

LE RELAZIONI DI AIUTO: ASSISTENTI SOCIALI E COUNSELLOR SISTEMICI A CONFRONTO

a cura di Alessandra Tonazzo

Tra le professioni di aiuto, quella dell'assistente sociale e del counsellor sono molto vicine, in quanto utilizzano entrambe come strumenti principali l'ascolto, il colloquio e la relazione. Laura Formenti¹ propone un' interessante classificazione delle relazioni di cura-aiuto, a partire dal tipo di interazione che si crea tra chi chiede aiuto e chi dà l'aiuto:

Tipo A. la relazione con un Sapere più grande, ovvero la relazione professionale tra l'esperto e l'utente incompetente, il primo portatore di un Sapere assoluto, rispetto al quale l'utente è in posizione di sudditanza, passivo;

Tipo B. la relazione istruttiva, ovvero quella tra l'esperto che dà istruzioni e prescrive comportamenti e un utente collaborativo in posizione di "rifugio"; il primo si presume che conosca i passaggi da compiere perché l'altro arrivi a stare bene o risolva il problema;

Tipo C. la relazione centrata sul cliente, in cui l'esperto si mette in ascolto e cerca di aiutare l'altro ad esplicitare i bisogni e desideri, ad individuare le aree problematiche e le possibili soluzioni, a trovare da sé le risorse e le risposte;

Tipo D. la relazione generativa, ovvero quella che ricerca le possibilità (ancora) inesprese, delle quali nessuna delle persone coinvolte è consapevole prima della relazione. "come faccio a sapere cosa penso se non ho ancora parlato con nessuno?", diceva Gianfranco Cecchin. Le scelte, le storie, le possibilità nascono allora dalla relazione.

Pur consapevoli della semplificazione, si può affermare che la relazione di aiuto che si crea tra assistente sociale e utente, si gioca nella maggior parte dei casi nel *tipo B* e più raramente nel *tipo C*, a seconda dell'operatore (della sua formazione, competenza, indole personale), dell'organizzazione (della sua rigidità, degli obiettivi e delle prassi in uso) e dell'utenza (da quanto è in carico, quale esperienza ha di servizio sociale, con che aspettative giunge al servizio). La relazione di aiuto che si crea tra counsellor sistemico e cliente è invece una relazione di *tipo D, generativa*.

L'utilizzo di parole diverse per definire anche chi chiede aiuto fa emergere la differenza tra i due tipi di relazione di aiuto che si crea. Da una parte gli utenti, ovvero le persone che usufruiscono di un bene o di un servizio, il più delle volte in un contesto impersonale come le istituzioni, nelle quali ci si aspetta di potere chiedere e pretendere una risposta, dall'altra i clienti, ovvero i fruitori di una consulenza privata nella quale c'è spazio per un loro ruolo attivo e per una verifica della qualità offerta.

Ma esiste la possibilità per l'assistente sociale di sperimentarsi in una relazione di *tipo generativa*, nonostante davanti a sé non abbia clienti ma utenti? Può essere il servizio sociale creatore di *mondi possibili*, per dirla alla Sclavi?

...ci sono due tipi diversi di cambiamento: uno che si verifica dentro un dato sistema il quale resta immutato, mentre l'altro – quando si verifica – cambia il sistema stesso.²

Che si tratti di utente o cliente e che a lavorare sia un assistente sociale o un counsellor, ciò che accomuna queste due professioni è proprio ciò che ci si aspetta da queste relazioni di aiuto: un *cambiamento*, nella situazione o condizione di vita delle persone, nella sfera emotiva o in quella relazionale.

Il cambiamento che avviene all'interno delle relazioni di aiuto di tipo istruttivo lascia immutato il

¹ Formenti L. (2008) "Genitorialità (in)competente? Una rilettura pedagogica" in Rivista italiana di educazione familiare" n. 1, p. 78 – 91

² Watzlawick, P., Weakland, J.H., Fisch, R. (1974). "Change. Sulla formazione e la soluzione dei problemi", Astrolabio, Roma

sistema di appartenenza dell'utente, che vedrà confermata la sua immagine di persona incapace di risolvere i problemi e incompetente. Avrà visto un cambiamento nella sua vita ma, questo cambiamento, è avvenuto grazie a qualcosa che non dipende da lui ma dall'apporto dell'esperto. Succede questo ogni volta che l'assistente sociale guida l'utente, suggerendo azioni da compiere o comportamenti da tenere: il problema portato è quello che è stato spiegato dall'utente o dall'inviante (scuola, vicinato...) all'assistente sociale, che si limita a prenderlo per vero e a indicare o obbligare l'utente a fare o non fare qualcosa, perché dal suo punto di vista questo apporterà il cambiamento necessario per risolvere il problema.

Il cambiamento che avviene all'interno delle relazioni centrate sul cliente invece prevede che le persone si attivino da sé, vengano stimolate nella ricerca delle loro personali risorse: in questo modo produrranno una stimolazione alla situazione pensata, desiderata e decisa da loro stessi. Succede questo ogni volta che l'assistente sociale utilizza abilità comunicative di ascolto con l'utente, e la sua attenzione non viene posta sul problema ma sulle risorse della persona e della rete che lo circonda. Nella ricerca di ciò che può essere attivato e utilizzato, l'utente troverà da sé la strada che porterà ad un cambiamento nella sua situazione e alla soluzione del suo problema.

La differenza tra i due cambiamenti sta nel fatto che nel primo è stata trovata una soluzione ad un problema da parte del professionista, mentre nel secondo la soluzione è stata elaborata dall'utente stesso, grazie alla comunicazione gestita dal professionista. L'immagine di sé che gli ritornerà dall'incontro con i servizi sociali sarà positiva: avrà sperimentato la sua abilità e il suo potere.

Esiste poi una terza possibilità che nei servizi sociali è ancora poco sperimentata, ma che potrebbe destare curiosità per gli ambiziosi obiettivi che si pone. Si tratta del cambiamento che avviene qualora la relazione tra assistente sociale e utente sia di tipo generativo, così come avviene nel counselling. Qui nulla viene dato per scontato, a partire dal significato delle parole, per arrivare alla definizione del problema. L'utente parte dal racconto della sua storia ma non se ne andrà mai via con quello stesso racconto: la relazione di aiuto genererà una nuova storia in cui l'utente si identificherà e in cui troverà il cambiamento cercato. Se l'assistente sociale, durante i colloqui, si lascia guidare dall'ipotesi che *il problema nasca a causa di relazioni non adatte all'obiettivo che si desidera raggiungere, relativamente al sistema in cui ci si ritrova ad operare*³, l'utente potrà costruire insieme all'assistente sociale un nuovo racconto. Se l'assistente sociale si concentra con l'utente nella definizione del "che cosa?" e del "come mai?" invece che del "perché?"⁴, restando sul significato di ciò che sta raccontando e non sulla ricerca delle cause, dalla loro comunicazione si potrà generare una soluzione inaspettata, a volte illogica ma efficace e trasformativa, in quanto agisce sul sistema e non sul problema.

Padova 28/11/2019

Alessandra Tonazzo

³ Frivoli C. Mosconi A. (2015) "Il principio di ipotizzazione in counselling e in terapia: analogie e differenze nella formulazione e nell'utilizzo", in Connessioni n. 1, p. 51 – 62

⁴ Epitteto la spiegava così: "Non sono le cose in sé stesse a preoccuparci, ma le opinioni che ci facciamo di esse".