

- mantenere un'intenzione autentica di comprendere l'altro nella sua soggettività, cogliendo i significati che la situazione ha per il cliente
- controllare il *setting*

Nel counseling, così come in mediazione, l'attenzione è rivolta esclusivamente al cliente ed ai suoi bisogni, ed è a questi che l'operatore, il mediatore devono prestare attenzione. Nella percezione dell'altro, dei significati e dei vissuti che l'altro attribuisce alla situazione, tuttavia, vi è un primario ostacolo per l'operatore: la personale implicazione emotiva. Si tratta di quegli ganci emotivi che coinvolgono a tal punto l'operatore da non consentirgli più una operatività obiettiva e che quindi lo fanno andare oltre il rapporto empatico. Ciò che interviene è la propria *soggettività* attraverso la quale si assegna a ciò che viene detto o fatto dei significati personali, investendo il reale di ciò di cui "si crede" anziché percepirlo così come "oggettivamente è per l'altro".

Tali distorsioni della realtà, però, non avvengono solo ad opera di una personale implicazione emotiva, è importante infatti tenere presente che le nostre "normali" opinioni, le nostre credenze, preconcetti, pregiudizi operano distorsioni inconsce. Connesso a tale osservazione è il concetto di "induzione". Si ha induzione nel momento in cui si orienta la risposta dell'altra persona, si tratta di una forma di suggestione non voluta, né cosciente. Esiste un tipo di suggestione involontaria nella formulazione della domanda, nella voce, nella mimica, nello sguardo, nel gesto, nell'atteggiamento complessivo (atteggiamenti detti induttori) che orienta la risposta del cliente (risultato indotto) senza che egli si renda conto di questa suggestione. L'atteggiamento induttore deriva da suggestioni inconsapevoli e involontarie le quali a loro volta dipendono dal sistema concettuale e valoriale di riferimento e dagli atteggiamenti impliciti nella relazione con gli altri. Il nostro modo di pensare ed agire si rifà ad un sistema di concetti e di valori che riflettono il nostro modo di determinare il reale, di viverlo, di giudicarlo. Questo sistema è frutto sia di significati personali che psicosociali e culturali relativi, cioè al gruppo sociale a cui apparteniamo. Anche i nostri atteggiamenti personali spontanei ed abituarini possono essere di ostacolo alla piena espressione dell'altro. E' dunque importante che l'operatore, il mediatore, sia in

grado di controllare l'interazione, i suoi atteggiamenti in modo da continuare a dirigere il processo senza creare reazioni indotte. Per tale ragione si comprende quale sia l'importanza di sapere quali sono i "mondi" consci ed inconsci che ci muovono, l'importanza del lavoro su di sé al fine di poter cogliere la reale situazione dell'altro così come da questi vissuta. Ecco che accanto al lavoro su di sé sono importanti le tecniche a cui poter far riferimento durante il percorso di mediazione.

Riguardo alle tecniche considerate in senso stretto come l'acquisizione di strumenti da utilizzarsi, importante è l'uso della "riformulazione"<sup>1</sup>. La riformulazione consiste nel ridefinire con altre parole, e in maniera più concisa, più sintetica, più chiara o più deformata, ciò che l'altro ha appena detto, in modo che l'operatore ottenga l'accordo del cliente su quanto egli volesse realmente esprimere. In questo modo l'operatore dà prova di avere ascoltato e compreso senza il timore di avere interpretato diversamente da quanto volesse esprimere il cliente, o dando al cliente il controllo su quanto egli stesso può aver "indotto" nel mediatore. Inoltre, consente di mettere in luce gli argomenti affrontati chiarendo quanto deve essere ancora trattato e dando una direzione al percorso. Con questa tecnica prende forma in modo esplicito quanto sotteso nella teoria centrata sul cliente è ciò che la sola persona in grado di "sentire" la situazione in tutta la sua profondità esistenziale è il cliente stesso. La riformulazione non ha solo l'obiettivo di essere riflessione attiva per l'operatore, ma anche riflessione attiva per lo stesso cliente. Attraverso la riformulazione l'operatore funge da specchio per il cliente, in quanto il proprio vissuto gli ritorna dall'esterno e ci si riconosce. Ciò produce un impatto in chiave di riflessione razionale, consentendo al cliente di poter acquisire una maggiore consapevolezza ed una nuova visione della propria situazione, oltre alla rassicurazione di essere stato accolto ed ascoltato dall'operatore. E' importante che la riformulazione non sia solo "intellettuale", cogliendo il senso razionale del contenuto, ma anche "emozionale" in grado cioè di andare alla ricerca dei significati soggettivi, dei vissuti e degli affetti che emergono dal racconto dell'altro. Per poter essere in grado di cogliere i "sentiti" dell'altro bisogna essere in grado di incontrare prima se stessi.

<sup>1</sup> Può anche essere definita *reframing*, *looping*, riassunto, parafrasi, perifrasi, specchio, ecc. a seconda dei modelli di mediazione familiare cui si fa riferimento.

si a livello affettivo. In questo assume un ruolo importante la formazione e la continua auto-formazione. Se ci si abitua a negare la voce delle proprie emozioni, si tende ad essere molto rigidi nell'ascolto delle emozioni altrui.

Importante, nel colloquio di aiuto, è anche l'uso delle domande. Le domande sono utili nel colloquio non solo per ricevere informazioni ma anche per facilitare la narrazione del cliente, fornendogli una traccia da seguire. La traccia che il mediatore suggerisce, viene anch'essa delimitata dalla volontà del cliente, il quale deve sempre avere la possibilità di riuscire ad eludere domande percepite come troppo "intime", troppo "taglianti", troppo ansiogene.

Altro strumento è quello dei feedback. Il feedback indica il processo di comunicazione che informa chi invia un messaggio dell'effetto che questo ha prodotto nel ricevente. I feedback, o informazioni di ritorno, sono importanti rimandi che vengono dati soprattutto al fine di rinforzare l'autostima dell'altro in una fase importante di cambiamento. Sono di solito feedback positivi, ma possono anche essere costruttivamente critici. Importantissimo, nel percorso formativo, è centrare gli allievi sul corretto utilizzo dello strumento dei feedback fin dalle prime simulazioni del percorso di mediazione familiare, infatti se ne approprieranno immediatamente per riuscire a costruire insieme ai colleghi il proprio percorso di auto-formazione. Si suggerisce loro di segnalare ai colleghi in formazione solo quanto osservato di positivo, di eventualmente segnalare quanto di negativo viene osservato solo sotto forma di critica costruttiva e non di giudizio o rimprovero. Il feedback è dunque fonte di auto-conoscenza ad alcune condizioni. In primo luogo il ricevente deve essere in grado di accettarlo ed accoglierlo, considerandolo un arricchimento per sé, un contributo alla sua auto-scoperta e non un attacco alla propria personalità (o la sua demolizione). In secondo luogo, ma fondamentale, il feedback deve tenere conto dei bisogni di chi lo riceve e del momento presente fuori da ogni logica di giudizio e generalizzazione. Infine, gli strumenti utili al lavoro su di sé in un percorso di formazione sono:

-Il raccontarsi: l'autobiografia come cura di sé. Quando andiamo alla ricerca del nostro passato, tra memoria e ricordi, ci prendiamo cura di noi,