

III.

La Professione del counselor

Maria Alessandra Molè*

1. *Introduzione*

Quella del counselor può considerarsi una professione poliedrica e ricca di possibilità applicative, in quanto può essere esercitata in diverse aree di intervento come la scuola, la famiglia, la sanità, l'ambito della disabilità, il lavoro e con soggetti differenti come individui singoli, gruppi, coppie e famiglie. Sebbene alcune di queste aree possano vedere la presenza di altre professioni legate alla relazione d'aiuto, sono proprio la formazione combinata con la supervisione a rendere il counselor un professionista impegnato nel sociale grazie al quale è possibile ricevere ascolto attivo per le problematiche riportate dai clienti (Kaplan, Gladding, 2011).

Le interviste somministrate ai 61 counselor hanno fatto emergere aspetti differenti di costruzione della professione. La formazione continua ed esperienziale, l'apprendimento autonomo e proattivo di conoscenze, le strategie e *best practices* permettono agli intervistati di acquisire un insieme specializzato di strumenti e competenze a livello empatico e pratico (Gardner, Shulman, 2005). L'obiettivo di questi professionisti è quello di mettersi al servizio dell'altro e di gestire la relazione, per conseguire gli interessi e gli obiettivi del cliente e favorire le sue capacità di autodeterminazione (Larson, Daniels, 1998). Durante la formazione i counselor devono imparare a utilizzare molte abilità per rispondere alle esigenze e ai bisogni di un mondo che è diventato sempre più frammentato e caratterizzato da un alto livello di incertezza (Bauman, 2014). I counselor iscritti ad un'associazione esercitano l'attività garantendo il rispetto del codice etico deontologico professionale per relazionarsi in maniera opportuna con i clienti, per proteggere la loro riservatezza e per incoraggiare la loro autonomia. Coloro che hanno scelto di non appartenere ad alcuna associazione professionale vivono in un regime di totale autoreferenzialità, sia per quel che riguarda i rapporti con i clienti sia per la verifica degli standard qualitativi del servizio offerto.

* Phd in Teoria e ricerca educativa e sociale, Università Roma Tre.

Uno degli aspetti percorsi dalla ricerca rileva il corso biografico/professionale degli intervistati per far emergere le diverse modalità di avvicinamento al counseling, gli ostacoli che hanno dovuto affrontare una volta terminato il corso di formazione, i diversi spazi dove praticano la professione. Appaiono così storie e percorsi diversi.

2. I counselor e la professione

Quaranta counselor su un totale di sessantuno praticavano già altre professioni prima di conoscere il counseling e, una volta scoperto, hanno deciso di accrescere il proprio bagaglio professionale frequentando un master in counseling. Come riportato da alcuni intervistati, la formazione ricevuta ha permesso loro di integrare le competenze e le diverse tecniche del counseling nell'attività professionale principale per renderla un'esperienza più efficiente e produttiva, e per affrontare così le sfide lavorative e personali in un'ottica di miglioramento individuale, come appare da quanto dichiarato nella seguente intervista.

Mi serviva come strumento in più, nel privato, perché organizzavo anche dei seminari ... su un sistema di autoguarigione naturale. Così mi sono formato con il percorso di 900 ore e poi ho iniziato a lavorare come counselor (8 AM, M, 61, diploma, centro, medio comune, attività secondaria).

Altri professionisti si sono avvicinati al counseling grazie al passaparola o ai consigli di conoscenti e amicizie e, incuriositi, hanno deciso di informarsi e di saperne di più. Il passaparola, infatti, oltre a motivare e a rassicurare maggiormente le persone a impegnarsi nel percorso, gioca un ruolo fondamentale nel diffondere e promuovere l'esperienza di counseling e dei benefici che può portare a livello individuale e collettivo.

Mi è stato comunicato da una mia ex amica che me ne parlava tanto. Dopo un'altra collega con la quale lavoravo che era diventata counselor a mediazione artistica e mi spinse a intraprendere questo percorso (2 AM, F, 55, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

Altri, invece, hanno visto nel counseling la possibilità di un cambiamento innescato da un evento critico specifico, da eventi di vita trasformativi o epifanie. Attraverso un processo di auto-esplorazione,

in un ambiente sicuro e non giudicante, il counseling ha permesso ad alcuni intervistati di comprendere e modificare aspetti della propria vita, di identificare schemi di pensiero e comportamenti dannosi facilitando una comprensione profonda delle proprie emozioni, bisogni e obiettivi personali. Da un cambiamento esistenziale, gli intervistati hanno affrontato anche un cambiamento professionale:

Io ho sempre vissuto all'estero, poi sono tornata in Italia per una serie di disgrazie e sono venuta a sapere tramite una collega che c'era questo percorso di counseling. Il percorso era fatto davvero bene, quindi mi si è aperto tutto un mondo (12 AM, F, 64, laurea, nord, medio comune, attività secondaria).

Altri ancora si sono avvicinati al counseling per motivi di crescita personale. Questo percorso ha permesso loro di migliorare la propria professione principale rafforzando competenze fondamentali come l'ascolto attivo, l'empatia e una maggiore consapevolezza interiore.

Ho scelto il corso di counseling per acquisire quelle competenze che mi permettevano di poter rientrare in relazione con le persone in un modo più immediato. (13 BT, F, 57, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

Altre storie ci raccontano invece la decisione di intraprendere la professione a partire dall'esperienza personale fatta come clienti in un percorso di counseling, dove hanno trovato supporto e avuto un impatto così positivo grazie ai benefici ricevuti da far scaturire il desiderio di poter aiutare gli altri attraverso il counseling.

Sinceramente mi è capitato per le mie problematiche personali di andare da una counselor. Mi sono trovata molto bene e poi a un certo punto una mia amica mi ha detto che voleva fare la scuola di counseling, che aveva trovato una scuola, e io dico, ma perché non la faccio pure io? (10 AM, F, 39, laurea, centro, piccolo comune, attività primaria).

3. Le difficoltà della professione

Secondo alcuni counselor, la fase di iniziazione alla professione, quella che inizia subito dopo aver conseguito il diploma, viene vissuta in maniera intensa e coinvolgente proprio perché ci sono molte sfide da

affrontare e molte scelte da compiere su come collocarsi a livello di carriera professionale. Ciò che emerge dalle interviste è una voglia di applicare a livello pratico quanto appreso durante la formazione. Il periodo durante il quale il counselor inizia a muovere i primi passi nella costruzione della propria professione è molto delicato. Quando l'attività lavorativa si consolida, l'attenzione dei counselor si indirizza sull'approfondimento della formazione, sull'esplorazione delle relazioni da avviare all'interno dell'ambiente professionale. Inoltre, si ampliano le diverse possibilità di intervento e si sperimentano le varie opportunità di applicazione (separazioni, lutti, traumi, difficoltà nella capacità di relazionarsi).

Nel racconto della loro esperienza, molti counselor parlano di una difficoltà a farsi conoscere sul territorio, difficoltà che può essere collegata alla mancanza di informazioni circa la professione, soprattutto rispetto ai benefici che può apportare a livello individuale e sociale. Si rilevano due diversi aspetti: uno mette in evidenza la poca proattività o la scarsa promozione che dipende dal singolo; l'altro denuncia la scarsa conoscenza della professione e/o diffusione di informazioni relative alla categoria.

C'è sicuramente un po' di diffidenza, soprattutto quello che per esempio io ho notato è che molte persone dicono per pagare un counselor che non è laureato allora pago un professionista. Quindi un po' di diffidenza e poca conoscenza del ruolo del counselor, della professione anche proprio del counselor. (17 BT, F, 54, laurea, nord, piccolo comune, attività secondaria).

Però, la vera difficoltà è quella di veicolare un messaggio chiaro rispetto all'ambito del counseling, perché è una professione ancora non molto conosciuta in Italia e questo fa parte di quelle assurde situazioni locali italiane, perché in realtà in America o in Inghilterra c'è da 50 anni, e invece in Italia fa un po' fatica a trovare una sua dimensione (13 AM, M, 58, diploma, nord, medio comune, attività secondaria).

I professionisti condividono anche la percezione che alcuni psicologi li valutino in modo negativo. Questo problema scaturisce da alcune affinità che emergono tra le due professioni poiché entrambe lavorano per il benessere individuale ma con modalità completamente diverse. Il counseling, senza un'informazione adeguata, rischia di essere sovrapposto o confuso con la pratica degli psicologi o degli educatori. D'altro canto, avere un'identità forte e chiara permetterebbe al counseling di affermare la crescita della professione (Spurgeon, 2012) ed è per questo motivo che è necessario distinguerla dalle altre professioni. Dall'esperienza sui social

– raccontata da un'intervistata – appaiono i timori di confrontarsi, che svelano una debolezza a misurarsi con resistenze che è possibile incontrare nello svolgimento del proprio ruolo:

Ho sempre paura che qualcuno mi attacchi. Nel senso che quando mi presento come professionista counselor, ho il timore che ci sia sempre uno psicologo pronto a spararmi addosso. E questo quindi condiziona pesantemente il dichiararsi pubblicamente. Ad esempio sui social mi presento come professionista perché parlo della professione. Però ci sono degli psicologi che sono inferociti, altri invece, quelli che conoscono il nostro ruolo e quello che facciamo ci riconoscono e collaboriamo insieme (9 AM, F, 54, laurea, centro, piccolo comune, attività secondaria).

Un altro elemento da tenere presente quando ci si promuove sono le subculture presenti nel territorio all'interno del quale i counselor operano. Infatti in molte realtà territoriali come, per esempio, aree interne, piccoli comuni, cittadine periferiche, il counselor non viene riconosciuto dal tessuto sociale il quale, a sua volta, non facilita la diffusione e la promozione della pratica. Esiste ancora un pregiudizio verso il professionista del benessere (non solo counselor, ma anche psicologi, operatori shiatsu). Questo porta, di conseguenza, a una difficoltà nel trovare clienti:

Beh, c'è difficoltà a trovare clienti. Direi che questa per me è stata la difficoltà maggiore. Ce ne sono altre, ma ho deciso di fare un investimento e di prendere uno studio e quindi quella l'ho risolta così, che pure poteva essere in fase iniziale una questione. Direi che il problema più grosso è quello lì, trovare i clienti. Devo dire che molte cose che io ho in mente di fare, magari le progetto, le organizzo poi magari non riesco a farle perché non trovo i clienti (6 BT, F, 63, laurea, centro, grande comune, attività secondaria).

Tuttavia, accanto alle differenti difficoltà nella fase di avvio della professione, la ricerca ha rilevato anche delle esperienze positive, come l'attività del counselor aziendale, molto richiesta e conosciuta, in grado di aiutare il team di lavoro a sviluppare certe competenze per migliorare l'atmosfera lavorativa e raggiungere determinati obiettivi. Ne è la prova la testimonianza di una counselor:

Poi mi sono specializzata in counseling di azienda. Insomma, nei termini aziendali il mio core business è prevalentemente quello che riguarda il benessere organizzativo nelle aziende, quindi io faccio consulenza e formazione su tutto quello che sono le soft skill, quindi

allenamento, formazione e aiuto. Ovviamente i team per quanto riguarda la relazione, aiuto i manager a sviluppare una leadership che sia una leadership più empatica, più generativa (14 AM, F, 53, laurea, nord, grande comune, attività principale).

4. *Gli spazi dove viene praticata la professione*

Gli spazi dove i counselor praticano la professione possono essere privati (studi individuali per quelli con più esperienza o per i neofiti studi progettati nelle proprie abitazioni per essere confortevoli e rassicuranti) o presso associazioni o studi dove i professionisti collaborano con altre figure, come le testimonianze riportate qui di seguito che confermano la possibilità di lavorare in sintonia e in maniera cooperativa con altre figure professionali per fornire un servizio integrato:

Mi sono rivolta a un'associazione di yoga unendo magari qualche intervento di altri professionisti come non so il medico, il ginecologo. C'erano anche attività di yoga e naturopatia. Avevamo ideato dei mini percorsi di tre incontri nei quali trasmettevamo informazioni legate alla valorizzazione di sé (2 AM, F, 55, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

Sono stata fortunata perché ho questa situazione professionale che appartiene a mio marito che mi ha inserita in un poliambulatorio. Qui ho una stanza, partecipo anche alle visite mediche per rendermi conto cosa viene fuori dall'analisi del corpo dei clienti. Dopo c'è il colloquio. Riparto sempre da una situazione che emerge dalla visita medica e da lì vediamo quali collegamenti emotivi, relazionali, intra-familiari hanno determinato certe situazioni. Siccome sono inserita in un'equipe ovviamente poi ci confrontiamo (7 AM, F, 70, laurea, nord, medio comune, attività principale).

Altri professionisti praticano counseling all'aria aperta come nei parchi, al mare o nel bosco. Questo tipo di contesto può avere effetti benefici sulla salute e sul benessere di alcuni clienti perché sono considerati spazi rilassanti e meno formali.

La natura può essere utilizzata come elemento proiettivo, per cui la persona può vedere, può prendere spunto da emergenze naturali e ambientali, specchiarsi e usare quello che vede o anche quello che

fa, immergersi nella natura, progredire fisicamente nella natura può rileggere la sua vicenda personale. Poi ho anche questa cosa che accompagno le persone su per i torrenti, che è una specifica, quindi c'è l'elemento dell'acqua, la cascata, le rapide (1 BT, M, 62, laurea, nord, grande comune, attività secondaria).

Dalle interviste emerge dunque che i counselor possono ricevere i clienti negli studi, da remoto nella modalità online, oppure in spazi messi a loro disposizione da aziende, scuole e uffici.

5. La formazione e la supervisione

La formazione in counseling prevede un percorso professionalizzante teorico ed esperienziale che consente di acquisire nuove conoscenze e sviluppare competenze per rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza. Rogers (1994) affermava che il counselor deve avere una preparazione professionale e intellettuale di tipo speciale, ovvero deve avere una considerazione incondizionata nei confronti dei clienti e avere una comprensione empatica con le loro problematiche.

Attraverso la formazione e la pratica supervisionata, i counselor imparano a interiorizzare le complesse competenze e conoscenze concettuali necessarie per una pratica etica ed efficace, volta al benessere dei clienti (Skovholt, Rønnestad, 1992, 2003). Per questo motivo, è fondamentale che i programmi di istruzione e formazione dei counselor affrontino queste sfide evolutive promuovendo l'autoefficacia, incoraggiando l'autoconsapevolezza e la crescita personale (Larson, Daniels, 1998). Infatti, come molti professionisti affermano, il counseling non è solo qualcosa che si apprende dai libri, ma soprattutto dalla vita vissuta. A cominciare dalla propria, quella del professionista, dal confronto con l'esperienza di altri professionisti, soprattutto durante gli incontri di supervisione. Per il miglioramento della qualità della pratica e delle competenze professionali, i counselor si rivolgono ai supervisori affinché possano supportarli per non essere "sopraffatti" dalle emozioni e dalle problematiche dei clienti e renderli autonomi nel percorso di crescita per evitare che i loro trascorsi si intreccino inconsapevolmente con quelli del cliente. La supervisione, così, permette al counselor di avere supporto e sostegno nell'agire professionale e nelle sfide lavorative, di acquisire maggiore consapevolezza, di essere più centrati rispetto ai vissuti del cliente rimanendo però a lui vicino. In

questo modo il counselor crea una connessione con il cliente attraverso il potere della parola, *parola scambiata*¹ tra i due soggetti della relazione di aiuto con modi giusti e tempi adeguati, nel rispetto del percorso di cambiamento interiore che il cliente si appresta ad affrontare.

La supervisione è importante per tutto quello che ci succede. Quindi avere un'altra persona che è totalmente esterna è importantissimo perché come è importante per il cliente avere una persona esterna dalla sua situazione per poter avere una visione pulita della situazione, così è importante per noi counselor avere una persona esterna che è in grado di darci diverse angolature e chiavi di lettura (5 AM, F, 47, laurea, sud, grande comune, attività secondaria).

La supervisione è un sostegno, un aiuto non tanto per portare un caso ma anche per vedere la cosa da un altro punto di vista, da un'altra angolatura (4 BT, F, 27, diploma, centro, grande comune, attività principale).

6. Le differenze nella pratica del counseling prima e dopo la pandemia

Ai counselor è stato chiesto se hanno notato delle differenze nella loro attività lavorativa prima e dopo la pandemia. Dalle risposte degli intervistati è emerso che l'uso della tecnologia ha cambiato rapidamente il modo in cui il counseling viene fruito e praticato. Mentre prima la professione veniva esercitata quasi esclusivamente in presenza per valorizzare al massimo la costruzione della relazione con il cliente, dopo la pandemia molti professionisti hanno scoperto la validità degli incontri tenuti da remoto. Oggi, infatti, si registra un aumento dei colloqui svolti online su piattaforme come *Teams*, *Zoom* o *Meet*. Queste nuove modalità di comunicazione per alcuni intervistati si sono dimostrate efficaci proprio perché favoriscono un migliore accesso alla relazione di counseling per coloro che, altrimenti, non avrebbero l'opportunità di iniziare questo percorso perché distanti dal luogo di attività del counselor. Allo stesso tempo, le piattaforme moltiplicano le possibilità di lavoro dei professionisti. Per altri intervistati invece è stato difficile organizzare il lavoro con le nuove tecnologie. Ormai quasi tutti i counselor, anche i più restii ad inserire la tecnologia, si sono attrezzati per essere di supporto ai loro clienti, proprio

¹ I counselor utilizzano il concetto di "parola scambiata" per indicare il valore di quanto il cliente esprime durante la relazione di aiuto.

come hanno fatto durante la pandemia. Intraprendenza e resilienza caratterizzano il professionista, come la sua capacità di adattamento creativo, di *problem solving*, ma anche di accoglienza e sostegno del cliente durante il tempo delle chiusure, dell'isolamento forzato. I counselor hanno continuato a dare il loro sostegno ai clienti, vecchi e nuovi, mentre anche loro (come tutti) vivevano il disorientamento e i malesseri di quel periodo.

Durante la pandemia io ho avuto una grossa difficoltà. All'inizio ho fatto fatica ad entrare in contatto con lo strumento tecnologico, e lì mi sono detta "se voglio continuare a fare la mia professione, piuttosto che utilizzare lo strumento base, posso anche utilizzare il telefono cellulare con le videochiamate Whatsapp", cosa che ho fatto, mi ha permesso di stare in relazione con i miei clienti che mi hanno chiesto supporto e lì mi sono organizzata... adattamento creativo (15 AM, F, 61, diploma, nord, medio comune, attività secondaria).

Raggiungere rapidamente un numero di clienti geograficamente distanti è stato sicuramente un valore aggiunto delle tecnologie digitali, considerando anche l'insorgere di nuovi disagi e malesseri soprattutto nella fascia della popolazione più giovane. In questo caso, il counseling ha potuto fornire strategie efficaci per sostenere le nuove generazioni e consentire loro di muoversi più facilmente in un mondo in rapido cambiamento:

Noto che l'attività di counseling è più richiesta oggi rispetto a prima. Ho fatto un sondaggio con i giovani con cui lavoro. Durante la pandemia ero in Benin e lì il covid non c'era, quindi vivevo una situazione più tranquilla e rilassata. Non ci siamo mai chiusi. Dicevamo sempre che il covid era per persone di città. Quando sono tornata in Italia notavo una tristezza tremenda e quello mi ha portato a fare questo questionario per capire come i ragazzi hanno vissuto questa situazione. C'è chi ha ritrovato il sé, il valore della famiglia, il tempo con gli altri anche a distanza, mentre per altri è stato un disastro (5 AM, F, 47, laurea, sud, grande comune, attività secondaria).

7. Come migliorare la pratica del counseling in base all'esperienza dei professionisti

Nella parte finale dell'intervista è stato chiesto ai counselor «come migliorare l'attività di counseling in base alla loro esperienza» e in effetti le risposte sono state differenti e variegate. Alcuni counselor ritengono che una maggiore formazione e supervisione costante possano migliorare la pratica sul campo. Secondo loro, continuare ad aggiornarsi e ricevere *feedback* regolari da supervisori esperti è essenziale per mantenere alti standard professionali e affinare le proprie competenze.

Bisogna studiare un po' di più e bisogna smettere di avere paura di quello che si può e non si può fare. Bisogna cominciare a capire cosa si sta facendo (4 BT, F, 27, diploma, centro, grande comune, attività principale).

Altri counselor, invece, hanno sottolineato l'importanza della divulgazione esperienziale. Essi ritengono che diffondere la pratica del counseling e farla conoscere nel tessuto sociale sia cruciale. Attraverso testimonianze, workshop e attività di sensibilizzazione, il counseling può diventare più accessibile e comprensibile per il pubblico, aumentando così la consapevolezza e la richiesta di questi servizi.

Forse esporsi un po' di più. Farsi conoscere di più. Anche in maniera estemporanea. Parlandone anche con i conoscenti, gli amici, con le persone (3 BT, F, 67, diploma, centro, piccolo comune, attività principale).

Ognuno di noi deve diffondere, io ho fatto dei bigliettini da visita in cui ho scritto quello che è il counseling. Per cui quando arriva un cliente gli lascio il bigliettino in cui se qualcuno ti chiede cosa fai dove vai lui può leggere questo. L'ho fatto per facilitare (7 AM, F, 70, laurea, nord, piccolo comune, attività principale).

In sintesi, le proposte dei counselor per migliorare l'attività professionale spaziano dalla necessità di una formazione continua e supervisione costante, alla promozione della pratica attraverso attività divulgative per integrarla meglio nella società.

8. *Gli stili dei professionisti tra mestiere e vocazione*

Le testimonianze dei 61 counselor permettono di evidenziare diversi percorsi che costruiscono la professione. La pratica necessita di una formazione specifica per acquisire conoscenze teoriche e competenze tecniche grazie alle quali si può offrire un supporto di qualità. Per questo motivo, i counselor intervistati sono spesso impegnati in corsi di aggiornamento professionale: migliorare l'offerta dei servizi per rispondere ad un numero maggiore di richieste nei clienti. Le dichiarazioni degli intervistati mostrano un modo di operare che può collocarsi lungo un asse che va dal mettere in pratica un mestiere acquisito a quello di realizzare una propria vocazione. I comportamenti vicini al polo mestiere di questo asse rivelano un atteggiamento soprattutto applicativo. Si applicano tecniche all'interno di teorie apprese; si descrive con consapevolezza la propria attività, senza uscire dalla propria *comfort zone*. In altri casi i comportamenti rilevati mostrano un'esperienza vissuta come vocazione, nella quale si riscontra una maggiore propositività nello svolgere la propria attività professionale. Questo non solo gratifica il professionista nel fornire supporto concreto ai clienti, ma permette anche di migliorare il proprio operato accogliendo con maggiore disponibilità i cambiamenti e le innovazioni. L'esperienza della digitalizzazione forzata durante il lockdown può essere un esempio: è stato un periodo durante il quale sono stati imposti nuovi confini relazionali, confini che il counselor ha saputo ridisegnare con nuove modalità e nuovi spazi per l'incontro.

Riferimenti bibliografici

- Bauman Z. (2014). *Vita Liquida*. Roma-Bari: Edizioni Laterza
- Gardner, H., Shulman, L. S. (2005). The professions in America today: Crucial but fragile. *Daedalus*, 134(3), 13-18. DOI:10.1162/0011526054622132.
- Kaplan D.M., Gladding S.T. (2011). A vision for the future of counseling: The 20/20 principles for unifying and strengthening the profession. *Journal of counseling & Development*, 89(3), 367-372. DOI: 10.1002/j.1556-6678.2011.tb00101.x.
- Larson L.M., Daniels J.A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The counseling Psychologist*, 26, (1), 79-218. DOI: 10.1177/0011000098262001.

- Rogers C. (1994). *La Terapia centrata sul cliente*. Firenze: Psycho G. Martinelli & C.
- Skovholt T.M., Rønnestad M.H. (1992). Themes in therapist and counselor development. *Journal of counseling & Development*, 70(4), 505-515. DOI /10.1002/j.1556-6676.1992.tb01646.x
- Skovholt T.M., Rønnestad M.H. (2003). Struggles of the novice counselor and therapist. *Journal of Career Development*, 30(1), 45-58. DOI:/10.1023/A:1025125624919.
- Spurgeon S. (2012). Counselor identity: A national imperative. *Journal of Professional counseling: Practice, Theory and Research*, 39(1), 3-17. DOI:10.1080/15566382.2012.12033.