrebbe sperimentare?”
- “Quale piccolo cambiamento realistico può fare?”

1.13 IL COMPORTAMENTO

Il comportamento è ciò che la persona fa concretamente.

Può essere visibile:

- parlare;
- evitare;
- agire;
- urlare;
- chiudersi;
- cercare conferme;
- rimandare;
- controllare;
- fuggire.

Oppure più sottile:

- trattenere emozioni;
- compiacere;
- autosabotarsi;
- isolarsi;
- non chiedere aiuto;
- accettare ciò che non si vuole.

Ogni comportamento ha una funzione.

Anche i comportamenti apparentemente negativi spesso cercano di proteggere la persona.

Esempio:

Evitare una situazione può servire a ridurre l'ansia.

Compiacere gli altri può servire a evitare il rifiuto.

Controllare può servire a sentirsi più sicuri.

Arrabbiarsi può servire a difendersi.

Chiudersi può servire a non soffrire.

Il counselor non giudica il comportamento.

Cerca di comprenderne la funzione.

Domande utili:

- “A cosa le serve questo comportamento?”
- “Da cosa la protegge?”
- “Cosa ottiene nel breve periodo?”
- “Cosa le costa nel lungo periodo?”
- “Esiste un modo più sano per ottenere lo stesso bisogno?”

1.14 LA MOTIVAZIONE

La motivazione è ciò che spinge la persona ad agire.

Può essere:

- interna;
- esterna;
- consapevole;
- inconsapevole;
- stabile;
- momentanea.

La motivazione interna nasce da valori, desideri profondi, senso personale.

La motivazione esterna nasce da premi, approvazione, paura del giudizio, aspettative altrui.

Nel counseling è importante distinguere ciò che la persona vuole davvero da ciò che sente di dover volere.

Esempio:

Una persona dice:

“Voglio fare questa carriera.”

Ma esplorando emerge:

“In realtà voglio dimostrare a mio padre che valgo.”

Oppure:

“Voglio restare in questa relazione.”

Ma sotto emerge:

“Ho paura di restare solo.”

Il counselor non deve decidere per il cliente.

Deve aiutarlo a distinguere motivazioni autentiche e condizionamenti.

Domande utili:

- “Perché questo obiettivo è importante per lei?”
- “Lo desidera davvero o sente di doverlo fare?”
- “Cosa cambierebbe nella sua vita se lo raggiungesse?”
- “Quale bisogno c’è sotto questo desiderio?”
- “Questa scelta è coerente con i suoi valori?”

1.15 BISOGNI UMANI FONDAMENTALI

Dietro emozioni e comportamenti ci sono spesso bisogni.

Alcuni bisogni fondamentali sono:

- sicurezza;
- appartenenza;
- amore;
- riconoscimento;
- autonomia;
- libertà;
- stabilità;
- significato;
- espressione;
- crescita;
- rispetto;
- protezione;
- contatto;
- realizzazione.

Quando un bisogno viene ignorato troppo a lungo, può generare disagio.

Esempio:

Dietro la rabbia può esserci bisogno di rispetto.

Dietro la tristezza può esserci bisogno di amore.

Dietro l'ansia può esserci bisogno di sicurezza.

Dietro il controllo può esserci bisogno di stabilità.

Dietro il compiacimento può esserci bisogno di accettazione.

Il counselor deve imparare ad ascoltare non solo ciò che il cliente dice, ma anche il bisogno che cerca di emergere.

Domande utili:

- “Di cosa avrebbe bisogno in questo momento?”
- “Quale bisogno non viene ascoltato?”
- “Cosa sta cercando di proteggere?”
- “Cosa le manca davvero?”
- “Quale bisogno vorrebbe imparare a rispettare di più?”

1.16 EMOZIONE, PENSIERO E COMPORAMENTO

La persona funziona attraverso l'interazione continua tra:

- emozioni;
- pensieri;
- comportamenti.

Questi tre elementi si influenzano a vicenda.

Esempio:

Pensiero:

“Non valgo abbastanza.”

Emozione:

tristezza, vergogna, paura.

Comportamento:

evitare, chiudersi, non provarci.

Altro esempio:

Pensiero:

“Posso affrontare questa situazione un passo alla volta.”

Emozione:

maggiore calma, fiducia.

Comportamento:

agire, chiedere aiuto, organizzarsi.

Il counselor può aiutare il cliente a osservare questo circuito.

Non deve imporre cambiamenti forzati.

Deve aiutare la persona a vedere il collegamento tra ciò che pensa, sente e fa.

Schema utile:

Situazione → Pensiero → Emozione → Comportamento →
Conseguenza

Questo schema è molto utile nel counseling perché rende visibile ciò che spesso avviene in automatico.

1.17 LA RELAZIONE

L'essere umano è un essere relazionale.

Molte difficoltà personali nascono, si mantengono o si trasformano all'interno delle relazioni.

Le relazioni influenzano:

- autostima;
- sicurezza;
- identità;
- fiducia;
- autonomia;
- capacità di esprimersi;
- gestione dei confini;
- percezione del proprio valore.

Nel counseling, la relazione è centrale per due motivi.

Primo: il cliente porta spesso difficoltà relazionali.

Secondo: anche il rapporto con il counselor diventa uno spazio relazionale significativo.

Il counselor deve creare una relazione:

- rispettosa;
- chiara;
- non giudicante;

- professionale;
- empatica;
- sicura;
- non manipolativa.

La relazione di counseling non deve diventare amicizia, dipendenza o confusione affettiva.

Deve essere uno spazio protetto in cui il cliente può ascoltarsi meglio.

1.18 AUTOSTIMA E IMMAGINE DI SÉ

L'autostima è il valore che una persona attribuisce a sé stessa.

L'immagine di sé è il modo in cui la persona si percepisce.

Una persona può vedersi come:

- capace;
- incapace;
- amabile;
- non amabile;
- forte;
- fragile;
- sbagliata;
- degna;
- non degna;
- libera;
- dipendente.

Questa immagine influenza scelte, relazioni e comportamenti.

Esempio:

Chi si percepisce senza valore può accettare relazioni svalutanti.

Chi si percepisce incapace può evitare nuove opportunità.

Chi si percepisce sempre responsabile può caricarsi problemi

non suoi.

Chi si percepisce non amabile può elemosinare attenzione.

Il counselor non deve “gonfiare” artificialmente l’autostima del cliente.

Deve aiutarlo a costruire una visione più realistica, rispettosa e consapevole di sé.

Domande utili:

- “Che idea ha di sé in questa situazione?”
- “Questa immagine di sé da dove arriva?”
- “È ancora valida oggi?”
- “Quali qualità tende a dimenticare?”
- “Quale visione più equilibrata potrebbe costruire?”

1.19 IDENTITÀ PERSONALE

L'identità è la risposta alla domanda:

“Chi sono io?”

L'identità si costruisce attraverso:

- storia personale;
- famiglia;
- cultura;
- esperienze;
- ruoli sociali;
- valori;
- relazioni;
- scelte;
- successi;
- fallimenti;
- narrazione interiore.

Molte crisi personali sono crisi di identità.

Esempi:

- dopo una separazione;
- dopo un lutto;
- dopo un cambiamento lavorativo;

- dopo il pensionamento;
- dopo una malattia;
- dopo una delusione;
- durante una crisi esistenziale.

La persona può non sapere più chi è, cosa vuole, dove sta andando.

Il counselor può accompagnarla a riorganizzare il proprio senso di identità, senza imporre risposte.

Domande utili:

- “Chi sente di essere oggi?”
- “Quale parte di sé sta cambiando?”
- “Quale vecchia identità non le corrisponde più?”
- “Quale nuova parte di sé sta emergendo?”
- “Quali valori vuole portare nella sua prossima fase di vita?”

1.20 ADATTAMENTO E CAMBIAMENTO

L'essere umano cerca equilibrio.

Quando qualcosa cambia, la persona deve adattarsi.

Il cambiamento può essere desiderato o subito.

Esempi di cambiamento:

- fine di una relazione;
- nuovo lavoro;
- trasferimento;
- nascita di un figlio;
- perdita economica;
- malattia;
- crescita personale;
- cambio di abitudini;
- scelta importante.

Ogni cambiamento comporta una fase di instabilità.

Anche i cambiamenti positivi possono generare paura.

Il counselor deve aiutare il cliente a comprendere che il disagio davanti al cambiamento non è necessariamente patologico.

Spesso è una normale fase di riorganizzazione.

Domande utili:

- “Cosa sta cambiando nella sua vita?”
- “Cosa sta lasciando andare?”
- “Cosa teme di perdere?”
- “Cosa potrebbe nascere di nuovo?”
- “Quale piccolo passo può fare per adattarsi meglio?”

1.21 RESISTENZA AL CAMBIAMENTO

Molte persone dicono di voler cambiare, ma poi resistono.

Questo non significa che siano incoerenti o deboli.

La resistenza al cambiamento è normale.

Perché cambiare significa:

- uscire da schemi conosciuti;
- affrontare incertezza;
- rinunciare a vecchie sicurezze;
- modificare abitudini;
- assumersi responsabilità;
- esporsi al rischio di fallire.

Anche un comportamento doloroso può sembrare più sicuro di un cambiamento sconosciuto.

Il counselor non deve forzare il cambiamento.

Deve aiutare la persona a comprendere:

- cosa vuole cambiare;
- cosa teme del cambiamento;
- cosa ottiene restando uguale;
- cosa perde restando uguale;
- quale passo è sostenibile.

Domande utili:

- “Cosa la trattiene?”
- “Cosa teme che accada se cambia?”
- “Quale vantaggio nascosto ha la situazione attuale?”
- “Quale prezzo sta pagando restando così?”
- “Quale cambiamento minimo sarebbe possibile?”

1.22 IL CONFLITTO INTERIORE

Spesso la persona non è bloccata perché non sa cosa vuole.

È bloccata perché vuole due cose opposte.

Esempi:

- vuole libertà, ma anche sicurezza;
- vuole amore, ma teme la dipendenza;
- vuole cambiare, ma teme il giudizio;
- vuole dire la verità, ma teme di ferire;
- vuole lasciare una situazione, ma teme la solitudine;
- vuole crescere, ma teme la responsabilità.

Il conflitto interiore è una tensione tra parti diverse della persona.

Il counselor può aiutare il cliente a dare voce alle parti in conflitto.

Non deve scegliere per lui.

Deve facilitare chiarezza.

Domande utili:

- “Quali parti di lei sono in conflitto?”
- “Cosa vuole una parte?”
- “Cosa teme l'altra?”
- “Quale bisogno c'è dietro ciascuna parte?”

- “Esiste una scelta che rispetti entrambe, almeno in parte?”
-

1.23 NORMALITÀ E PATOLOGIA: IL CONFINE DA RISPETTARE

Il counselor lavora con difficoltà normali della vita.

Esempi:

- stress quotidiano;
- indecisione;
- difficoltà relazionali;
- bassa motivazione;
- confusione personale;
- cambiamenti;
- crisi di significato;
- problemi comunicativi;
- ricerca di equilibrio.

Il counselor non lavora su condizioni patologiche.

Segnali che richiedono invio a professionista sanitario:

- sofferenza intensa e persistente;
- pensieri suicidari;
- autolesionismo;

- attacchi di panico frequenti;
- depressione grave;
- disturbi alimentari;
- dipendenze;
- psicosi;
- traumi gravi;
- violenza domestica;
- abuso;
- perdita di contatto con la realtà;
- incapacità di svolgere attività quotidiane.

In questi casi, il counselor non deve improvvisare.

Deve dire con chiarezza:

“Questa situazione merita il supporto di un professionista sanitario qualificato. Il mio ruolo non è sostituirmi a uno psicologo, psicoterapeuta o medico.”

Questo protegge il cliente e protegge il counselor.

1.24 L'OSSERVAZIONE NEL COUNSELING

Osservare non significa giudicare.

Il counselor osserva:

- linguaggio verbale;
- tono della voce;
- ritmo del racconto;
- postura;
- respirazione;
- coerenza tra parole ed emozioni;
- ripetizioni;
- contraddizioni;
- temi ricorrenti;
- bisogni espressi;
- emozioni dominanti.

Ma deve stare attento.

L'osservazione non deve diventare interpretazione rigida.

Errore:

“Lei incrocia le braccia, quindi è chiuso.”

Approccio corretto:

“Mentre parla di questo argomento noto che il suo corpo si chiude un po’. Cosa sente in questo momento?”

Il counselor non impone significati.

Li esplora insieme al cliente.

1.25 ASCOLTO PSICOLOGICAMENTE CONSAPEVOLE

Il counselor deve ascoltare su più livelli.

1. Contenuto

Cosa racconta il cliente.

2. Emozione

Cosa sente mentre lo racconta.

3. Bisogno

Cosa sembra cercare o proteggere.

4. Schema

Cosa si ripete nella sua vita.

5. Risorsa

Quale capacità può essere attivata.

Esempio:

Il cliente dice:

“Tutti mi usano.”

Ascolto superficiale:

“Deve imparare a dire di no.”

Ascolto più profondo:

- forse c'è difficoltà nei confini;
- forse c'è bisogno di approvazione;

- forse c'è paura del rifiuto;
- forse c'è rabbia non espressa;
- forse c'è uno schema relazionale ripetuto.

Il counselor non dà subito soluzioni.

Prima aiuta la persona a comprendere.

1.26 IL RISCHIO DELLE ETICHETTE

Uno degli errori più gravi è etichettare le persone.

Esempi di etichette:

- narcisista;
- tossico;
- dipendente;
- manipolatore;
- ansioso;
- depresso;
- borderline;
- problematico;
- fragile;
- immaturo.

Queste parole possono essere dannose se usate impropriamente.

Il counselor deve parlare di comportamenti, non di identità patologiche.

Non dice:

“Lei è dipendente affettiva.”

Può dire:

“Sembra che in questa relazione lei faccia fatica a mantenere autonomia e confini.”

Non dice:

“Il suo partner è narcisista.”

Può dire:

“Possiamo osservare quali comportamenti la fanno soffrire e quali confini desidera proteggere.”

Questo linguaggio è più corretto, più prudente e più professionale.

1.27 IL CLIENTE NON È IL SUO PROBLEMA

Un principio fondamentale:

La persona ha un problema, ma non è il problema.

Dire:

“Sono sbagliato.”

è diverso da dire:

“Sto vivendo una difficoltà.”

Il counselor deve aiutare il cliente a separare identità e situazione.

La persona non è:

- la sua paura;
- la sua rabbia;
- il suo fallimento;
- il suo passato;
- la sua relazione;
- il suo blocco;
- il suo errore.

La persona è più grande del problema che sta vivendo.

Questo non significa negare la difficoltà.

Significa restituire dignità, possibilità e responsabilità.

1.28 IL RUOLO DELLA CONSAPEVOLEZZA

La consapevolezza è il cuore del counseling.

Diventare consapevoli significa vedere meglio:

- cosa provo;
- cosa penso;
- cosa faccio;
- cosa evito;
- cosa desidero;
- cosa temo;
- cosa ripeto;
- cosa scelgo;
- cosa subisco;
- cosa posso cambiare.

Senza consapevolezza, la persona reagisce automaticamente.

Con più consapevolezza, può iniziare a scegliere.

Il counselor non cambia il cliente dall'esterno.

Crea condizioni perché il cliente possa vedersi con più chiarezza.

1.29 IL COUNSELOR COME FACILITATORE, NON COME ESPERTO DELLA VITA

Il counselor non deve mettersi su un piedistallo.

Non è colui che sa cosa è giusto per il cliente.

È un facilitatore.

Questo significa che aiuta il cliente a:

- chiarire;
- ordinare;
- osservare;
- comprendere;
- scegliere;
- responsabilizzarsi;
- attivare risorse.

Il counselor non deve dire:

“Io so cosa deve fare.”

Deve lavorare affinché il cliente possa arrivare a dire:

“Ora vedo meglio cosa sta accadendo e posso scegliere con più consapevolezza.”

1.30 ERRORI DA EVITARE

Il counselor non psicologo deve evitare alcuni errori gravi.

Errore 1: interpretare troppo

Dire al cliente cosa significa ciò che prova, senza verificarlo.

Errore 2: diagnosticare

Usare termini clinici in modo improprio.

Errore 3: dare consigli diretti

Sostituirsi alla responsabilità del cliente.

Errore 4: minimizzare

Dire frasi come:

“Non ci pensare.”

“Passerà.”

“C’è chi sta peggio.”

Errore 5: moralizzare

Giudicare il cliente secondo i propri valori.

Errore 6: voler salvare

Creare dipendenza e confusione di ruolo.

Errore 7: forzare il cambiamento

Spingere il cliente oltre ciò che può sostenere.

Errore 8: lavorare su casi non adatti

Accettare situazioni cliniche, traumatiche o pericolose.

1.31 STRUMENTO PRATICO: MAPPA BASE DI COMPRENSIONE DEL CLIENTE

Quando il counselor ascolta un cliente, può orientarsi con questa mappa:

1. Situazione

Cosa sta vivendo?

2. Emozione

Cosa prova?

3. Pensiero

Che significato attribuisce alla situazione?

4. Comportamento

Come reagisce?

5. Bisogno

Cosa sta cercando?

6. Risorsa

Cosa può attivare?

7. Limite

C'è qualcosa che supera le competenze del counselor?

Questa mappa aiuta a lavorare con ordine, senza sconfinare.

1.32 ESEMPIO PRATICO

Cliente:

“Mi sento sempre sbagliata. Quando devo prendere una decisione, mi blocca. Ho paura di deludere tutti.”

Analisi da counselor:

Situazione

La cliente vive difficoltà decisionale.

Emozione

Paura, insicurezza, ansia non necessariamente patologica.

Pensiero

“Se scelgo male, deludo gli altri.”

“Il mio valore dipende dall’approvazione.”

Comportamento

Evita, rimanda, chiede conferme.

Bisogno

Sicurezza, riconoscimento, autonomia.

Lavoro possibile

Aiutarla a distinguere desideri personali e aspettative altrui.

Rafforzare consapevolezza dei propri bisogni.

Esplorare piccoli passi decisionali.

Attenzione al limite

Se emergono panico grave, depressione, traumi o forte compromissione della vita quotidiana, inviare a professionista sanitario.

1.33 FORMULE LINGUISTICHE PROFESSIONALI

Il linguaggio protegge il counselor.

Meglio dire:

“Possiamo esplorare insieme questa difficoltà.”

Invece di:

“Le risolvo il problema.”

Meglio dire:

“Sembra che questa situazione le generi molta sofferenza.”

Invece di:

“Lei è depresso.”

Meglio dire:

“Potrebbe essere utile confrontarsi anche con uno psicologo.”

Invece di:

“Ha bisogno di terapia.”

Meglio dire:

“Il mio ruolo è accompagnarla nella consapevolezza, non fare diagnosi o terapia.”

Invece di:

“Io curo questi problemi.”

Meglio dire:

“Lavoriamo sulle sue risorse, sulle sue scelte e sul suo equilibrio personale.”

1.34 SINTESI OPERATIVA

Il counselor deve conoscere la psicologia generale per comprendere meglio la persona, ma non deve mai usare queste conoscenze per sostituirsi allo psicologo.

La persona va osservata come un sistema complesso fatto di:

- pensieri;
- emozioni;
- comportamenti;
- bisogni;
- relazioni;
- storia personale;
- ambiente;
- valori;
- risorse.

Il compito del counselor non è curare, diagnosticare o correggere.

Il suo compito è facilitare consapevolezza.

1.35 CONCLUSIONE DEL CAPITOLO

La psicologia di base è uno strumento prezioso per il counselor, ma deve essere usata con prudenza, umiltà e responsabilità.

Conoscere alcuni meccanismi psicologici permette di ascoltare meglio, osservare meglio e accompagnare meglio.

Ma il counselor deve ricordare sempre il proprio confine:

comprendere non significa diagnosticare;

accompagnare non significa curare;

facilitare non significa sostituirsi al cliente.

Il counselor professionale non usa la psicologia per avere potere sulla persona.

La usa per rispettarla meglio.

CONCETTO CHIAVE FINALE

Il counselor non psicologo non deve spiegare la persona dall'alto.

Deve aiutarla a comprendersi meglio, restando sempre dentro i confini del proprio ruolo.