

PEER COUNSELLING

**Metodologie e strumenti per l'empowerment e l'emancipazione
Percorso di formazione per peer counsellors nella Striscia di Gaza**



I contenuti di questa pubblicazione “PEER COUNSELLING: Metodologie e strumenti per l'empowerment e l'emancipazione - Percorso di formazione per peer counsellors nella Striscia di Gaza”, sono stati elaborati da Rita Barbuto, esperta della RIDS (Rete Italiana Disabilità e Sviluppo), in occasione del training realizzato all'interno del progetto “PEER RESILIENCE, Supporto psico-sociale e attivazione di percorsi di resilienza per persone disabili e minori che hanno riportato traumi in seguito all'operazione “Margine Protettivo”, nel mese di Maggio 2016.

PRESENTAZIONE MANUALE

Il peer counselling Pari è, come ogni forma di consulenza, un rapporto interpersonale, nell'ambito del quale una persona (counsellor) aiuta un'altra (consultant) a capire i suoi problemi e ad individuarne la soluzione. Si tratta di una metodologia basata sulla relazione di aiuto tra due o più persone che consente, a chi voglia intraprendere o rafforzare un percorso di emancipazione, di affrontare paure e limiti personali, nonché problemi oggettivi, individuando le soluzioni e gli atteggiamenti più consoni al fine di realizzare i propri personali progetti di vita.

Ciò che lo caratterizza è il fatto di essere una relazione di aiuto che si realizza tra persone che sono "pari"; persone che si trovano nella stessa situazione, che hanno la stessa età, cultura o che condividono una stessa esperienza di vita. Nel nostro caso, le persone "pari" hanno in comune la disabilità.

Nel peer counselling, counsellor e consultant hanno pari dignità, sono due identità, due soggetti due "mondi", ciascuno con una propria ideologia e visione della realtà e dei problemi, con una storia lunga e complessa, con propri vissuti ed emozioni. Entrambi, ciascuno con le proprie caratteristiche, costruiscono insieme la loro relazione, che si basa su un rapporto soggetto/soggetto con una reciproca influenza e condizionamento nel processo di costruzione di una realtà condivisa, che è quella legata all'esperienza comune della disabilità. Il fatto che ci sia parità (uguaglianza) nella relazione di aiuto permette al consultant di rispecchiarsi nel counsellor e questo favorisce quel processo che conduce all'acquisizione della consapevolezza di sé, rispetto ai propri vissuti di persona con disabilità ai suoi limiti e alle sue potenzialità, nonché rispetto alle sue capacità di entrare in relazione con gli altri.

Il counsellor, che ha già intrapreso e realizzato un suo percorso di autonomia, svolge la funzione di modello di ruolo nei confronti del consultant, attivando in quest'ultimo un processo che lo porterà a diventare più forte nel confrontarsi con la propria vita e a cavarsela meglio nell'affrontare il mondo. Egli ha la funzione di "guida", in quanto aiuta il consultant ad entrare in contatto con le proprie risorse e potenzialità da ritrovare all'interno di sé, così come all'esterno. Il counsellor aiuta il consultant a entrare in relazione con il suo mondo interiore, ad impadronirsi di quelle capacità psichiche (emotive, fantastiche, razionali) che consentono di gestire con consapevolezza la propria vita e le sue difficoltà. Consapevolezza che gli permetterà una maggiore libertà nel valutare le diverse soluzioni e strategie, come la richiesta di aiuti umani, la conoscenza di leggi, l'uso di ausili e tecnologie adeguati alle proprie carenze funzionali, da adottare con responsabilità per conseguire l'obiettivo, realistico e concreto, di vivere una vita indipendente, autonoma e praticare la propria autodeterminazione nei vari ambiti della propria esistenza.

I concetti di indipendenza, autonomia e autodeterminazione hanno ancora più senso se inseriti in un'ottica di interdipendenza o, per meglio dire, di integrazione, nella misura in cui le persone con disabilità, al pari di tutti gli esseri umani, sono esseri sociali che interagiscono reciprocamente per la costruzione di una società dove ciascuno (persone con disabilità e non) è un cittadino con pari diritti e doveri rispetto ad un altro.

Il lavoro di peer counselling, centrato sulla persona, incide nell'ambito soggettivo, ma è strettamente connesso anche alla dimensione sociale e alla lotta per il riconoscimento dei diritti Civili ed Umani. Esso trova, pertanto, continuità e supporto nell'attività di informazione e consulenza, specifica di Peer Support ed advocacy, svolto dalle associazioni, che dà concretezza ai piani personali di vita autonoma che il consultant decide per sé. In questo senso, il peer counsellor deve essere in grado di orientare nella lettura e nell'uso di leggi internazionali e nazionali relative al settore della disabilità, deve essere a conoscenza della mappa dei servizi e delle risorse del territorio dove vive, nonché delle competenze delle Istituzioni, degli Enti pubblici o privati in merito ai bisogni e alle necessità dei cittadini con disabilità.

La metodologia della Consulenza alla Pari favorisce quello che viene detto processo di empowerment nelle persone con disabilità.

Attraverso il processo di empowerment le persone con disabilità acquisiscono potere, inteso non come dominio sull'altro ma come rafforzamento di sé, come acquisizione della possibilità di fare e di essere, come possibilità di scelta partendo dai propri limiti e dalle proprie possibilità, come utilizzo ottimale delle proprie risorse interne e di quelle esterne, che provengono dagli altri e dal proprio ambiente di vita, come possibilità e libertà di interagire con il mondo.

L'empowerment non è istantaneo, non avviene una volta e per tutte, ma è un processo, frutto di un'azione impegnativa e costante che dura nel tempo. Esso inizia partendo da un bisogno/desiderio senza però garantirne la soddisfazione, perché condizioni esterne ed oggettive possono impedirlo, ma sicuramente permette di sfruttare a pieno le potenzialità e le risorse della persona che lo vive. Questo processo permette, quindi, di staccarsi dal mondo dell'impossibile e raggiungere quello del possibile. L'empowerment apre le persone con disabilità a nuove possibilità, che non vogliono dire necessariamente cambiamento, ma che sicuramente favoriscono una maggiore capacità di controllo, partecipazione e consapevolezza critica: elementi che facilitano la possibilità di relazionarsi al contesto socio-politico in cui si vive e l'acquisizione e la pratica di nuove competenze per la realizzazione dei propri progetti di vita.

Il percorso di crescita che viene quindi intrapreso attraverso la Consulenza alla pari richiede inevitabilmente la sperimentazione della solitudine e la separazione. Crescere significa differenziarsi dagli altri, riconoscere ed affermare la propria unicità in quanto individui, compiere delle scelte e creare uno stile di vita personale che permette di soddisfare i bisogni prima e i desideri poi. Tutto ciò vuol dire accettare e amare se stessi indipendentemente dai propri limiti. Questo percorso può risultare più facile se intrapreso in gruppo, assieme

ad altre persone che condividono la stessa condizione di emarginazione e lo stesso desiderio di emancipazione. Attraverso il progetto Peer Resilience: supporto psicosociale e attivazione di percorsi di resilienza per persone disabili e minori che hanno riportato traumi in seguito all'operazione "Protective Edge", i partecipanti hanno iniziato un processo comune, di auto e di mutuo aiuto, grazie al quale hanno identificato degli obiettivi da perseguire, per il miglioramento, non solo della propria condizione, ma anche di quella delle persone con disabilità che vivono nella Striscia di Gaza.

Rita Barbuto

PEER RESILIENCE

Supporto psicosociale e attivazione di percorsi di resilienza
per persone disabili e minori che hanno riportato traumi in seguito
all'operazione "Protective Edge"

Iniziativa di emergenza AID 10487

Rita Barbuto
Palestina
2016

Miti e figure culturali della disabilità

Nel frasario delle comunità affiora che il riferimento ultimo non è mai il gruppo, ma ciascuna persona. Ogni convivenza umana è significativa quando è differenziata ma coesa, per la crescita delle singole persone.

Una stringata definizione aperta che utilizziamo come valore ideale e critico asserisce che la persona è un corpo vivente sessuato che pensa e vuole significato e libertà.

La persona non è mai uguale, ha una storia, evoluzioni e involuzioni, varianti nei bisogni e nei desideri.

Abraham Maslow

Storia

PERSONA = ORIGINALITÀ = DIVERSITÀ

La diversità è stata storicamente intesa come:

- inferiorità
- anormalità
- irrecuperabilità
- inabilitazione (es. malati psichici, zingari, persone con disabilità, omosessuali, devianti – tranne l'eccentrico artista -)

Oggi

PERSONA = ORIGINALITÀ = DIFFERENZA

Passaggio culturale da diversità a differenza

DIVERSITÀ

Evoca immaginario dell'ignoto pericoloso
Evoca immaginario dell'infelice incapace (patologico)

Le persone, in rapporto alle diversità sentono emozioni di inquietudine.

È l'incontro con lo straniero che è nella nostra mente.

DIFFERENZA

Non evoca più un confronto tra opposti
Non evoca più negatività ed eccezionalità
Le persone percepiscono la differenza come valore.

GRECIA E ROMA ANTICHE

Immagine: Mostro della natura (idea rimasta nei lager)

Atteggiamento sociale: Eugenetico Eutanasia, Soppressione

Bambini buttati nel Taigeto e dalla rupe Tarpea

Epilettici come indemoniati

«Affoghiamo i bambini deboli e anormali» – Seneca

MEDIOEVO

Immagine: La natura è legata a Dio. Le diversità/novità sono magia o miracolo. Figlio del peccato

Atteggiamento sociale: Religioso (male come conseguenza del peccato o del destino = fortuna o sfortuna)

ILLUMINISMO

Immagine: Buon selvaggio (da educare)
Atteggiamento sociale: Razionale (Nasce la pedagogia moderna)

POSITIVISMO

Immagine: Malato pericoloso
Atteggiamento sociale: Controllo

VENTESIMO SECOLO

Immagine: Piccolo da proteggere
Atteggiamento sociale: Infantilizzazione

VENTUNESIMO SECOLO

Immagine: PERSONA
Atteggiamento sociale: valorizzazione delle differenze; inclusione e pari opportunità

Modelli della disabilità

Nel corso dei secoli la visione della persona con disabilità ha assunto significati via via diversi, che rispecchiavano i valori culturali e le condizioni sociali ed economiche delle varie epoche corrispondenti. La rappresentazione sociale della disabilità ha sempre risentito dell'influsso di tali valori e condizioni, propri di un determinato periodo storico, dando origine di volta in volta a effetti, approcci e linguaggi ben precisi.

Nel ventesimo secolo vi è stata un'importante riflessione teorica sulla salute, sulla malattia e le sue conseguenze sulla vita della persona, che ha portato alla formulazione di diversi modelli concettuali.

Focus e punto di arrivo comune di alcuni di questi modelli è il cosiddetto processo del "Disablement" o crearsi della disabilità:

- mentre nei primi modelli tale processo viene visto come derivante dalle caratteristiche della persona (patologia e menomazioni),
- in quelli successivi vi è un progressivo riconoscimento del ruolo dell'ambiente (nei suoi aspetti fisici e sociali)

Dalla convinzione patologia = riduzione o perdita delle capacità all'analisi delle dinamiche

ANNI 50

Un importante contributo nel campo della riflessione del rapporto tra patologie e disabilità è stato fornito alla fine degli anni '50 dal lavoro di Saad Nagi, un sociologo di origine egiziana.

Questo autore partì da posizioni sociologiche e, ritenendo che la medicina esercitasse un eccessivo controllo sui temi legati al disablement e sul rapporto tra patologia e possibilità lavorative, volle chiarire il ruolo che nel crearsi della disabilità possono avere fattori non necessariamente legati alla patologia ed alle menomazioni.

Saad Nagi, infatti, introdusse una visione dinamica della disabilità e delle conseguenze funzionali della patologia come non immediatamente prevedibili a partire dalla patologia attiva nella persona. Nagi elaborò il proprio modello che oltre a servire quale base per una chiarificazione teoretica ed empirica delle problematiche riabilitative, ebbe lo scopo di fungere da elemento di pianificazione di interventi volti all'attribuzione di forme di assistenza sociale ed economica per coloro che in seguito ad una patologia avevano perso parzialmente o totalmente le loro possibilità lavorative.

Saad Nagi, infatti, introdusse una visione dinamica della disabilità e delle conseguenze funzionali della pato-

logia come non immediatamente prevedibili a partire dalla patologia attiva nella persona. Elaborò il proprio modello che oltre a servire quale base per una chiarificazione teoretica ed empirica delle problematiche riabilitative, ebbe lo scopo di fungere da elemento di pianificazione di interventi volti all'attribuzione di forme di assistenza sociale ed economica per coloro che in seguito ad una patologia avevano perso parzialmente o totalmente le loro possibilità lavorative.

Egli definì la disabilità come “espressione di una limitazione fisica o mentale nel contesto sociale”: un gap tra le capacità della persona e le richieste poste dall'ambiente fisico e sociale.

Disabilità	impedimento biologico permanente
Le persone con disabilità	meno (in)abili rispetto ad individui normali
Conseguenze	l'individuo che non può essere riparato da un intervento professionale rimane deficiente



Persone che hanno delle menomazioni funzionali e strutturali sarebbero esautorate e relegate a ruoli secondari all'interno della società sulla base di decisioni mediche e sanitarie che influiscono su tutti gli aspetti della loro vita

MODELLO MEDICO

Ruolo sociale inappropriato e stigmatizzante della persona con disabilità come conseguenza di un pregiudizio basato su differenze fisiche socialmente visibili che costituirebbero una forma di devianza sociale, che legittima comportamenti che esonerano la persona con disabilità dalla responsabilità sociale e dall'assunzione di ruoli normali.

Le persone con disabilità devono assumere un ruolo di malati, di “buoni pazienti” cercando attivamente di recuperare.

Come vittime innocenti di una malattia o di un trauma le persone con disabilità sono trattate con indulgenza e pietà.

Dimensioni sociali della disabilità sottostimate se non ignorate.

Per la sua enfasi sulla menomazione il modello biomedico si concentra sul funzionamento dell'individuo ignorando le dimensioni sociali.

L'adattamento dell'individuo all'ambiente rimane il compito sociale primario da perseguire.

Gli obiettivi di riconoscimento di diritti di eguaglianza ed integrazione saranno valutati come meno importanti degli obiettivi basati su bisogni di tipo medico.

I bisogni individuali saranno ridotti a bisogni di tipo medico. Valutati da una prospettiva medica che predeterminerà una gerarchia dei bisogni individuali in base al criterio di bisogni primari per la sopravvivenza.

Un paziente è un paziente, sia se la menomazione è stata causata da se stesso o è l'esito di un incidente, un'epidemia, o di un'azione intenzionale di altri.

Il principale effetto di questo punto centrato sui bisogni, come opposto alla responsabilità, è minare una credenza intorno ad un'origine remota della menomazione, il credo cioè, che la menomazione e le stesse cause della sofferenza, sono meritate come punizione di precedenti peccati.

La prospettiva del modello medico ci invita a non sottovalutare la dimensione del corpo e delle dimensioni della salute e della malattia connesse alla disabilità.

MODELLO SOCIALE

La disabilità è compresa da una prospettiva sociologica per cui essa è culturalmente prodotta e socialmente strutturata.

La disabilità è il prodotto di un determinato ambiente sociale, per cui la responsabilità della disabilità deve

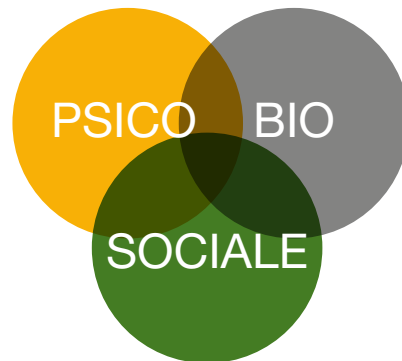
essere ricondotta alle strutture sociali che la determinano: soltanto interventi di tipo sociopolitico possono ridurre le cause disabilitanti.

Dall'incontro tra un individuo che ha delle condizioni potenzialmente disabilitanti e l'ambiente si potrà creare una maggiore o minore disabilità, a seconda che l'ambiente sia meno o più supportivo o vi siano più o meno barriere.

Per es. l'assenza di servizi e la presenza di barriere fisiche, la discriminazione e l'assenza o la non disponibilità di tecnologie assistive causerà una maggiore disabilità.

Quindi a parità di menomazioni e/o limitazioni funzionali potranno esservi livelli diversi di disabilità in base all'incontro tra la persona e l'ambiente.

MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE



In termini semplici si tratta di un modello centrato sull'individuo che considera sia la persona, sia i suoi problemi di salute che il suo contesto sociale:

“**biologico**” è il termine che si riferisce alla condizione di salute fisica o psichica; -

“**psicologico**” è il termine che individua quei fattori personali o psicologici che condizionano il funzionamento dell'individuo;

“**sociale**” è il termine che individua l'importanza del contesto sociale, le pressioni e i limiti al comportamento

e al funzionamento dell'individuo malato.

Attenzione centrata sulla persona più che sulla disabilità

La relazione di aiuto è intesa come intervento complesso che, oltre a mutare o addirittura rimuovere i fattori di rischio, è in grado di promuovere e sostenere un incremento del livello complessivo di salute della persona.

Concetto di salute che si inserisce nel più completo paradigma di **BENESSERE e QUALITÀ DI VITA**

MODELLO DIRITTI UMANI

Il modello della disabilità basato sui diritti umani si focalizza su:

«**La partecipazione**»: permettere alla persona con disabilità di partecipare pienamente a livello sociale, politico ed economico ed a tutti i processi decisionali che influenzano la loro vita.

«**L'inclusione**»: inclusione sociale basata su valori di uguaglianza, pari opportunità e non discriminazione .

Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità
Art. 1 - Scopo

1. Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità.

Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità
Art. 3 - Principi generali

- Rispetto per la dignità intrinseca,
- Autonomia individuale,
- Libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- Non discriminazione;
- Piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- Rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- Pari opportunità;
- Accessibilità;
- Parità tra uomini e donne;
- Rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

DUPLICE APPROCCIO

MAINSTREAMING

EMPOWERMENT

OBIETTIVO
Uguaglianza di
diritti e parità di
opportunità

Self Help / Counselling

SEL HELP

1897

Peter Kropotkin, filosofo sociale russo in esilio, scrisse un libro pioneristico dal titolo "Mutual Aid", in cui avanzò la tesi secondo cui la stessa evoluzione della specie umana sarebbe stata impossibile senza l'attitudine degli uomini a "riunirsi" fra loro, di fare corpo comune, di cooperare, di sostenersi reciprocamente di fronte a comuni problemi o pericoli esterni.

1935

La nascita "ufficiale" dei gruppi di auto-mutuo aiuto viene fatta risalire convenzionalmente al 1935, anno di fondazione degli Alcolisti Anonimi (Alcoholics Anonymous) negli Stati Uniti, quando il medico Bill e l'agente di borsa Bob scoprirono di poter rimanere sobri solo grazie all'aiuto e al sostegno reciproco. In questo tipo d'associazione si sviluppò il concetto di self-help moderno che pone estrema attenzione alla responsabilità individuale in una prospettiva di cambiamento personale, con una serie di tappe precise e con riconoscimenti che sanciscono la maturazione verso la meta di totale sobrietà finale.

Anni '60

Gli Alcolisti Anonimi si diffusero velocemente negli Stati Uniti e in Europa, applicando i loro principi non solo alla problematica della dipendenza da sostanze alcoliche, ma anche ad altre forme di dipendenza.

Anni 70

I gruppi di auto mutuo aiuto si sviluppano ulteriormente a partire dagli anni '70, periodo in cui sorgono numerosi movimenti sociali, come quello femminile, quello per i diritti civili, il movimento consumatori, ecc.; rendendo, peraltro, evidente la crisi del Welfare State, ispirato al modello inglese.

Anni 80

Oggi assistiamo ad una presenza capillare di gruppi e realtà di self-help, organizzati con modalità diverse e rivolti alle molteplici tipologie del disagio, presenti nella nostra società.

Organizzazione mondiale della sanità

PER SELF-HELP SI INTENDONO TUTTE LE MISURE ADOTTATE DA NON PROFESSIONISTI PER PROMUOVERE O RECUPERARE LA SALUTE DI UNA COMUNITÀ...È UNA RISORSA DELLA COMUNITÀ
 I gruppi di Self Help sono piccole strutture di gruppo focalizzate sull'aiuto reciproco e sulla realizzazione di

obbiettivi particolari.

Sono, generalmente formati da pari, che si sono uniti per rispondere ad un bisogno comune, identificando comuni strategie di soluzione.

In questi gruppi sono accentuate le relazioni “faccia a faccia” e l’assunzione di responsabilità da parte dei membri.

Ciò che li contraddistingue è una “condizione di assenza di potere” come base di partenza.

Sono gruppi che offrono alle persone la possibilità di esercitare attenzione ai loro corpi, alle loro menti, ai loro comportamenti e possono aiutare altri a fare la stessa cosa.

Non solo offrono supporto, ma restituiscono alla persona: una competenza, un senso di sé, un ruolo e possibilità di nuovi legami.

Il self help è un elemento attraverso cui il soggetto sofferente si designa come identità collettiva. La sofferenza diventa un’istanza sociale visibile e i sofferenti possono dire: esistiamo.

Il self help è un luogo dove il dolore può finalmente emergere come parte della realtà e diventare dicibile.

SEL HELP

Offre alle persone l’opportunità di lavorare su se stesse, nell’ottica di raggiungere maggiori risorse e ottenere una maggiore soddisfazione come individui e come membri della società.

Anni ‘50

La nascita ufficiale del counselling psicologico viene spesso fatta risalire al 1951 con la fondazione del Division of Counselling Psychology.

In Europa, ed in particolar modo in Gran Bretagna, il counselling si afferma verso la fine degli anni Cinquanta, dove viene utilizzato soprattutto all’interno di ambulatori, consultori e centri giovanili

Anni ‘70

In Europa, come negli Stati Uniti, il counselling ha costituito una risposta a certe specifiche mancanze e cambiamenti sociali. In una società per alcuni versi frammentata e in difficoltà, il counselling costituì un meccanismo in grado di rispondere alle necessità sociali manifestate dalle persone, di essere ascoltati e capiti in modo autentico e genuino in un mondo che appariva fragile ma anche esigente

Secondo Rollo May (1939), che possiamo definire il padre del Counseling, “obiettivo del counseling è il riequilibrio delle tensioni fondamentali della personalità (ambizioni e interesse sociale), perché possano coesistere in un’armonia funzionale”.

La funzione del Counselor è, infatti, quella di aiutare il cliente a diventare quello che era destinato ad essere.

Per Rogers (1942), lo scopo del Counseling non è quello dirisolvere un problema particolare, ma di aiutare l’individuo a crescere perché possa affrontare sia il problema attuale sia quelli successivi in maniera più integrata, ovvero con maggiore autonomia, responsabilità, consapevolezza.

In queste due affermazioni si può già cogliere il nucleo fondante del counseling: la finalità dell’intervento in termini di un processo di facilitazione, che ravvisa nell’acquisizione di un maggior livello di consapevolezza del cliente la ricchezza per la gestione autonoma e non indotta delle sue problematiche e la facilitazione stessa come processo di esplorazione degli schemi di pensiero e di azione per un uso migliore delle proprie risorse in relazione ai propri bisogni e desideri.

Obiettivi generali

Mettere il cliente nelle condizioni di:

- Poter potenziare le proprie risorse
- Creare le condizioni relazionali ed ambientali che contribuiscono al proprio benessere
- Prendere decisioni
- Superare crisi
- Migliorare i rapporti con gli altri
- Agevolare lo sviluppo
- Accrescere la conoscenza di sé
- Elaborare emozioni e conflitti interiori

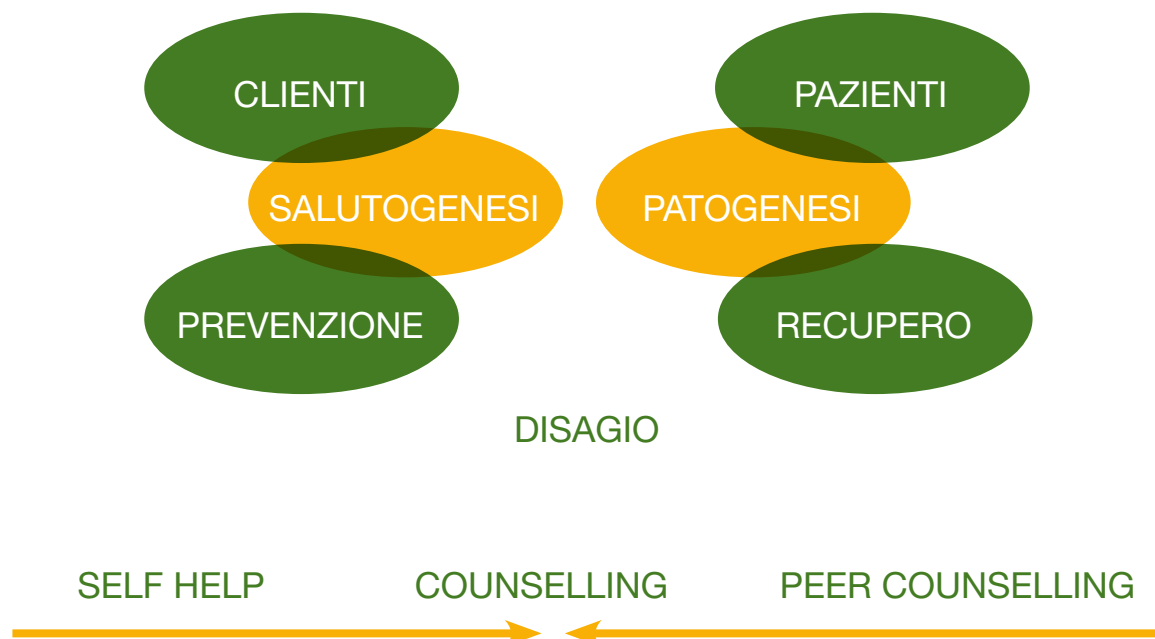
Prima che il disagio si cronicizzi (prevenzione)

Una relazione di counselling:

- Facilita la crescita e il cambiamento
- Esplora le modalità relazionali e le dinamiche intrapsichiche
- Mira all’identificazione e allo sviluppo delle risorse

Il counselling nasce come intervento psicopedagogico atto a promuovere ed operare sulla salute più che sulla patologia

COUNSELLING	PSICOTERAPIA
DISTINZIONE TRA	
SELF HELP / COUNSELLING	PSICOTERAPIA
Problemi interpersonali limitati e specifici all'area di conflitto. Vissuti di ambivalenza, stress e decisioni difficili. FATTORI ESTERNI TEMPI BREVI CRESCITA, PREVENZIONE, EDUCAZIONE PSICO-SOCIALE.	Disordini psicologici dovuti a disturbo strutturale di personalità. FATTORI INTERNI TEMPI PIÙ LUNGI COMPLESSITÀ ED IMPEGNO MAGGIORE



Peer Resilience



EMPOWERMENT: I SIGNIFICATI ED I PERCHÈ

Potere:

- come rafforzamento di sé,
- come acquisizione della possibilità di essere e di fare,
- come possibilità di scelta partendo dai propri limiti e dalle proprie possibilità,
- come possibilità di utilizzo dei mezzi che ognuno ha dentro di sé o che gli vengono offerti dal proprio ambiente di vita e sociale,
- come possibilità e libertà di interagire in modo ottimale con il mondo.

Il termine empowerment indica "acquisizione di potere" e, se viene tradotto in prima persona, "io posso".

Potere inteso non come dominio sull'altro

- L'empowerment sottintende una concezione di potere positivo, riferibile a termini come "crescita", "sviluppo", "emancipazione".
- L'empowerment ha come finalità generale la promozione e lo sviluppo personale e sociale.

Può essere indirizzato:

- a livello individuale/psicologico,
- a livello organizzativo,
- a livello sociale e di comunità.

Il punto di partenza per avviare un percorso di empowerment è il ritrovarsi in una condizione di powerlessness.

Powerlessness condizione psicologica in cui vengono a trovarsi coloro che hanno perduto fiducia e speranza nelle proprie capacità di esercitare influenza nel corso degli eventi e delle decisioni da assumere.

Condizione nella quale, per varie ragioni, si ritrovano spesso le persone svantaggiate o emarginate.

Le attività di empowerment mirano a sostenere l'emancipazione delle persone attraverso il riappropriarsi:

- del proprio potenziale umano,
- del proprio potere partecipativo,
- delle proprie competenze sociali.

L'empowerment è:

- che innesca motivazioni, mobilita risorse ed avvia la costruzione di possibilità, di competenze e di strumenti;
- che la colloca in una dimensione di valutazione e scelta tra le diverse opzioni che può praticare e che crede di poter perseguire.

L'empowerment può definirsi un processo di ricostruzione di una valutazione positiva di se stessi e della propria autoefficacia, a seguito di esperienze e/o situazioni che hanno fortemente minato l'autostima.

La disattenzione sociale nei confronti delle minoranze è quasi un fatto naturale e, tradizionalmente, è la minoranza che deve far valere i propri diritti e rivendicare la soddisfazione dei propri bisogni.

L'approccio alla tutela dei Diritti Umani basato sull'empowerment (potenziamento delle capacità e della consapevolezza della persona sostiene che: se la persona con disabilità sarà rafforzata nelle proprie capacità ed abilità, conseguirà più facilmente il rispetto dei propri diritti e l'inclusione sociale.

Il processo d'empowerment apre le persone con disabilità a nuove possibilità.

Possibilità: non necessariamente cambiamento!

Sicuramente que

- Capacità di controllo
- Capacità di partecipazione
- Sviluppa consapevolezza critica.

Questi tre elementi permettono la conoscenza del contesto socio-politico e l'acquisizione e la pratica di nuove competenze.

L'empowerment si articola in strategie di intervento differenziate, a seconda se l'approccio si indirizza:

- qa livello individuale/psicologico,
- qa livello organizzativo o a livello sociale e di comunità.

Empowerment organizzativo e sociale

- la formazione ai Diritti Umani
- la capacità di svolgere azioni di lobbying nei riguardi di istituzioni ed enti pubblici
- la conoscenza delle leggi e delle risorse territoriali
- la capacità di produrre empowerment nelle persone con disabilità e nei loro familiari
- il sostegno alla nascita dell'associazionismo di promozione e tutela.

Empowerment individuale

Il processo di empowerment per le persone con disabilità non è gestito e controllato da professionisti, ma ha luogo nelle vita di tutti i giorni, all'interno delle organizzazioni, a partire dalla consapevolezza che ci sono condizioni e situazioni che impediscono o incoraggiano questo processo.

È avviato da persone che hanno la stessa esperienza di vita - in questo caso la disabilità - e che avendo raggiunto un certo livello di emancipazione e di consapevolezza diventano dei "modelli di ruolo" che spingono alla crescita.

Crescita vuol dire anche empowerment nelle varie sfere della propria esistenza, che riguardano gli aspetti emotivi (riformulazione delle emozioni, nell'ottica del 'costruire' e 'trasformare' piuttosto che in quella della 'limitazione' e della 'distruzione'),

- percettivi (ridefinizione delle esperienze di vita sulla base del modello sociale),
- intellettivi (comprensione degli strumenti culturali di cui dotarsi, apprendendone i linguaggi),
- comportamentali (trasformazione delle relazioni umane e sociali sulla base della nuova consapevolezza),
- abilitativi (apprendere a fare delle cose anche in modo diverso),
- riabilitativi (trasformare il modo di fare le cose introducendo nuovi approcci).

Metodi d'empowerment

- Gruppi di auto aiuto
- Counselling
- Formazione sulle questioni inerenti la disabilità, la famiglie e il genere
- Mediazione sociale
- Psicoterapia
- Peer counselling
- Etc.

Peer Resilience

MODELLO BIO-PSICO-SOCIALE

DIRITTI UMANI

EMPOWERMENT

PEER COUNSELLING

PEER COUNSELLING STORIA

Anni '60

Il Peer Counselling ha origine negli Stati Uniti d'America a metà degli anni Sessanta.

In quegli anni, gli studenti con disabilità erano costretti a subire, in maniera preponderante, processi di discriminazione ed esclusione sociale.

Fu così che, presso l'Università di Berkeley, alcuni di loro, pionieri del movimento per la Vita Indipendente, decisero di incontrarsi regolarmente e di donarsi "tempo" l'un l'altro per comunicare i propri vissuti, confrontarsi ed elaborare strategie individuali e di gruppo capaci di fronteggiare i problemi determinati dalla propria disabilità.

Sempre più persone con disabilità, all'interno ed all'esterno del contesto universitario, hanno raccolto l'idea ed hanno utilizzato questo metodo. Il Peer Counselling diventa così un importante strumento in grado di favorire lo sviluppo ed il potenziamento di capacità delle singole persone disabili per attivare un percorso di vita indipendente.

Stati Uniti d'America

L'evoluzione dei gruppi di Peer Counselling delle persone con disabilità, negli USA, è strettamente legata alla storia del movimento per i diritti civili delle popolazioni afroamericane, delle donne e degli omosessuali, da cui hanno mutuato alcune tecniche risultate vincenti per l'emancipazione di questi soggetti. Si costituiscono gruppi di auto-aiuto, sulla base delle esigenze delle persone di condividere esperienze simili e di scambiarsi reciprocamente un sostegno emozionale.

Come in altri gruppi di auto-aiuto ciò ha portato ad una ricerca più consapevole della propria identità. La solidarietà di un gruppo di persone con la stessa sensibilità e lo stesso retroterra di discriminazione ed esclusione, le ha portate, nel confronto con le difficoltà quotidiane, ad un più forte impegno politico.

Attualmente negli USA il Peer Counselling viene considerato alla stregua delle più conosciute forme di sostegno e terapia, e la gran parte delle sue attività viene svolta nei Centri per la Vita Indipendente

Anni '80 Europa

Negli anni '80, il metodo arriva in Europa e qui trova terreno fertile per crescere ed evolversi. Il suo valore è riconosciuto all'interno del Movimento delle persone disabili ed in alcuni paesi anche dagli organi ufficiali e di governo.

Il modello statunitense è stato ripreso e diffuso in Europa da DPI (Disabled Peoples' International) Europe e da ENIL (European Network for Independent Living) ed anche qui viene praticato prevalentemente nei Centri per la Vita Indipendente.

Inoltre, l'efficacia dell'approccio e la diffusione delle esperienze di Peer Counselling hanno prodotto un'attenzione da parte di alcuni centri privati che si occupano di servizi riabilitativi rivolti alle persone con disabili e che orientano al conseguimento della vita indipendente. In alcuni di questi centri si è introdotta la pratica di assumere persone con disabilità esperte in qualità di peer counsellor.

1998 Italia

Nel 1998, DPI Italia, ha promosso un progetto pilota dal titolo "Consulenza alla Pari: un metodo per progettare una vita autonoma" finanziato dalla Comunità Europea, nell'ambito del Programma "Azioni a favore della parità di opportunità delle persone disabili - European commission directorate general employment, industrial relations and social affairs.

Il progetto ha permesso la realizzazione di un percorso formativo per peer counsellor rivolto a 24 persone con disabilità provenienti da tutta Italia.

GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO SONO STATI:

- Favorire l'acquisizione di strumenti necessari per sviluppare la vita autonoma ed indipendente delle persone con disabilità partecipanti al percorso formativo per peer counsellor
- Acquisire competenze professionali per la gestione di servizi di Peer counselling i, rivolti ad altre persone

con disabilità che vogliono sviluppare un progetto personale di vita autonoma ed indipendente

- Gestire sperimentalmente servizi di Peer counselling
- Potenziare il circuito delle reti locali, nazionali ed internazionali per favorire la sinergia delle risorse a tutela dei diritti e promozione delle pari opportunità delle persone con disabilità.

Anni 2000 Italia

A distanza ormai di anni da questa esperienza, DPI Italia ha promosso la diffusione della metodologia del Peer counselling all'interno di organizzazioni di persone con disabilità e loro familiari, strutture e servizi che si occupano dell'orientamento e dell'inserimento lavorativo delle persone con disabilità e, soprattutto, all'interno delle Università.

Rispetto al lavoro con queste ultime, l'esperienza più significativa, quasi unica, è quella realizzata presso l'Università della Calabria, dove l'attività di Peer counselling è inserita all'interno del Servizio per gli Studenti con Disabilità, previsto dalla Legge n° 17 del 1999.

L'azione formativa, con i contenuti teorico-pratici sviluppati all'interno dei tre moduli (Peer counselling, Laboratorio di comunicazione ed espressione corporea e Formazione a distanza) sono le attività che, all'interno di questo progetto, meglio hanno delineato la figura del peer counsellor.

Non tutti gli allievi hanno raggiunto livelli di competenza tali da poter giocare questo ruolo in piena autonomia; solo il 50% di loro ha conseguito infatti la certificazione di consulente alla pari, ma quasi tutti hanno costruito un proprio progetto di vita autonoma.

«La convinzione più radicata nella persona sola è il timore di non essere accettata o amata una volta che la si conosca. È un aspetto affascinante del processo vedere come nel gruppo questa convinzione sparisca. Scoprire che tutto un gruppo di persone trova molto più facile preoccuparsi del vero Sé, anziché della facciata esterna, è spesso un'esperienza commovente, non solo per la persona stessa, ma anche per gli altri membri del gruppo».

Carl R. Rogers

Peer counselling: un metodo per l'empowerment delle persone con disabilità

Il Peer counselling è una particolare forma di counselling, nata dall'esperienza delle associazioni e delle persone con disabilità, per favorire il processo di empowerment individuale e, conseguentemente, di emancipazione sociale.

Il counselling è un'interazione tra due persone – counsellor e cliente – che ha l'obiettivo di rendere consapevole il cliente della propria capacità di scelta e di risoluzione rispetto a situazioni e problemi che lo coinvolgono direttamente.

Esso è un processo lungo e laborioso, in quanto si innesta sui residui di competenza della persona, per farla crescere, e non sul problema di quest'ultima.

È un processo di attivazione e riorganizzazione delle risorse (emozionali, affettive, cognitive, ecc.) della persona affinché, come dice Rogers, si sviluppi lo stimolo all'autocura.

«Il counseling si basa sulla originaria intuizione rogersiana secondo la quale, se una persona si trova in difficoltà, il miglior modo di venirle in aiuto non è quello di dirle cosa fare (facendo attenzione al contenuto razionale di tale consiglio: ossia che sia realmente “sensato” rispetto alla situazione) quanto piuttosto quello di aiutarla a comprendere la sua situazione e a gestire il problema assumendo da sola e pienamente la responsabilità delle scelte eventuali.

Il processo di counseling enfatizza l'importanza dell'autopercezione, dell'autodeterminazione e dell'autocontrollo...»

R. Mucchielli

Vivere in libertà, in base a gusti e scelte personali, e al proprio modo di essere, comporta per la persona con disabilità un percorso complesso, implicante il superamento di alcuni ostacoli di base quali:

- il peso storico di una cultura di rifiuto e di ghettizzazione della diversità, fatta di stereotipi ancora presenti a livello di comunicazione sociale e interpersonale, di cui ancora paghiamo le conseguenze;
- il vissuto individuale determinato dalla storia personale.

Tali elementi costituiscono spesso una sorta di “ingessatura” intorno al nucleo autentico della persona, impedendone l'espressione e lo sviluppo.

Rompere questo gesso vuol dire riportare alla luce il vero volto, insieme a bisogni, aspirazioni e potenzialità sopite.

Il Peer counselling si configura come un intervento psico-sociale e si struttura come una metodologia basata

sulla relazione d'aiuto al fine di mettere in atto processi di elaborazione dei vissuti, emancipazione dallo svantaggio e autonomia personale.

Quindi a seconda delle necessità individuali, può consentire un'inversione di tendenza rispetto alla gestione della propria vita.

Allo stesso modo può aiutare a realizzare degli aggiustamenti, o ancora intraprendere un percorso nuovo che incide sul futuro personale.

La Consulenza alla Pari, come ogni altra forma di counselling, è una relazione d'aiuto che può essere praticata:

Individualmente

Nel Peer counselling «vis a vis» si può assicurare le persone più introversive e vulnerabili, incapaci di sopportare il disagio emozionale ed i feedback che sono parte integrante nel lavoro di gruppo.

In gruppo

Il Peer counselling in «gruppo» consente a ciascuno di potenziare e allargare le abilità interpersonali e di eliminare sensazioni di isolamento, colpa e vergogna.

La flessibilità che danno queste due soluzioni permette alla persona di progredire nelle aree della sua vita risultate problematiche.

Entrambe le forme sono caratterizzate da un processo circolare, in cui ognuno attiva le risorse individuali dell'altro in relazione a problemi ed obiettivi specifici che gli sono propri.

Le tematiche che si affrontano nella Consulenza alla Pari e gli obiettivi che si perseguono possono essere i più disparati.

Si parte dalla condivisione dell'esperienza di disabilità, quindi si affrontano questioni quali la gestione dell'assistenza personale, la discriminazione sul posto di lavoro, i problemi di mobilità.

Ma quasi sempre gli argomenti specifici servono da stimolo per portare alla luce l'intero mondo personale con i suoi vissuti, relazioni, emozioni, partendo dal “qui e ora”.

Non è importante “di che cosa si parla”, è importante il “come se ne parla”.

Il processo deve attivare nella persona con disabilità le seguenti FUNZIONI:

- **la scelta**, in quanto il consultante deve sperimentare che ha un campo proprio di azione e di libertà;
- **la consapevolezza**, perché possa concedersi il contatto con le parti di sé anche inesprese, compresi i bisogni e le emozioni, riappropriandosene;
- **la chiarezza**, nel senso di ricostruire un quadro della propria condizione, intrapsichica e in relazione al mondo, ancora una volta “hic et nunc”, perché solo in tal modo il passo successivo sarà senz'altro quello

giusto.

Anche qui, come per ogni percorso personale, ciò che conta è la strada percorsa e non solo la finalità preposta.

Gli elementi che incentivano e sostengono tale processo/percorso personale, sono essenzialmente due:

- **La relazione con il counsellor quale “modello di ruolo” su cui si fonda la fiducia nel processo di emancipazione.** Quest’ultimo, infatti, rappresenta la testimonianza vivente della fattibilità di obiettivi che possono dare pienezza alla condizione esistenziale: “Se è stato possibile per lui lo sarà anche per me”.
- **L’energia del gruppo** – nel caso di un percorso di gruppo – in cui il confronto con la ricchezza delle esperienze e dei vissuti crea un “effetto risonanza” che li rievoca e ne stimola l’elaborazione.

I tempi del percorso non sono rigidi, né predefiniti. Ci sono interventi che si possono esaurire nell’ambito di uno o due incontri, altri che richiedono un lavoro di mesi.

In conclusione, il processo che si sviluppa grazie al peer counselling conduce all’acquisizione della consapevolezza di sé e quindi all’uso di quegli strumenti interni – capacità psichiche, emotive, fantastiche, razionali – ed esterni – aiuti umani, leggi, ausili, tecnologie, ecc. – che consentono la propria autorealizzazione, indipendenza, autonomia e autodeterminazione.

Tali concetti di hanno ancora più senso se inseriti in un’ottica di interindipendenza o, per meglio dire, di integrazione, nella misura in cui le persone disabili, al pari di tutti gli esseri umani, sono esseri sociali che interagiscono reciprocamente per la costruzione di una società dove ciascuno è un cittadino con pari diritti e doveri rispetto ad un altro.

*«Autonomia non è fare tutto da soli. È invece saper collaborare, saper domandare, saper mettere insieme»
A. Contardi*

COSA CARATTERIZZA IL PEER COUNSELLING?

In molti approcci, la relazione di counselling è vista come livellata a favore del counsellor, che possedendo gli strumenti tecnici e professionali, interviene sul suo «cliente» per aiutarlo

Ciò che caratterizza il Peer counselling è l’analogia esperienza di vita del counsellor e del consultant.

Questo elemento risulta prioritario in quanto consente quel fenomeno, più che mai spontaneo, del «rispecchiamento»: una iniziale forma di identificazione che rappresenta il maggiore stimolo ad intraprendere il percorso di counselling.

In tal senso, più è simile la disabilità – in merito al livello di gravità, alla tipologia ecc. – più intensa sarà la

relazione ed il livello di reciprocità, e più facile sarà, inoltre, per il consultante aprirsi e mettersi in gioco.

COSA CARATTERIZZA IL PEER COUNSELLING?

- **Che lo spazio ed il tempo dell’incontro appartiene al consultant, protagonista della relazione, e che il suo ruolo precipuo è quello dell’ascolto.**

In tal senso il Peer counselling fa suo il principio rogersiano della “Terapia centrata sul cliente”.

- **Che il suo compito è facilitare ed aiutare nel proprio processo di emancipazione.** L’idea che le persone si aiutino tra loro è riconosciuta ormai da tempo come una delle dinamiche proprie dell’essere umano, con un suo fondamento a livello sia biologico che sociale.

Effetti ed implicazioni

Il Peer counselling influisce:

- **sulla dimensione soggettiva della persona con disabilità**
Nell’ambito soggettivo, è un metodo al servizio dell’individuo che gli consente di progettarsi e di prendere iniziative che altrimenti non prenderebbe. Essa consente di realizzare acquisizioni che, a livello psicologico, alimentano il processo di crescita e di autonomia
- **sulla dimensione socio-ambientale.**

Nell’ambito sociale è un metodo che scardinati i condizionamenti emotivi, psicologici, culturali e politici che, in secoli di storia dell’umanità, hanno fatto delle persone con disabilità una «minoranza oppressa».

Nell’ambito soggettivo, il Peer counselling è un metodo:

- Al servizio dell’individuo che gli consente di progettarsi e di prendere iniziative che altrimenti non prenderebbe.
- Che consente all’individuo di realizzare acquisizioni che, a livello psicologico, alimentano il processo di crescita e di autonomia.

Il Peer counselling sollecita PROCESSI

**PROPORZIONE
ISPIRAZIONE
RAFFORZAMENTO
RICONOSCIMENTO**

RICONOSCIMENTO

- Il fatto che i pari condividano alcune esperienze di vita permette loro di riconoscersi l’uno nell’altro e di

- condividere un'atmosfera di fiducia ed apertura, senza timore di non essere compresi.
- Il riconoscimento restituisce dignità e legittimità alla persona, ai suoi bisogni, ai suoi problemi, senza farla sentire in difficoltà

RAFFORZAMENTO

- Il consultant deve essere rafforzato in qualunque cosa ritenga essere la migliore via, approccio o decisione in una data situazione, e sostenuto nella propria capacità di autodeterminarsi.
- La convinzione “posso farlo” sostituisce l'idea di essere indifeso, inadeguato o inferiore.
- La massima autonomia diventa una scelta anziché un sogno.
- Tutto ciò favorisce la sua crescita psicologica e un maggior rispetto di se stesso nonché un incremento della propria autostima.

ISPIRAZIONE

- Il peer counsellor con la sua presenza rappresenta un “modello di ruolo” per il consultant che si sente incoraggiato e ispirato quando incontra persone con cui condivide la stessa condizione di disabilità.
- Imparare da queste persone, ovvero “imparare dal vivo” è un modo efficace per acquisire capacità, trovare soluzioni possibili, elaborare idee ed assumere atteggiamenti nuovi.

PROPORZIONE

- Il processo di proporzione innescato dal Peer counselling permette alle persone con disabilità di riconoscere e discriminare quelle che sono le responsabilità del singolo soggetto rispetto a quelle dell'intera società.
- Il consultant, nel suo processo di rispecchiamento con il counsellor, acquisirà la consapevolezza che gli ostacoli che incontra non dipendono solo dalla sua persona – la qual cosa lo indurrebbe a pensare: “io, il più sfortunato degli uomini; c'è qualcosa che in me non va” –, ma anche da un ambiente organizzato secondo modalità che non lo includono.

Attraverso il Peer counsellor le persone con disabilità raggiungono risultati importanti quali:

- un aumento della consapevolezza rispetto alla propria vita e alle sue difficoltà;
- una maggiore libertà rispetto alle scelte da compiere sia sul piano personale che su quello sociale;
- un maggior senso di responsabilità nella scelta delle soluzioni suddette.

In sostanza, sia l'individuo che la società beneficiano di questi cambiamenti di atteggiamento e dei livelli di indipendenza che si raggiungono.

TARGET

L'esperienza del Peer counselling è, come ogni relazione umana, caratterizzata da una propria unicità e singolarità, perché tali sono gli individui che ne fanno parte.

Il processo di Peer counselling presuppone, da parte della persona con disabilità che decide di intraprendere questo percorso, una forte motivazione al cambiamento che comporta assunzione di responsabilità e libertà di scelta, sulla base di una chiara conoscenza di quanto si va a sperimentare.

Tale cambiamento può essere più o meno totale, come più o meno difficile e complesso può essere il percorso da attraversare.

IL PEER COUNSELLING SI RIVOLGE ALLE PERSONE CON DISABILITÀ CHE HANNO UNA DISPONIBILITÀ DI FONDO A:

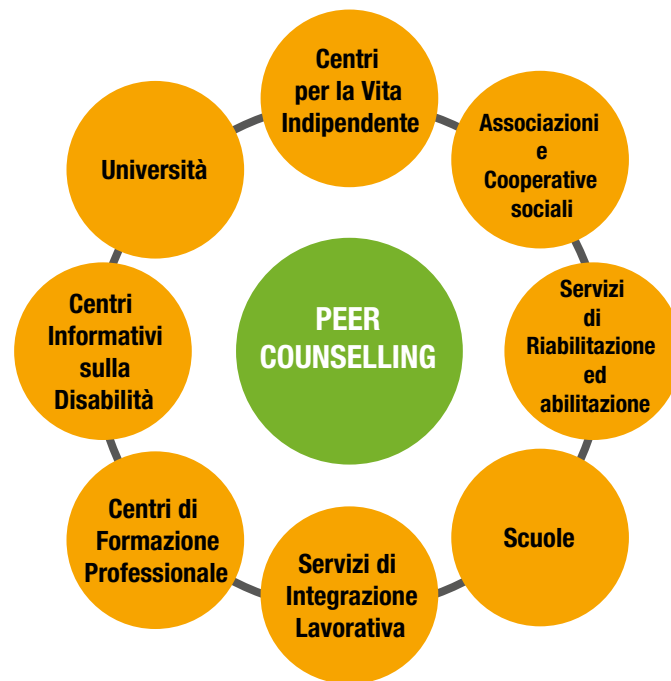
- intraprendere un percorso di crescita personale, ossia conoscere se stesso fino in fondo familiarizzando con il proprio Sé più intimo,
- acquisire gli strumenti necessari per autorealizzarsi,
- risolvere i problemi personali e realizzare ambizioni e progetti, ossia migliorarsi ed entrare in una situazione ed in un lavoro nuovi.

IL PERCORSO DI PEER COUNSELLING È UNA SCELTA PERSONALE DI OGNI PERSONA CON DISABILITÀ CHE VUOLE EMANCIPARSI DALLO SVANTAGGIO E DALL'ESCLUSIONE SOCIALE

CONTESTI DI APPLICAZIONE

Il Peer counselling, per le opportunità che offre ed i risultati che persegue ha bisogno di una struttura o di una cornice all'interno della quale creare setting adeguati per accompagnare i consultant nella scoperta delle proprie potenzialità e capacità e a credere in esse.

Si configura come attività svolta da liberi professionisti o come attività da integrare, assumendo finalità specifiche in relazione all'ambito d'intervento, nella gamma dei servizi pubblici e privati indirizzati a persone con disabilità.



In conclusione, il Peer counselling è un'attività:

- In cui i consultanti vengono visti da una prospettiva empatica e che i consigli non fanno parte di questo tipo d'intervento
- Che si esplica quando una persona con disabilità chiede il sostegno, per risolvere i propri problemi ad un'altra persona, che condivide la sua stessa condizione di disabilità.
- Che si realizza anche in un setting di gruppo, e in questo caso un certo numero di persone con disabilità ricevono aiuto simultaneamente non soltanto dal counsellor, ma anche dall'interazione con gli altri membri del gruppo.
- Che, in relazione agli scopi e agli obiettivi, sebbene i counsellor aiutino i consultant a identificare e gestire i loro problemi, essi non si propongono di cambiarli o renderli cittadini con un maggior grado di adattamento. Quando il cambiamento avviene è una diretta conseguenza del loro impegno e dei loro risultati personali.

Peer Resilience

La metodologia del Peer counselling è un importante strumento per produrre empowerment nelle persone con disabilità.

Il suo obiettivo, infatti, è quello di permettere alla persona con disabilità di realizzare le proprie esigenze personali al fine di consentirgli di avere il massimo controllo sulla propria vita, nella propria casa, nel proprio lavoro e nella propria comunità e società.

Le persone con disabilità sono le maggiori esperte di tutte le problematiche che possono riguardare la loro vita.

Non tutte le persone con disabilità possono essere un "modello di ruolo", un rispecchiamento positivo, e non tutte esprimono le necessarie capacità, motivazioni, apertura e competenze.

Per comprendere pienamente il peer counselling, si deve fare riferimento al modello della Vita Indipendente. Questo modello si basa sul principio secondo il quale ogni persona ha il diritto di avere il completo controllo della propria vita.

MODELLO RIABILITATIVO		MODELLO VITA INDIPENDENTE
<p>Afferma che i cambiamenti o gli aggiustamenti devono essere fatti all'interno del cliente. Il cliente deve fare un processo di internalizzazione per riconoscere le proprie debolezze ed i propri difetti e, quindi modificare se stesso dal proprio interno.</p> <p>La disabilità è un problema personale e limiti ed ostacoli sono solo dentro la persona.</p>	<p>VS</p>	<p>Afferma che è fondamentale guardare anche all'ambiente che circonda il cliente. Il cliente oltre al processo di internalizzazione per riconoscere i propri limiti deve raggiungere la consapevolezza dei limiti esterni imposti dall'ambiente sociale.</p> <p>La disabilità è una questione sociale. È la società che, interagendo con la persona con limiti funzionali, la disabilità.</p>

Per poter espletare l'attività di Peer counselling:

- È indispensabile un percorso di crescita personale che conduca all'acquisizione della consapevolezza di sé rispetto ai vissuti di persona con disabilità, ai propri limiti e potenzialità, nonché rispetto alle proprie capacità di entrare in relazione con gli altri.

- È altrettanto indispensabile, accanto a questo processo di emancipazione soggettiva, un percorso di formazione per l'acquisizione di tecniche e metodologie specifiche che costituiscono gli strumenti necessari per condurre una relazione di aiuto qual è il Peer counselling.

FIGURA PROFESSIONALE DEL PEER COUNSELLOR

La figura del peer counsellor è una professionalità strategica all'interno del sistema dei servizi a supporto di politiche sociali e culturali che tracciano per la persona con disabilità il diritto e la possibilità di vivere una vita autonoma ed indipendente, in condizione di pari opportunità ed a tutela dei propri Diritti Umani e Civili.

È importante evidenziare che mentre negli Stati Uniti d'America il Peer counselling viene considerato alla stregua delle più conosciute forme di sostegno e terapia, in Europa non esiste ancora, anche sono stati fatti diversi tentativi, una definizione univoca sul profilo professionale della figura del peer counsellor.

Il ruolo del peer counsellor è particolarmente delicato, in quanto va ad incidere sulla sfera più intima e personale. Pertanto si è reso necessario individuare con chiarezza i «principi deontologici» a cui ispirarsi nello svolgere tale attività.

PRINCIPI DEONTOLOGICI

Intraprendere l'esplorazione di se stessi e dei propri problemi è una strada difficile e spesso dolorosa. È necessario, quindi, creare un setting sicuro e sereno, in cui la riservatezza costituisca un principio guida di basilare importanza. Le informazioni circa le persone partecipanti a sedute di Peer counselling sono strettamente confidenziali e ciò che è condiviso in un gruppo o in una seduta individuale è sottoposto al vincolo della segretezza.

ATTEGGIAMENTO NON GIUDICANTE

Desideri, diritti, valori e credenze del consultante devono essere sempre e comunque rispettate. Il consulente non esprime mai alcun giudizio o valutazione ma si deve porre nell'atteggiamento di accettazione incondizionata di quanto l'altro sta comunicando.

INFORMARE NON CONSIGLIARE

Tutta l'attività è tesa a lasciare spazio alle persone perché possano decidere, organizzare, operare, sperimentando e rafforzando le personali capacità. Pertanto le soluzioni non devono essere suggerite. Indicare una strada già tracciata contravviene alle finalità da perseguire e spesso è più funzionale a placare "l'ansia di soluzione" del counsellor, che a rispondere alle necessità effettive del consultante.

NON ESSERE DIRETTIVO

Il peer counsellor deve mantenere un'attenzione vigile sul consultante (peer) senza prendere l'iniziativa. I con-

sultante (peer) sono liberi in qualsiasi momento di fare le proprie scelte, di terminare le sedute, di non rispondere alle domande, di non assumersi responsabilità in un gruppo.

TRASPARENZA

Il peer counsellor deve fornire informazioni chiare sul peer counselling, sugli scopi e l'applicazione delle tecniche, prima che vengano utilizzate.

Tale atteggiamento: promuove il protagonismo e la partecipazione attiva del consultante, conferma e rafforza la "parità" della relazione.

TRASPARENZA

Qualora il consultante (peer) avesse bisogno d'interventi che esulino dall'ambito del Peer counselling, il peer counsellor lo indirizza verso l'appropriata organizzazione o istituzione o verso un professionista che può meglio rispondere ai suoi bisogni.

Tale principio implica la necessità di avere ben chiaro l'ambito di intervento. In questo caso non è opportuno fare da mediatori, ma dare indirizzi e riferimenti utili perché l'altro possa liberamente prendere i propri contatti.

Considerato che il peer counsellor è essenzialmente un "facilitatore" della crescita personale dell'altro, per svolgere questo ruolo si richiedono innanzitutto alcuni «requisiti di base» relativi alla sfera personale.

REQUISITI DI BASE

DISABILITÀ

Per svolgere questo ruolo professionale è necessario che la persona abbia sperimentato tutte quelle difficoltà di ordine emotivo, sociale, pratico, che sono inerenti ad una condizione di disabilità. Il consulente alla pari deve essere un «... sopravvissuto, ossia una persona che è già riuscita a far fronte con successo allo stesso problema e che per questo ha acquisito un'utile competenza basata sull'esperienza concreta piuttosto che sulla formazione specialistica».

P.R. Silverman

ESSERE INTERIORMENTE «INTEGRATO»

Il peer counsellor deve:

- avere acquisito uno stato di consapevolezza relativamente al proprio mondo interiore, che consente una maggiore capacità di gestire le proprie dinamiche intrapsichiche e una maggiore capacità di vivere in autonomia;
- essere capace di gestire il proprio sentire, senza proiettarlo sul consultante (peer), con il rischio di condizionare la relazione di aiuto;
- essere capace di vivere le proprie emozioni portandole nella relazione stessa, senza timore, vergogna o paura.



DEVE AVER SVILUPPATO UNA RELAZIONE POSITIVA CON IL PROPRIO CORPO

Il peer counsellor deve aver elaborato il processo di mancanza, aver ricostruito al proprio interno una visione realistica della condizione personale ed avere raggiunto l'accettazione dei propri limiti funzionali.

ESSERE SOCIALMENTE INTEGRATO

Il peer counsellor deve aver maturato le abilità sociali che consentono alla persona di inserirsi in una rete di rapporti interpersonali in cui spendere l'immagine di sé, pronto ad ogni conferma o disconferma.

I contesti relazionali sono quelli familiari, amicali, scolastici, lavorativi, associativi, ecc..

AVERE CAPACITÀ COMUNICATIVE E RELAZIONALI

Il peer counsellor deve avere predisposizione all'ascolto ed alla comunicazione, utilizzando tutti i canali comunicativi verbali e non verbali.

ESSERE EMPATICO

Il peer counsellor deve avere l'attitudine a offrire la propria attenzione per un'altra persona, mettendo da parte le preoccupazioni e i pensieri personali. La qualità della relazione si basa sull'ascolto non valutativo e si concentra sulla comprensione dei sentimenti e bisogni fondamentali dell'altro.

L'empatia è l'abilità di saper entrare nello schema di riferimento dell'altro, la capacità di vedere il "mondo" con gli occhi dell'altro e avere informazioni dal suo punto di vista sia razionale che emotivo (pensieri, vissuti, emozioni, significati) per poter capire le sue richieste e i suoi bisogni.

REQUISITI DI BASE

Il termine empatia deriva dal greco *empathia* e significa "sentirsi dentro l'altro".

L'empatia è l'abilità di saper entrare nello schema di riferimento dell'altro, la capacità di vedere il "mondo" con gli occhi dell'altro e avere informazioni dal suo punto di vista sia razionale che emotivo (pensieri, vissuti, emozioni, significati) per poter capire le sue richieste e i suoi bisogni.

È l'abilità di aprirsi all'esperienza di un'altra persona, di seguire, afferrare, comprendere il più pienamente possibile l'esperienza soggettiva della "persona", ponendosi dal suo stesso punto di vista, senza assumerlo come proprio.

È la capacità di percepire lo schema di riferimento interno di un altro con accuratezza e con le componenti emozionali e di significato ad esso pertinenti, come se si fosse l'altro, ma senza mai perdere di vista questa condizione di "come se".

Significa perciò sentire la preoccupazione, l'emozione di un altro come lui la sente e di percepire le situazioni come lui le percepisce, ma senza mai dimenticare che è "come se".



EMPATIA NON È

"Io, al suo posto in quella situazione farei, penserei, deciderei, proverei"

EMPATIA È

contatto e riconoscimento di ciò che mi appartiene, quindi anche di ciò che io farei, penserei, deciderei, proverei in quella stessa situazione

È capacità di silenziare ciò che mi appartiene per "vedere il mondo con gli occhi dell'altro" e quindi poter riconoscere, accettare e comprendere, senza giudizi e interpretazioni, ciò che l'altro percepisce, pensa, prova o decide e fa in quella stessa situazione

Ma ciò non basta

è anche capacità di restituire tale riconoscimento e comprensione

IL PEER COUNSELLOR DEVE:

- Supportare la persona con disabilità nella fase di costruzione di collegamenti con le istituzioni, le agenzie e le organizzazioni che forniscono servizi.
- Educare, ossia stimolare la persona con disabilità ad apprendere nuove modalità di comportamento mettendo in campo tutte le proprie potenzialità nel processo di interazione con i contesti.
- Essere modello di ruolo in quanto si è raggiunto un livello di indipendenza interna e di integrazione sociale tale da stimolare nel consultant (peer) la volontà di intraprendere uno stesso processo di crescita che possa condurlo al pieno sviluppo delle proprie potenzialità.
- Essere un sostegno emotivo attraverso la propria presenza, l'ascolto e la condivisione delle emozioni e delle esperienze.
- Fornire informazioni e consulenza, attraverso l'orientamento rispetto a norme, procedure, buone prassi e quant'altro possa aiutare a fronteggiare problematiche riferite alla disabilità.

COMPETENZE

Accanto ai requisiti relativi alla sfera personale bisogna affiancare, ed è importante sottolinearlo, anche competenze tecniche che devono essere acquisite attraverso un percorso formativo ben strutturato.

Il Peer counsellor per svolgere al meglio la propria attività deve mutuare, quindi, conoscenze nei seguenti corpi disciplinari:

- Fondamenti di psicologia umanistica centrata sul cliente
- Psicologia sociale

- Globalità dei linguaggi
- Diritto riferito alle normative riguardanti la disabilità: internazionali, nazionali e regionali
- Elementi di informatica

In particolare deve acquisire le conoscenze relative a:

- Elementi costitutivi della comunicazione verbale e non verbale
- Linguaggi comunicativi: lo sguardo, la voce, il movimento, il respiro
- Forme e modalità di comunicazione
- Dinamiche intrapsichiche
- Dinamiche interpersonali
- Dinamiche di gruppo
- Principi e storia del movimento per la Vita Indipendente delle persone con disabilità
- Principi e metodologia del Peer counselling
- Principi e metodologia della relazione di aiuto
- Fasi del Peer counselling e relative tecniche
- Fasi della relazione di auto-aiuto e relative tecniche
- Legislazione regionale, nazionale ed internazionale, generale e specifica relativa alle persone con disabilità
- Principi relativi alla vita autonoma ed indipendente delle persone con disabilità
- Competenze istituzionali nel campo della disabilità
- Procedure per la esigibilità dei diritti
- Strumenti tecnici e finanziari per le persone con disabilità
- Risorse del territorio in cui si opera
- Ruolo e funzionamento delle associazioni di disabili.

CONCLUDENDO

Il peer counsellor si propone dunque come facilitator (nell'accezione rogersiana), o meglio come io ausiliario, che accompagna il cliente nella rilettura della situazione di malessere della propria realtà, individuando le risorse e le capacità di cui può disporre.

Pur affermando la preminenza del ruolo di facilitatore di processi, non si deve escludere a priori che, all'interno di un percorso di peer counselling, possano esservi fasi o momenti che richiedono specifici contributi conoscitivi: in tali circostanze il counsellor si troverà ad assumere anche la funzione di "esperto", per dotare i consultant (peer) di alcuni strumenti necessari per affrontare in modo più consapevole il problema.

Nello svolgere la sua funzione, il peer counsellor si ispira ad alcuni assunti filosofici e riferimenti etico valoriali che consistono principalmente:

- **nel rispetto della persona**, ovvero nell'accettazione della persona con disabilità come individuo, con la consapevolezza delle differenze personali e culturali esistenti;
- **nell'integrità della persona**, ovvero nell'impegno a rispettare il diritto dei consultant (peer) a mantenere i loro "confini" fisici ed emotivi e a non "sfruttarli" in alcun modo;
- **nell'autorità della persona**, vale a dire nel riconoscere il diritto del consultant (peer) di autodeterminarsi e di stabilire i propri obiettivi al fine di raggiungere o migliorare il proprio benessere personale;
- **nell'autonomia della persona**, ovvero nel riconoscere la libertà del consultant (peer) di esprimere se stesso, i suoi bisogni e le sue credenze, di prendere decisioni e assumerne la responsabilità, di dirigere la propria vita, pur subendo l'influenza delle variabili ambientali o delle predisposizioni biologiche e della personalità.

Riepilogando

Il Peer counselling si configura come un metodo strutturato di intervento psico-sociale, definito propriamente counselling.

Le persone con disabilità, attraverso questo metodo acquisiscono una maggiore consapevolezza di sé lavorando sulla propria sfera corporea, emozionale, fantastica e logico-razionale, nonché sulle capacità di mettersi in relazione con gli altri.

Per ognuno, al di là della specifica condizione di vita, crescere come persona, significa “mettere d'accordo” queste diverse parti, conquistare con esse un rapporto positivo – di contatto, di ascolto, di non mortificazione – e lasciare che possano fluire liberamente integrandosi l'un l'altra.

La chiave di volta del processo che si innesca con questo metodo è la comunicazione: con sé e con l'altro.

Il Peer counselling un'azione di sostegno nella decisione, allo scopo di creare le condizioni per un'autonomia decisionale, la cui finalità è essenzialmente quella di consentire all'individuo una visione realistica di sé e dell'ambiente sociale in cui si trova ad operare, in modo da poter meglio affrontare le scelte relative alla professione, al matrimonio, alla gestione dei rapporti interpersonali con la riduzione al minimo della conflittualità dovuta a fattori soggettivi.

Ciò che caratterizza il Peer counselling è:

- lo spostamento del baricentro della relazione sul consultant (peer) -persona con disabilità- e sui suoi bisogni, a partire dall'ipotesi che l'individuo abbia in sé ampie possibilità di comprendere se stesso, di modificare il proprio concetto di sé e i propri atteggiamenti e di acquisire un comportamento autodiretto;
- l'attenzione alla comunicazione verbale e non verbale;
- il colloquio come strumento privilegiato;
- le predisposizioni che rendono il peer counsellor capace di entrare in sintonia con il suo cliente.

Il Peer counselling affonda le sue radici scientifiche nella psicologia umanistica, in particolare nelle teorie di Carl R. Rogers e Robert Carkhuff, ed ha strutturato le sue modalità operative attingendo dall'esperienza socio-politica dei movimenti di emancipazione, sviluppata in America da soggetti sociali fortemente discriminati.

CONCLUDENDO

Consapevolezza del corpo

Lavoro con le emozioni

Lavoro con la fantasia

Problem solving

Pianificare

Ascolto attivo

CONSAPEVOLEZZA DEL CORPO

Per ogni individuo è importante entrare in confidenza con il proprio corpo, attraverso il quale prende vita la relazione con gli altri e con il mondo esterno. Il rispetto per se stessi include il rispetto per il proprio corpo ed è ciò che ci orienta nel rispetto verso l'altro.

Non ci si può sentire a proprio agio nel mondo, nella società, se non ci si sente a proprio agio nel e con il proprio corpo. In senso più generale, il corpo, rappresenta un elemento rilevatore della condizione complessiva della persona, con particolare riferimento allo stato psico-emozionale.

Una buona consapevolezza del proprio corpo sicuramente è un buono strumento per poter raggiungere un proprio equilibrio personale. Essa è, infatti, alla base della consapevolezza delle proprie emozioni e dunque della propria esistenza.

Quando una persona diviene consapevole del proprio corpo può avere maggior potere personale, maggiore sicurezza interiore ed una più accresciuta autostima.

«Nelle posture e nell'atteggiamento che assume in ogni suo gesto, il corpo parla un linguaggio che anticipa e trascende l'espressione verbale».

A. Lowen

La disabilità è un'esperienza che segna significativamente la persona.

Il «corpo con disabilità» non corrisponde ai canoni di «normalità» che la società impone e la sua accettazione è difficile, essendo, questa, il risultato di un lungo e faticoso processo in cui il corpo può essere negato e disprezzato e di cui non vengono ascoltati i segnali trasmessi.

Nel Peer counselling un elemento essenziale è la capacità del peer counsellor di incontrare il consultant (peer) sul piano corporeo.

Il peer counsellor può comunicare il proprio interesse disponendosi al contatto fisico verso l'altro.

Questo avviene solo se egli stesso è consapevole di ciò che accade al proprio corpo, delle sensazioni ed emozioni che lo attraversano, delle forze e delle debolezze che lo caratterizzano.

Avere consapevolezza del proprio corpo vuol dire esserne dentro e farne esperienza, prendere contatto con stimoli propriocettivi ed esteroceettivi, essere a contatto con i propri desideri, bisogni, limiti e potenzialità, ma soprattutto essere capaci di gestire i vissuti legati ad essi.

Il peer counsellor è una persona con disabilità ed è quindi fondamentale che abbia attraversato il processo di accettazione del proprio corpo, imparando ad «ascoltarlo» ed a «leggerlo».

La consapevolezza del suo corpo aiuta il peer counsellor a leggere il corpo del consultant (peer), in quanto:

- il corpo può esprimere messaggi contraddittori rispetto a quelli verbali: può venire smascherata una situazione di difesa o di conflitto interiore;
- il corpo può esprimere emozioni non ancora rivelate: un blocco, una rigidità in una parte del corpo, possono essere un buon tramite per giungere ai nodi essenziali da affrontare;
- le parti del corpo implicate nella condizione di disabilità “parlano” e vanno “ascoltate”: lamentano di essere trascurate, se non addirittura negate, rivendicano cura e attenzione. Va ricostruito un contatto e vanno integrate con il resto del corpo per una nuova percezione di sé.

Peer Counselling: metodo

CONCL LE TECNICHE UDENDO

ASCOLTO ATTIVO	LAVORO CON LA FANTASIA
CONSAPEVOLEZZA DEL CORPO	PROBLEM SOLVING
LAVORO CON LE EMOZIONI	PIANIFICARE

ASCOLTO ATTIVO

Nell’ascolto attento, partecipe, vigile ed attivo del counsellor è insito un messaggio che si può definire la molla del processo di cambiamento. L’ascolto, implicitamente, veicola il seguente messaggio: “Tutto ciò che tu vivi, dici, pensi, è legittimo; i tuoi bisogni e desideri hanno un loro spazio di espressione e sono presi in seria considerazione. Li riconosco e ti riconosco, adesso puoi riconoscerti tu”.

LIVELLI DI ASCOLTO

Denigrare: ascolto solo per dovere

Interrompere: è più importante quello che dico io

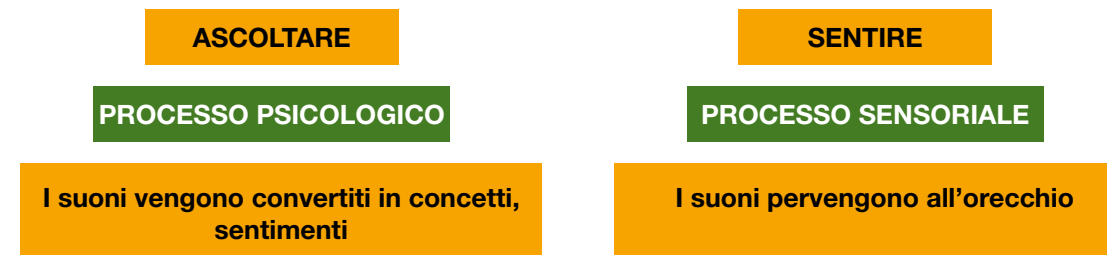
Dialogo interno: penso già a quello che dirò

Ascolto selettivo: ascolto solo ciò che mi interessa

Ascolto con filtro: giudizio e pregiudizio

Ascolto attivo: apertura al messaggio

Distinzione tra sentire ed ascoltare



ASCOLTO ATTIVO

Il primo passo nella relazione di Peer counselling è l'ascolto.

L'ascolto attivo è un'abilità comunicativa che si basa sull'empatia e sull'accettazione, sulla creazione di un rapporto positivo e di un clima non giudicante.

Conoscersi per avvicinarsi agli altri:

Ascoltare se stessi

- le nostre esperienze precedenti;
- i nostri pregiudizi;
- la nostra emotività;
- la capacità di essere empatici;
- Ascolto di se stessi nel qui ed ora;
- ascolto del proprio contesto di riferimento;
- ascolto di quanto si attribuisce all'altro di ciò che appartiene a se stessi;
- consapevolezza di sé per non confondere i "mondi";
- congruenza interna: consapevolezza di ciò che si prova a contatto con i propri sentimenti.

Per comprendere l'altro è necessario porre attenzione al contesto ed allo sfondo.

Lo sfondo determina l'osservazione del quadro.

Il più delle volte noi non ascoltiamo o meglio non "sentiamo" l'essenza di ciò che l'altro cerca di esprimere attraverso il suo comportamento e le sue parole. Ci limitiamo ad ascoltare il suono delle parole senza capire.

«Sentire significa cogliere la "musica" autentica al di là delle parole e degli atteggiamenti personali. Sentire significa saper concentrare la nostra attenzione su come l'altro percepisce se stesso in relazione al suo mondo».

R. Carkhuff

Quello che viene ascoltato non è solo il contenuto del discorso, le parole, ma anche il modo in cui vengono trasmesse.

- Le parole trasmettono il contenuto intellettuale dell'esperienza che il consultante sta vivendo o ha vissuto.
- Il tono della voce racconterà dei suoi sentimenti.
- Il modo di esprimersi, invece, è manifestazione della sua energia.

Per comprendere tutto ciò il consultante alla pari deve essere dotato di un requisito fondamentale: essere empatico, cioè essere capace di accedere alle cose, al flusso vitale ed esperienziale delle persone.

L'ASCOLTO È UN PROCESSO A DUE VIE



Si parla di ascolto attivo per enfatizzare la partecipazione attiva dell'ascoltatore

L'ascolto è un compito molto impegnativo ed a molti di noi non è stato mai insegnato.

I condizionamenti e le paure che comportano l'apertura verso l'altro tendono a farci restare ad un livello superficiale.

Per essere efficace, il peer counsellor, nell'ascolto attivo, deve offrire all'altro un'attenzione incondizionata, trasmettendogli la possibilità dell'incontro ed il piacere di capire e far capire senza manipolarlo.

Bisogna tener presente che il rischio di manipolazione esiste realmente, in quanto una persona con disabilità, che inizia il percorso di Peer counselling, vive una condizione di criticità e di confusione rispetto a se stessa ed al mondo che la circonda e deve potersi affidare in piena tranquillità e fiducia.

SUPPORTO ALL'ASCOLTO

TECNICHE D'INCORAGGIAMENTO	INTERVENTI VERBALI
<p>VERBALI (ehm, si capisco,...)</p> <p>NON VERBALI (Annuire, cenni del capo, sorridere, etc.)</p>	<p>Riformulazione (restituire con altre parole)</p> <p>Domande di approfondimento (vanno oltre il messaggio)</p>



- Ascolto e osservazione di ciò che dice l'altro. (verbale)
- Ascolto e osservazione di ciò che non dice. (silenzio)
- Ascolto e osservazione di come lo dice. (paraverbale)
- Osservazione di come si presenta e si muove. (non verbale)

PER COMUNICARE È NECESSARIO

OSSERVARE	ASCOLTARE
Le tecniche utilizzate dal peer counsellor per offrire un'attenzione incondizionata nel processo di ascolto attivo sono:	
PRESTARE ATTENZIONE	RISPECCHIAMENTO EMPATICO

PRESTARE ATTENZIONE

Prestare attenzione al consultant (peer) vuol dire ascoltarlo sia nella comunicazione verbale che in quella non verbale.

Tale attenzione viene dimostrata dal peer counsellor attraverso il linguaggio del proprio corpo.

Nel prestare attenzione il peer counsellor "agisce fisicamente", e bisogna che sia attento alla posizione assunta con il corpo, all'espressione del viso ed al contatto con gli occhi, segnalando al consultant non solo che è pronto ad ascoltare ma anche a soddisfare i suoi bisogni.

L'attenzione si manifesta attraverso:

La posizione del corpo

Colui che ascolta deve sentirsi a proprio agio e rilassato e deve, inoltre, mantenere la "giusta distanza" da colui che parla: non deve stare né troppo vicino da essere intrusivo, togliendo spazio, né troppo lontano da sembrare distaccato e non interessato.

La posizione migliore da assumere, per dimostrare attenzione, è mettersi di fronte all'altro, faccia a faccia, ponendosi sullo stesso piano.

Prestare attenzione implica un contatto fisico più esplicito come l'abbraccio (nel nostro caso, essendo persone con disabilità con limitati movimenti fisici, si può mettere una mano sulla mano o sul braccio dell'altro, ecc.).

Abbracciare, in senso lato, in alcuni momenti, in alcuni casi e con alcune persone è la cosa più giusta da fare, ma in altri è meglio evitarlo perché il gesto potrebbe mettere in difficoltà il consultante. È il peer counsellor, in queste situazioni, che deve valutare se esprimere in tal senso il suo sostegno.

L'attenzione viene manifestata anche con un adeguato uso dei sensi, in particolare degli occhi.

Il peer counsellor deve quindi guardare il consultant (peer) negli occhi perché dai tentativi che fa per raggiungerlo con lo sguardo gli dimostrerà lo sforzo e l'impegno per raggiungerlo nel senso più ampio del termine. È un intervento verbale con cui si intende testimoniare esclusivamente attenzione (cognitiva e emotiva) scevra da qualsiasi valutazione, e quindi totale accettazione, a chi sta parlando.

Si traduce in un'asserzione riguardante ciò che l'interlocutore ha appena affermato, proposta sotto forma di ipotesi di lettura o di comprensione.

Consiste tecnicamente nel riprendere qualche aspetto del discorso altrui esprimendo un'ipotesi di comprensione (ad es. tu pensi dunque che... mi pare di aver capito che tu sostieni che...)

La ripresa può consistere nella ripetizione di qualche frase, oppure in una riformulazione attenta e fedele (parafrasi), o ancora in una sintesi di quanto l'interlocutore ha detto.

La ripresa può riguardare anche aspetti non verbali della comunicazione dell'interlocutore, cioè può consistere nella descrizione dei sentimenti che vengono espressi e colti nel tono di voce o nella mimica facciale dell'interlocutore, descrizione espressa sempre in forma di constatazione dubitative (ad es. mi sembra che tu sia arrabbiato...)

La ripresa verbale deve essere accompagnata da messaggi non verbali (tono della voce, mimica facciale, postura aperta...) che comunichino accettazione piena e acritica.

Messaggio verbale (ripresa) e messaggio non verbale concorrono a metacomunicare la qualità della relazione, appunto completamente centrata sulla accettazione piena e acritica dell'interlocutore.

Il rispecchiamento empatico attraverso:

Riformulazione

- **Comunica al consultant (peer) il nostro ascolto**
- **Comunica al consultant (peer) la nostra comprensione**
- **Ci permette di verificare se abbiamo compreso**
- **Ha una funzione di rispecchiamento**
- **Arricchisce il messaggio**

1- Comunica al consultant (peer) il nostro ascolto

Dimostrare attenzione come testimonianza di non valutazione per facilitare l'espressione dell'interlocutore, cioè creare un situazione comunicativa in cui egli parli nel modo più libero possibile, e quindi più aderente possibile a ciò che pensa e sente.

Solo la testimonianza di un'attenzione acritica, quindi di una totale accettazione, consente la libera espressione dell'interlocutore.

Il rispecchiamento funziona così come invito indiretto a continuare a parlare evitando gli inconvenienti dell'invito diretto: l'interlocutore può decidere di non continuare il discorso, se non si sente in grado di farlo, senza essere costretto a contrapporsi a chi lo invita a farlo.

2. Comunica al consultant (peer) la nostra comprensione

Dimostrare attenzione come testimonianza di comprensione ("ho capito quello che dici) per sollecitare indirettamente nell'interlocutore la prosecuzione del discorso.

Vedere rispecchiato con attenzione il proprio comportamento verbale è il migliore incoraggiamento possibile a far proseguire liberamente quel comportamento.

Il rispecchiamento funziona così come invito indiretto a continuare a parlare evitando gli inconvenienti dell'invito diretto: l'interlocutore può decidere di non continuare il discorso, se non si sente in grado di farlo, senza essere costretto a contrapporsi a chi lo invita a farlo.

Dimostrare attenzione come testimonianza di comprensione ("ho capito quello che dici) su parti selezionate del discorso dell'interlocutore per sollecitarlo indirettamente a approfondire, chiarificare... quelle parti.

Vedere rispecchiate le proprie testimonianze, percepirle come discorso altrui, permette di notare più facilmente eventuali lacune o parzialità, e se ne trae una sollecitazione a precisarle, a dare nuove informazioni.

Il rispecchiamento assume in questo caso una sfumatura formativa: è intervento educativo.

Riformulazione come:

- **Risposta eco:** Ripetizione delle ultime parole pronunciate dal consultant (peer) per sollecitare la prosecuzione del discorso.
- **Parafrasi:** Ripetizione dei concetti espressi dal consultant (peer) utilizzando parole proprie.
- **Analogica:** Riproporre la comunicazione utilizzando i contenuti non verbali.
- **Riassunto:** Riproporre al consultant (peer) gli aspetti del suo discorso in forma più sintetica.. La deluci-

dazione agevola l'autocomprensione sottolineando anche le emozioni che accompagnano il contenuto. Si coglie dal non verbale oltre che dal verbale.

DELUCIDAZIONE

"Mi sembra di cogliere dal suo sguardo uno stato di preoccupazione"

"Dalle sue parole ho l'impressione di cogliere delle perplessità circa...!"

Domande

L'uso di domande può avere funzione:

- **Aggiuntiva** (supplemento di informazioni)
- **Di precisazione** (chiarire il pensiero dell'altro)
- **Di estensione** (allargare ad altri temi)

Le domande possono essere:

- **Aperte** (come, che/che cosa, quale?)
- **Chiuse** (si può rispondere con un sì/no)
- **Indirette o implicite** (mi chiedo, mii domando, deve essere...)
- **Proiettive** (se..)

La capacità di saper porre domande scegliendo la tipologia più adeguata in base alla fasi del colloquio.

Le domande aperte sono da preferire nella fase iniziale del colloquio, lasciano ampia possibilità di risposta, tendono ad ampliare e approfondire la relazione, stimolano l'esposizione di opinioni e pensieri (come, cosa vorrebbe, potrebbe, può approfondire, cosa ne pensa).

Le domande chiuse sono circoscritte, costringono ad una sola risposta specifica, spesso forzano una risposta, restringono e rendono più mirata la comunicazione, richiedono solo fatti oggettivi e a volte possono sembrare limitative e ostacolanti (quando?, dove?, chi?).

v Le domande che iniziano con il "perché" possono essere percepite dalla persona come colpevolizzanti o accusatorie, pertanto andrebbero evitate.

- Formulare le domande con voce chiara e lentamente
- Fare domande brevi e semplici
- Utilizzare un linguaggio vicino a quello del consultant (peer)
- Non abusare delle domande

ATTENZIONE ALLE RISPOSTE

Il peer counsellor, oltre al modo di porre le domande, deve prestare altrettanta attenzione al modo con cui risponde

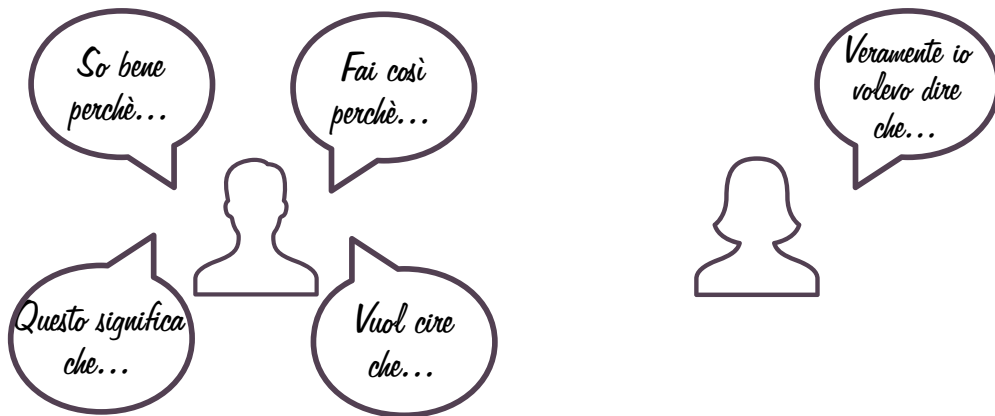
RISPOSTA DI VALUTAZIONE ATTEGGIAMENTO PATERNALISTICO

Provoca in chi parla
INIBIZIONE
INFERIORITÀ
COLPA



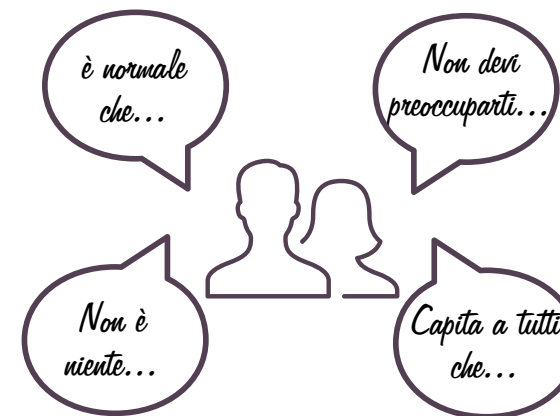
RISPOSTA DI INTERPRETAZIONE /ANALIZZARE IN MODO ARBITRARIO

Provoca in chi parla
RETTIFICA DEL MESSAGGIO
IRRITAZIONE
BLOCCO DELLA COMUNICAZIONE



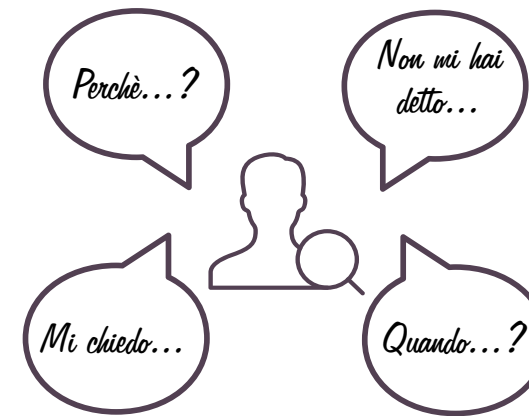
RISPOSTA DI SOSTEGNO/CONSOLAZIONE ATTEGGIAMENTO MATERNO

Provoca in chi parla
SENTIRSI SVALUTATO IN CIÒ CHE SI PROVA
SENSAZIONE DI NON SENTIRSI COMPRESO



RISPOSTA INQUISITORIA USO MANIPOLATIVO DELLE DOMANDE

Provoca in chi parla
REAZIONE DIFENSIVA
OSTILITÀ
INDUZIONE DELLE RISPOSTE

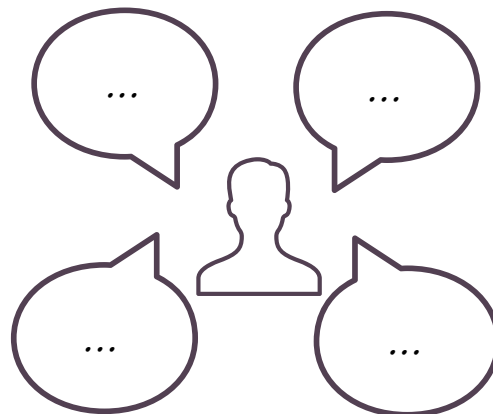


RISPOSTA «SOLUZIONE DEL PROBLEMA PROPORRE SOLUZIONI PRECOSTITUITE

Provoca in chi parla

RINFORZO DELLA DIPENDENZA

ADATTARSI ALLA SOLUZIONE SENZA CONDIVIDERLA



MA NON POTRESTI SOLO ASCOLTARE?



RISPECCHIAMENTO EMPATICO COMPORTA

- Una comprensione accurata di quanto è stato detto
- Un'accurata selezione degli elementi e dei temi chiave
- L'espressione verbale di tali elementi in modo, chiaro, diretto ed empatico

PER CONCLUDERE LE 7 REGOLE DELL'ARTE DI ASCOLTARE

1. Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni.
2. Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista.
3. Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva.
4. Le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi ma su cosa guardi.
5. Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali ed irritanti, perché incongruenti con le proprie certezze.
6. Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione interpersonale. Affronta i dissensi come occasione per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti.
7. Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare l'umorismo viene da sé.

Comunicazione efficace

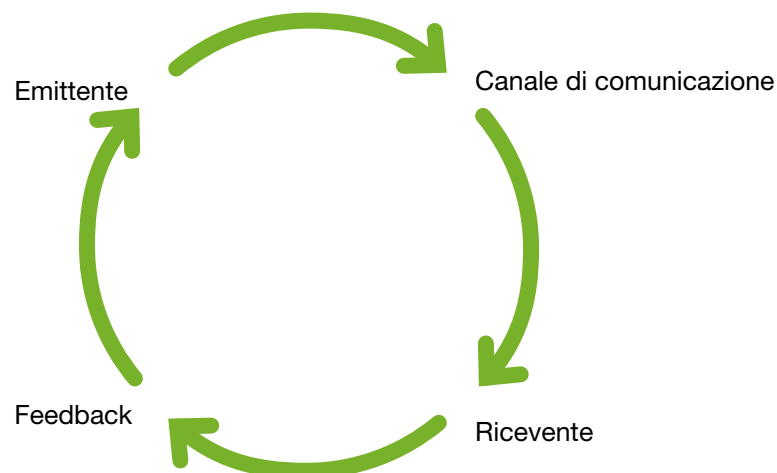
COMUNICAZIONE

La comunicazione è una condizione essenziale della vita umana e dell'ordinamento sociale, poiché contribuisce a creare il senso d'identità della persona e permette la trasmissione di informazioni tra i membri della società.

COMUNICAZIONE DEFINIZIONI

- Il verbo comunicare deriva dal latino comunis agere e significa mettere in comune, condividere.
- La comunicazione è lo scambio e la condivisione di informazioni tra soggetti per mezzo della parola scritta o parlata, di gesti, immagini e suoni.
- Comunicazione ha il significato semantico di «far conoscere», «render noto».
- La comunicazione è un processo costituito da un soggetto che ha intenzione di far sì che il ricevente pensi o faccia qualcosa.

LA COMUNICAZIONE È COMPOSTA DAI SEGUENTI ELEMENTI:



LA COMUNICAZIONE AVVIENE SU TRE LIVELLI

Verbale: è tutto ciò che può essere “dattiloscritto” (incidenza del 7% sull'intero processo comunicativo);

Paraverbale: è quanto può essere prodotto e/o variato con l'apparato vocale, cioè il tono, il timbro, il ritmo ed il volume della voce (incidenza del 38% sull'intero processo comunicativo);

Non-verbale: è quanto può essere prodotto e/o variato con movimenti del corpo (incidenza del 55% sull'intero processo comunicativo).

NELLA COMUNICAZIONE UMANA SI HANNO DUE MODI DI COMUNICARE:

Mediante l'immagine (codice analogico):

in questo tipo di comunicazione c'è qualcosa che è specificatamente simile alla cosa da rappresentare; è ogni comunicazione non verbale (le posizioni del corpo, i gesti, l'espressione del viso, le inflessioni della voce, la sequenza, il ritmo e la cadenza delle parole, etc.).

Mediante la parola (codice numerico):

in questo tipo di comunicazione il rapporto tra il nome e la cosa nominata è stabilito arbitrariamente. Il linguaggio verbale serve a scambiare informazioni sugli oggetti (è quindi d'importanza fondamentale per la maggior parte delle opere di civiltà che l'uomo ha compiuto) e ha la funzione di trasmettere la conoscenza di epoca in epoca.

La comunicazione influenza i comportamenti umani

ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

PRIMO: Non di può non comunicare Se si accetta che l'intero comportamento in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire è comunicazione, ne consegue che comunque ci si sforzi, non si può non comunicare”.

Per cui l'attività e il suo opposto, le parole o il silenzio sono comunque messaggi in grado di influenzare gli altri “ e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro.

SECONDO: Metacomunicazionale Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione. Una comunicazione non soltanto trasmette informazione, ma al tempo stesso impone un comportamento.

Ciò equivale a dire che, quando vi è una comunicazione tra due o più persone, non vi è mai solo uno scambio di contenuti e informazioni, ma viene definito anche il tipo di relazione che sussiste tra le persone e implicitamente se stessi.

ES. Dire ad un guidatore inesperto che sta imparando a condurre l'auto “è importante togliere la frizione gradualmente e dolcemente”, non è diverso, nel contenuto del messaggio, dal dire “togli di colpo la frizione e rovinerai la trasmissione del mezzo!”, mentre è assai diverso dal punto di vista relazionale, perché nel primo caso la relazione si caratterizza nel senso dello sforzo per sostenere le difficoltà dell'allievo, mentre nel secon-

do caso l'accento cade sulla posizione di subalternità di questi rispetto al guidatore esperto che rimarca la sua superiorità sull'altro proprio attraverso in cui comunica il messaggio

TERZO: La natura della relazione dipende dalla sequenza della comunicazione

L'alternanza continua fra messaggio e feedback rende la comunicazione umana un processo continuo per cui un osservatore esterno potrebbe considerare una serie di comunicazioni come una sequenza ininterrotta di scambi.

QUARTO: Gli esseri umani comunicano sia attraverso il codice analogico che digitale

In altre parole se, come ricordiamo, ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione, il primo sarà trasmesso essenzialmente con un modulo digitale e il secondo attraverso un modulo analogico. Quando gli esseri umani comunicano per immagini la comunicazione è analogica; questa comprende tutta la comunicazione non-verbale. Quando comunicano usando le parole, la comunicazione segue il modulo digitale. Questo perché le parole sono segni arbitrari e privi di una correlazione con la cosa che rappresentano, ma permettono una manipolazione secondo le regole della sintassi logica che li organizza.

QUINTO: Interazione complementare o simmetrica

Tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari, a seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza.

In generale, uno scambio simmetrico avviene fra interlocutori che si considerano sullo stesso piano, e che hanno ruoli sociali analoghi.

In generale, uno scambio complementare si instaura fra persone che hanno una relazione ma non sono sullo stesso piano per potere, ruolo comunicativo, autorità sociale, interessi.

*ES. Relazione complementare: peer Counsellor – peer consultant;
genitore – figlio; medico-paziente*

Relazione simmetrica: medico-medico;

COMUNICAZIONE

Conoscere l'altro

Una comunicazione efficace richiede la conoscenza del destinatario del messaggio, dei suoi valori e delle sue esperienze, la consapevolezza del suo punto di vista.

È necessario saper guardare «con gli occhi del nemico». D. Grossman

«Chi assume questo atteggiamento di ascolto si impegna in sostanza a tenere sempre presente un fatto semplice [...]: il fatto, cioè, che dentro quell'armatura c'è una persona. Dentro la nostra armatura e anche dentro quella del nostro nemico. Così come dietro la corazza della paura, dell'indifferenza, dell'odio, [...] dietro tutti i muri difensivi, i posti di blocco e le torri di guardia c'è sempre una persona».

«Quando abbiamo conosciuto l'altro dall'interno, da quel momento non possiamo più essere completamente indifferenti a lui.[...] Non potremo più rifuggire dalla sua sofferenza, dalla sua ragione, dalla sua storia...» D. Grossman

- Presi dalla quotidianità, si tende a dimenticare che stiamo parlando con qualcuno che ha degli interessi propri quando ci ascolta.
- Chi ascolta vuole «sentire» cose che interessino lui/lei direttamente.
- Non è spontaneo questo esercizio, ma è determinante se si vuole ottenere attenzione da parte di chi ci ascolta.
- Qualcuno ha la dote dell'ascolto innata, qualcuno deve «coltivarla», ma quando fa parte della comunicazione, essa diventa immediatamente più efficace.

Significa mettersi in gioco, esporsi ed essere disposti ad apparire in prima persona «davanti» agli eventi.

Senza ascolto non c'è comunicazione.

Diventa impossibile creare interazione tra gli interlocutori e definire una relazione.

Non basta comunicare, bisogna adottare un ascolto attivo che presuppone un approccio di tipo partecipativo, orientato allo scambio interattivo tra i soggetti coinvolti.

L'ascolto è un'abilità, e come tale è necessario praticarla per mantenerla e svilupparla.

Un elemento chiave – strettamente collegato all'ascolto – è il feedback, ossia la «retrocomunicazione».

Definisce il ritorno della comunicazione e costituisce la misura della buona comunicazione: attraverso la formulazione di domande è possibile generare feedback e stabilire se effettivamente c'è stata interazione tra i soggetti coinvolti.

L'arte del comunicare è una disciplina ampia che necessita approfondimenti e formazione.

L'unico modo per diventare ottimi comunicatori è leggere, informarsi, studiare, confrontarsi, ascoltare.

**Cosa aspettate?
State ancora qui?**

