

Counseling: significati e funzioni di un servizio di qualità

Guido Sarchielli
Università di Bologna

Avevo preparato un intervento sulle tematiche dei servizi di qualità selezionando alcuni aspetti particolari che però ora potrebbero sembrare marginali rispetto al dibattito. Gli stimoli emersi mi spingono ad aggiustare il tiro perché è inevitabile - come è stato sollecitato da Soresi - che in queste occasioni si debbano fare delle dichiarazioni iniziali ben precise per poi riprenderle e argomentarle. In tal senso come affermazione iniziale devo dire che un conto è la questione dell'orientamento (affrontata nei termini di grandi piani di azione di natura preventiva, con una certa base procedurale, metodologica e istituzionale; essi rappresentano il contesto di riferimento nel quale intervenire con azioni professionali di natura qualitativa più elevata che coinvolgono specialisti o comunque dei professionisti particolarmente preparati in ambiti ristretti) e un conto è parlare di counseling.

Per me il counseling rappresenta una categoria speciale di azione professionale. In realtà, oggi stiamo ragionando in parallelo su due "oggetti" che pur essendo interconnessi hanno una loro particolarità e distintività. Del resto, le presentazioni che sono state fatte a partire da quella della professoressa Nota, ci mostrano come, se ci soffermiamo sulla questione del counseling bisogna fare a una serie di distinzioni e approfondimenti, in quanto un conto è il counseling filosofico, un conto è il counseling spirituale e un conto è il counseling dei processi decisionali e della costruzione dei processi della propria vita: sono azioni diverse (sul piano dell'oggetto, del metodo, degli obiettivi, della qualità della relazione...) di cui essere consapevoli anche per fare un'operazione di "pulizia mentale" rispetto al tipo di utenti e di problematiche da affrontare. Anche qui rilevo una contrapposizione tendenziale: un conto è aiutare le persone che comunque hanno risorse e un percorso relativamente privilegiato che sono solo da sostenere nel loro "cammino" verso la meta professionale e un conto è viceversa aiutare persone realmente svantaggiate, che sono a rischio di insuccesso, che si trovano in gravi difficoltà e hanno carenze di vario tipo.

Una seconda affermazione preliminare concerne il fatto che certamente le pratiche di orientamento sono state costruite, come tutte le pratiche, in un percorso storico (e teorico) molto lungo e che oggi evidentemente vanno

verificate alla luce del cambiamento degli oggetti sociali (persone, contesti formativi, lavorativi, regole, ecc.) su cui queste pratiche sono intervenute. Non mi scandalizzo del fatto che si debba, soprattutto in un contesto universitario, provvedere con una velocità maggiore di quanto non stia succedendo, a degli adattamenti per quanto riguarda la costruzione della vita professionale. Tuttavia, bisogna anche mettersi d'accordo; ciò nel senso che, è vero che la realtà sociale produce effetti molto incisivi e diversificati rispetto al passato, però alcuni "fondamentali" (sulla conoscenza delle persone, sulle identificazione delle esigenze, sulle modalità di aiuto, sulle componenti cognitive ed emotive delle decisioni, ecc.) restano abbastanza identificabili. Oggi semmai potremmo dire che è una questione di dosaggio. Ad esempio, quando diciamo che l'orientamento classico aveva un'impostazione di natura misurativa, stiamo facendo delle estremizzazioni perché poi in realtà non era completamente vero neppure nei decenni passati. Oggi sicuramente c'è un problema di maggiore focalizzazione sulle risorse della persona, sul potenziamento di tali risorse e questo aspetto a mio avviso produce una serie di conseguenze operative se ragioniamo in termini di servizio alle persone (ma non voglio arrivare subito a questo momento applicativo).

Mi piacerebbe sottolineare alcune caratteristiche sulle quali credo sia necessario trovare una condivisione. Siccome i vari interventi si sono concentrati su questa figura di counselor, a me pare che non si debbano far perdurare degli equivoci. Non mi meraviglio che nelle riviste mediche si stia parlando di counseling; si sta utilizzando semplicemente una parola nuova che nel passato era assorbita ed intrinseca alla questione della relazione medico-paziente. Chi è nell'ambito della medicina, sia come formazione o come facoltà in cui insegna, sa che è sempre stato un problema cruciale il problema della compliance medica, il problema della gestione dei farmaci, ecc. Il counseling medico, al di là del nominalismo, non è certo una novità. E lo stesso potrebbe dirsi per diverse altre delle espressioni sentite oggi di "*counseling + un qualche aggettivo*" (filosofico, economico, ecc.). Quindi non vorrei che venisse enfatizzata troppo la dimensione di novità di questa figura, in primo luogo perché è erroneo, e, in secondo luogo, perché – e questa è un'altra delle mie dichiarazioni di base - penso che nella formazione dello psicologo (seppure debba essere migliorata), c'è tutto quanto il necessario per intervenire nell'area counseling. Non sto parlando dello psicoterapeuta evidentemente, ma dello psicologo che ha costruito la sua formazione non esclusivamente sulle nozioni psicologiche, ma anche sulle problematiche della vita della persona che è fatta di interazione sociali, di interazioni con gli altri, di interazioni con l'ambiente, ecc.

Vengo allora a trarre alcune considerazioni sulla questione dei servizi: se è vero che è necessario procedere al potenziamento delle risorse personali, l'orientamento e, a maggior ragione, il counseling hanno gli strumenti

concettuali e metodologici per far ciò e in tal senso appartengono alla famiglia delle "professioni di aiuto". Penso che l'orientamento debba essere considerato - se vogliamo continuare ad utilizzare questo termine un po' obsoleto - fra le professioni di aiuto valutando però con attenzione le conseguenze di tale definizione.

Concluderò l'intervento accennando ai servizi e in qualche modo ai livelli essenziali di prestazione anche all'interno dei servizi di orientamento. Naturalmente, parlando di servizi alla persona vi è il problema di "chi paga", ma questa è una questione da trattare a parte.

Se c'è questo problema di focalizzarsi di più sulle risorse della persona e quindi promuovere dei contesti utili al suo sviluppo (siano essi educativi, universitari e lavorativi) occorre considerare i processi di autoconsapevolezza che possono aiutare le persone a valorizzare il loro cammino in una data situazione. Semmai il problema è quello di creare/tener conto delle tipologie empiriche, concrete in modo da cogliere le particolarità dei differenti gruppi sociali e poter rispondere in maniera più appropriata alle loro esigenze. Comunque, questo problema di attivazione di percorsi di autoconsapevolezza e l'attenzione che andrebbe posta su come integrare le conoscenze dell'orientamento con i normali percorsi di formazione sia nella scuola secondaria che nei contesti universitari, è un aspetto che resta molto importante per caratterizzare un servizio, ad esempio, in ambito scolastico-formativo. Ma non mi soffermerei su questo perché a me pare che la questione fondamentale sia quella che è stata sollevata dal collega del Cun che pone un problema di "omogeneizzazione delle politiche" a livello italiano. In tal senso, credo che si debba confermare una responsabilità istituzionale forte del sistema dell'education ma anche del sistema universitario e lavorativo nei confronti di servizi orientativi che possono essere attuati per supportare i percorsi professionali, i percorsi delle persone nel contesto sociale. Stiamo ragionando di un particolare tipo di servizio alla persona che deve avere le caratteristiche, da un lato, di riconoscibilità e, dall'altro lato, di accessibilità. Quindi rispetto a quando Soresi poneva la questione se occuparci solo di uno o più tipi di attività (orientamento / counseling), si potrebbe dire che l'orientamento dovrebbe essere un servizio universalistico, mentre il counseling è un problema di specializzazione di risposte professionali, per categorie di target particolari. Contrapporre i due vuol dire fare un errore dal punto di vista della diagnosi sociale dei problemi. In realtà, sono due tipi di azione che dovrebbero essere posti anche fisicamente in un contesto di accessibilità logistica. In questo senso l'orientamento andrebbe ridefinito come un "sistema di servizi" deputati al presidio e potenziamento delle risorse personali, al sostegno, all'accompagnamento che sono azioni di natura psicosociale. Se per gli psicologi queste attività "fanno schifo" perché non sono azioni di tipo psicoterapeutico è un errore che loro commettono. L'oggetto

sociale (le persone in difficoltà, le persona in crescita, le persone che vogliono fare progetti, che si vogliono inserire ecc.) fa intravedere una domanda di sostegno e prevede un insieme di risposte, alcune delle quali sono di natura specialistica professionale psicologica, altre sono di differente natura. Credo che la capacità dello psicologo di "nominare" questi differenti tipi di azione e specializzarsi dal punto di vista tecnico per rispondere sia molto elevata (io sono tra quelli che pensa che non esiste un unico tipo di psicologo professionista; nel libro che scrissi tanti anni fa feci riferimento "alle professioni dello psicologo" non "alla professione dello psicologo").

Va sottolineata naturalmente una conseguenza di tipo operativo, cioè questa struttura che è capace di offrire una polivalenza di azioni di servizio, che cosa dovrebbe considerare? Intanto considerare quello che in parte è stato detto dell'intervento iniziale di Soresi e cioè il fatto che vi è una differenziazione forte di esigenze e di risposte da dare alle persone. Il vero punto di novità di questi ultimi anni rispetto alla forza lavoro e rispetto alle persone che vogliono andare a lavorare è l'aumento del grado di eterogeneità interna. Ciò nel senso che le storie personali diventano l'unico criterio in base al quale fare una valutazione di questo percorso, di queste possibilità di percorso e di successo; il che porta a enfatizzare uno dei requisiti che un servizio di orientamento dovrebbe presentare, cioè la gamma delle risposte ad un tasso elevato di diversificazione. Da questo punto di vista le cose naturalmente vengono anche molto complicate se consideriamo che si stanno già affacciando alle scuole superiori gruppi etnici, religiosi e culturali che prima non c'erano e che presto arriveranno anche all'università e ciò renderà in primo piano una sorta di multiculturalismo anche le risposte di orientamento. Tralascio il fatto che ci sono delle caratteristiche che definiscono la qualità dell'intervento professionale di un intervento di orientamento professionale e di counseling se vogliamo di natura universalistica; una già l'ho detta, l'accessibilità, l'altra importante è l'integrazione, cioè la capacità di integrare differenti tipi di risposta. In tal senso, occorre riflettere sul grado specialismo nei vari tipi di intervento di natura orientativa e nelle metodologie di qualità da adottare in risposta ai bisogni.

Diverso è se vogliamo fare un ragionamento sul counseling psicologico inteso come più vicino alle componente clinica o addirittura psicoterapica. A livello generale nel campo della tassonomia si possono concepire: il counseling dell'education, il counseling di carriera e il counseling personale. Sono etichette molto vaste che possono riassorbire gran parte delle specifiche denominazioni che vengono oggi presentate. Accanto a questi elementi quali l'integrazione, la continuità dei servizi, ecc., ovviamente ci sono degli elementi che danno qualità in relazione alla struttura del servizio, quali i requisiti organizzativi, infrastrutturali, ma poi, arriviamo a un punto fondamentale, quello delle competenze. Qui bisogna essere chiari, continuiamo a vari livelli a

confondere le competenze con le conoscenze, è un dizionario semantico che ancora non ci è completamente entrato nella testa, non ci è familiare. Lo schemino che è stato proiettato prima, che riproduceva il modello del "tempio greco" di Robert Roe, ci dice che necessariamente le competenze scattano ad un certo punto che c'è prima un insieme di conoscenze, caratteristiche cognitive, atteggiamenti, altre caratteristiche personali, ecc.; quindi non facciamo confusione perché altrimenti cosa accreditiamo? della buona volontà? In realtà, noi dobbiamo accreditare le cose che si sanno fare, che sono evidenziabili in termini di comportamenti in cui si può immaginare una "commissione virtuale" che ti vede all'opera e valuta il tuo grado di padronanza. Ovviamente noi non ce lo possiamo permettere, ma, ad esempio adesso gli infermieri iniziano a preparare le loro competenze, come ad esempio si mette un catetere, attraverso il fatto che esistono dei manichini elettronici che forniscono la risposta umana e quindi si impara e sperimenta sul campo la competenza. Quindi il problema è di come identificare questo tipo di competenze che vogliamo accreditare. Questo sicuramente è una delle questioni importanti su cui fare un ragionamento e prendere delle decisioni; a maggiore ragione se dovessimo fare una politica che coinvolge moltissime persone, e non possiamo erogare un servizio approfondito e di qualità solo a distanza. Il problema è di natura teorica e pratica, e va risolto per poter arrivare a proporre concrete azioni coerenti con le esigenze delle persone, e dei gruppi sociali. Da questo punto di vista è chiaro che vanno identificate le competenze prioritarie soprattutto partendo dal presupposto che le due dimensioni di azione (quelle dell'orientamento e quelle del counseling) presentano dei "pacchetti di competenze" abbastanza differenti. Il modello di apprendimento professionale e di pratica operativa che è stato citato rappresenta uno schema importante da cui partire ma va probabilmente specificato, come è stato fatto in ambito europeo con il modello EUROPSY. Esso è partito come una sorta di tassonomia abbastanza "vuota" poi è stato progressivamente specificato nei vari settori, ma con degli esempi concreti. Ad esempio, la competenza "definizione degli obiettivi" per uno psicologo che fa attività nella scuola o per uno che fa attività nel mondo del lavoro è concettualmente lo stesso tipo di procedura ma concretamente diviene una realtà operativa che va a differenziarsi in base al contesto, agli interlocutori, alla natura del problema, ai tempi di risposta, ecc.