

**SCUOLA DI COUNSELING  
PREVENIRE E' POSSIBILE**

***RUOLO DEL COUNSELOR IN  
SETTING DI TUTOR***

Diplomanda:  
Donatella **CEDRONE**

**ANNO DI CORSO 2008/2009**

## **INTRODUZIONE:**

La mia curiosità per la figura del tutor è stata fin dalla mia adolescenza molto forte.

Una persona competente che si prendesse cura con responsabilità affettiva dell'adolescente in tutti gli aspetti della sua vita: la scuola, lo sport, i rapporti con gli amici, le relazioni familiari, per aiutarlo a dar vita ad una personalità libera da legami di dipendenza, responsabile obbiettiva e capace di cogliere l'importanza del vivere assaporando il vero senso della vita.

Il mio particolare percorso di studi e le varie esperienze personali negli anni mi hanno dato modo di avvicinarmi sempre più a contesti interessati alla cura e al benessere degli adolescenti e con la formazione della scuola di counseling di Prevenire è Possibile ho potuto comprendere come attraverso un'analisi specifica della struttura di personalità di un individuo si possano individuare percorsi di completamento della stessa.

Nei tre anni di frequenza attraverso i tirocini svolti inerenti l'orientamento scolastico, l'individuazione del metodo di studio, l'osservazione ed analisi del clima familiare, operatore assistente nei gruppi di incontro ho compreso bene i motivi del disagio adolescenziale.

Mi sono appassionata all'evoluzione delle varie teorie della comunicazione educativa e dei suoi modelli di intervento individuati dall'approccio del counseling sviluppato dalla scuola prevenire è possibile legati alle diverse tipologie dei diversi archetipi di personalità, ed in seguito a ciò, ho deciso di mettermi alla prova in un'impresa complessa e senza alcuna certezza di riuscita seguendo Marco, 14 anni con una storia familiare, personale e scolastica disastrosa.

Di lui, mi viene proposto il caso perché bisognoso di un intervento educativo specifico fondato su sostegno e incoraggiamento ma anche sulla costruzione del senso della responsabilità verso se stesso, l'istituzione scolastica e la sua famiglia.

Naturalmente tutto ciò non può essere messo in atto attraverso un setting strutturato, un contratto esplicito con il cliente, degli incontri (4 o 5) che facciano raggiungere l'obiettivo.

Il tutto deve essere gestito da parte mia prendendo spunto dalle varie tecniche relazionali ed educative che appartengono a professioni come il tutoring, il mentoring, il coaching, il counseling, la meditation.

Il tutoring è l'affiancamento al giovane di un soggetto che lo sostenga nel corso delle scelte.

Il tutore è colui che fa le funzioni di, ed implica un rapporto continuativo nel tempo anche se non permanente, accompagna il cliente in una certa fase della vita e lo segue con alta frequenza prendendolo in carico ed orientandolo.

E' un processo di insegnamento e di trasmissione di informazioni, un dialogo garantito e permanente, una sicurezza tranquillizzante, un coinvolgimento affettivo interpersonale carico di emozionalità e condivisione.

Il mentoring prevede una maggiore intensità del proporsi da parte dell'adulto educatore, come guida e come consulenza strategica proposta da chi ha maggiore esperienza.

E' un processo educativo che ha l'obiettivo di far crescere le competenze nelle persone piu' giovani e meno esperte attingendo all'esperienza di chi ha già percorso quelle tappe.

Il mentore trasferisce i segreti della sua esperienza ma non affianca necessariamente in modo affettivo e con una condivisione duratura.

E' un processo centrato sulle dinamiche di integrazione dei gruppi, molto simile all'executive-coaching che si attua tra interni all'organizzazione (intesa come gruppo di riferimento, non solo come azienda).

Il coaching, termine direttamente importato dal mondo dello sport; si riferisce ad una funzione evoluta e particolare, direttamente finalizzata al raggiungimento di obiettivi personali, relazionali o professionali che, agendo sull'autoconsapevolezza personale e sul proprio senso di autoefficacia, facilita l'espressione e lo sviluppo del potenziale umano.

Il coach viene sovente individuato come un catalizzatore del cambiamento e della crescita, quindi non fornisce soluzioni, ma aiuta le persone a trovarle, nel pieno rispetto delle diversità individuali.

Gli obiettivi del coaching si riferiscono solitamente alle seguenti aree: migliorare le possibilità di apprendimento, ottimizzare la gestione del tempo, migliorare l'abilità comunicativa e relazionale, utilizzare proficuamente le emozioni e gestire lo stress, acquisire maggiore sicurezza personale, migliorare le performances lavorative, sviluppare i punti forza o gestire i punti deboli.

Il counseling è invece una modalità di intervento e consulenza che si fonda sul sostegno personale, sull'orientamento, sull'empatizzazione reciproca tra il counselor ed il cliente.

Un counselor non si limita ad interagire con il cliente nell'ottica di guidarlo o consigliarlo, ma entra anche nel merito di alcune sue scelte comportamentali .

Con esso però non si instaura una relazione psicoterapeutica poiché non si cerca di destrutturare una personalità patologica, ma solo di instaurare una relazione d'aiuto che “muove dall'analisi delle problematiche del cliente nel proposito di costruire una nuova visione di tali problemi e di attuare un piano di azione per realizzare le finalità che egli desidera”.

Il counseling entra così nel merito della motivazione delle scelte e della costruzione di significati connessi ai valori di riferimento della persona ma anche della comunità.

La meditation è un'attività tra le più antiche delle professioni sociali implicite.

La figura del mediatore è oggi esplicitamente rivolta alla gestione ed alla risoluzione dei conflitti, in specie quelli intrafamiliari e interfamiliari: tra membri della stessa famiglia o tra famiglie differenti.

La funzione del mediatore varia a seconda di un continuum di possibilità: dalla ricerca di un punto di incontro, alla codifica condivisa dei comportamenti e degli impegni, fino all'individuazione delle giuste distanze relazionali tra i contendenti.

Ognuna di queste professioni si configura come un particolare mix di competenze educative, psicologiche, antropologiche, sociologiche, filosofiche e spirituali le cui, differenti specificità, risiedono nelle finalità e nell'oggetto. Cioè nell'obiettivo che si pongono in funzione del tipo di cliente.

Il partire dai bisogni del cliente, rende queste discipline evolute rispetto ai conosciuti metodi strutturati e protocollari. (“Armonia emozionale, PNL e bioenergetica”, a cura dello Staff di Prepos, dispense del corso 2008).

Da tutte le discipline sopra esposte, ma soprattutto dal tutoring e dal counseling applicandoli ai diversi modelli della comunicazione educativa, intendo attingere le mie abilità e i miei saperi per indicare a Marco un percorso formativo e di crescita realistico e possibile.

## **CAPITOLO PRIMO: LA COMUNICAZIONE**

### **EDUCATIVA E I SUOI MODELLI**

La comunicazione educativa e la sua efficacia devono essere indirizzate verso la partecipazione globale della personalità dell'allievo al fine di impegnarlo in un apprendimento non solo di tipo conoscitivo, ma anche di tipo affettivo ed emozionale.

I diversi stili comunicativi devono essere indirizzati all'azione didattica ed educativa del soggetto destinatario in funzione dei suoi bisogni educativi solo così possono essere efficaci ed utili.

Non possiamo non partire dai bisogni relazionali, comunicativi e disciplinari specifici dell'educando per essere efficaci nel nostro intervento.

Lo stile comunicativo utilizzato dell'educatore deve essere in sintonia con lo schema mentale di chi riceve la comunicazione.

La teoria di Larry-Gross (1972; 1995; citato ripetutamente da Gardner: 1987) propone cinque tipi di comunicazione: lessicale, sociale-gestuale, iconico, logico-matematico, musicale.

Questo modello consente un immediata associazione della comunicazione ai contenuti delle diverse discipline come se esistesse una relazione meccanica tra modelli comunicativi e contenuti.

Infatti, che lo studio di una lingua sia connesso allo sviluppo della comunicazione linguistica e dell'espressività è certo, allo stesso modo la comunicazione musicale è indispensabile per apprendere la musica e sviluppare il relativo ambito di intelligenza ma; fermarsi ad una comunicazione basata solo sul rapporto forma/contenuto è forse riduttivo.

Secondo Gardner (1987, p.354), "le abilità implicate da un'intelligenza possono essere usate come mezzo per acquisire informazioni.

Gli individui possono imparare utilizzando codici linguistici, presentazioni cinestetiche o spaziali o legami interpersonali. Risulta così che, le nostre varie competenze intellettuali, possono fungere tanto da mezzo come da messaggio, tanto da forma quanto da contenuto".

Sempre seguendo l'assunto di Gardner i modi reali di apprendimento sono affini alle intelligenze.

L'apprendimento diretto o "non mediato" è quello in cui l'educando osserva l'attività dell'adulto in vivo come quando un bambino di Pulluwat osserva un anziano mentre costruisce una canoa o si prepara a prendere il mare.... In questi modi di apprendimento non mediato sono spesso importanti forme di conoscenza spaziale , corporea e interpersonale.

Può essere in gioco anche la conoscenza linguistica, ma di solito in maniera incidentale.

Jakobson distingue; la comunicazione conativa o persuasiva per indurre il destinatario ad agire (o a non agire), la comunicazione referente o informativa per fornire informazioni obiettive, la comunicazione metalinguistica centrata sul codice (in cui l'oggetto della comunicazione è la lingua medesima), la comunicazione espressiva – emotiva, quella poetica ( centrata sulla collocazione suggestiva delle parole) e quella fatica centrata sul canale della verifica del rapporto.

La comunicazione conativa appare come quella decisamente più autoritaria, implica un ordine o un comando a fare o non fare.

Può diventare processuale o strategica: nel primo caso per conseguire obiettivi comuni, nel secondo caso per raggiungere traguardi che servono di base per altre prossime mete.

La comunicazione informativa trasmette significati culturali o personali, rivela come le persone comprendono se stesse, gli oggetti del loro mondo, ecc.

La comunicazione espressiva veicola contenuti e rappresentazioni di contenuti. Tale comunicazione è realizzata allo scopo di coinvolgere gli altri nella propria densità di vissuto o, anche nella complessità dei contenuti che non possono essere compresi se non mediante empatizzazione o immedesimazione.

La comunicazione poetica è un particolare modello di quella espressiva. L'espressività è ragionata e non estemporanea, meditata e perfezionata, e il coinvolgimento verso l'altro, è attento e mirato a far cogliere un armonico insieme di effetti.

La comunicazione descrittiva riferisce la realtà per come la si vede e la si valuta. Chi comunica in questo modo deve curare che sia rispettato il criterio della verità, non solo in sé ma anche negli effetti sugli altri. Si è efficacemente descrittivi se i messaggi sono formulati in vista della comprensione altrui.

La comunicazione immaginativa è una comunicazione descrittiva che non rispetta i precedenti criteri e può essere attuata allo scopo di indurre nell'altro la formazione di libere rappresentazioni mentali dell'oggetto contenuto nella comunicazione.

Essendo questa la comunicazione simbolica per eccellenza serve per stimolare la produzione di nuovi simboli con cui si possono rappresentare oggetti astratti e connessioni tra di loro.

La comunicazione fatica minimizza il contenuto della comunicazione ed è volta ad ottenere feed back sulla presenza altrui del contesto della comunicazione.

E' questa la comunicazione relazionale per eccellenza.

Queste sette tipologie comunicative sono numerose, il modello semplificato infatti riduce le modulazioni comunicative a tre: persuasiva, espressiva e immaginativa collegate a tre tipi di intelligenza: ordinativa, intuitiva, descrittiva.

La comunicazione persuasiva è efficace per entrare in contatto con un'intelligenza ordinativa, schematica. Nello stile prepos si riferisce all'archetipo di personalità dell'avaro, del ruminante, dell'adesivo.

La comunicazione espressiva è efficace per entrare in contatto con l'intelligenza intuitiva, legata all'archetipo di personalità del delirante e dello sballone.

La comunicazione immaginativa è efficace per entrare in contatto con l'intelligenza descrittiva, legata all'archetipo di personalità dell'invisibile e dell'apatico.

Alla comunicazione persuasiva sono legati vocaboli come gratificazione, rimprovero e incoraggiamento.

Alla comunicazione espressiva sono legati vocaboli come insegnamento e coinvolgimento.

Alla comunicazione immaginativa sono legati vocaboli come tranquillizzazione e sostegno.

I sette vocaboli sopra citati: rimprovero, incoraggiamento, gratificazione, insegnamento, coinvolgimento, tranquillizzazione e sostegno, sono efficaci con un certo tipo di educando e in certe situazioni per rinforzare un comportamento positivo e contenerne quello negativo.

Il rimprovero:

E' una comunicazione ingiuntiva e regolativa, non deve essere confusa con una comunicazione incoraggiante.

Deve essere espressa senza enfasi e senza tensione.

Con il rimprovero si critica un comportamento agito negativo o si previene un comportamento negativo che stà per essere messo in atto.

Per rimproverare serve tono fermo, deciso, autorevole, che si esprime con una comunicazione semplice, breve, centrata su fatti concreti. L'onda di ritorno del rimprovero si gestisce facendo silenzio esternamente ed interiormente.

Non si può rimproverare con enfasi o aggressività.

Il rimprovero serve con soggetti volubili ed irresponsabili quando attuano comportamenti negativi per costringerli a distaccarsi dal loro stato emozionale e a riflettere sul loro comportamento e con soggetti demotivati ed indifferenti perché si vergognino del loro scarso impegno.

Questo tipo di comunicazione va usata con molta attenzione su soggetti fragili o troppo permalosi.

Per i soggetti fragili rappresenta una ferita fattagli da una persona cara che lo fa scivolare ancora di più nell'autocommiserazione.

Nella persona permalosa ed orgogliosa il rimprovero è un'ulteriore incomprensione dei suoi blocchi e difficoltà dunque si chiuderà ancora di più nella sua solitudine.

L'arte del rimproverare non è semplice, ci si deve porre in modo chiaro ed efficace, senza eccessi di energia comunicativa che invece di agevolare l'autocritica del rimproverato finiscono per innescare la sua suscettibilità.

L'incoraggiamento:

Significa saper dare e trasmettere carica e motivazione alle altre persone. Si deve avere un destinatario, fermarsi su di lui con una individuazione precisa e circostanziata. L'educatore deve dare un messaggio chiaro ed univoco.

Con l'incoraggiamento si trasmette forza, coraggio.

I soggetti predisposti a questo tipo di comunicazione sono gli apatici e demotivati o coloro che hanno scarsa stima di sé, e quindi, poco fiduciosi nelle personali capacità.

L'obiettivo dell'incoraggiamento è quello di incitare il soggetto ricevente ad avere successo, anche minimo, su cui fare leva con ulteriore incoraggiamento progressivo ed insistente.

Il fine ultimo di questa comunicazione è far sì che l'educando riconosca il risultato come suo.

L'incoraggiamento non è efficace con soggetti che hanno bisogno di affetto o con soggetti che per troppa emozionalità sono incostanti.

Con chi ha bisogni affettivi si finisce per rinforzare il bisogno di attaccamento, e quindi si rischia di rinforzare la sua ansia.

Con il soggetto incostante l'incoraggiamento cade nel vuoto perché si accentua ancora di più la ricerca di emozioni sempre più eccitanti.

L'insegnamento:

Insegnare = prendere coscienza dei contenuti, far ragionare, far riflettere.

L'insegnamento è un processo di trasmissione di concetti e schemi mentali non per forza didattici ma anche di modi di apprendere per ricezione, attraverso attività progressivamente concatenate del comprendere; il ricordo, il ragionamento, la soluzione di problemi.

I destinatari dell'insegnamento sono coloro che non riescono ad apprendere per carenze affettive e della stima di sé, infatti con i primi l'analisi della realtà va a diminuire la vergogna e fa aumentare l'autostima attraverso una accettazione serena e pacifica delle cose.

Con i soggetti che non hanno stima di sé l'insegnamento aiuta a distaccarsi dalle cose e ad osservarle in maniera fredda e logica.

Coinvolgimento emotivo:

E' l'obiettivo della comunicazione espressiva ed artistica ed ha lo scopo di aprire l'altro alla percezione di sensazioni e alla sperimentazione di emozioni.

E' efficace con adolescenti che hanno bisogni affettivi o che sono ansiosi ed affamati di qualcosa che li appaghi. Con il coinvolgimento emotivo si aumenta la sensibilità.

I riceventi la comunicazione possono coinvolgersi ed immedesimarsi nel vissuto dell'educatore e fare proprio lo stato emotivo.

L'educatore per coinvolgere emotivamente deve lasciare andare qualsiasi tipo di inibizione ed avvalersi di stimoli che suggestionano, incantano.

La tranquillizzazione:

Spegne le tensioni che impediscono decisioni lucide ed obiettive. Hanno bisogno di essere tranquillizzati i soggetti ansiosi e quelli impauriti, arrabbiati, nervosi.

Per poter bene tranquillizzare l'educatore deve fare calma in sé stesso, deve smorzare i toni, deve essere una spugna senza mai contraddire l'interlocutore.

La modalità comunicativa di chi tranquillizza deve essere estremamente lenta e concentrata verso l'altro affinché senta di essere oggetto della comunicazione.

Il soggetto ansioso può con un intervento tranquillizzante scivolare verso l'attaccamento per liberarsi dal suo estenuante bisogno di sicurezza.

La tensione rabbiosa invece può essere placata, invitando l'educando ad osservare qualche sorpresa che interviene nell'ambiente.

Questo perché la modifica emozionale agisce nell'emergenza sulla singola situazione.

Spostando l'interesse che provoca tensione verso uno stimolo ambientale che distoglie l'interesse dalla causa del ruminamento interno, si stempera la tensione attraverso la tranquillizzazione.

Il sostegno:

E' un rapporto fondato sulla disponibilità e discrezione verso l'altro soggetto.

Chi sostiene non è mai in vista, è sempre alle spalle del soggetto e non vede mai i risultati della sua fatica, se non quelli del mancato peggioramento delle condizioni di chi aiuta.

Sostenere vuol dire offrire all'altro in difficoltà la fiducia del suo successo. L'aperto sostegno non può mai esprimere dubbi o paure perché si andrebbe ad abbandonare o ad avversare il soggetto ricevente.

I soggetti che hanno bisogno di sostegno sono coloro carichi di tensione rabbiosa verso sé stessi (quindi in fase depressiva) e coloro che hanno una situazione mentale offuscata da mille pensieri e idee e non riescono ad uscire dalla confusione mentale.

Nel primo caso il sostenere un ruminante sposta la rabbia verso sé stesso alla voglia di difendersi, nel secondo caso si sostiene un soggetto che deve ritrovare un rapporto meno intenso con sé stesso e deve concedersi una pausa piacevole tra le tante idee che coltiva a getto continuo: riflessioni, interpretazioni, ipotesi.

La gratificazione:

Fa entrare in contatto le persone con la parte positiva di loro. La comunicazione più semplice e diffusa di gratificazione sono i complimenti.

I complimenti veri non devono essere fatti in modo adulatorio ma devono essere, se sono veri, acuti e mai formali.

Le persone più adatte a fare complimenti efficaci e a gratificare sono le persone affettive.

I soggetti bisognosi di gratificazione sono coloro in preda ad una grande confusione mentale (deliranti) e coloro che hanno bisogno di conferme del piacere di un vissuto (sballoni).

I primi hanno bisogno di un concreto contatto con la realtà, di scoprire la bellezza e il senso profondo delle cose.

I secondi devono imparare il gusto, il sapore dei vissuti uscendo dal vivere solo di sensazioni effimere.

La gratificazione è una comunicazione di cui tutti hanno bisogno, anche se deve essere diversamente modulata in base alle diverse tipologie di personalità di riferimento.

## **CAPITOLO SECONDO: PRESENTAZIONE DEL** **CASO**

### **Parte prima: Storia personale di Marco e dell'ambiente in cui vive. Conoscenza dei genitori e del Preside.**

Marco ha quattordici anni, fin dalla prima elementare il suo rendimento scolastico e comportamentale sono stati fallimentari. Non riesce a stare seduto al banco, non segue le elementari regole della convivenza, confusionario, disattento, disorganizzato, incapace nella concentrazione, non riesce a seguire la spiegazione dell'insegnante né a copiare alla lavagna.

In seconda elementare viene diagnosticato il Disturbo Specifico dell'Apprendimento Lieve (DSA) e conseguenti incontri settimanali con la logopedista, ma dalla documentazione letta delle schede scolastiche non si verifica nel corso dell'anno alcun miglioramento.

I cinque anni delle scuole elementari trascorrono con incomprensioni tra genitori ed insegnanti e squalifiche e demotivazioni per Marco che mostra sempre più i caratteri del disagio interiore ed esteriore.

Le scuole medie non portano alcun cambiamento ma acquiscono una situazione problematica.

Continui rimproveri e squalifiche che sviluppano il senso di frustrazione e d'incapacità in Marco portandolo alla bocciatura in seconda media.

L'anno seguente Marco conosce il Dott. Barbagli che lo segue attraverso colloqui individuali e frequenti colloqui con i professori che così delineano la sua personalità: fastidioso, maleducato, non in grado di seguire le più semplici regole scolastiche, non in grado di raggiungere la minima sufficienza nella maggior parte delle materie per incapacità legata alla mancanza di volontà.

L'anno è scandito da note scritte (circa 3 al giorno) per disturbo alla classe, atteggiamenti al limite del bullismo verso compagni di classe e professori.

La scuola non riconosce più Marco come studente-educando ma come soggetto da porre fuori da quel contesto scolastico perché fastidioso ed ingombrante con le sue problematiche.

Alla fine dell'anno in accordo con la madre si decide il trasferimento in un altro istituto scolastico di un paese limitrofo a quello dove abita il ragazzo, per dare l'opportunità a Marco di rimettersi in gioco con compagni e professori diversi.

Il mio compito dovrebbe essere quello di aiutarlo ad acquisire il metodo di studio, la consapevolezza della sua persona, delle cose che fa, delle scelte che farà, il senso di responsabilità verso se stesso e

soprattutto verso la scuola.

Il quadro che mi viene tracciato di questo ragazzino e del mondo dal quale proviene non è incoraggiante.

Marco vive con la famiglia composta da 5 persone in una grande casa di campagna. Il papà si occupa dei terreni di sua proprietà e del bestiame mentre la mamma da circa dieci anni è titolare di un negozio avviato del paese e trascorre l'intera giornata fuori casa, nella quale vive anche la nonna di 98 anni oramai costretta a letto ma la sua presenza in casa si fa sentire con continue richieste di attenzione verso Marco che è l'unico ad essere presente.

Il fratello maggiore non vive in famiglia e la sorella Carla è l'unica ad occuparsi materialmente del ragazzo; cucina per lui, lava stira lo accompagna a scuola, in palestra.

Carla è una ragazza di 23 anni che non ha ancora trovato una stabilità lavorativa né affettiva con un alto conflitto interno, uno scarso senso della femminilità ed una proprietà di linguaggio scadente e colorita.

Il papà un uomo piccolo di statura, magro ha una personalità centrata su se stesso. Non si cura di alcun soggetto della famiglia, si occupa delle sue cose e si lascia condizionare dai suoi amici del bar che frequenta giornalmente.

Legato alla praticità delle azioni quotidiane e alla superficialità delle cose; con l'arroganza degna dei soggetti che negano l'evidenza degli avvenimenti e scappano dalle problematiche, sempre pronto a squalifiche di ogni genere verso i figli.

La mamma è l'unica che dopo tante delusioni scolastiche continua a vedere un possibile futuro per il figlio pur se faticoso e, pur essendo una donna troppo protettrice ed invadente, riesce a capire l'importanza del lavoro di counseling.

Nel momento in cui mi viene chiesto di prendermi cura di Marco mi tornano in mente i giorni della mia faticosa adolescenza, i conflitti scolastici, le incomprensioni e subito mi sento solidale con Lui che: "avrà in sé qualcosa di buono" mi dico e "Io devo aiutarlo a cercare dentro sé e a capire che nessuno merita ciò che stà vivendo".

Il Mio passato di studentessa problematica, squalificata dai professori per i miei comportamenti troppo esuberanti e quindi punita nei voti di condotta e di merito rendono questo caso più interessante del solito e soprattutto questo ragazzino che non ho mai visto già riceve la mia piena solidarietà.

Alla fine di agosto del 2008 conosco i genitori di Marco presso l'Istituto scolastico che lo accoglierà per l'iscrizione in terza media e conosco anche il preside della scuola.

I genitori di Marco sono persone semplici, di scarsa cultura ed un approccio diametralmente opposto verso la problematica: la mamma, fiduciosa pur se preoccupata dell'ardua impresa che attende il figlio e il papà demotivato, squalificante nei confronti di Marco di cui ne esplicita i disagi al negativo, quasi non interessato all'importanza dell'incontro, esprime verbalmente la sua sfiducia.

Il preside dirige una scuola molto strutturata, organizzata nei minimi particolari (accoglienza dei ragazzi in appositi spazi per l'attesa della campanella, orari di entrata ed uscita dall'istituto, rapporti con i ragazzi e le loro famiglie).

E' un soggetto responsabile, con una leadership alta di tipo organizzativo, che sottolinea il caso grave di Marco e la volontà di avere una presenza continua da parte mia in classe che limiti gli eventuali danni del ragazzo al gruppo classe e a se stesso.

Esplicita che la decisione di accettare Marco nel suo istituto deriva soltanto dalla stima professionale nei confronti del dott. Barbagli e della sua impostazione lavorativa ma che ha forti dubbi affinché Marco possa raggiungere un risultato anche minimo di buon comportamento e di studio.

## **Parte seconda: Conoscenza personale di Marco**

Dopo aver ricevuto tutte le informazioni del caso e aver fatto la conoscenza del preside e dei genitori vado a conoscere Marco con un'aspettativa: trovare un ragazzo agitato, in continuo movimento, che sfugge lo sguardo e che dovrò richiamare sempre all'attenzione.

Mi aspetto un ragazzo impegnativo, da acquietare e tranquillizzare per aiutarlo ad affrontare ciò che lo attende.

Secondo le teorie transazionali di Prepos un ragazzo con il copione di personalità di tipo ruminante che deve essere aiutato a trovare un contatto con se stesso, a cercare il senso delle cose attraverso la modulazione positiva verso i copioni di tipo apatico ed invisibile.

Deve riuscire a fare calma in se stesso, a spegnere la sua rabbia, a controllare i suoi istinti, a capire quando è bene agire e quando no.

Deve essere messo in condizione di entrare in contatto con la sua sensibilità, con le sue emozioni, con il suo senso di vergogna per gli atteggiamenti sbagliati che assume.

Infine deve sviluppare il senso di responsabilità, la cura delle sue cose, dello studio.

Deve acquisire la responsabilità dello svolgimento delle attività scolastiche fuori e dentro il contesto scuola.

Questa è l'idea che ho di Marco e dell'impostazione che dovrò dare al mio intervento educativo con lui prima di conoscerlo.

Istaurare, in base alle teorie della scuola di Palo Alto che “discute della interazione complementare e simmetrica riferendosi ad una classificazione della natura delle relazioni e le suddivide in base all'uguaglianza oppure alla differenza dei soggetti.” (cit. Masini-Mazzoni, 2008, p.9)

Una relazione di tipo asimmetrica nella quale “uno dei due comunicanti assume la posizione one-up e l'altro quella one-down; i diversi comportamenti dei partecipanti si richiamano e si rinforzano a vicenda, dando vita ad una relazione di interdipendenza in cui i rispettivi ruoli one-up e one-down sono stati accettati da entrambe” (cit. Masini-Mazzoni, 2008, p.9).

Pormi cioè verso il ragazzo in una posizione inizialmente dinamica, per poi passare al sostegno e andare verso un modello comunicativo simbolico in cui intervengano tutti gli aspetti cognitivi (informativi, di comprensione, di spiegazione).

Il primo settembre del 2008 mi reco a casa di Marco per fare la sua conoscenza.

E' un ragazzone alto, grasso, capelli lunghi che gli coprono gli occhioni neri. Come tutti i ragazzi della sua età è impacciato e goffo nei movimenti ma la delicatezza dei lineamenti del viso lasciano trasparire una particolare dolcezza nello sguardo.

Gli stringo la mano per presentarmi e la mia attenzione rimane nei suoi occhi ridenti e gioiosi.

Che strana sensazione provo, ho davanti a me un ragazzo che mi aspettavo iperattivo ed instabile ed ho di fronte un adolescente timido, impacciato e incuriosito dalla mia presenza. Assolutamente ben disposto ed educato.

Lascio a Marco il tempo di osservarmi disponendomi verso di lui in modo calmo e pacato ma sicuro. (utilizzo quindi lo stile comunicativo narrativo, con un'atteggiamento tranquillizzante e lo stile comunicativo simbolico attraverso le spiegazioni, le informazioni, la comprensione di concetti).

Mi presento, gli dico chi sono, da dove vengo che cosa faccio e poi gli chiedo cosa si aspetta da questa esperienza che inizieremo insieme e da tutti i cambiamenti che lo attendono, analizzo insieme a lui punto per punto le cose accadute, che cosa faremo insieme e che cosa lui dovrà fare da solo.

La mia impostazione fondata sul riconoscimento e sulla complementarità mi consente (pur se al primo incontro) di iniziare un processo di liberazione dal disagio di essere “il ragazzo cattivo che deve vergognarsi di tutto ciò che ha fatto” e di iniziare con lui un processo relazionale fondato sul rispetto dei ruoli in primis, a cui far seguire la costruzione della fiducia, dell’amicalità.

Nel riconoscimento, “che è quel processo in cui l’uno scopre nell’altro gli stessi vissuti, anche se il percorso di scoperta è assolutamente differente.

L’uno perviene al riconoscimento attraverso un processo intuitivo, capisce cioè cosa voglia dire ciò che l’altro vive, l’altro sente e fa propria l’onda emotiva che muove il primo e la fa sua.

E’ l’antidoto dell’equivoco, in quanto permette la comprensione profonda dei movimenti interni, delle aspirazioni, dei sogni e dell’incontro dei valori di ciascuno.” (cit. in Masini-Mazzoni, 2008, p.24) ho inteso chiarire ciò che è stato, analizzando gli atteggiamenti e gli avvenimenti passati scevri da sensi di colpa, così da porlo in un atteggiamento del tutto nuovo con me: un ragazzo che ha riflettuto su ciò che è stato e che è, ma ripartendo da zero qualcosa di nuovo costruirà.

Nella ricerca della complementarità, “dalla quale nasce la consapevolezza che l’uno farà le cose che non possono essere fatte dall’altro. Il processo si fonda sulla serena accettazione delle caratteristiche di ciascuno e sulla naturale scoperta che l’altro abbia

fatto esattamente ciò che c'era bisogno di fare o che si era proposto proprio come era utile e necessario.

Lo sfondo della complementarietà è la tranquillità e il realismo. Questa è l'antidoto alla delusione perché non formula aspettative fantastiche sul comportamento dell'altro e non conduce ad illusioni." (cit. in Masini-Mazzoni, 2008, p.23) ho inteso porre le basi della differenza fondamentale del ruolo di entrambe, sul senso di responsabilità di organizzazione, di ricerca di metodo comportamentale e di studio che dovrà man mano costruire da solo. Il nostro primo incontro dura circa un'ora. Marco dopo qualche minuto di imbarazzo iniziale è attento e tranquillo. Mi fa domande, è interessato a ciò che ci aspetterà e a conoscermi.

Alla fine della mattinata capisco che il primo scoglio è raggiunto, ho aperto un canale relazionale importante che credo darà buoni frutti.

## **CAPITOLO TERZO: IMPOSTAZIONE DEL LAVORO**

Decido di incontrare Marco almeno tre volte la settimana per non più di 2 ore ed avere un quadro ampio sulla preparazione scolastica del ragazzo e sul suo metodo di studio.

Osservando i suoi atteggiamenti e la sua impostazione di studio mi rendo conto che non è abituato ad organizzare né il suo lavoro né il suo tempo libero.

Ha grandi difficoltà di concentrazione e numerose lacune in tutte le materie. Legge come un bambino di seconda elementare ma non ritengo che il limite sia dato dalla diagnosi avuta a 7 anni di lieve dislessia; non inverte i numeri, non sostituisce le lettere, non ha problemi di memorizzazione delle tabelline, non tralascia parole nel testo.

Credo invece che è mancata fin dall'inizio l'abitudine alla lettura e scrittura e la continuità nello studio.

A tutto ciò è legata una forte disistima di se stesso, un grande senso di incapacità a superare anche il minimo ostacolo e un assoluto senso di mancanza di interesse verso ogni tipo di approccio cerebrale ad ogni tipo di materia scolastica.

Marco così si esprime: "Non so come affrontare l'argomento e non mi importa di farlo".

Gli atteggiamenti che assume durante i primi incontri sono di mancanza di motivazione, assenza di volontà e desideri; è pigro e più la pigrizia lo rende inaffidabile agli occhi degli altri più tende a cullarsi dentro di lei.

Comprendo allora che la sua struttura di personalità secondo le teorie transazionali di prepos è anche implicata con l'archetipo dell'apatico delineato da atteggiamenti di tipo anestetizzati, demotivazione, mancanza di obiettivi anche minimi, anomia, indifferenza.

Devo allora cercare di smuoverlo attraverso la motivazione e cercare di caricarlo per raggiungere un traguardo alla volta. (Mi pongo in posizione dinamica, mi attivo per trasmettergli motivazione e coraggio e utilizzo una comunicazione di tipo logico persuasiva attraverso un linguaggio chiaro e semplice, ascoltando ciò che ha da dire cercando di dire sempre cose vere e in cui credo).

Il mio obiettivo è quello di raggiungere la sufficienza nella maggior parte delle materie entro la fine del primo quadrimestre.

Seguendo con estrema lentezza e metodicità Marco lo spingo verso il senso di responsabilità dello studio anche se non supportato dalla mia presenza, e alla motivazione attraverso il sostegno e l'incoraggiamento.

Il mio compito in questa prima fase è quello di dare a Marco la concreta speranza di riuscire a raggiungere il risultato che io ho prefissato per lui.

Lo incoraggio all'impegno per arrivare al risultato perchè so che ce la farà puntando su poche e semplici regole di organizzazione dello studio e di metodiche giornaliere di svolgimento dei compiti.

Lo sostengo attraverso la costante mia presenza nello studio e via telefono ogni volta Lui lo ritiene opportuno.

Mi interesso ad ogni sfera della sua vita: lo studio, lo sport, la play station, il suo grande interesse per la storia, il suo rapporto con il gruppo dei paria.

(Mi metto nella posizione di chi sostiene apertamente e in maniera dichiarata perché certa del raggiungimento dell'obiettivo, attraverso una modalità di comunicazione di tipo narrativo).

Arriviamo alla fine del primo quadrimestre e Marco ottiene la sufficienza in quasi tutte le materie.

Lingua italiana 6, Storia e Geografia 7, Tecnologia 8, Matematica 6, Scienze 6, Lingua Francese ed Inglese 5.

Sul registro non ci sono note a suo carico; il suo atteggiamento scolastico con professori e compagni è educato e corretto, i professori e il preside apprezzano lo sforzo enorme del ragazzo e lo riconoscono positivamente,

Sono perplessi del suo cambiamento e continuano ad essere poco sicuri della riuscita finale.

La sera dei colloqui ricevo la telefonata della mamma di Marco che con voce rotta dall'emozione mi ringrazia di tutto il lavoro svolto con il figlio che ha ottenuto risultati che lei non aveva previsto e soprattutto mi ringrazia perché: "E' un'emozione grande sentir parlare bene del proprio figlio. Io non l'avevo mai provata in nove anni di scuola di Marco".

A questo punto sono certa che la mamma sarà indiscutibilmente una alleata (l'unica) del figlio fino alla fine dell'anno scolastico.

Le dico innanzitutto di complimentarsi con il figlio, di sostenerlo e dimostrargli di avere fiducia il Lui.

Le chiedo di parlare con il marito e dichiarare apertamente che Marco ha ottenuto la stima dei professori e dei compagni e di essere fiduciosa nel futuro pur se impegnativo.

Il giorno dopo incontro Marco, sono felice per lui, lo abbraccio complimentandomi per il suo operato e chiedo le sue emozioni, il suo sentire.

E' felice, eccitato del risultato raggiunto ma non crede di poter andare avanti, non gli importa di raggiungere l'obiettivo degli esami finali, tanto la scuola non è per lui.

Dalle sue affermazioni mi rendo conto che devo analizzare meglio la situazione, andare a fondo su come riuscire a dare voce ai pensieri e ai desideri di Marco facendogli scrollare di dosso la sua resistenza passiva verso ogni cosa positiva che gli accade e verso il piacere di pensare al suo futuro.

## **CAPITOLO QUARTO:**

### **- ANALISI DELLA PERSONALITA' DI MARCO SECONDO IL MODELLO DI PREVENIRE E' POSSIBILE**

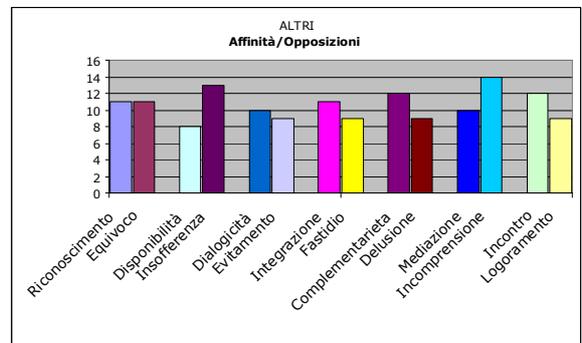
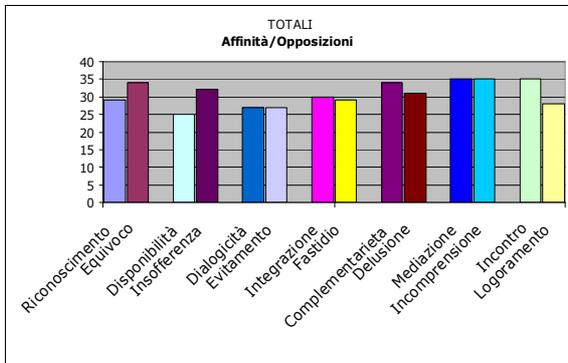
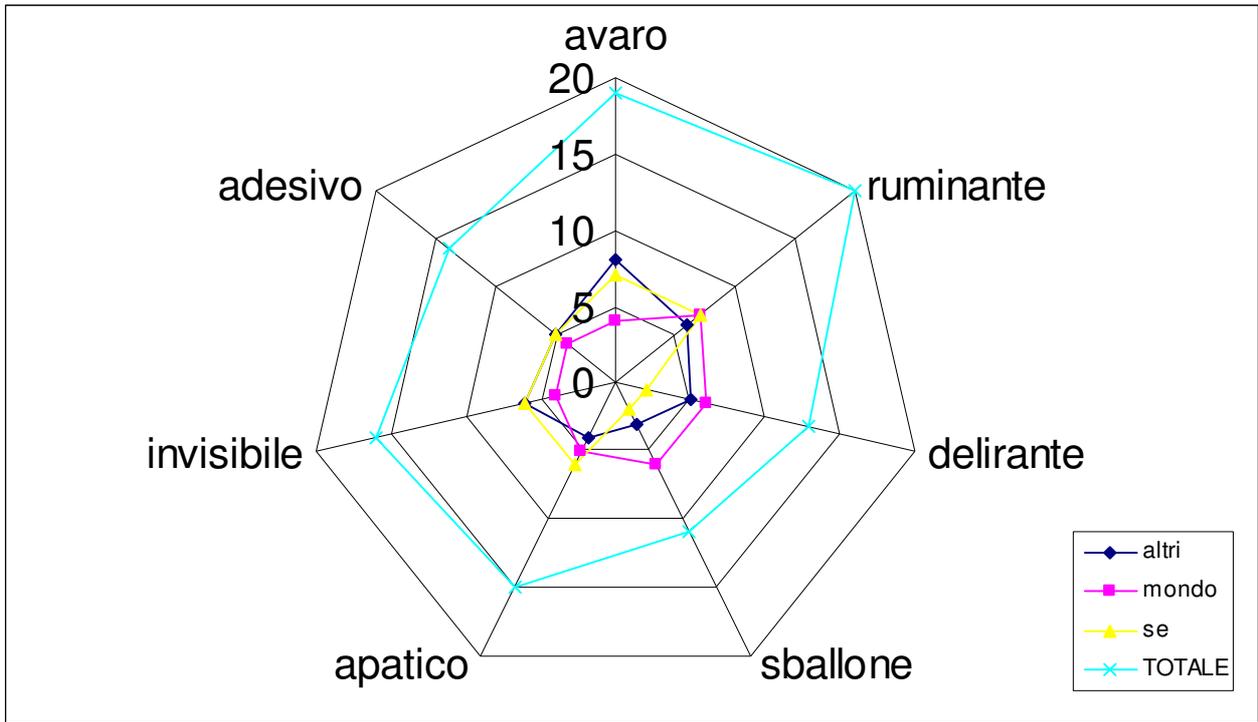
Per avere una chiave di lettura e di conoscenza delle personali caratteristiche di Mario e dei bisogni educativi di cui ha bisogno in questo particolare momento della sua vita, propongo al ragazzo di compilare il Questionario di Artigianato Educativo di Prevenire è Possibile, così da capire in quale direzione muovermi intersecando le osservazioni del questionario con la mia conoscenza di Lui.

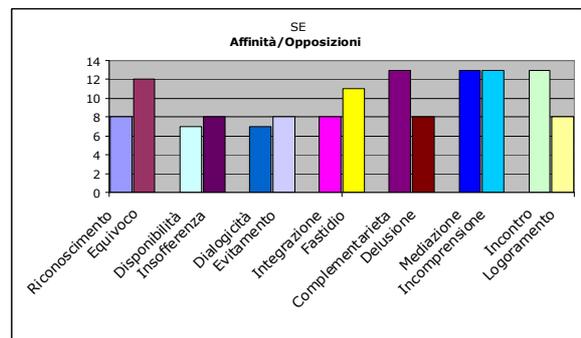
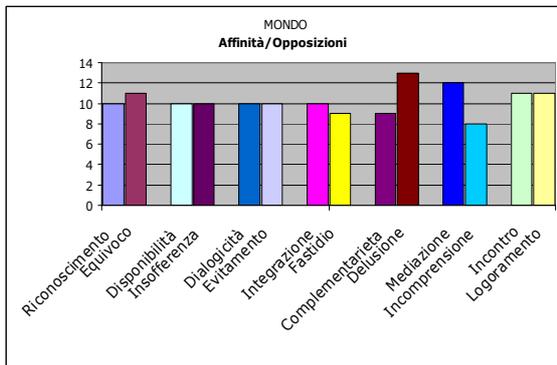
Marco si sottopone volentieri al questionario trovandolo interessante perché parla di lui.

La somministrazione si è svolta nel giardino di casa sua ed ha richiesto la mia mediazione per la lettura degli Item.

Di seguito i punteggi ottenuti ed il grafico

	Ava ro	Rum. nte	Del. nte	Sbal .ne	Apat ico	Invisi bile	Ades ivo	Tot.
Altr i	8	6	5	3	4	6	5	37
Mo ndo	4	7	6	6	5	4	4	36
Se TO	7	7	2	2	6	6	5	35
T.	19	20	13	11	15	16	14	108





Il primo aspetto da notare è il punteggio piuttosto alto e ben distribuito, indice di una personalità abbastanza armonica e sfaccettata.

I punti di forza appaiono: la carica e l'energia interne del ruminante il cui serbatoio interno è la rabbia e l'autocontrollo difensivo dell'avarico da cui scaturisce la paura.

Le sue principali carenze sono evidenziate da un basso punteggio del delirante che si contraddistingue con la capacità di distaccarsi dagli altri, di libertà, di autonomia, di un pensiero intuitivo e divergente e da un basso punteggio sullo sballone che si esplicita nella capacità di un sentire emozionale intenso, di lasciarsi attrarre e coinvolgere dal gusto del piacere della vita e dei suoi cambiamenti.

Nel grafico totale si evidenziano 3 conflitti interni all'Io: l'equivoco, l'insofferenza e la delusione.

Il principale desiderio di Marco è andare verso gli altri per essere saziato di affetto, ma si scontra continuamente con comportamenti aggressivi ed irosi che lo deludono costantemente provocando un sempre più marcato allontanamento ed una sempre più forte insofferenza verso gli altri e nei riguardi di se stesso che alla sua parte aperta alla relazione di disponibilità avversa quella orientata al controllo delle emozioni e della paura.

Il risultato è quello di una personalità fortemente dipendente, come si osserva dal sottografico più critico rappresentato dal rapporto con gli Altri.

L'incomprensione, l'insofferenza e l'equivoco sono le opposizioni che si evidenziano.

Marco ha un rapporto conflittuale con il padre, del quale non riesce a dare un senso ai suoi comportamenti anaffettivi, demotivanti e squalificanti.

Il padre non si è mai curato e non si cura di creare una minima relazione con il figlio che vive nei suoi confronti un atteggiamento di autocontrollo inibito, diventando sempre più insofferente alle dinamiche familiari.

Anche con la mamma il rapporto è sterile, Marco non viene mai affettivamente saziato da Lei, ma sempre rimproverato e ricattato a fare cose in cambio di allenamenti, dolci, soldi.

A questo punto della mia analisi sulla personalità di Marco mi ritorna in mente il giorno in cui la prof. di italiano mi parlò di un tema in classe sul rapporto tra genitori e figli svolto da Marco: il componimento era scritto tutto in dialetto stretto, e comprendeva punto dopo punto un'analisi dettagliata della vita di Marco e di come in diverse circostanze si erano comportati i genitori verso di lui.

Il tema esprimeva rancore, dolore per non aver mai ricevuto la loro fiducia e comprensione, delusione per le volte che erano stati violenti, dispiacere per non aver mai ricevuto affetto e concludeva che loro non rappresentavano niente per lui e che non vedeva l'ora di crescere per andarsene.

Osservando i sottografico del Mondo e del Sé, la delusione, il logoramento, l'incomprensione e il fastidio sono all'interno delle dinamiche vissute dal ragazzo.

E' deluso dalle aspettative che non sono state mai saziare né dagli altri né dal mondo e logorato dalla solita routine dell'assoluto disinteresse verso di lui.

Il grafico del Sé evidenzia l'incomprensione delle sue interne dinamiche e il fastidio verso una parte di se portata all'attaccamento affettivo e l'altra che lo rifiuta drasticamente.

## **- INDIVIDUAZIONE DI NUOVE PROSPETTIVE DI INTERVENTO EDUCATIVO?**

Alla luce di quanto analizzato l'idea di aver iniziato bene il percorso educativo con Marco è divenuta consapevolezza.

Devo perseverare nel lavoro di riconoscimento e complementarietà attivando però con maggiore forza l'incoraggiamento e il sostegno di cui lui ha bisogno.

Non vedo prospettive diverse!

Il giorno in cui decido di restituire i risultati del questionario di artigianato educativo invito Marco a passeggiare nel parco e osservando insieme il grafico di personalità gli elenco analiticamente le sue propensioni e disposizioni riflettendo insieme a lui su quanto lavoro ha fatto dall'inizio dell'anno scolastico e su quanto ancora gli rimane da fare mostrandomi rassicurante e assolutamente convinta della riuscita finale.

Gli dico che conosco bene le sue paure, il timore di non farcela e di fallire ancora una volta ma gli chiedo fermamente di fidarsi di me; non sarò solo in questa grande battaglia, lo sosterrò fino alla fine dell'anno scolastico.

Verso casa Marco è sereno ed esprime con piacere il gusto del confronto che abbiamo avuto, mi dice che stà pensando alla scelta dell'istituto superiore e questo suo pensare al futuro mi riempie il cuore di gioia.

I giorni si rincorrono veloci, tra la scuola, il corso di informatica, il basket. Marco ottiene risultati sempre più soddisfacenti arrivando all'ammissione all'esame finale con la sufficienza in tutte le materie ed un nove in condotta.

E' felice, con estrema fatica si prepara all'esame finale senza alcun appoggio morale da parte di ciascun membro della famiglia che continua a non curarsi di lui anche in giorni così particolari.

Lo invito a non pensarci, a concentrarsi sullo studio e finalmente, con grande caparbietà, affronta la prova orale al massimo delle sue potenzialità.

Terminati gli esami, decido di rivedere Marco un'ultima volta prima dei risultati finali, per premiarlo e complimentarmi con Lui al di là della promozione alla scuola superiore.

Intendo dare l'onore delle armi a questo giovane cavaliere che con tanto impegno e fatica ha combattuto contro le sue più intime paure e contro adulti giudicanti e mortificanti.

(La relazione empatica fondata sulla gratificazione è la mia posizione)

Quando ci rivediamo è contento di aver terminato gli studi, ora potrà dedicarsi ad altro e quando lo invito a riflettere sui risultati che ha raggiunto, su come ha affrontato la grande sfida iniziale, e su come ha saputo dimostrare a tutti di essere diverso da come veniva definito, si emoziona.

“E’ stato difficile mi dice, non ci credevo, ma ce l’ho fatta!”

Lo abbraccio, e lo invito a non mollare mai e a crederci sempre anche se si troverà senza la fiducia degli altri!

Ci salutiamo, augurandoci un grande buona fortuna!

## **CONCLUSIONI:**

Marco è stato promosso. Sono felice!

Questa guerra è stata vinta su tutti i fronti, l'obbiettivo è stato raggiunto!

Marco è divenuto uno scolaro come gli altri, e l'anno prossimo potrà iscriversi all'istituto superiore senza sentirsi diverso dai suoi pari.

Riceve personalmente i complimenti da alcuni professori che lo invitano a non mollare e a continuare a seguire la strada intrapresa nell'anno appena terminato.

Intanto si prepara alla scelta dell'istituto superiore con atteggiamento sano e positivo di essere in grado di affrontare il futuro.

Futuro che sò sarà complicato e pieno di delusioni fin quando Marco, non arriverà a comprendere che le sue frustrazioni sono determinate dalle mancanze familiari e da un padre che lo umilia e denigra costantemente.

Un percorso di counseling più profondo, improntato al riconoscimento delle dinamiche familiari e al rafforzamento della sua struttura personale gli darebbero la possibilità di liberarsi dalla dipendenza affettiva e di andare verso un futuro da costruire con

sicura fiducia in se stesso.

Questa è la speranza che fiduciosamente ripongo in Marco per il suo futuro.

Naturalmente, so che il tempo trascorso con lui e l'impronta professionale data al mio intervento non corrispondono ad una situazione di counseling tradizionale; questo ha comportato una maggiore attenzione nella gestione delle mie intenzioni e motivazioni di intervento con Marco, la sua famiglia e la scuola.

Importante è stato il rapporto instaurato con l'istituzione scolastica, con il preside della scuola che, pur nel timore di rovinare il gruppo classe in cui Marco veniva inserito, e soprattutto nella certezza di accollarsi un soggetto denigrato da altri contesti scolastici, ha corso il rischio di accettare una sfida importante.

I colloqui mensili durante i quali venivo interpellata ed informata sull'andamento scolastico e relazionale del ragazzo, sono stati importanti per la creazione di una rapporto fondato sulla fiducia e il rispetto di entrambi i ruoli ricoperti: il loro (di preside controllore e di insegnanti) il mio di tutor.

Il riconoscimento dell'importanza della comunicazione educativa e dell'intervento mirato a seconda della tipologia di personalità dell'educando ha fatto aumentare la sensibilità verso questi canali relazionali che di certo nell'istituto in questione daranno buoni frutti.

Un pensiero particolare v'è alla professionalità e sensibile fiducia che ho riscontrato in alcuni insegnanti di Marco che hanno accolto con interesse ed accettato i miei interventi educativi sempre attraverso un confronto ed una critica costruttiva senza mai perdere di vista il centro dell'intervento: ridare a Marco la possibilità di mettersi in gioco al pari degli altri nella sua vita futura.

La ricerca attenta della trasparenza delle mie azioni mi ha fatto comprendere la capacità di adattamento e flessibilità a cui un counselor è chiamato, mettendo sempre al centro l'altro e ponendosi sempre in posizione di ascolto attivo, soprattutto in un rapporto così duraturo nel tempo.

Essere counselor non è un abito che indossi prima di sederti nel tuo studio; è un modo di essere, un atteggiamento consapevole di disponibilità e fiducia nei confronti dell'altro.

Setting, tecniche di approccio al problema, singole specificità professionali, passano in secondo piano di fronte alla capacità di instaurare relazioni di aiuto.

La capacità di discernimento della posizione relazionale del counselor verso il cliente, l'individuazione delle affinità e delle opposizioni tra soggetti, i diversi stili comunicativi, devono essere il faro che indirizza l'operatività professionale del counselor.

## **Bibliografia:**

Masini V., Dalle emozioni ai sentimenti, Prevenire è Possibile, Terni 2000.

Masini V. e Mazzoni E., Psicologia relazionale trans teorica, Prevenire è Possibile, 2007.

Masini V. e Mazzoni E., Psicologia generale trans teorica, Prevenire è Possibile, 2007.

Staff di Prepos, (a cura di), Counseling scolastico, Prevenire è Possibile, 2007.

Watzlawick P., Helmick Beavin J., D. Jackson D., Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio, 1971.

Barbagli L. (a cura di), Counseling, orientamento e classi, Prevenire è Possibile, 2006.

Barbagli L. (a cura di), Counseling di orientamento, Prevenire è Possibile, 2007.

Mazzoni E., Teorie relazionali, Dispense del corso, Prevenire è Possibile, 2007.

Troiani D., Il colloquio clinico, Dispense del corso, Prevenire è Possibile, 2005.

Staff Prepos, Dizionario essenziale di counseling, Prevenire è Possibile 2005.

Staff Prepos, Armonia emozionale, programmazione neurolinguistica e bioenergetica, Dispense del corso, Prevenire è Possibile 2007.

Mazzoni E. (a cura di), Orientamento e Counseling familiare a scuola, Prevenire è Possibile, Valdarno 2005.