

IL SISTEMA INDIVIDUO

Il consulente sistemico-relazionale

- Sia con il singolo individuo che con la famiglia, coniuga l'attenzione al mondo interno del cliente (credenze, convinzioni, valori) con l'interesse per la sua rete relazionale significativa (dinamiche e strutture delle interazioni).
- Valorizza il ruolo attivo del cliente stesso nella sua costruzione del mondo e dei suoi significati (processi evolutivi e coevolutivi).
- Restituisce un ruolo di primaria importanza alla domanda ed al suo potenziale chiarificatorio e di sviluppo.
- Il consulente, con l'ascolto attivo del cliente e con domande, verifica, modifica ipotesi di lavoro, implementando nel cliente l'autoconsapevolezza e l'autodeterminazione necessarie ad organizzare al meglio le risorse.

Primo contatto

- Generalmente il primo appuntamento viene concordato con un breve contatto telefonico.
- Se il primo contatto telefonico avviene tramite una segreteria, il consulente predisporrà una breve scheda telefonica che l'operatore compilerà di volta in volta (ad es. nome, recapito del chiamante, tipo di problema).
- Sia il consulente che il cliente si fanno un'immagine dell'altro, immagini che guideranno il primo incontro.

Il consulente può seguire una griglia nella richiesta di informazioni:

- come la persona è venuta a conoscenza del servizio
- chi è l'eventuale inviante
- quali sono le motivazioni generali della richiesta

Il consulente può valutare l'opportunità di invitare insieme al cliente le altre persona coinvolte, lasciando piena facoltà al cliente di aderire alla proposta o di respingerla.

Il primo incontro

- Il modo in cui il cliente si presenta fornisce le prime informazioni: l'aspetto curato o trasandato, l'abbigliamento e la capigliatura semplici o alla moda, la presenza di tatuaggi o piercing, veicolano come il cliente si percepisce e desidera essere percepito.
- L'espressione del viso, il contatto oculare, la stretta di mano, la postura del corpo, i movimenti volontari e involontari, contribuiscono a formare nel consulente una prima immagine e una prima ipotesi sulla personalità del cliente.

La formulazione del progetto di aiuto

- Descrizione delle difficoltà che il cliente sta affrontando.
- Gli effetti che produce nella sua vita, attraverso l'analisi delle aspettative.

- Accordo sulle procedure di base, obiettivi, tempi.
- Incremento delle considerazioni che facilitano la comunicazione.
- Con la riformulazione si restituisce al cliente il senso dell'incontro.

Gli incontri successivi

- Il consulente sceglie le mappe che ritiene utili per accompagnare il cliente nell'esplorazione del problema e delle risorse disponibili.
- La scelta delle mappe utili è legata alle premesse del consulente alla formulazione delle ipotesi conseguenza dell'ascolto attivo del cliente, all'interno di un rapporto di empatia e fiducia.

Punto di partenza:

- La famiglia
- L'ambito di realizzazione personale scolastico/professionale
- La rete informale extrafamiliare

La famiglia

- Costituisce la rete primaria, attuale o introiettata, di ciascun individuo e le sue dinamiche sono connesse a quelle individuali.
- Quando il consulente parla dovrà considerare le oscillazioni tra autonomia e appartenenza, con domande sugli atteggiamenti dei componenti familiari circa le difficoltà individuali.

“Chi sembra più preoccupato?”

“Chi appare più distante?”

“Con chi sente di poter condividere le proprie ansie?”

“Chi pensa non ce la faccia da solo o chi invece ritiene che dovrebbe farcela da sé a tutti i costi?”

Lavoro

- Il lavoro è un potente qualificatore sociale, concorre a determinare la posizione dell'individuo a livello economico, socio-culturale, influenzando in modo determinante sull'immagine di sé.
- Nella dimensione relativa alla professione inoltre transitano aspettative, aspirazioni, progetti, paure e speranze non solo individuali, ma anche del sistema del quale la persona fa parte.

“Come ha scelto l'attuale lavoro?”

“Chi ha consigliato o sconsigliato al cliente di cambiare lavoro?”

“Quali sono le persone che apprezzano ... disprezzano ... ignorano il lavoro che svolge?”

“Quale professione vorrebbe svolgere?”

“Quali capacità ritiene sarebbero utili per quel dato lavoro?”

La rete extrafamiliare

- La percezione della limitazione o della scarsa qualità delle relazioni, nella rete informale amicale, possono rappresentare lo sfondo o la sostanza della difficoltà portata dal cliente.
- L'ultimo quadrante della riflessione congiunta con il cliente, può riguardare la capacità di attivare una domanda di aiuto mirata ad ottenere un determinato servizio, tra quelli disponibili sul territorio.
- Esaminare insieme sia l'efficacia delle strategie di coping che la misura dell'integrazione dell'individuo nella comunità allargata della quale fa parte.
- *“Quali sono le persone sulle quali sente di poter contare fuori dalla famiglia?”*
- *“Chi è che ascolta ... sostiene ... critica ... fornisce aiuti pratici?”*
- *“Quali strategie adotta per stringere nuove relazioni: passive (l'attesa) ... attive (ricerca e iniziativa) ... casuali?”*
- *“Come pensa di essere visto da una persona nuova?”*

L'ultimo incontro

- L'obiettivo del counselling sistemico-relazionale non è legato alla guarigione o alla soluzione esecutiva del problema, ma allo sviluppo del senso di autoefficacia che consente al cliente di affrontare e risolvere autonomamente il problema.
- È necessario che il consulente congedi il cliente quando diviene capace di inserire, nella propria narrazione, una nuova visione del problema e delle sue soluzioni, anche se si trova ancora lontano dal realizzarle fattivamente.