

VI.

La cultura del counseling. Le rappresentazioni dei counselor

Alba Francesca Canta, Andrea Casavecchia,
Alessandra Maria Molé, Benedetta Turco*

1. *Introduzione*

La cultura del counseling presenta una voce articolata che parte da un patrimonio teorico comune e condiviso, per poi svilupparsi e prendere forma attraverso le diverse attività dei counselor. Questi ultimi combinano una varietà di modalità nei loro interventi e nel modo di applicare la teoria nella pratica. Pertanto, possiamo affermare che esiste una cultura del counseling condivisa, che poi si articola in un quadro poliedrico, formato dalle rappresentazioni che sono state rese visibili dalle interviste dei counselor.

Sembra essere proprio questo il risultato più evidente della ricerca svolta con l'associazione REICO. L'utilizzo dello strumento euristico del diamante culturale (Griswold, 2005) ci ha permesso di individuare quattro dimensioni per analizzare e interpretare i risultati delle interviste svolte.

La pratica dell'attività di counseling è stata la prima dimensione osservata, indagata come oggetto culturale. Come qualsiasi oggetto culturale anche il counseling si struttura all'interno di una relazione base, quella tra produttore (counselor) e ricettore (cliente) dentro un contesto (mondo sociale).

Nella pratica del counseling si riescono a rintracciare quegli elementi distintivi dell'agire comunicativo che tende a creare consenso e comprensione tra i partecipanti attraverso un'interazione dialogica (Habermas, 2022). Si individuano quattro caratteristiche: l'«intesa reciproca», che va costruita attraverso un accordo tra i partecipanti

* Le autrici e l'autore hanno condiviso tutti i contenuti del capitolo La cultura del counseling. Le rappresentazioni dei counselor. In particolare, Andrea Casavecchia ha scritto i paragrafi Introduzione, Gli artigiani e La cultura del counseling e le rappresentazioni dei counselor; Benedetta Turco ha scritto il paragrafo Gli insicuri; Alessandra Maria Molé ha scritto il paragrafo Gli apprendisti; Alba Francesca Canta ha scritto il paragrafo Gli individualisti.

sui significati e sulle regole che prevede la pratica di ascolto; la 'razionalità comunicativa' che emerge dal rispetto della narrazione e dell'accompagnamento verso un'autovalutazione; il 'mondo vitale' che viene costruito dentro la riservatezza dello spazio relazionale e intimo a due; il 'consenso' come punto di arrivo del cliente all'interno della relazione di aiuto. L'obiettivo del counseling – come agire comunicativo – è il raggiungimento del benessere (Myers, Sweeney, 2008). I counselor operano dentro un quadro legislativo e la loro azione è strutturata dentro una forma definita da conoscenze e competenze professionali, che sono assunte e aggiornate attraverso percorsi formativi e che sono verificate con i supervisori. Per quel che riguarda l'esercizio dell'attività, i professionisti intervistati si collocano tra due polarità: standardizzato e personalizzato. Alcuni intervistati aderiscono strettamente all'approccio appreso durante il loro percorso formativo di base, applicando tecniche senza discostarsi dal quadro teorico iniziale. Questo li rende limitati nel ventaglio di risposte che possono offrire alle diverse esigenze dei clienti. Altri, invece, hanno diversificato nel tempo la formazione e costruito un'offerta professionale capace di personalizzare la pratica in base al contesto e alle specifiche esigenze dei clienti.

La seconda dimensione indagata è la figura del counselor in quanto creatore dell'oggetto culturale. Il professionista è un soggetto consapevole del suo agire (Cesareo, Vaccarini, 2012) indirizzato verso obiettivi di cambiamento che coinvolgono non solo i loro clienti (Kaplan, Gladding, 2011), ma anche la propria vita, come dichiarato da molti intervistati. Attraverso il racconto della loro biografia professionale è possibile ricostruire il percorso dei 61 counselor. L'avvicinamento alla professione per alcuni è stato casuale, per altri scelto come occasione di crescita o di acquisizione di ulteriori competenze. Per tutti l'esercizio della professione è diventata una pratica sociale che caratterizza e influenza la vita. Nel racconto degli intervistati sono emerse delle difficoltà. Tra le più comuni c'è la scarsa riconoscibilità dei counselor, spesso confusi con altre figure professionali simili. Un'altra difficoltà riguarda la sostenibilità economica per l'avvio della professione, come ad esempio il costo dell'affitto di uno studio. Il modo con cui gli ostacoli sono affrontati, subiti o superati, o le modalità con le quali la professione è interpretata lasciano trasparire le modalità di azione dei counselor. Queste azioni possono essere inquadrare a livello teorico come performance che gli attori compiono dentro cornici (*frame*) che contengono codici culturali, linguaggi, regole e comportamenti appresi (Goffman 2013). In questi contesti, i counselor si inseriscono e operano anche in rapporto alla pluralità dei clienti che

possono incontrare. Le strategie adottate dai counselor svolgono una doppia attività di *framing*, ovvero di collocazione e interpretazione delle cornici in cui gli individui si posizionano. La prima attività è rivolta ai clienti: il counseling non mira a trasformare il contesto di riferimento o le condizioni strutturali, come la salute fisica o psichica, ma interviene sulla capacità di interpretare la realtà e rivalutare il quadro vitale in cui i clienti vivono. La seconda attività di *framing* riguarda i counselor stessi, quando calibrano la loro pratica professionale lungo un continuum che va dall'esecuzione di un mestiere alla realizzazione di una vocazione. In un caso, applicano tecniche apprese in spazi precisi come lo studio, consolidando la stessa tipologia di clientela. Nell'altro caso, il counseling diventa una scelta di vita, cercando tecniche innovative e aprendo nuovi spazi che si traducono in percorsi *online* o il *trekking* in montagna, andando incontro a esigenze sempre nuove delle persone.

La terza dimensione rileva la diffusione della cultura del counseling dalle azioni che i counselor hanno raccontato durante le interviste. È considerata la parte del diamante culturale dedicata al ricettore, che per la presente ricerca non è soltanto il cliente ma la rete relazionale che i counselor attivano e in cui si inseriscono. Vengono prese in considerazione l'appartenenza all'associazione, la capacità di creare relazioni e reti con altri professionisti.

La diffusione della cultura è stata misurata sulla disponibilità a partecipare e a essere coinvolti nelle attività riservate ai counselor, come per esempio quelle organizzate dall'associazione o dalle scuole, e sulla capacità di costruire reti. È stato rilevato da un lato come gli intervistati venissero coinvolti nelle attività organizzate, quanto si sentissero responsabili e quanto fossero propositivi (Ceri, 2002). Dall'altro lato, è stato osservato come i counselor fossero in grado di attivare reti tra colleghi e con altri professionisti, rafforzando legami sociali ed espandendo le proprie connessioni per favorire l'inserimento sociale e allargare i propri orizzonti (Minardi, 2011). Per analizzare l'impegno nella diffusione del counseling, gli intervistati sono stati collocati su un asse che va dall'isolamento, dove si trovano coloro che tendono a chiudersi nel proprio spazio d'azione, alla connessione, dove si incontrano coloro che considerano la cooperazione e l'apertura due tratti essenziali imprescindibili della professione.

La quarta dimensione punta lo sguardo sul mondo sociale dei counselor e permette di cogliere innanzitutto i bisogni e le necessità presentate dai loro clienti: bisogno di essere ascoltati, ricerca di nuovi equilibri nei cambiamenti che la vita pone davanti, recupero e riposizionamento nei

confronti di relazioni affettive e/o lavorative. Secondo gli intervistati, queste richieste rivelano una società accelerata che influenza il rapporto con il tempo e lo spazio, l'impostazione e l'efficacia delle proprie azioni, nonché la percezione di se stessi e degli altri (Rosa, 2015). Il mondo sociale ha, inoltre, una sua dimensione specifica nel contesto locale in cui gli intervistati vivono, e che diventa per loro il campo d'azione nel quale giocare e misurare il capitale culturale del counseling (Bourdieu, 2001). Proprio nei contesti locali gli intervistati incontrano ostacoli e impedimenti, risorse e collaborazioni nei confronti delle loro strategie di azione che marcano uno spazio specifico dove collocare la propria professionalità. Nella quarta dimensione l'asse su cui si posiziona l'agire dei counselor si colloca tra i poli di apertura e chiusura, dicotomia che rappresenta il grado di disponibilità e interazione dei professionisti con il loro contesto professionale e sociale.

La posizione tra apertura e chiusura è fortemente influenzata dal riconoscimento e dalla consapevolezza della propria identità professionale. L'apertura favorisce la cooperazione e l'innovazione, mentre la chiusura tende a limitare l'espansione e l'efficacia della pratica professionale. Quindi la riconoscibilità diventa un fattore cruciale che influisce significativamente sull'atteggiamento dei counselor di apertura o chiusura. Un contesto che valorizza e riconosce il ruolo del counselor può facilitare un clima di fiducia e apertura, incentivando la sperimentazione e la cooperazione. Al contrario, un contesto che mette in dubbio la legittimità dei counselor può spingere i professionisti verso atteggiamenti più difensivi e chiusi.

Le polarità delle quattro dimensioni (attività standardizzata/attività personalizzata; mestiere/vocazione: isolamento/connessione; apertura/chiusura) aiutano a individuare quattro tipologie di counselor che adottano uno stile diverso di esercizio della professione: apprendisti, indecisi, individualisti, artigiani.

2. Gli apprendisti

Possiamo definire apprendisti la tipologia di counselor "alle prime armi", ossia coloro i quali non hanno ancora maturato un'esperienza tale da svolgere la professione in piena autonomia. Gli apprendisti non hanno fatto alcuna esperienza di collaborazione con altre figure professionali, in quanto avvertono la necessità di consolidare la formazione e partecipano

assiduamente agli incontri di supervisione. Rispetto al campione totale degli intervistati, gli apprendisti che hanno concluso il percorso di formazione in counseling tra il 2019 e il 2023 sono 12 (11 donne, 1 uomo), di cui 9 fra i 47 e i 63 anni, e 3 counselor under 40. Tra gli intervistati 7 hanno conseguito il diploma e 5 la laurea, 9 provengono dal Centro, 2 dal Sud e Isole e 1 dal Nord. La maggior parte (8 counselor) vivono in grandi comuni, 3 in comuni piccoli e 1 in un comune medio. Un solo counselor pratica la professione come puro volontariato, 5 svolgono la professione come attività principale e 6 come attività secondaria.

Gli apprendisti rimangono fedeli alle tecniche e ai metodi acquisiti durante la formazione e avvertono la necessità di essere seguiti da un supervisore, supporto fondamentale per imparare a gestire le emozioni e a distinguere ciò che il cliente riporta durante i colloqui da ciò che è proprio.

Alcuni possono apparire “introversi” a causa del senso di insicurezza dovuto alla fase di avvio della professione. In questa fase il rapporto con il supervisore è fondamentale per creare un profilo professionale sicuro e aumentare gradualmente la capacità di sperimentare, comprendere, regolare ed esprimere le emozioni a un livello che renda fluido l’esercizio della pratica professionale.

La supervisione è alla base per l'avvio della mia professione. Ho cominciato a muovermi, ho cominciato a vedere i passi da fare per potermi promuovere e l'ho fatto durante la supervisione, cioè perché magari anche noi stessi abbiamo dei blocchi. La supervisione è un orientamento (2 AM, F, 55, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

La supervisione è fondamentale, non si può pensare di camminare nel mondo così da soli, è fondamentale a tutela del professionista e a tutela dei clienti, è proprio la condizione che ti permette di entrare nel mondo del lavoro (18 BT, F, 47, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

Gli apprendisti hanno completato il Master in counseling nel periodo che va dal 2019 al 2023, anni segnati duramente dalla diffusione del Covid-19 che ha rappresentato una svolta significativa nelle modalità di relazione e contatto tra i professionisti e i loro clienti, a causa delle restrizioni che hanno costretto tutti a rimanere in casa. Questa situazione ha accelerato l’adozione delle tecnologie digitali, rivoluzionando il modo in cui molti settori operano, incluso quello del counseling.

Io ho iniziato nel gennaio-febbraio del 2020, quindi direi con un tempismo fantastico rispetto alla pandemia. Quindi nel caso specifico c'è stato questo momento storico della pandemia che ha un po' inquinato quello che può essere l'esordio in un nuovo campo (18 BT, F, 47, diploma, centro, grande comune, attività secondaria).

A causa della pandemia, infatti, molti counselor hanno seguito il periodo di formazione e supervisione online e, dopo aver conseguito il diploma, hanno cominciato a lavorare grazie a piattaforme come *Teams*, *Meet*, *Zoom* o *Whatsapp*, per conservare la relazione con i clienti. Qui 'molti di loro' hanno risentito delle costrizioni dovute alla pandemia proprio nella fase di avvio della professione e sono stati condizionati nella promozione della stessa. Nonostante alcune considerazioni negative espresse da un numero esiguo di counselor intervistati, l'online si è rivelato uno strumento fondamentale per raggiungere un numero maggiore di clienti e diffondere la cultura del counseling, in un periodo storico caratterizzato dall'emergere di nuovi malesseri e nuovi bisogni. Tra i vantaggi più riconosciuti sicuramente c'è il fatto di poter raggiungere clienti residenti in altre regioni e la possibilità di rendere la relazione più flessibile.

Sento che questa strada dell'online sta prendendo molto piede, ripeto è un punto di forza perché arrivi a più persone, va benissimo per le distanze ma è come se mancasse sempre qualcosa della relazione in presenza (5 AC, F, 51, laureata, centro, grande comune, attività secondaria).

In quanto neofiti della professione, hanno il grande desiderio di perfezionarsi misurandosi sulla relazione in presenza col cliente: si tratta di imparare a cogliere tutti gli aspetti della comunicazione non verbale e paraverbale che consentono al counselor una maggiore comprensione dello stato interiore del cliente. Altro elemento fondamentale è continuare a fare formazione per acquisire quegli strumenti necessari per svolgere la professione in presenza, con sicurezza e autonomia e per avere una percezione più nitida del proprio ruolo.

Ancora adesso mi sento in una fase di costruzione, sto cercando di farmi conoscere e trovare la modalità con cui promuovermi. Devo dire che adesso sto ancora seminando. Ho cominciato ad avviare delle attività di gruppo o intraprendere percorsi individuali di counseling. Ancora ho necessità di ingranare (10 AM, F, 39, laurea, centro, piccolo comune, attività principale).

I più motivati sono alla costante ricerca di miglioramento di se stessi e della pratica professionale, per acquisire una maggiore padronanza delle abilità di counseling necessarie a gestire e contenere i vissuti emotivi scaturiti dall'incontro con i primi clienti. Inoltre si sentono coinvolti in un'azione di promozione. Dice un'intervistata: «Vorrei portarlo (il counseling) dove non c'è...Prepararmi sempre di più e diffonderlo»¹.

3. *Gli insicuri*

Introduciamo ora una tipologia di counselor ristretta (appena 5 degli intervistati) ma comunque ben definita: gli 'insicuri'.

L'insicuro è il professionista non intraprendente «dove abito non mi piace tanto farmi pubblicità»², che aspetta che le occasioni arrivino dall'esterno e non cerca di uscire dalla propria zona di comfort. L'insicurezza che caratterizza questi 5 counselor (4 donne e 1 uomo) sono tutti laureati e 4 svolgono la professione come attività secondaria. Di questi insicuri, 4 vivono nel centro Italia e 1 al nord. Una dei counselor insicuri afferma che:

Forse sono io che non sono molto aperta e al tempo stesso però sono abituata a essere una solitaria. Fondamentalmente come tipologia di persona sono una solitaria che ama leggere, che ama studiare, che ama riflettere e il rapporto con gli altri mi piace e lo cerco anche, ma non è scontatissimo per la mia storia personale. Insomma, forse non mi aiuta da questo punto di vista, ecco! (13 AC, F, 78, laurea, centro, medio comune, attività principale).

Un'altra intervistata racconta:

Forse dovrei essere più io a trovare l'occasione, piuttosto che aspettare sempre che venga un'occasione dall'esterno. Questa è una mia difficoltà, sicuramente. Anche perché, nonostante sia assolutamente convinta che ogni età abbia le sue caratteristiche e il suo valore, per molto tempo mi sono sentita far pesare questa scelta perché il fatto di avere un'età è una cosa che viene rimandata continuamente dall'esterno e non è facile: "ma che ti metti a fare? Insomma, alla tua età potresti fare un'altra cosa (13 AC, F, 78, laurea, centro, medio comune, attività principale).

¹ 10 AM F, 39, laurea, centro, piccolo comune, attività principale.

² 12 AM, F, 64, laurea, nord, medio comune, attività secondaria.

Dal suo racconto la counselor fa emergere come questa difficoltà e incertezza possa essere incrementata da un contesto familiare e/o amicale poco favorevole alla sua scelta di formazione e, di conseguenza, di professione. È qui che compare il giudizio dell'Altro, di quello sguardo che trafigge e porta con sé tutto un peso che disturba quel personale specchio che rivela la propria identità (Scheler, 2010; Sartre, 2015).

Altro elemento dell'insicuro è che non intende approfondire la formazione, gli basta avere il titolo di counselor. Un'altra intervistata dichiara:

In questo momento c'è anche tutto il discorso degli psicoterapeuti che secondo me hanno appesantito molto la situazione, ma io non metto in dubbio il fatto che ci possano essere persone come me, poco formate, o comunque che non hanno intenzione di formarsi più di tanto, cioè più di quello che hanno già fatto (9 BT, F, 49, laurea, centro, piccolo comune, attività secondaria).

L'insicurezza inibisce l'azione di questi counselor, limitando anche la loro volontà di continuare a formarsi e apprendere nuove tecniche e approcci. Questa tendenza si riflette in due aspetti: il ricorso a un approccio prevalentemente standard e il fatto che, nella maggior parte dei casi, la professione è scelta come attività secondaria. Alla domanda attinente alle difficoltà incontrate in questa professione una counselor asserisce che «inizialmente devi farti conoscere e non parti subito. Il lavoro in banca mi dà di che vivere, mentre il counseling, essendo poco conosciuto, non ti dà la possibilità di essere autonomo nell'immediato»³. In questo caso avere un lavoro alle spalle invece di essere considerato uno scudo per essere più intraprendente, diventa un modo per rimanere inerte.

A questo si aggiunge un altro atteggiamento: la passività. L'insicuro che come detto manca di intraprendenza, si blocca di fronte a possibili ostacoli, ritirandosi invece di tentare nuove strade o formulare nuove progettualità. La counselor citata afferma: «e difficoltà le ho trovate prima di tutto dentro me stessa perché non riuscivo a uscire da una impasse che mi ero creata da sola come al solito, cioè ero un'insegnante e mi chiedevo come avrei fatto a propormi come un'altra professionista. Già in questo non riuscivo a trovare delle mie soluzioni»⁴.

³ 6 AM, F, 55, laurea, centro, grande comune, attività secondaria.

⁴ 13 AC, F, 78, laurea, centro, medio comune, attività principale.

4. *Gli individualisti*

L'analisi delle interviste ha mostrato un'altra tipologia di counselor: gli individualisti. Il primo criterio di distinzione riguarda gli anni di esperienza lavorativa: insieme agli artigiani, gli individualisti hanno già un po' di esperienza nella pratica del counseling. Per quanto riguarda le caratteristiche socio-demografiche, nella ricerca 15 sono i counselor riconducibili a questa tipologia, di cui 12 donne e 3 uomini di età compresa soprattutto tra i 50 e i 62 (11 counselor) ai quali si aggiungono 2 counselor under 50 e 2 over 65. Del totale, 6 hanno conseguito il diploma mentre 9 la laurea, 8 provengono dal Nord, 6 dal Centro e 1 dal Sud e Isole; vivono principalmente in grandi comuni (7), 3 in comuni medi e 5 in piccoli comuni. Inoltre, 10 svolgono la professione come attività secondaria mentre 5 come attività primaria.

Gli individualisti vivono una dimensione personalizzata della professione. In primo luogo, svolgono l'attività in uno studio privato, nella propria abitazione o nella sede di una scuola che offre loro un appoggio, come riportato nelle esperienze qui di seguito.

Io ho uno spazio qui nella sede di XXXXX, ho allestito uno studio se non altro in previsione di quello che andrò a fare adesso a breve! Utilizzo la sede proprio per creare un set, un distacco diciamo, una separazione tra quello che è la casa, la vita di tutti i giorni e l'attività di per sé (15 AC, F, 59, laurea, nord, medio comune, attività secondaria).

Io uso uno studio, quindi un setting tradizionale, un divano, una poltrona... Le tecniche sono quelle tipiche del counseling, l'ascolto attivo, la riformulazione, tutte le tecniche dell'apparato, dei vari approcci e delle teorie con cui ci hanno formato per fare questo lavoro qua (1 BT, M, 62, laurea, nord, grande comune, attività secondaria).

In secondo luogo, come emerge dalla seconda esperienza sopra riportata, sono attenti alla formazione classica offerta dai corsi di aggiornamento per counselor. Come sottolineato dagli intervistati la formazione e l'autoformazione hanno avuto e continuano ad avere un ruolo fondamentale per tutti, poi, però, è il singolo professionista che applica quanto appreso in modo più o meno originale.

Gli individualisti hanno nel loro bagaglio formativo diverse tecniche che variano da quelle tipiche del counseling, come l'ascolto attivo o la riformulazione della domanda, a quelle più creative, come l'art-counseling, il disegno, le carte o la natura – come racconta una counselor intervistata.

La natura può essere utilizzata come elemento proiettivo, per cui la persona può vedere, può prendere spunto da aspetti emergenze naturali e ambientali, specchiarsi e usare quello che vede o anche quello che fa, immergersi nella natura, progredire fisicamente... Poi ho anche questa cosa che accompagno le persone su per i torrenti, quindi c'è l'elemento dell'acqua, la cascata, le rapide. C'è l'esperienza di contatto (1 BT, M, 62, laurea, nord, grande comune, attività secondaria).

Gli individualisti calibrano la loro attività sui loro impegni, dato che generalmente svolgono il counseling come attività secondaria (10 individualisti su 15), come racconta la prima counselor, o come attività durante la pensione, come racconta la seconda. Inoltre, non hanno un numero di clienti cospicuo e non sentono la necessità di ampliarlo. Alcuni esercitano la professione quando si presenta l'occasione.

Di sicuro il fatto di avere una professione pubblica di ruolo che mi impediva ovviamente di promuovermi, mi ha dato il privilegio di avere sempre un certo distacco, cioè di non dover dipendere dalla professione di counselor. Quindi ho sempre cercato di farla nel momento in cui le occasioni capitavano, in modo da farla al meglio (15 AM, F, 61, diploma, nord, grande comune, attività secondaria).

Ma guarda, siccome io per fortuna ho una mia posizione (pensione), quindi non è che devo... diciamo che mediamente cinque/sei ore a settimana la dedico al lavoro di counseling, poi dipende anche dai clienti (7 AC, F, 74, laurea, centro, grande comune, attività primaria).

L'elemento che più caratterizza gli individualisti è la tendenza a non svolgere un'intensa attività di promozione per diffondere cultura o per attirare nuovi clienti: seppur si occupino di creare una narrazione del counseling, lo fanno in maniera limitata per mancanza di tempo o per gli ostacoli che incontrano. Per esempio, alla domanda «Cosa fare per diffondere la cultura del counseling?» o «quali difficoltà hai incontrato nella tua professione?», due intervistate di cui si riportano le esperienze raccontano di accontentarsi:

Beh, le difficoltà non poche, perché come ti dicevo non la conosco questa professione, quindi, devi farti pubblicità... io probabilmente non l'ho fatta nei modi giusti perché non mi sono messa su internet... perché altrimenti avrei dovuto perderci troppo tempo... forse non ne avevo anche voglia... però ho cercato di farlo con il passaparola, qualche volantino, oppure negozi. Quindi attraverso questo mi sono arrivati clienti però non mi sono data da fare perché questi diventassero

tantissimi, anche perché non voglio essere sovraccaricata, mi piace farlo con moderazione (7 AC, F, 74, laurea, centro, grande comune, attività primaria).

Tra loro vi è la tendenza a non investire nella professione. Anche quando c'è possibilità di collaborazione gli individualisti finiscono per disinteressarsi. Le collaborazioni sono viste come risorsa per ampliare la propria attività che per creare rete e divulgare cultura:

Bisognerebbe portare avanti dei progetti. Io da questo punto di vista, ti dico, ho un po' di sensi di colpa perché lavoro e nel mio lavoro attuale, soprattutto dal 2020, da quando c'è stato il Covid, il lavoro nelle strutture è diventato molto più complesso, non mi lascia tanto tempo per questo pezzo (per l'attenzione alle collaborazioni)! (8 AC, F, 53, laurea, sud, piccolo comune, attività secondaria).

Indubbiamente l'impegno personale è indispensabile per promuovere reti e diffondere una cultura del counseling. Tuttavia, gli individualisti non considerano questo aspetto come il fulcro centrale della propria attività, come è emerso dalle interviste.

5. *Gli artigiani*

Quasi la metà degli intervistati (29 su 61) rientrano nella tipologia degli artigiani. La ripartizione per genere e per età è coerente con la distribuzione complessiva degli intervistati. Dei 29 artigiani, gran parte sono donne (25) e appartengono alla fascia di età centrale 50-65 (19), non c'è molta differenza sul titolo di studi: 14 hanno conseguito un titolo di studio secondario, 15 terziario, e sono quasi equivalenti i numeri di artigiani che svolgono la professione come attività principale e quelli che la svolgono come attività secondaria (15 i primi, 14 i secondi). In confronto al totale degli intervistati gli artigiani si incontrano più facilmente nei piccoli comuni (12), ma sono presenti anche nei centri di media grandezza (5) e in quelli di grandi dimensioni (11). Li troviamo distribuiti più equamente rispetto alle altre tipologie descritte nelle aree geografiche: sono presenti soprattutto nel Centro Italia (16) e nel Sud e nelle Isole (6), un po' meno nel Nord (6).

Una migliore distribuzione sul territorio nazionale è un elemento che caratterizza questa tipologia di counselor: la capacità di inserirsi nel

contesto sociale in cui operano. Molto probabilmente gli artigiani, più degli altri, riescono a superare quelle barriere culturali e quegli ostacoli, provenienti da stereotipi e dalla scarsa informazione: due fattori che nei contesti locali – come abbiamo visto – i professionisti incontrano.

La presenza sul territorio di counselor artigiani si distingue per la capacità di attivare e accogliere collaborazioni con altri counselor, professionisti, organizzazioni, istituzioni e aziende con cui entrano in contatto, come affermato da un'intervistata:

Ho già collaborato, come dicevo, con una psicoterapeuta, una psicologa, un'educatrice, una counselor formata con un altro approccio, quindi diverso dalla mia formazione, e devo dire che funziona meglio e mi piace molto il lavoro in team. Mi piace molto perché, secondo me, dà modo alla persona di avere una qualità di aiuto più ampia, più alta (21 BT, F, 56, diploma, sud, piccolo comune, attività principale).

Cooperare con altre figure professionali per loro è anche un'occasione di crescita personale e di miglioramento dell'offerta per i clienti: «più di una volta mi è capitato di lavorare insieme a degli insegnanti di yoga, degli operatori shiatsu, facendo anche dei workshop sinergici ... è anche un lavoro sia di crescita sia esperienziale. In quel senso è un'alleanza straordinaria»⁵. La collaborazione professionale è anche il segno concreto della consapevolezza dei propri limiti:

devo avere assolutamente a che fare con gli psicologi e gli psicoterapeuti perché se ho una difficoltà a volte io mi confronto pure loro, anche chi è ad esempio psicoterapeuta o psicologo infantile, neuropsichiatra infantile. Devo avere dei confronti perché se vedo che c'è una patologia e vedo che è grave io non posso entrare, quindi ho necessità di collaborare con anche altre aree, oppure anche con i coach per esempio (19 BT, F, 52, laurea, sud, piccolo comune, attività principale).

Nella tipologia degli artigiani, l'elemento che più li caratterizza è il senso di appartenenza all'associazione professionale. Sentono di far parte della stessa squadra dove ci sono compagni che condividono le stesse esperienze, con le stesse difficoltà, con i quali è possibile confrontarsi per trovare soluzioni o con cui costruire nuovi progetti. Appartenere all'associazione significa trovare:

⁵ 14 AC, F, 58, diploma, centro, piccolo comune, attività principale.

più valori aggiunti il senso di appartenenza, che è sicurezza, sicurezza di base, nel senso che io sono sotto un ombrello di protezione e quindi sicurezza di avere un minimo denominatore comune dei confini che sono garanzia. Quindi per me il confine non è più il senso del limite, ma proprio il senso della protezione, per cui io sto in quel confine, quel confine è una sicurezza, una protezione e una garanzia. Ed è anche un'occasione di scambio, di confronto in questo senso (2 AC, F, 59, laurea, nord, piccolo comune, attività principale).

Essere iscritto ad un'associazione significa sentirsi parte attiva nella diffusione della cultura del counseling, dare il proprio contributo a «far crescere anche l'idea, come si dice, una cultura del counseling»⁶.

I counselor artigiani sono attivi nella promozione della cultura del counseling non solo per aumentare la propria visibilità, ma anche perché sostengono l'aspirazione e l'obiettivo di maggiore riconoscibilità e valorizzazione della professione del counselor.

noi abbiamo davvero tanto lavoro da fare per farla venir fuori, per farla conoscere alla gente, per farla uscire sui giornali, in questo senso un'associazione dà la forza per fare un lavoro che a livello individuale è impensabile e l'ascolto che può avere un'associazione, la risonanza che può avere un'associazione, un singolo non la potrà mai avere (2 AC, F, 59, laurea, nord, piccolo comune, attività principale).

La capacità di inserirsi nel contesto e, quindi, di muoversi da protagonisti nello spazio sociale in cui si trovano deriva – molto probabilmente – dal loro percorso professionale che li ha portati a personalizzare l'attività:

io sono un counselor definito, sì, a livello professionale sono un counselor professionista, però chiaramente il mio approccio, anche perché sia Roger che Bern dicevano sì, noi vi diamo la base, voi divertitevi e create il vostro. Anche l'approccio che scegli deve aiutarti a far emergere il tuo stile. Ancora me lo sto creando piano piano, anche in base alla clientela, all'esperienza che sto facendo (19 BT, F, 52, laurea, sud, piccolo comune, attività principale).

Coerentemente con quanto detto sopra anche i loro interventi non rientrano dentro una routine standardizzata ma cercano di portare novità per rispondere in modo sempre più adeguato alle esigenze e bisogni espressi dalla società.

oggi bisogna osare, lanciarsi e anche essere proattivi nel senso di vedere quali possono essere le realtà che possono avere bisogno di quelle

⁶ 19 BT, F, 52, laurea, sud, piccolo comune, attività principale.

competenze per essere io ad andare in modo propositivo e non aspettare a casa che mi venga da chiamare. Insomma, quindi io mi sono fatta venire delle idee su quali fossero i contesti ai quali potessero interessare le mie competenze. Ho iniziato a proporre dei progetti e devo dire che poi tutti sono andati come io avevo immaginato, però mi sono sentita molto proattiva nel proporre le mie idee e quindi nel fare vedere agli altri quello che io potevo avere da offrire. Convincerli ad andare in quella direzione (14 AC, F, 58, diploma, centro, piccolo comune, attività principale).

Collaborare con figure professionali differenti, trovare il grimaldello per inserirsi nei contesti e promuovere nuova progettualità, essere capaci di personalizzare il proprio operato sono tutte azioni che richiedono una forte padronanza delle tecniche. Gli artigiani, infatti, dichiarano di sapere muoversi tra approcci differenti:

Le mie tecniche sono miste perché arrivo da un mondo di varie conoscenze, sto ancora crescendo e sto continuando a studiare perché non si finisce mai di imparare. Proprio ieri sera ho avuto un confronto con altri colleghi che fanno tante altre cose e devo dire molto interessanti (19 BT, F, 52, laurea, sud, piccolo comune, attività principale).

Inoltre gli stessi counselor sono molto attenti alle nuove attività formative, sia per consolidare le proprie abilità e competenze sia per esplorare e cercare ispirazione da saperi diversi dal loro.

La formazione continua, anche secondo me, [...] è anche un modo per ritrovare la centratura nel ruolo, cioè nel senso che è come se attivassi mentalmente questo modo di pensare, questo modo di essere e quindi sono una counselor e quindi il comprendere cose nuove, il sapere mi fa stare più tranquilla anche nel mio ruolo perché posso avere [...] altre competenze da mettere a disposizione delle persone che incontro (BT 21, F, 56, Diploma secondario superiore, Sud, piccolo comune, attività principale).

La tipologia degli artigiani rappresenta quei counselor che vivono la professione come una vera e propria vocazione. Per loro, il counseling non è solo un lavoro, ma un modo significativo e concreto per contribuire alla società e alle vite delle persone. Questa dedizione si riflette in diversi aspetti della loro pratica professionale. Impegno e dedizione: gli artigiani dedicano molto tempo ed energie al miglioramento continuo delle loro competenze, frequentano corsi, si aggiornano, cercano costantemente

nuove tecniche per affinare la loro pratica. Relazione con i clienti: gli artigiani sviluppano relazioni significative con i loro clienti, sono empatici, pazienti e pronti ad ascoltare, creando un ambiente sicuro e di supporto personalizzato per i loro clienti.

Contributo alla comunità: non si limitano a lavorare individualmente con i clienti, sono anche interessati ad avere un impatto positivo sulla comunità nel suo insieme. Possono essere coinvolti in progetti sociali, collaborare con organizzazioni o aziende dove offrire i loro servizi. Passione e vocazione: per gli artigiani, il counseling si traduce in una pratica professionale che va oltre l'aspetto economico. Vedono il loro lavoro come un modo per realizzare se stessi e per svolgere un ruolo costruttivo nella società. Questa visione li spinge a dare il meglio di sé e a cercare sempre nuove modalità per essere utili. Emerge chiaramente dalle parole di quest'ultima intervistata:

Per me il counseling, lo dico sempre, tante volte non la vedo neanche come una professione, nel senso che mi sento proprio che mi diverto a svolgere questa professione. La vivo come un mio talento che coniugo nella mia vita (2 AC, F, 59, laurea, nord, piccolo comune, attività principale).

6. La cultura del counseling e le rappresentazioni dei counselor

Il counselor, nelle descrizioni di tutti gli intervistati, appare una professione definita che ha regole di ingaggio con i clienti, tecniche e strategie di ascolto, tempi di applicazione determinati e circoscritti, percorsi formativi e associazioni professionali (come REICO). La cultura del counseling prende forma attraverso le rappresentazioni sociali (Moscovici, 2005) che i counselor ne danno. Attraverso la loro interpretazione rendono familiari a quanti li incontrano i significati della professione. Questa è una grande responsabilità perché questi professionisti con la loro azione sociale, che emerge nel lavoro che svolgono e nelle relazioni che instaurano e contribuiscono alla costruzione della cultura del counseling. Così è nella realtà quotidiana che i counselor vanno a costruire un immaginario sociale (Taylor, 2006), quando condividono i significati della loro pratica e quando permettono agli altri soggetti sociali di comprendere il loro punto di vista.

Uno dei punti centrali che veicola la cultura del counseling è la

costruzione della relazione con il cliente durante la quale, attraverso i diversi approcci e tecniche, è attivato un processo riflessivo di *de-embedded* (decostruzione) e *re-embedded* (ricostruzione) identitari che caratterizza la società attuale (Giddens, 1990). Mentre entrambe le dinamiche nella normalità sono autonome e rischiano di sfociare nelle derive e nelle incertezze dell'individualismo (Beck, 2001), la costruzione e ricostruzione identitaria inserita in una relazione di counseling trova un accompagnamento che supera i pericoli della solitudine e stimola l'attivazione positiva di una conversazione interiore per ritrovare equilibri perduti (Archer, 2006).

Alcuni elementi che costituiscono la relazione d'aiuto richiamano un'educazione alla socialità e un recupero della socializzazione. Nel mantenimento della distanza tra counselor e cliente si incontra – ad esempio – l'esigenza di limitare il coinvolgimento per rispettare i limiti degli spazi di intimità, all'interno dei quali gli individui decidono quanto concedere dei propri segreti ed entro quale cerchia sociale far entrare gli altri (Simmel, 1999). In altri casi le tecniche di ascolto portano le persone ad attivare una nuova fase del continuo processo di socializzazione (Berger, Luckman, 1966) che offre ai clienti l'opportunità di assumere nuovi comportamenti e nuovi stili di vita.

Dai comportamenti e dagli atteggiamenti, dalle azioni e relazioni dichiarati nelle interviste emergono quattro stili che possono mostrare i counselor: apprendisti e insicuri, individualisti e artigiani. Si formano entro situazioni e sfide concrete, attraverso la ricerca di soluzioni e strategie. Le pratiche quotidiane con cui si esercita la professione costruisce la plurale rappresentazione sociale del counselor. Si parte da una base teorica e da un riferimento comunitario (come quello offerto da un'associazione professionale) per poi diversificarsi a seconda dei contesti sociali, dove si incontrano altri soggetti sociali, dove emergono bisogni precisi, a seconda delle caratteristiche personali che portano a una maggiore capacità di cooperazione o maggiore investimento individuale.

Questi risultati raggiunti costituiscono una base per ulteriori approfondimenti per comprendere meglio quanto siano le motivazioni del soggetto a sostenere le strategie di azione, le aspirazioni e le caratteristiche personali e per esplorare quanto la rappresentazione di una professione possa essere influenzata dalle strutture sociali, culturali, economiche che portano diversificare il modus operandi dei soggetti.

Riferimenti bibliografici

- Archer M. (2006). *La conversazione interiore*. Trento: Erickson.
- Berger L.P., Luckmann T. (1966). *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*, Barcelona: Penguins Books.
- Beck U. (2001). *L'era dell'è*. Trieste: Asterios.
- Bourdieu P. (2001). *La distinzione. Critica sociale del gusto*. Milano: Feltrinelli.
- Ceri P. (2002). *Movimenti globali. La protesta del XXI secolo*. Roma-Bari: Editori Laterza.
- Cesareo V., Vaccarini I. (2012). *L'era del narcisismo*. Milano: FrancoAngeli.
- Giddens A. (1990). *La costituzione della società*. Torino: Einaudi.
- Goffman E. (2013). *Frame Analysis. L'organizzazione dell'esperienza*. Roma: Armando Editore.
- Griswold W. (2005). *Sociologia della cultura*. Bologna: Il Mulino.
- Habermas J. (2020). *Teoria dell'agire comunicativo*. Bologna: Il Mulino.
- 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.
- Minardi E. (2011). *Fare cultura oggi: ripartire dalla società civile e dalla sussidiarietà*. Faenza: Edizioni Homeless Book.
- Moscovici S. (2005). *Le rappresentazioni sociali*. Bologna: il Mulino.
- Myers J.E., Sweeney T.J. (2008). Wellness counselling: the evidence base for practice. *Journal of counseling & Development*, 86, 482-493.
- Rosa H. (2015). *Accelerazione e alienazione. Per una teoria critica del tempo nella tarda modernità*. Torino: Einaudi.
- Simmel G. (1996). *Sull'intimità*. Roma: Armando Editore
- Taylor C. (2005). *Gli immaginari sociali moderni*. Milano: Booklet.