

V.

Le specificità del contesto in cui operano i counselor

Andrea Casavecchia*

1. *Introduzione*

Dai racconti dei counselor intervistati si rileva che la porzione di popolazione intercettata nella loro attività fatica a tessere relazioni significative, perché tra le domande dei clienti si riscontra sempre in modo diretto o indiretto un “bisogno di essere ascoltati”¹, e fatica a intrecciare legami su cui sviluppare reti di sostegno: “viviamo una socialità polverizzata”² si afferma in un’intervista quando si chiede quali necessità emergono dai clienti.

Dallo spaccato della società emerso dalle interviste, si osserva una preoccupante disgregazione degli spazi di solidarietà. In passato, queste reti di supporto costituivano un pilastro fondamentale per le persone, fornendo risorse essenziali per promuovere progetti, affrontare conflitti e orientare desideri (Castel, 2011). Invece, con il venir meno di questi sostegni, le persone si trovano sempre più isolate, sperimentando una crescente solitudine (Bauman, 2000) che ha implicazioni profonde sulle vulnerabilità individuali e sociali. La mancanza di supporto comunitario aumenta le insicurezze personali, rende più difficile affrontare le sfide quotidiane e la gestione delle emozioni negative, perdendo quei punti di riferimento fondamentali che aiutano a dare senso e direzione alla propria vita. La solitudine alimenta le insicurezze, creando un circolo vizioso in cui la mancanza di supporto porta a una maggiore vulnerabilità, e questa a sua volta rende più difficile ricostruire reti di solidarietà. Il risultato è una società sempre più frammentata, in cui le persone sono lasciate sole a fronteggiare le proprie difficoltà. (Ranci, 2002).

* Professore associato di Sociologia dei processi culturali e della religione presso il Dipartimento di Scienze della Formazione dell’Università di Roma Tre.

¹ BT 5 F, 66, laurea, centro, medio comune, attività principale.

² BT 1, M. 62, laurea, nord, grande comune, attività secondaria.

All'interno di questo contesto trovano la loro collocazione i counselor: una figura professionale, relativamente nuova, e sicuramente meno conosciuta di altre.

Dalle analisi delle interviste emerge una professionalità di frontiera, che si inserisce in un interstizio sociale particolare con l'obiettivo di lavorare per il benessere soggettivo delle persone intervenendo sulle traiettorie dei loro percorsi di vita. I counselor potrebbero, così, contribuire a ridurre le fragilità sociali e individuali costruendo una tipologia di intervento sociale che si calibra sui cittadini (Daly, 2011) per sviluppare azioni dirette non solo alla qualità della vita individuale ma alla crescita e maturazione delle potenzialità e delle libertà di agire di ciascuno (Nussbaum, 2011). Quali aperture e quali chiusure vive e intercetta il counselor all'interno di questo spazio che si sta ricavando per operare sul benessere?

Dopo i riconoscimenti formali e istituzionali della professione in Italia (cfr. L. 4 del 2013 e la sentenza del Cons. di St. 546/2019), per evitare sovrapposizioni pericolose, per contenere le conflittualità che possono emergere dalle aree professionali confinanti, e per sviluppare alleanze con soggetti che operano negli stessi territori e/o su tematiche affini, diventa essenziale delineare i margini di quello spazio sociale nel quale i counselor collocano la loro azione, vederne i ponti di collegamento che aprono a possibili itinerari e gli ostacoli di sbarramento che impediscono i percorsi.

È dentro l'area del benessere che convergono le differenti energie dei counselor, in quanto soggetti sociali che costruiscono, occupano e tratteggiano lo spazio specifico come un campo di produzione culturale «nel quale i soggetti sociali impegnano delle forze e ricavano dei profitti proporzionali alla padronanza che hanno di questo capitale culturale oggettivato» (Bourdieu, 2001: 237). Dentro quest'interstizio si distinguono, si legittimano e si guadagnano il riconoscimento della loro esistenza.

2. Il contesto sociale complessivo

Le azioni e le attività proposte dai counselor si situano all'interno di un contesto specifico. Innanzitutto c'è una dimensione sociale macro che viene indicata dagli intervistati. Loro descrivono una società della performance (Garacitano, Colamedici, 2018), frenetica e accelerata (Hartmund, 2015) che non crea legami e che attribuisce poca attenzione alla riflessività:

Oggi siamo in una società in cui la socialità è distrutta. È anche una società iper-efficientista, per cui devi essere sempre estremamente performante (1 BT, M, 62, laurea, nord, grande comune, attività secondaria).

I counselor rilevano dal loro punto di osservazione del mondo, a realtà di una società giudicante che porta le persone ad aver timore di essere sempre osservati dagli altri e valutati, con la conseguenza di sentirsi sempre sotto pressione, per cui ricercano nel percorso con un counselor uno spazio protetto dove potersi liberare.

Un compagno a cui ti affidi e di cui ti fidi totalmente. Una persona con cui puoi aprirti in uno spazio non giudicante, uno spazio di accoglienza (2 AM, F, 55, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

La vita in un'epoca di accelerazione, legata al timore del giudizio altrui, comporta un rischio evidenziato dagli intervistati: l'omologazione per pigrizia³. Per evitare la fatica di scegliere comportamenti autentici, spesso si finisce per appoggiarsi alle tendenze dominanti, rinunciando a cogliere e valorizzare la propria unicità.

La continua frenesia all'interno di una società caotica porta anche alla perdita della capacità di stare in silenzio. Le persone sono portate davanti a un bivio: continuare ad alimentare la frenesia per paura di rimanere soli con se stessi oppure al contrario avviare quel processo riflessivo che porta ognuno di noi a verificare il punto in cui si è arrivati e cercare di ritrovarsi. La seconda scelta conduce a percepire una situazione di insoddisfazione rispetto alla condizione attuale e favorisce il bisogno di counseling e di spazi a esso dedicati, come si legge dalle parole estratte dalle interviste seguenti:

Le persone devono rallentare e ascoltarsi. Non siamo più capaci di stare in silenzio, di prenderci una pausa dalla frenesia delle cose da fare. Poi si scoppia, quindi si c'è un gran bisogno di counseling (6 AM, F, 55, laurea, centro, grande comune, attività secondaria).

Abbiamo bisogno di spazi in cui le persone si possono raccontare, raccontare in modo un po' più autentico e in modo anche rimettendo dentro un po' i propri vissuti e quindi anche ciò che guida le persone, quindi l'aspetto emotivo (17 AC, F, 45, laurea, nord, medio comune, attività secondaria).

³ 21 BT, F, 56, diploma, sud, piccolo comune, attività principale.

C'è dunque un bacino potenziale per la crescita di una domanda emergente di counseling per offrire una risposta al bisogno di ascolto e di comprensione. Il lavoro sul benessere nel contesto attuale deve toccare aspetti diversi: il bisogno più ampio di ricostruzione della propria memoria, di socialità, di ritessitura dei legami interpersonali, di autenticità, di orientamento – come si comprende dalla citazione dell'intervista precedente e da quelle qui sotto riportate.

Il counseling è un'opportunità che la persona sceglie quando ha necessità di sentirsi ascoltato e capito (4AM, F, 49, diploma, centro, medio comune, attività secondaria).

Quindi mi viene da dire che c'è bisogno di counseling, nel senso che laddove una volta la famiglia allargata, la vita nei quartieri garantivano una tenuta di socialità, di restituzione identitaria, di solidarietà anche, all'interno di tutte le storture che l'uomo porta con sé, ma c'era un po' di più questo aspetto qua (1 BT, M, 62, laurea, nord, grande comune, attività secondaria).

Ce n'è bisogno dappertutto perché ci siamo resi conto che le relazioni non le sappiamo più agire. Noi non siamo più capaci di stare in relazione. ... Cioè, il sapersi relazionare è la vita dell'uomo. Quindi è strano sentire che persone non sanno relazionarsi. E quindi il counseling è necessario (9 BT, F, 49, laurea, centro, piccolo comune, attività secondaria).

Problematiche di orientamento per i giovani, anche adulti che hanno necessità di capire dove stanno andando. Problemi relazionali in famiglia, anche disagio personale. Magari si rivolgono a me persone che stanno male, che non sanno cosa gli sta capitando, persone che vivono problemi culturali. (5 AM, F, 47, laurea, sud, grande comune, attività secondaria).

Inoltre, il counseling può essere attivatore delle capacità per sviluppare e riconoscere le proprie *soft skill* come suggerisce un'altra intervistata ci sono attività che riscuotono una nuova attenzione dal mercato:

l'Organizzazione mondiale della sanità nel '93 e ha fatto un decalogo dicendo che praticamente nelle scuole bisognava insegnare le Life skills, abilità per la vita. ... Invece l'importanza di poter insegnare ai ragazzi che poi sono il futuro della nostra società. Quindi, se vogliamo modificare qualcosa, c'è bisogno di insegnare quale possono essere le abilità, no? E le abilità sono proprio quelle, riconoscere le emozioni e la consapevolezza di sé, la capacità di affrontare i problemi, di risolverle, in qualche modo è a essere anche creativi (14 AC, F, 58, diploma, centro, piccolo comune, attività principale).

Per la sua capacità di promuovere le soft skill, la professione del counselor è stata anche annoverata tra i 5 lavori autonomi del futuro (Econopoly, 2022).

Il counseling può creare un ambiente e un clima ospitale, capace di ricostruire una comunicazione attenta e precisa dei propri pensieri e delle proprie sensazioni:

spazio non giudicante, uno spazio di accoglienza (2 AM, F, 55, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

bisogno di parlare con una persona che ti ascolta. Ti ascolta senza giudicarti, senza dirti quello che devi fare, ma ti ascolta e ti riformula quello che hai detto in modo che tu quando parli a volte non ti accorgi che stai dicendo certe cose ... Ecco, proprio c'è un desiderio di parlare, di sorridere. Io mi diverto a volte, soprattutto con le persone, sai quando vedi quelle persone che non tirano fuori un sorriso manco a morire. ... Piccole cose ... però capisci che sei andata a toccare qualcosa perché questa ha bisogno, ha bisogno di parlare, di comunicare, quindi si è chiusa la comunicazione, come se fosse una difesa, no? Perché probabilmente gli altri ti aggrediscono, siamo sempre tutti arrabbiati, timorosi "mi stai fregando, ecco, per carità mi stai fregando. Io, oddio, oddio mi chiudo, però oddio quanto mi piacerebbe lasciarmi andare" (7AC, F, 74, laurea, centro, grande comune, attività principale).

In sintesi, potremmo dire che la porzione di popolazione intercettata dai counselor ha perso la capacità di conversazione interiore (Archer, 2006) che aiuta uomini e donne a individuare i loro interessi ultimi, n un intimo processo dialogico tra esigenze personali e istanze sociali.

3. Le caratteristiche dei clienti

I clienti che si rivolgono ai counselor sembrano essere in una condizione di *stand by*. Ognuno di loro, in modi diversi, si sente bloccato di fronte a una scelta, un aspetto o una relazione della propria vita. Tutti hanno bisogno di trovare o scoprire il 'pulsante di accensione' per riattivare ciò che si è fermato. Hanno la necessità di rimettersi in movimento per recuperare la capacità di prendere decisioni e di ricostruire relazioni con gli altri, in famiglia, al lavoro.

Il counseling è un'attività universalista e generalista, lo si comprende quando si chiede di descrivere la tipologia di cliente. Le risposte sono le

più varie: possono recarsi da un counselor giovani o adulti, coppie, donne e alcune volte uomini.

persone in media abbastanza integrate nel senso con una professione o comunque con un lavoro, con una buona situazione familiare e che stanno attraversando un momento di crisi, [...] per esempio la menopausa per una donna, il cambio di lavoro per qualcuno, il voler cambiare lavoro, non essere perciò soddisfatti della realtà nella quale si vive sia dal punto di vista professionale che di trasferimento [...] Oppure per esempio anche persone che hanno attraversato o stanno attraversando un lutto o che vivono una separazione per esempio coniugale, o una gestione difficoltosa con i figli adolescenti [...] a volte anche soltanto per esempio non andare d'accordo con il capo al lavoro (2 BT, F, 57, diploma, sud, medio comune, attività principale).

mi sono stati inviati da altri clienti e quindi di supporto nel cambio di lavoro, nella difficoltà di relazione di coppia, difficoltà nelle relazioni col figlio, nei lutti ... Anche ragazzi che avevano difficoltà nella relazione con le ragazze, donne che non si sentivano mai all'altezza delle situazioni ... Ehm, che altro... penso parecchie donne che hanno avuto difficoltà nelle separazioni, nell'accettare che la storia fosse finita, nel non riconoscersi, difficoltà nel separarsi (18 AC, F, 56, laurea, sud, piccolo comune, attività secondaria).

Alcuni hanno la sindrome del nido vuoto. I figli sono in una fase in cui non hanno più bisogno di loro, il marito fa il palestrato, fa tutt'altro, magari ha pure un'amante e non vi rinunciano. Sono più che altro persone grandi che hanno bisogno di ricostruire un senso. Perché non hanno un problema di disturbo hanno solo un momento naturale di difficoltà. Normale sviluppo della vita le persone attraversano inevitabilmente (19 AM, F, 59, laurea, sud, medio comune, attività secondaria).

Le testimonianze raccolte con le interviste ci mostrano che, sebbene le persone incontrate dai counselor siano le più differenti, il punto di contatto si riscontra in un percorso di vita che presenta un nodo da sciogliere e ogni cliente ha bisogno di trovare un sostegno per scioglierlo, come per esempio: l'esperienza dolorosa di un lutto o di una separazione, la sfida di un nuovo lavoro, la gestione dei rapporti con i propri figli, le relazioni affettive adolescenziali o quelle più mature. La domanda che viene rivolta al professionista diventa secondo le stesse parole di una counselor: «aiutami, io lo so, sono già consapevole [...] è che non so come farlo [...] La richiesta è quella di aiutarli a diventare competenti»⁴.

⁴ 4 BT, F, 27, diploma, centro, grande comune, attività principale.

4. Le differenze nei contesti locali

In generale dal macrocontesto sociale – descritto da ritmi frenetici, iper-efficientismo e socialità polverizzata – emergono bisogni di orientamento, di relazione, di ascolto e di recupero di una propria riflessività. Il counseling sembra poter offrire uno spazio di confronto critico e costruttivo, che può potenziare soft skill e permette alle persone di riequilibrare i loro ruoli e le loro relazioni. Si incontrano, invece, notevoli differenze quando si inizia a distinguere i contesti locali e i soggetti che i counselor incontrano, perché la società e i suoi membri nel microcontesto assumono peculiarità culturali e strutturali proprie.

Un primo aspetto riguarda le caratteristiche territoriali: ci sono notevoli differenze se i counselor svolgono la loro attività in piccoli o grandi comuni, e altrettanto avviene tra città del Centro, del Nord o del Sud. Per comprendere la variabilità è interessante confrontare le risposte alla domanda su come è accolta l'attività nel proprio territorio da questi due intervistati. La prima che svolge il counseling come attività secondaria e abita a Roma dichiara:

quest'anno avevo due proposte di collaborazione ... una presso un'associazione, un sindacato, per fare attività di counseling in un sindacato, dove le istanze erano: quelle dei lavoratori incazzati, con problemi, per la gestione dei conflitti nel posto di lavoro. L'altra collaborazione, invece, è stata proposta da un medico che mi ha chiesto di stare lì (nel suo studio) una volta a settimana per l'ascolto del paziente che arriva lì. Si tratta di persone malate – alcune ossessionate dalla malattia e altre che devono imparare a gestire una nuova situazione. Quindi sono due belle esperienze molto distanti tra loro. Entrambe però danno la misura di come invece il territorio (i soggetti che sono sul territorio) si muova(no) con grande attenzione verso il counseling, almeno per l'esperienza intorno a me (6 BT , F, 63, laurea, centro, grande comune, attività secondaria).

La seconda, che abita in un comune più piccolo non troppo lontano dalla capitale, dichiara che il counseling appare non avere cittadinanza, una intervistata alla domanda su come viene vista l'attività sul suo territorio risponde nel modo seguente:

A XXXX vige quella mentalità un po' italiana di pensare che il counselor non abbia quell'ufficialità per essere preso in considerazione. Con una cooperativa molto importante sul territorio e con un'altra collega counselor avevamo provato a fare incontri ma ... questo tipo di incon-

tri devono essere fatti dallo psicologo secondo il territorio. Forse anche per un discorso normativo. XXXX è lontano anni luce da sapere cos'è il counselor, non c'è proprio possibilità di spiegarlo (9 AM, F, 54, laurea, centro, medio comune, attività secondaria).

Attualmente però si cavalca l'onda della solidarietà, del contesto sanitario e dell'aiuto alle persone in condizioni socioeconomiche disagiate, che poi però richiedono l'intervento di professionisti professionalità diverse, insomma. Quindi non mi risulta che ci sia né conoscenza né consapevolezza (15 BT, F, 59, laurea, centro, medio comune, attività secondaria).

I counselor trovano ambienti più o meno ospitali anche a seconda se svolgono la loro attività in territori del Nord o del Centro, oppure del Meridione. Nei territori del Centro e del Nord c'è una maggiore apertura alla figura professionale che viene coinvolta anche da aziende per promuovere la comunicazione e relazione tra i lavoratori. C'è inoltre più disponibilità a trovare collaborazioni tra diverse figure professionali e si trovano più persone aperte a sperimentare una relazione di aiuto per promuovere il proprio benessere. Una intervistata dichiara: «in XXXX (il counselor) ha una maggior visibilità qua, secondo me, nel senso è più richiesto e più ben visto eh quindi addirittura richiesto⁵. Un'altra intervistata dichiara:

Quindi anche le varie figure professionali sperimentano che c'è la possibilità, cioè ci sono diversi ambiti e c'è possibilità per tutti, senza farsi la guerra ... lì pian piano si stanno ... aprendo proprio spazi di considerazione e di richiesta di queste professionalità (15 AC, F, 59, laurea, nord, medio comune, attività secondaria).

Nei territori che si trovano sotto il parallelo della capitale l'atmosfera cambia. Generalmente c'è più diffidenza tra le diverse figure professionali e quindi manca la collaborazione e pare che l'attività dei counselor sia poco conosciuta.

Io credo che qui a XXXX non sia esploso, non ha molta risonanza qui. Forse dovremmo investire di più. Secondo me è necessario fare anche dei percorsi gratuiti, in rete perché ci aiutiamo reciprocamente (19 AM, F, 59, laurea, sud, medio comune, attività secondaria).

L'attività del counseling non viene vista perché non è conosciuta, ci sono solo io e sto cercando di farla conoscere proprio nella cerchia più vicina (21 BT, F, 56, diploma, sud, piccolo comune, attività principale).

⁵ 1 AC, F, 47, diploma, nord, piccolo comune, attività principale.

Durante la pandemia, i counselor hanno dovuto adattare rapidamente la loro attività al formato online, creando un contesto diverso da quello tradizionale degli incontri in presenza. Questo cambiamento ha rappresentato una sfida significativa per i professionisti, poiché ha richiesto una ricalibrazione delle dinamiche relazionali a distanza, e al tempo stesso ha anche evidenziato la resilienza e l'adattabilità dei counselor, garantendo ai clienti una «relazione autentica e un aiuto prezioso»⁶ in un periodo di grande incertezza e cambiamento.

La comunicazione online, per alcuni priverebbe dell'opportunità di valorizzare in modo completo la dimensione corporea e di osservare tutte le sfumature del linguaggio non verbale, ha imposto ai counselor di sviluppare nuove competenze per garantire che la qualità del supporto offerto rimanesse elevata. Questi professionisti hanno dovuto affinare la loro capacità di ascolto e di lettura delle espressioni facciali attraverso uno schermo, facendo un uso più consapevole del tono di voce e delle parole per compensare la mancanza della presenza fisica e della vicinanza. Nonostante le difficoltà, molti counselor sono riusciti a mantenere un senso di prossimità e connessione autentica con i loro clienti. L'utilizzo delle videochiamate ha creato uno spazio virtuale tuttora in uso, favorendo l'accesso ai percorsi di counseling direttamente da casa. Questo consente anche di superare le barriere geografiche e di ampliare l'accessibilità al servizio, rendendolo disponibile a un numero maggiore di persone rispetto al passato.

Intanto questa conquista dell'online sicuramente questa è una conquista, secondo me, e nonostante inizialmente io abbia comunque provato a riprendere (incontri in presenza) perché la relazione è bella proprio perché ci può essere contatto, per me il contatto fisico per esempio è fondamentale, ma anche il contatto di sguardi e lei mi dirà ma perché il contatto di sguardi online non è possibile? [...] però devo dire che ci ha messo in condizioni di lavorare anche lontano da casa quindi di aumentare anche un pochino il raggio d'azione (18 BT F, 47, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

5. I volti, le occasioni e le trappole sui territori

I soggetti sociali possono essere singole persone, come colleghi o altri professionisti o soggetti collettivi come scuole, associazioni professionali,

⁶ 20 AM, F, 58, laurea, centro, piccolo comune, attività principale.

scuole di formazione, istituti scolastici, enti locali, sindacati e così via. Tutti loro possono svolgere un ruolo facilitante quando promuovono l'attività dei counselor, un ruolo collaborativo quando costruiscono progetti nei quali il counseling viene inserito, oppure possono ricoprire un ruolo ostacolante, quando si oppongono in modo evidente o implicito all'attività.

Tra le persone si individuano quattro categorie che promuovono e sostengono il lavoro dei counselor. La prima categoria di clienti che già beneficiano di un percorso di benessere e cura può favorire la creazione di una rete sempre più ampia e solida tra professionisti sul territorio, grazie al passaparola. Grazie alla loro esperienza, infatti, questi clienti acquisiscono una maggiore consapevolezza dell'importanza e della necessità di integrare il lavoro di diverse figure professionali.

Si, (abbiamo fatto qualche) progetto per seguire alcune persone insieme. [...] Nel momento in cui una persona arriva e mi dice che è già seguita da un altro professionista, gli dico sempre che è importante che lo informi. Lo informi se c'è la possibilità di sentirci. Una volta, con una persona, ad esempio, che era comunque era affetto da una patologia, di incontrare anche la psicoterapeuta ed è stato molto bello (8 AC, F, 53, laurea, centro, comune non dichiarato, attività secondaria).

Un'altra categoria di facilitatori-alleati che i counselor possono incontrare comprende coloro che svolgono lavori apparentemente distanti dal loro, come ad esempio estetiste, baristi, parrucchieri, istruttori di sub e preti. Secondo alcuni intervistati, questi professionisti, sebbene operino in contesti diversi, condividono la necessità di offrire accoglienza, attenzione e ascolto ai loro clienti. Questo coinvolge diverse modalità di comunicazione, specialmente non verbale. È il caso di una counselor che è stata formatrice di un gruppo di estetiste sulla comunicazione non verbale e sulla capacità di ascolto, strumenti preziosi per il loro lavoro. Questi professionisti, abituati a interagire in modo empatico e a cogliere segnali sottili, possono apprendere queste abilità proprio dai counselor e diventare quindi validi alleati nel supportare il benessere e la cura delle persone:

Io ho formato un gruppo di estetiste ... è stato un lavoro bellissimo perché loro lavorano sul contatto, sull'ascolto del corpo, quindi tutta la dimensione non verbale. Diventa fruttuoso portare quelle competenze nella mia professione ... le abilità di counseling fanno la differenza nelle relazioni personali famigliari, in qualsiasi contesto professionale, perché cambiano la qualità dell'ascolto, la qualità della presenza, quindi la qualità (2 AC, F, 59, laurea, nord, piccolo comune, attività principale).

Anche i professionisti dell'ambito giuridico economico possono richiedere la collaborazione dei counselor per offrire un supporto integrato ai clienti. Sono alleanze che permettono di affrontare le problematiche dei clienti da diverse angolazioni, combinando competenze tecniche con quelle relazionali, per promuovere un benessere completo del cliente:

Adesso stiamo lavorando con un gruppo di avvocati che si occupano di tutt'altro e che vogliono creare una realtà, un'associazione multiprofessionale perché per intervenire sul tessuto sociale si ha bisogno sicuramente del valore legale per le questioni più gravi, e allo stesso tempo loro hanno bisogno di professionisti che si occupano delle persone perché anche l'avvocato non basta a se stesso, il piano legale non è l'unico (20 AC, F, 54, laurea, centro, grande comune, attività principale).

La terza categoria considerata essenziale per promuovere il lavoro dei counselor comprende le figure professionali che adottano un approccio olistico alla cura della persona, anche se ciascuna da una prospettiva diversa. A tal proposito vanno indicati i professionisti dello shiatsu, yoga, riflessologia, fisioterapia, osteopatia, coaching e anche psicologia. Anche in questo caso il lavoro in sinergia con i counselor può offrire un supporto più completo e integrato, migliorando il benessere complessivo dei clienti.

(nello) studio polispecialistico ci sono figure professionali varie, dal nutrizionista, psicologo, osteopati, fisioterapisti, diciamo è un'isola felice dove ci sono figure che hanno degli aspetti in comune e allo stesso tempo specificità diverse. Qui c'è una buonissima collaborazione, avere delle persone a cui chiedere un confronto è importante (10 AM, F, 39, laurea, centro, piccolo comune, attività principale).

Infine la quarta categoria di professionisti con la quale stringere alleanze sul territorio riguarda le persone che si occupano di educazione e formazione: insegnanti, pedagogisti, formatori. Un counselor che lavora anche in una scuola osserva che tra gli studenti si trovano molte situazioni di disorientamento su cui sarebbe possibile intervenire⁷. Un gruppo di intervistati è coinvolto nel mondo della scuola e ha evidenziato come il counseling possa essere un ottimo strumento per l'orientamento degli studenti⁸. Un'intervistata, che è anche insegnante, ha evidenziato la potenzialità di utilizzare il counseling per far maturare e consolidare

⁷ 21 AM, F, 52, laurea, sud, piccolo comune, attività secondaria.

⁸ 16 AM, F, 48, diploma, centro, medio comune, attività secondaria.

relazioni con i giovani e con i genitori⁹. Un esempio concreto si intercetta nelle parole di una counselor che è stata incoraggiata – dall’asilo nel quale svolge il suo lavoro di educatrice – ad intraprendere un’attività di counseling per sostenere le famiglie dei bimbi. In questo caso la scuola svolge un ruolo di promozione dell’attività di counseling che diventa un ‘valore aggiunto’ come afferma la stessa intervistata:

Un valore aggiunto perché ho potuto dare forma riconosciuta con un’impalcatura teorica che ha senso e si è valorizzata ancora di più. Il counseling lo porto al nido costantemente, faccio incontri, ho trasformato gli incontri con le famiglie (3 AM, F, 52, diploma, nord, medio comune, attività secondaria).

In altri casi, il counselor trova spazio all’interno di alcune strutture. È il caso della counselor che opera all’interno di Telefono Rosa, dove svolge un ruolo chiave in quanto responsabile dell’accoglienza e del primo ascolto delle persone che chiamano, comprendere la loro situazione e, se necessario, reindirizzarle verso servizi o professionisti più appropriati. Il compito richiede diverse abilità e capacità¹⁰. In simili strutture il ruolo del counselor può trovare un posto essenziale per garantire un primo intervento efficace, orientare correttamente chi cerca aiuto e facilitare l’accesso ai servizi necessari, migliorando così l’efficacia complessiva del sistema di supporto. Sul suo servizio al Telefono Rosa un’intervistata racconta:

Infatti svolgo un ruolo di filtro fondamentalmente. In alcuni casi dirigo indirizzo le richieste verso lo psicoterapeuta. In altre situazioni posso agire direttamente con una relazione di aiuto per puntare su un obiettivo specifico e per preparare a un intervento diverso con altri professionisti (9 BT, F, 49, laurea, centro, piccolo comune, attività secondaria).

⁹ 4 BT, F, 27, diploma, centro, grande comune, attività principale.

¹⁰ Primo contatto e ascolto empatico per chi cerca aiuto; valutazione delle esigenze, attraverso l’ascolto attivo e domande mirate; orientamento e reindirizzamento, dopo aver comprese le necessità, il counselor può indirizzare la persona verso servizi specifici che possono offrire il supporto necessario (psicologi, avvocati, servizi sociali, rifugi per vittime di violenza o altri professionisti specializzati); eventuale supporto continuativo, nel caso occorresse stabilire un rapporto di accompagnamento in percorso di recupero o risoluzione dei problemi; riduzione del sovraccarico di altri servizi, agendo come filtro, il counselor aiuta a ridurre il sovraccarico di altri servizi, assicurando che solo i casi appropriati siano reindirizzati e che ogni persona riceva l’attenzione e il supporto più adeguati alla sua situazione.

Anche le aziende possono diventare soggetti facilitanti quando coinvolgono i counselor per migliorare le dinamiche interne e il benessere dei dipendenti. In particolare, i counselor possono assumere un ruolo cruciale in diversi ambiti, come ad esempio:

- nella ricostruzione delle relazioni nei gruppi di lavoro, intervenendo per risolvere conflitti, migliorare la coesione del team e promuovere un ambiente di lavoro collaborativo;
- nel miglioramento della comunicazione tra dipendenti e responsabili, e quindi risolvere incomprensioni, gestire meglio le aspettative e favorire un dialogo più aperto e trasparente;
- nel benessere organizzativo, creando le condizioni e programmi per il supporto, lo stress management e lo sviluppo personale, quando i counselor sono investiti della responsabilità di ricostruire relazioni all'interno di gruppi di lavoro oppure quando le aziende cercano spazi per recuperare la comunicazione tra dipendenti e loro responsabili e, ancora, ristabilire gli obiettivi professionali di alcuni lavoratori.

Ho l'appoggio sempre della titolare della società, dei soci, perché ci crede anche lei in questa cosa, però l'intento di relazionarci in un determinato strumento e hanno fatto sì che il contesto di lavoro ... è sicuramente più armonioso rispetto ad altri contesti in cui precedentemente alcuni di noi lavoravano, cioè sempre con altre società ma sempre con la stessa titolare. Sicuramente questo ha fatto sì che dimostrando che una comunicazione efficace, una empatia, un ascolto migliora anche l'ambiente lavorativo (13 BT, F, 57, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

Altre volte, invece, i counselor si trovano a dover gestire situazioni contrastanti, come descritto da un intervistato. Nel caso riportato, la collaborazione tra figure professionali, ordinistiche e non, per organizzare un convegno sul territorio è stata interrotta dal veto dell'ordine professionale degli psicologi, che ha impedito alla loro iscritta di continuare la collaborazione:

Ecco qui è un tasto dolente. Collaboro con un'associazione... che si occupa del post trauma, persone che hanno subito traumi tipo gravi malattie o incidenti, con loro e con altri familiari. Abbiamo creato un convegno poco prima del covid dove eravamo. Il fondatore è un counselor e sociologo, poi c'è un Infettivologo, una psicologa, abbiamo creato insieme questo convegno. La psicologa però è stata richiamata dall'albo perché le hanno detto dall'ordine che non poteva fare questo genere di cose e quindi non ha più collaborato con noi (8 AM, M, 61, diploma, centro, medio comune, attività secondaria).

Il rapporto con psicologi e psicoterapeuti è spesso percepito come ‘pericoloso’. Dalle interviste emerge che alcuni counselor tendono a vedere queste figure come oppositive, ostacolando lo svolgimento sereno delle loro attività. Tuttavia, ci sono eccezioni: alcuni professionisti, definiti ‘illuminati’ da un’intervistata, si dimostrano collaborativi. Questo ci porta a dire che esiste un rapporto ambiguo, dove in alcune situazioni si collabora e in altre si viene osteggiati, come si evince dai frammenti tratti da una stessa intervista:

È vero che io lavoro un po’ con diversi professionisti, gli avvocati – piuttosto che – gli psicologi, psicoterapeuti, psichiatri, [...] è la persona che poi può fare la differenza. Nel momento in cui si rivolgono a te e sanno che sei counselor [...] però c’è in particolar modo da parte degli psicoterapeuti una posizione in fondo in fondo di opposizione [...] di dare poco valore al lavoro del counselor e questo arriva da tanti elementi (12 BT, F, 58, laurea, nord, medio comune, attività secondaria).

Nei territori, ostacoli o trappole per lo svolgimento dell’attività dei counselor possono sorgere a causa di una scarsa conoscenza delle normative e di una limitata capacità di spiegare la professione. A ciò si può aggiungere il fatto che in alcuni territori le persone non sono più abituate ad aprirsi, a condividere i problemi e preferiscono isolarsi nel proprio lavoro. Così descrive la counselor sulla difficoltà di promuovere l’attività nel suo territorio:

Come dicevo prima, c’è differenza tra città capoluogo e provincia... perché la provincia è una terra chiusa... se non altro come approccio un po’ sempre... allora questa è una generalizzazione, quindi trovi quelli che ti prendono a pacche sulle spalle che dopo un po’ non te ne puoi più e quelli che, invece, ‘alè’, no so, che a confronto di XXX è pongo (sorride) e quindi nell’ambito di questa generalizzazione le persone comunque sono riservate in questa regione, tendono a non parlare delle proprie cose, perché l’importante è star sul pezzo e lavorare e portare avanti quelli che sono i propri compiti (15 AC, F, 59, laurea, nord, medio comune, attività secondaria).

La combinazione di scarsa riconoscibilità della professione di counselor e la vulnerabilità economica può diventare una trappola significativa in alcune zone d’Italia.

Purtroppo la differenza di classe interviene anche qui, perché appunto, se io ho dei bisogni miei intimi e personali, ma devo pagare qualcuno

per ottenere... dei risultati e degli aiuti e la stessa quantità di denaro che ho mi serve per la mia famiglia, preferisco sfruttarla per la mia famiglia piuttosto che per me... purtroppo è così (11 AC, F, 52, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

Questa situazione è particolarmente evidente in aree come ad esempio i comuni sardi, dove le condizioni socio-economiche e culturali possono amplificare le difficoltà di diffusione e accettazione del counseling. Certamente la scarsa riconoscibilità della professione rende difficile per i counselor avviare la costruzione di una reputazione solida e affidabile. In molte comunità, c'è una conoscenza limitata delle competenze e del ruolo specifico dei counselor, spesso confusi con psicologi o altre figure di supporto. Questa confusione non solo riduce la fiducia della gente nei confronti dei counselor, ma complica anche la loro integrazione nei sistemi di supporto esistenti. Quando le persone non comprendono chiaramente cosa offre il counseling, sono meno propense a cercare e utilizzare questi servizi.

In territori con limitate risorse economiche, le persone tendono a dare la priorità alle spese essenziali, relegando i servizi di supporto psicologico e relazionale a un livello secondario. Un esempio concreto della combinazione di questi due fattori è offerto dalle parole di due intervistate che vivono e lavorano in aree differenti del paese. La prima counselor sottolinea come le persone tendano a chiudersi nel proprio lavoro. Questo atteggiamento culturale, radicato in una forma di riservatezza e autogestione dei problemi, rende ancora più difficile per i counselor raggiungere e aiutare chi ne avrebbe bisogno. La mancanza di una cultura della condivisione dei problemi personali e della ricerca di supporto esterno rinforza la scarsa visibilità e riconoscibilità della professione.

Nel territorio sì... la mia presenza non viene vista, devo proprio dire, non viene vista. E non è conosciuta, non è pubblicizzata. Non c'è... veramente tanta, tanta difficoltà a livello di lavoro. Ripeto, le persone qui sono molto, molto in crisi economica e quindi anche difficile riuscire ad esplodere come lavoro. Allo stesso tempo le persone, non conoscendola, chiaramente non investono su un qualcosa che non conoscono e quindi ci sarebbe veramente necessità... Ci sarebbe veramente bisogno e necessità di far conoscere ciò che possiamo fare, perché siamo veramente un aiuto (12 AC, F, 56, diploma, sud, piccolo comune, attività principale).

Un altro ostacolo serio è la scarsa conoscenza da parte di alcune istituzioni locali delle professioni non ordinistiche, come quella del

counselor. È questo il caso descritto dall'intervistata che si è visto negare dal comune di appartenenza il permesso di organizzare incontri promozionali per il counseling, poiché non conoscono questa figura professionale:

A XXXX vige quella mentalità un po' italiana di pensare che il counselor non abbia quell'ufficialità di essere preso in considerazione. Con una cooperativa molto importante sul territorio e con un'altra collega counselor avevamo provato a fare incontri ma l'ente locale si è opposto. ... I rappresentanti del comune. XXXX sono lontano anni luce da sapere cos'è il counselor, non c'è proprio possibilità di spiegarlo (9 AM, F, 54, laurea, centro, medio comune, attività secondaria).

Infine, come già evidenziato nel capitolo precedente, l'isolamento può trasformarsi in una trappola per quei counselor che tendono a lavorare per conto loro e non si attivano nella costruzione di reti con altri professionisti¹¹.

6. Aperture e chiusure vissute

L'azione dei counselor non avviene in una camera asettica o in un laboratorio sperimentale, ma dentro contesti sociali specifici in tempi storici precisi che caratterizzano e condizionano le vite dei professionisti come dei loro clienti.

Dalle analisi delle interviste emerge una lettura abbastanza uniforme dell'attuale tempo storico e sociale, dove appaiono elementi di affanno e incertezza come sentirsi sotto pressione a causa dell'accelerazione dei ritmi di vita o sentirsi sempre sotto osservazione da un generico altro. Da questi elementi di affaticamento nasce la ricerca di benessere e la conseguente richiesta di aiuto che apre la relazione di counseling.

Quando questa azione si inserisce nelle realtà territoriali e si prendono in considerazione le relazioni concrete, emergono le differenze che definiscono il campo di azione dei counselor. Essi si trovano ad affrontare sia aperture sia chiusure, a seconda dei contesti sociali, che possono essere più o meno disposti e preparati ad accogliere la loro figura professionale. Uno degli assi che determina una maggiore apertura o chiusura appare ruotare in primo luogo sulle dimensioni urbane: nelle grandi città spesso c'è più margine di azione rispetto ai piccoli centri, come è più facile che la

¹¹ 7 AC, F, 74, laurea, centro, grande comune, attività principale.

professione si radichi nel Nord e nel Centro rispetto all'Italia meridionale, con alcune eccezioni. Un altro elemento di contesto da considerare è legato alle condizioni socioeconomiche di un territorio – come hanno sottolineato alcuni intervistati – quando si incontrano persone con poche o scarse risorse economiche, l'obiettivo del benessere personale è spesso messo in secondo piano a favore della ricerca di soddisfare i bisogni primari. Infine, è soprattutto dove si conosce meglio la professione del counselor che si riesce a trovare un'apertura più ampia, mentre la scarsa conoscenza sembra alimentare il pregiudizio rispetto al prendersi cura di sé, elemento che frena il diffondersi delle professioni di cura come quella del counselor.

Un altro asse ruota sui diversi soggetti che i counselor incontrano sul territorio. A volte i counselor costruiscono alleanze con professionisti affini che si occupano della cura delle persone; altre volte, in modo più innovativo, instaurano collaborazioni con professionisti di settori diversi, ma che condividono l'obiettivo di dedicare tempo all'ascolto delle persone. Alcuni soggetti sociali, come le aziende, possono facilitare la promozione dell'attività dei counselor, mentre altri sembrano porre ostacoli. In questo contesto, psicologi e psicoterapeuti giocano un ruolo ambivalente: in alcune aree avviano azioni per circoscrivere e limitare i counselor, mentre in altre promuovono reti multiprofessionali dove la figura del counselor è valorizzata.

Dentro queste aperture e chiusure i counselor si inseriscono e trovano – a volte con molta difficoltà altre volte meno – la possibilità di esercitare la professione facilitati dal carattere universale della loro prestazione che può essere rivolta a giovani e adolescenti, come a donne e a uomini adulti, a lavoratori dipendenti e dirigenti, come anche a coppie e a genitori.

Riferimenti bibliografici

- Archer M. (2006). *La conversazione interiore*. Trento: Erickson.
Bauman Z. (2000). *La solitudine del cittadino globale*. Milano: Feltrinelli.
Bourdieu P. (2001). *La distinzione. Critica sociale del gusto*. Milano: Feltrinelli.
Castel R. (2011). *L'insicurezza sociale. Cosa significa essere protetti?*. Torino: Einaudi.
Daly M. (2011). *Welfare*. Cambridge: Polity.

- Econopoly (2022). Ecco i cinque lavori autonomi del futuro in Italia (grazie alle soft skill). <www.ilsole24ore.com> accesso 11/08/2024.
- Garacitano M., Colamedici A. (2018). La società della performance. Come uscire dalla caverna. Roma: Tlon.
- Hartmund R. (2015). Accelerazione e alienazione. Torino: Einaudi.
- Nussbaum M. (2012). Creare capacità. Bologna: il Mulino.
- Ranci, C. (2002). Fenomenologia della vulnerabilità sociale. *Rassegna italiana di sociologia*, 43(4), 521-552.