

Diario di una
“counsellor inesperta”:
alla scoperta della conduzione di un gruppo

Lesignoli Stefania
2009-2010

L'esperienza che vivo come educatrice in un asilo nido mi pone quotidianamente a confronto non solo con i bisogni dei bambini ma anche con le continue richieste dei genitori. Questi ultimi sentono l'esigenza di comprendere i comportamenti ed i cambiamenti di crescita dei loro figli nonché di sapere agire ed interagire con essi. Sono tipiche le domande: "ma è normale che mio figlio di due anni sia aggressivo?", "come faccio a fargli rispettare le regole?", "è geloso del fratellino/sorellina, come posso fare?", "quando torno a casa dal lavoro vuole sempre stare in braccio, è normale?", o ancora: "i nonni lo viziano ed io non concordo con loro, sono troppo invadenti ...". Di fronte a queste domande le educatrici sono portate a rispondere dando consigli fondati su conoscenze teoriche e competenze pragmatiche ma raramente tali suggerimenti sortiscono effetto. Il genitore che domanda: "ma è solo mio figlio che si comporta così?" denota il bisogno di sapere che anche altri genitori stanno attraversando o hanno attraversato analoghe esperienze e a nulla serve che l'educatrice risponda: "no, anche altri bimbi", facendo seguire a questa affermazione consigli che sovente i genitori sentono come invasivi o sminuenti le loro capacità genitoriali.

Da queste premesse è nata l'idea di formare gruppi di discussione tra genitori al fine di permettere loro la condivisione di argomenti comuni e di restituire a ciascuno quella competenza educativa che gli è dovuta. Per questo motivo ho organizzato quattro serate a cadenza bisettimanale, della durata di circa due ore ciascuna in cui il contesto di gruppo ha avuto lo scopo di essere per i genitori un momento in cui sentirsi attivi, conoscere persone che vivono le stesse esperienze e poter così relativizzare le proprie difficoltà ed elaborare soluzioni condivise offrendo nuovi spunti di riflessione a partire da diversificati punti di vista.

La scelta degli argomenti di discussione non è stata a priori ma elaborata in sede di primo incontro a partire dalle reali necessità dei partecipanti, ovvero dalle sei madri che hanno aderito al progetto.

La mia funzione è stata quella di facilitatore che rende possibili passaggi comunicativi attraverso precisazioni e domande di chiarimento, di mediatore e regolatore degli interventi al fine di far circolare la comunicazione rilanciando domande al gruppo.

Il mio principale obiettivo è stato quello di ascoltare senza interpretare, riconoscere il sistema di riferimento di ciascun elemento del gruppo senza giudicare o moralizzare, né sovrapporre il mio modo di pensare e di decidere al loro. Sono partita dal

presupposto che il counsellor sistemico non impone al cliente "scelte predefinite per il suo bene", perché non esistono, non suggerisce una soluzione, né indica la "giusta via", non è né una guida né un consigliere, ma valorizza le capacità e le risorse del cliente facilitando l'emergere di nuove soluzioni attraverso una comunicazione consapevole dell'importanza della persona e della sua rete di relazioni.

Ciò che è emerso fin dal primo incontro è stata l'importanza del prendermi cura della relazione e non la ricerca di potenziali ed ipotetiche soluzioni ad un disagio esplicitato. Il vero successo di questo tipo di intervento è risultato essere la creazione di un ambiente idoneo allo scambio di idee, alla condivisione di differenti punti di vista o strategie applicabili ai propri contesti familiari, e quindi alla formazione di un circuito relazionale che permettesse a ciascun elemento di esprimersi senza il timore di giudizio.

Al termine di questi quattro incontri le partecipanti mi hanno restituito un feedback positivo dal quale è emerso che in ciascuna serata si è creato un setting circolare di espressione in grado di fare emergere temi e spunti non sorti in altri contesti. Una madre ad esempio ha riferito: "non pensavo di poter parlare in questo modo, ho voglia di venire per parlare ed ascoltare", ed un'altra: "sei stata come uno specchio, mi tornavano le cose che ho raccontato in modo più chiaro e diverso".

Il punto di partenza di queste serate voleva essere per me l'atteggiamento mentale dell'ascolto: aspettare di capire prima di dire, limitando le affermazioni e le spiegazioni, cercando di imparare ad usare le domande non solo come informazioni per me ma anche per l'altro. La difficoltà maggiore che penso di avere incontrato, ma anche l'obiettivo centrale che mi sono imposta, è stata quella di svestire i panni dell'educatrice esperta sull'infanzia per indossare quelli di "counsellor per ora inesperta" che aspetta di capire, si frena per darsi il tempo di ascoltare attivamente, non per dare consigli fondati su conoscenze teoriche o prassi educativa quotidiana, ma curiosa e aperta alla reale situazione e relazione che ognuna delle madri metteva in evidenza. Non è stato per me semplice abituarci a domandarmi "cosa manca in quello che è stato raccontato?" rifuggendo, come asserisce la Quadrino, quella legge di economia mentale che porta a dare rapidamente un senso a ciò che viene detto attraverso meccanismi di completamento, di anticipazione, di assimilazione a ciò che è noto. Tantomeno è stato semplice rigettare la ricerca di una linearità di spiegazioni causa-effetto che sembrerebbero essere le più semplici ma che in vero risultano estremamente improduttive, ed abbracciare invece l'impostazione sistemica della circolarità relazionale. È risultato quindi fondamentale per la creazione di una buona

comunicazione funzionale, ricca di elementi conoscitivi per il gruppo e priva di giudizi aprioristici, limitare le affermazioni e sospendere le spiegazioni, che avrebbero altrimenti fatto scaturire possibili rifiuti e scontri, aumentando le domande per costruire insieme al gruppo una descrizione nuova della situazione che consentisse la ricerca di nuove soluzioni.

In questo mio viaggio alla scoperta della conduzione di un gruppo, ho cercato di essere elemento interno al sistema "gruppo di madri", consapevole della possibilità di perturbare il sistema di relazioni che ciascuna madre, membro inscindibile del sistema famiglia, portava con sé. Ho per ciò cercato di indossare quelle lenti sistemiche che fanno guardare la realtà multidimensionale di una famiglia evitando consapevolmente domande lineari soprattutto quelle fondate sulla ricerca del "perché?" e prediligendo domande circolari e domande ipotetiche.

Nella seconda serata di incontri, P. madre di due figli, evidenziava il comportamento "capriccioso" della figlia in presenza del padre e quanto lei si sentisse in dovere di intervenire ogniqualvolta percepisse la non autorità del compagno. Alla domanda "Come pensi che il papà si senta in seguito al tuo intervento?" risponde "forse intervengo troppo...vorrei capire...forse gli lascio poco spazio per essere autoritario." "Cosa pensi dell'atteggiamento del papà verso L.?" "E' troppo giocherellone." "Se ipotizzassi di essere tu la giocherellona, come pensi che lui si comporterebbe?" "Non so, abbiamo due ruoli ben definiti ma a lui non vanno molto bene...in effetti c'è troppo il mio intervento."

Queste domande sono risultate particolarmente utili tanto che, negli incontri successivi, le partecipanti hanno sovente riferito un grande cambiamento avvenuto all'interno del menage familiare; cambiamento determinato dal fatto che al termine di ogni serata ciascuna di loro ha sentito l'esigenza di parlare con i propri mariti o compagni e di adottare strategie di intervento differenti rispetto a prima nella relazione con ciascun membro della famiglia.

F. è preoccupata perché il proprio figlio vede poco il padre che è lontano per lavoro 3/4 giorni la settimana. Essendo cresciuta in una famiglia con genitori presenti ritiene che la sua situazione sia "non normale" ma non vuole parlarne col marito perché non abituata a manifestare sentimenti "negativi" come rabbia o tristezza. Alla domanda "Se P (il figlio) dovesse dirti che è triste?" risponde "non voglio, per me il non detto è meglio del

pianto". Nell'incontro successivo riferisce di essere riuscita a parlare con il marito: "è stato come un salvataggio in corner! Prima P faceva finta di niente, ora se è triste chiede le coccole ed è cambiato anche il rapporto con il papà, non gli dice più grazie quando fanno qualcosa insieme". Nella sua famiglia di origine non si era mai parlato di sentimenti ma ora sente di poterlo fare con suo marito e suo figlio.

Nei primi incontri, in più di una occasione il gruppo mi ha posto domande dirette su cosa fosse giusto o sbagliato fare in certe situazioni, come ad esempio se fosse giusto affrettare i tempi lenti dei bambini o rientrare al lavoro dopo il periodo di maternità. Soprattutto in queste occasioni ho sentito l'importanza di attivare il gruppo rilanciando le questioni agli altri partecipanti, facendo così circolare la comunicazione. Ritengo che sia stata proprio la sospensione di ogni mio intervento interpretativo o direttivo a permettere a ciascuna partecipante di sentirsi effettivamente parte di un sistema interattivo che, come una sorta di organismo vivente, si nutre degli spunti di riflessione di ogni singola parte e può quindi in seconda battuta modificare le regole di funzionamento del proprio sistema di riferimento.

Ogni sistema umano, e quindi anche la famiglia, è costituito da elementi-persone che interagiscono tra di loro e con gli elementi degli altri sistemi attivando regole, talune portate da fuori, ad esempio dalla propria famiglia di origine, altre create all'interno; alcune esplicitate, altre ignorate o negate, ma tutte funzionali al mantenimento della coesione e dell'equilibrio del sistema stesso. La buona salute di ogni sistema umano risiede nella sua capacità di modificarsi senza perdere gli equilibri, senza distruggersi e senza eliminare gli elementi al suo interno.

Durante tutti gli incontri di gruppo sono partita dal presupposto che si possa metacomunicare sulle regole solo se non si ha la scorretta presunzione di modificarle esplicitandole dall'esterno, pena l'espulsione dal sistema stesso. Il risultato è stato un cambiamento spontaneo e non da me indotto o suggerito negli elementi del gruppo che ha provocato cambiamenti in tutti i componenti dei sistemi di riferimento e quindi nelle relazioni tra di essi.

Durante il terzo incontro, dedicato alla "gestione dei nonni", lo scambio comunicativo è stato vivace e articolato sui due fronti: chi sosteneva da una parte la necessità di mantenere le distanze, permettendo ai nonni di vivere i nipoti senza viziarli e per ciò non richiedendo il loro costante intervento e aiuto; chi invece sottolineava l'utilità e il supporto dei nonni che hanno il diritto di

accontentare ogni richiesta dei nipoti. R, in attesa del secondo figlio, riferisce di essere profondamente preoccupata dell'atteggiamento invadente della suocera, che permette tutto al nipote, rigettando così le regole che lei cerca di insegnare al proprio figlio e che le rimprovera anche implicitamente una scorretta cura della casa, mettendosi a fare le pulizie con la scusa di darle un aiuto.

L'ipotesi di partenza che mi sono costruita è stata quella di una donna, R., che ha perturbato il sistema madre (suocera)-figlio-padre (suocero) entrando come elemento innovativo portatore di nuove regole di riferimento. R, di origini sudamericane, laureata, con un ottimo lavoro in ospedale, ha lasciato la propria famiglia di origine per crearne una nuova con L., italiano, anch'egli laureato con ottima occupazione, proveniente da una famiglia fondata sulla regola: "una buona madre è colei che abbandona il proprio lavoro per stare a casa ad occuparsi dei figli". Questa regola, non esplicitata, è emersa in seguito ad alcune domande circolari che ho posto all'intero gruppo, quali ad esempio: "come i vostri mariti/compagni vi vedono come madri?" e "come descriverebbero le loro madri?", alle quali R. ha risposto: "L. ricorda che sua madre era buona, molto presente, mentre il padre più autoritario. Lui vorrebbe che io fossi tanto presente quanto lei lo è stata con lui. La mamma deve fare la mamma." "E tu come ti vedi come madre?" "Bene...mi sento però sminuita nel mio ruolo di donna, non riesco ad impormi e non va bene". "Anche prima della nascita di tuo figlio ti sentivi così?" "Noo! Non come ora." Nell'incontro successivo R. non era presente e il gruppo decide di rimandare il proseguo della discussione sul ruolo dei nonni al rientro dalle ferie estive. All'apertura della serata chiedo a tutte le partecipanti un feedback dell'estate ed R. racconta della nascita del secondo figlio e della vacanza passata nella casa di montagna con i suoceri. "E ora che sei rientrata a casa come vanno le cose?" "Bene. Ho deciso di assumere una tata." "Così anche tua suocera può fare la nonna!" "Brava, è proprio così. Ora sono serena, non mi sento in dovere nei suoi confronti." "Secondo te L. vede sua mamma in modo diverso da prima?" "Sì. L è fantastico. A lui importa solo che io sia tranquilla anche quando rientrerò al lavoro"

Il caso di R. è per me un chiaro esempio di come una persona possa ampliare i propri punti vista (in questo esempio l'attenzione si è spostata dal ruolo di madre al ruolo di donna sia nella relazione con la suocera sia con il marito) e possa così perturbare il

sistema modificandone le regole (si può essere una buona madre anche lavorando) senza distruggere il sistema stesso.

Gregory Bateson diceva che "la mappa non è il territorio", che di una persona si possono costruire solo mappe e che sarebbe una pretesa assurda ed inutile avere l'obiettivo di conoscere appieno ciò che l'altro è. Ciò che in effetti ciascuna madre ha portato di sé e dei propri sistemi negli incontri di gruppo è stata una immagine, una storia narrata dal proprio punto di vista, rilanciata e rivissuta attraverso le lenti di ogni partecipante del gruppo. Mi è stato possibile, proprio grazie a questa esperienza, comprendere cosa significhi co-costruire una storia, quanto forte sia la portata non solo di un elemento perturbatore quale può essere un counsellor - nel mio caso per di più non ancora tale - ma soprattutto di un sistema gruppo che interviene apportando innumerevoli sfaccettature ad una realtà che non può e non deve mai essere considerata come unidimensionale e univoca. Ogni individuo è un micro mondo all'interno di una macro realtà, è ciò che si dà alla conoscenza, è "essere in relazione che si costruisce nella relazione", è entità in sé inconoscibile non solo perché complessa ma perché inesistente in sé, o quantomeno la cui esistenza in sé non è affermabile. Ogni individuo è un'entità relazionale che si costruisce come relazione attraverso la comunicazione. "Non si può non comunicare". Ogni parola, ogni gesto, ogni momento di silenzio, ogni detto o non detto, ogni espressione del volto, tono della voce o postura del corpo, ogni lacrima versata o sorriso accennato hanno, in tutti gli incontri di gruppo, segnalato la complessità, risultante dalla componente genetica, storica e ambientale, che ciascuna delle partecipanti portava con sé come una sorta di bagaglio senza fondo e dai mille colori.

È certo che per provare a comprendere almeno in parte una realtà complessa ognuno di noi è portato a classificarla, semplificarla e ordinarla all'interno di schemi mentali precostruiti. È fondamentale però che in questa operazione di decodifica delle informazioni non si operi anche una banalizzazione o una etichettatura che porterebbe a perdere di vista quelle innumerevoli sfaccettature che caratterizzano ciascun individuo. Parafrasando Pirandello, sarebbe come etichettare la "vecchia signora parata a pappagallo" ridendo del suo sgraziato aspetto, imbellettato come una giovane donna, pre-giudicandola sulla base di preconcetti che vogliono una anziana signora austera in abiti incolore.

Ciascun individuo ha pregiudizi che porta con sé dalla propria storia, dalla propria cultura e dal contesto socio-ambientale in cui vive e di questi deve essere pienamente consapevole per non incappare in facili e scorrette etichettature.

P., madre di due figlie, ha da poco ricominciato a lavorare per una grande azienda informatica. Nel primo incontro afferma: "...non voglio che mia figlia A. sia così timida. Con persone che non conosce si blocca. Questo atteggiamento le renderà la vita difficile. Mi dispiace per lei perché perde nella vita. Ad esempio come farà a trovare un buon lavoro se è così, in una società come la nostra"

Se mi fossi fermata all'immagine arbitraria di P. costruita attraverso i miei meccanismi mentali, avrei catalogato P. come "donna benestante" che pretende che i propri figli siano carrieristi al pari suo sminuendo ogni altro stile di vita, e avrei per ciò sospeso curiosità, ascolto e ricerca di ulteriori informazioni atte alla comprensione della realtà portata da P. "Non avere fretta. Sospendi il giudizio. Cosa c'è dietro questa affermazione?" La sua cultura, l'ambiente in cui è vissuta, quello in cui vive, la sua storia danno il senso alle sue parole.

Dopo qualche domanda lineare che mi è servita a capire da quanto abbia ricominciato a lavorare e che tipo di impegno le richieda, ipotizzo che dietro l'affermazione sulla timidezza della figlia ci sia un senso di colpa e le domando: "come ti sentiresti se ipotizzassi un atteggiamento differente di A con gli estranei?" "No, non vorrei perché vorrebbe dire che è superficiale. Quello è il suo carattere. È che io sono stata una bambina molto timida e non vorrei che anche lei avesse difficoltà." L'affermazione di P. mi ha portato ad approfondire e allargare la mia ipotesi: penso che P non voglia modificare il carattere di A e non le interessi più di tanto che lavoro potrà fare in futuro, ma credo che si stia chiedendo cosa fare con il suo lavoro. Nell'incontro prima dell'estate P. riferisce: "è un momento difficile. L. (la figlia più piccola) è più aggressiva. In questo periodo sono spesso via per lavoro e quando rientro faccio tutto quello che vogliono. Ho paura che L. si abitui a chiedere e ricevere tutto quello che vuole" "Questo atteggiamento è aumentato da quando hai iniziato a lavorare?" "Sì"

Mi ha aiutato molto in una situazione come questa, in cui sentivo circolare forti emozioni negative e frustranti sensi di colpa, cercare un cambio di prospettiva e connotare positivamente con domande, rivolte al gruppo, del tipo:

"come vi sentite quando rientrate dal lavoro?" "i vostri mariti/compagni come vivono il tempo con i vostri figli senza la vostra presenza?" Tutte hanno risposto che è un bel momento quello del rientro a casa, e le parole di P sono state: "...la gioia quando ti rivedono, è una sensazione bellissima. Prima, 24 ore al giorno con

loro non c'era questa sensazione. E poi so che L e A sono al sicuro con il padre e lui è felicissimo perché si sente più libero di fare come vuole e loro lo ascoltano...il lavoro mi piace devo solo decidere se fare mezza giornata o tutto il giorno." "E' un buon punto di partenza: mi sembra di capire che il tuo obiettivo è quello di valutare se preferisci un part time o un full time".

Se mi soffermo a pensare al senso che questi incontri hanno avuto per me non posso far altro che sottolineare quanto sia utile e importante darsi la possibilità di aspettare, accettare il fatto che non si può pretendere di avere la soluzione perché non c'è una soluzione a priori, e quanto sia fondamentale uscire dal meccanismo della ricerca lineare, a ritroso, dei perché del comportamento umano. Ho cercato di farlo e il risultato è stata la richiesta di interventi aggiuntivi per la discussione di nuovi temi da parte del gruppo. Questo a dimostrazione del fatto che quando non si danno banalizzanti consigli, le persone si sentono effettivamente accolte e che solo un atteggiamento empatico, ma non fusionale, un ascolto attivo e quindi non giudicante costituiscono un terreno fertile per la costruzione di una fruttuosa relazione di aiuto.

Bibliografia

G. Bert, S. Quadrino, *Il counselling nelle professioni di aiuto*, Ed. Change

G. Bert, S. Quadrino, *Il counselling sistemico*, Ed. Change

G. Bert, S. Quadrino, *L'arte di comunicare*, Ed. Change

S. Piroli, *Counselling Sistemico*, Ed. Uni.Nova

S. Quadrino, *Counselling e genitorialità*, Ed. Change

M. Sclavi, *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Ed. B. Mondadori

K. Tomm, *L'intervista come intervento*

P. Watzlawick, J. Beavin, D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*, Ed. Astrolabio