

*Il Consultorio Familiare “porto” d’accoglienza:
i bisogni del territorio e la risposta del Consultorio*

di

don Ermanno D’onofrio

consulente familiare – psicologo – psicoterapeuta

Fondatore del Consultorio Anatolè ONLUS di Frosinone

C’è un’immagine evangelica che vorrei richiamare per entrare subito nel cuore di una tematica così importante e delicata come quella delle possibili risposte del Consultorio Familiare ai numerosi bisogni del territorio: *“Nel frattempo si sollevò una gran tempesta di vento e gettava le onde nella barca tanto che ormai era piena. Egli se ne stava a poppa, sul cuscino e dormiva”* (Mc 4,37-38). E’ bello pensare che, in un Consultorio Familiare” la risposta più efficace è proprio quella dello *“stare”* con il cliente subito dopo che nella sua vita si è scagliata con violenza una forte e devastante *“tempesta”*. Stare così come Gesù stava sulla barca facendo molta attenzione al setting che sia idoneo, comodo, luminoso come la *“barca”*: la *“barca”* che ospita Gesù rappresenta, dunque, il Consultorio Familiare, luogo privilegiato d’accoglienza che, così come la *“barca”*, permette di fare un percorso e, attraversando anche le avversità, passare da una parte all’altra del mare giungendo ad una meta: la riva!

Se, dunque, c’è un *“mare agitato”*se c’è un *“timoniere”*....è bello pensare che c’è anche un *“porto sicuro”*!!! Ovvero, se ci sono tanti problemi che assalgono l’uomo...se ci sono professionisti che si fanno veramente compagni di viaggio...è rassicurante sapere che esiste un luogo sereno ed accogliente dove ritrovare la serenità: il Consultorio Familiare.

Ecco che i Consultori Familiari di ispirazione cristiana essendo, per loro natura, inseriti nella realtà territoriale, offrono il proprio servizio specifico agli individui e alle comunità, nella distinzione degli ambiti, degli strumenti e delle finalità proprie di ciascuno, e collaborano con quanti, persone ed enti, operano nella società per la promozione umana.

Don Paolo Liggeri scrive che *“Un consultorio [...] è indubbiamente un servizio umano e sociale di straordinaria importanza”*¹; Il Consultorio Familiare viene descritto, innanzitutto, un servizio umano e proprio grazie a questa definizione mettiamo a fuoco un primo nucleo di bisogni del territorio incentrati su esigenze di crescita, di supporto, di sostegno alla persona che possono trovare una risposta educativa proprio nel Consultorio

¹ PAOLO LEGGERI, *A sostegno della famiglia*, Istituto La Casa di Milano stampato da La Tipografica Varese, Varese 1965, pag. 47.

Familiare, luogo prezioso per essere aiutati a riscoprire e tirar fuori le proprie risorse umane ed interiori per fronteggiare una situazione di disagio.

E' poi, secondo Leggeri, un Servizio sociale e in questa dimensione trovano, invece, collocazione tutti quei bisogni dell'individuo di migliorare la sua capacità di essere famiglia, di vivere cioè in relazione con gli altri, di non essere un'isola. Tutto ciò trova una risposta sociale all'interno del Consultorio Familiare con una serie di servizi finalizzati a migliorare le proprie capacità comunicative e, quindi, relazionali.

E' sempre don Paolo Liggeri a scrivere che "già nel 1943, quando ancora infuriava il conflitto mondiale, osservando le devastazioni effettuate nella città di Milano dalle incursioni aeree, mi ero proposto di promuovere iniziative assistenziali di emergenza a favore delle famiglie che pativano le conseguenze amarissime delle bombe dirompenti e incendiarie che cadevano con frequenza ossessionante sulle abitazioni"².

Ecco che in questa ottica, il Consultorio Familiare è realmente una mano tesa a coloro che rischiano di disorientarsi e di naufragare fra difficoltà, spesso impreviste e complesse, della vita. Oggi bombe diverse, ma non per questo meno pericolose e devastanti, precipitano sulla famiglia moderna creando numerosi "bisogni" di aiuto:

- 1) Mancanza di tempo, di dialogo e vita troppo frenetica;
- 2) Mancanza di luoghi e spazi di incontro della famiglia e della società;
- 3) Mancanza di ascolto dell'altro e concentrazione sui propri bisogni, interessi e realizzazione personale;
- 4) Conformazione di una società multietnica e difficoltà ad accettare ed integrare il diverso;
- 5) Crisi economica con difficoltà evidenti nell'avere un lavoro e i mezzi di sussistenza necessari.

Rispetto alla mancanza di tempo, di dialogo e la vita che è diventata troppo frenetica le conseguenze problematiche che ne scaturiscono sono: le incomprensioni e la chiusura e le difficoltà ad interagire e comunicare. Invece le conseguenze che possiamo definire patologiche sono: i Disturbi d'ansia; gli Attacchi di Panico e numerose Fobie.

La mancanza di luoghi e spazi di incontro della famiglia e della società causa, come conseguenze problematiche, soprattutto le Difficoltà di coppia e le Difficoltà a vivere serenamente il rapporto fisico. Nell'ottica patologica sorgono diversi casi di Disturbi sessuali.

La mancanza di ascolto dell'altro e la concentrazione sui propri bisogni, gli interessi personali e la realizzazione personale, causa l'Isolamento, l'Impoverimento delle relazioni e le Difficoltà di comunicazione, come conseguenze problematiche, e il Disturbo narcisistico di personalità o il Disturbo istrionico di personalità, come dimensioni patologiche.

² *Ibidem*, pag. 64

La conformazione di una società multietnica e la palese difficoltà ad accettare ed integrare il diverso che riscontriamo nelle nostre comunità civili genera relazioni sociali deboli, paura nelle relazioni interpersonali e difficoltà nell'interagire con il diverso. Dal punto di vista patologico possono, invece, manifestarsi, forme di Fobia sociale.

La crisi economica, infine, che si manifesta nella società contemporanea, soprattutto, con evidenti difficoltà nell'avere un lavoro stabile e i necessari mezzi di sussistenza, ha, come conseguenze problematiche, l'Indebolimento dell'autostima, la Mancanza di autoefficacia e un possibile Tono dell'umore basso. Dal punto di vista patologico sono in netto aumento varie forme di Depressione.

A tutto ciò fa fronte il Consultorio Familiare che si pone come risorsa e luogo capace di prendersi cura della persona attraverso un ascolto attento ed empatico ed un'accoglienza sincera ed incondizionata. Il Consultorio Familiare nasce, si realizza e vive grazie alla passione delle persone che vi operano. Queste ultime devono avere uno sguardo teso al riconoscimento dell'uomo *nella sua totalità*, nel pieno rispetto delle convinzioni di ognuno e della libertà dell'essere umano. E', ad esempio, proprio l'Art. 1 della Carta dell'UCIPEM intitolato "Fondamenti Antropologici" che sottolinea quanto appena espresso dicendo: "L'UCIPEM assume come fondamento e fine del proprio servizio consultoriale la persona umana e la considera, in accordo con la visione evangelica, nella sua UNITA' e nella dinamica delle sue relazioni sociali, familiari e di coppia. È, quindi, un luogo privilegiato d'accoglienza, di ascolto e di aiuto offerto a chi cerca le cause delle proprie difficoltà, delle incomprensioni, dei dissidi, attivando le potenzialità personali di recupero, con il supporto di validi professionisti opportunamente formati che credono fortemente nel lavoro di squadra, di rete e di equipe, considerandosi loro stessi, in forza della relazione e dei valori comuni che li uniscono, una vera e propria famiglia.

L'obiettivo, dunque, come accennavamo, è quello di dare una risposta globale ai vari problemi dell'uomo, attraverso il lavoro coordinato di un'equipe pluridisciplinare di esperti che, ponendosi a disposizione e sostegno delle persone, ne attiva la ricerca e la scelta di soluzioni più mature e responsabili.

A tal proposito è Sergio Cammelli che nel 1973 ha dichiarato: "per noi, a proposito del Consultorio Familiare, è implicita la necessità di una visione globale dell'uomo, cioè dell'uomo globalmente considerato in tutti i suoi problemi e in tutte le sue esigenze fondamentali. Può chiedersi l'apporto specifico del medico, del legale, dello psichiatra, ma la prima caratteristica del servizio consultoriale consiste nell'esigenza imprescindibile di aver presente tutta l'umanità della persona. A questa prima caratteristica fa seguito la seconda e cioè che nei nostri consultori si lavora in équipe in cui siano rappresentate tutte

le componenti che interessano l'uomo a cominciare da quella medica, giuridica, psichiatrica, sociale, morale, ecc..."³

Imparare a star bene sarà il centro dell'idea di salute dei prossimi anni e la tecnologia che esprimerà questo "imparare" sarà l'insegnare, presenziando maggiormente su quelle agenzie didattiche che incidono nella nostra vita: la scuola, i mezzi di comunicazione di massa, la famiglia.

A ciò segue il riuscire a comprendere la natura soggettiva del benessere, quella dimensione che chiamiamo "insight", introspezione, in cui si afferma che la nostra identità dipende sempre meno dalla natura che ci ha fatto belli o brutti, dal censo che ci ha fatto nascere ricchi o poveri, dall'appartenenza all'aristocrazia o al proletariato, ma dipende sempre più da quello che impariamo, dalla nostra formazione, dalla nostra capacità di produrre idee, dalla nostra stima, dal nostro senso estetico, dall'aver imparato ad arricchire le cose di significati.

E' fondamentale anche interiorizzare e fare propria la dinamica psicosomatica del benessere e cioè quel rapporto intimo, fusionale tra psicologia e biologia dove l'utilizzo dei sensi del corpo e quelli dell'anima sono al servizio dell'armonia della persona. È necessario indicare un diverso modo di vedere, di lasciarsi vedere, e di vedere insieme con l'altro, per poter uscire da quel culto narcisista e suicida della propria immagine.

Infine, è necessario apprendere e sperimentare la progettazione del proprio benessere, per esempio chiedersi come affrontare lo stress quotidiano? Sappiamo che il corpo e la mente avvertono il bisogno di fermarsi, di distendersi di recuperare il piacere della lentezza. Il nostro tempo libero non dovrebbe essere un tempo fra due occupazioni, da consumare alla ricerca del doversi divertire a tutti i costi.

La risposta concreta a tutto ciò è offerta dal Consultorio Familiare attraverso la proposta di servizi concreti alla persona che possono variare a seconda delle circostanze, delle possibilità, delle risorse e anche delle competenze professionali disponibili. E' importante che questi servizi, opportunamente programmati, siano attivati in modo altamente professionale e siano recepiti dal cliente come qualitativamente validi; infatti "le caratteristiche del servizio sono l'oggetto di un giudizio qualitativo espresso da soggetti diversi, con criteri e punta di vista differenti, bisogni particolari. Il Consultorio Familiare viene valutato globalmente da un'utenza puntualmente segmentata, ha quindi la possibilità di innovarsi continuamente tenendo conto di molteplici sollecitazioni alla trasformazione e al miglioramento continuo"⁴.

³ Ibidem, pag.34.

⁴ Luigi Castelli Patrizio Pintus, *Manuale operativo del Consultorio Familiare*, Ed. Franco Angeli, Milano 2007, pag. 30.

Ecco dunque che i servizi offerti costituiscono l'essenza stessa del Consultorio Familiare che senza di essi non avrebbe scopo di sussistere come realtà. Il servizio lo si potrebbe definire come "un complesso di prestazioni predisposte e messe a disposizione dal fornitore, finalizzate a soddisfare esigenze e a risolvere problemi degli utenti/clienti, attraverso modalità di erogazione-fruizione basate su una relazione interpersonale in grado di massimizzare il valore per l'utente-cliente"⁵.

Il Servizio può essere scomposto in servizi di accesso, servizi primari, servizi complementari e servizi di staff.

I Servizi di accesso "sono i servizi che consentono ai futuri e potenziali utenti di accedere al servizio e diventarne utenti-clienti"⁶; quelli primari "rappresentano il cuore del servizio, la ragione stessa per cui l'utente-cliente si rivolge all'erogatore del servizio"⁷; i servizi complementari "si riferiscono all'insieme dei servizi accessori che contribuiscono a completare il servizio primario e a migliorarne le condizioni di fruizione e la qualità complessiva"⁸. Infine i servizi di staff "sono intesi come l'insieme delle prestazioni di supporto a coloro che erogano i servizi di accesso, primari e complementari. Utenti/clienti di questi servizi sono prioritariamente gli operatori indispensabili per l'erogazione del servizio e determinanti per la sua qualità. Si tratta di servizi/processi che non toccano direttamente gli utenti/clienti dei servizi finali, ma che concorrono significativamente a determinare condizioni di qualità o non qualità"⁹.

L'importante è che tutti i servizi siano resi armonici e comprensibili nella modalità con cui vengono comunicati e proposti all'esterno e che abbiano sempre, al centro, il rispetto, la tutela e il bene del cliente considerato come persona unica ed irripetibile.

Gli obiettivi principali del Consultorio Familiare sono finalizzati alla formazione, alla prevenzione e al supporto. Riguardo la formazione, il Consultorio è promotore sul territorio di corsi di aggiornamento per gli operatori consultoriali, incontri formativi ed informativi per adolescenti, ragazzi, genitori e insegnanti e convegni e seminari per informare e sensibilizzare l'opinione pubblica e tutta la comunità su alcuni temi centrali quali l'unicità della persona umana, l'importanza della vita, l'efficacia delle relazioni interpersonali. La Formazione, dunque, è un'esperienza centrale vissuta dal Consultorio Familiare come una proposta all'altro. La Formazione è strettamente legata alla prevenzione perché aiutare la società ad individuare e potenziare delle risorse significa rendere questa società migliore e più vivibile.

⁵ Paolo Monomio e Giovanna F. Golia, *Le porte dell'apprendimento*, 2001, pag.31.

⁶ Ibidem, pag.32.

⁷ Ibidem, pag.32

⁸ Ibidem, pag.33.

⁹ Ibidem, pag. 33.

Riguardo la prevenzione potrebbero essere proposte occasioni per riflettere ed avere chiarite le problematiche inerenti la sessualità, gravidanza, il parto e le successive fasi e la valorizzazione del ruolo paterno.

Qualora, invece, un determinato problema si manifesti e si renda evidente in un determinato contesto, è necessario un intervento competente e deciso di supporto e risoluzione.

Riguardo il supporto potrebbe, ad esempio, essere offerto un sostegno ai genitori in merito ai dubbi, perplessità relative all'educazione e al comportamento dei figli; potrebbero essere anche facilitate le occasioni per svolgere un ruolo "produttivo" all'interno del sistema familiare, potrebbero, infine, essere sostenuti nel promuovere il loro ruolo sia come singoli che come coppia. Infine verrà offerto sostegno a problematiche di qualunque natura, sia espresse che latenti e la concreta possibilità di essere ascoltati con professionale disponibilità senza paura del giudizio.

Per realizzare tutto ciò il Consultorio Familiare si avvale in modo particolare della figura del Consulente Familiare che, come abbiamo ben sappiamo, è l'operatore socio-educativo che, con metodologie specifiche, aiuta il singolo, la coppia o il nucleo familiare a mobilitare, nelle loro dinamiche relazionali, le risorse interne ed esterne per affrontare quelle situazioni difficili che possono assumere la forma di ostacolo nella vita di ogni uomo. La sua opera, dove occorre o dove lo si ritiene opportuno, può essere integrata da interventi di altri specialisti; è comunque inserita all'interno di un'equipé pluridisciplinare. Il Consulente Familiare, agisce nel rispetto delle convinzioni etiche del cliente e ne favorisce la maturazione che lo renda capace di scelte autonome e responsabili. Egli è capace di attuare percorsi centrati su atteggiamenti e tecniche di accoglienza, ascolto e auto-ascolto che valorizzano la persona nella totalità delle sue componenti.

Don Paolo Liggeri ci aiuta a tal proposito con una efficace immagine quando scrive: "tanto per fare un paragone, che ritengo però inadeguato, possiamo rassomigliare il Consultorio ad un OROLOGIO, il direttore ne è la MOLLA, gli specialisti le diverse ROTELLE dell'ingranaggio, ma il consulente è il BILANCIERE. Assolve cioè un compito particolarmente vitale per il funzionamento di tutto l'ingranaggio, perché il movimento di tutto l'ingranaggio sia scorrevole, preciso, equilibrato, pulsante di vita"¹⁰.

A tal proposito Gabriela Maschioni, Presidente dell'UCIPEM, ci ricorda che "nell'ambito dell'équipe del Consultorio dovrebbe essere presente una figura professionale, che nei consultori privati si identifica col consulente familiare, che per preparazione e formazione sia in grado di accogliere coloro che si rivolgono al Consultorio e che sia capace di stabilire un rapporto di fiducia ed agevolare una chiara ed esauriente esposizione della situazione critica, per percepire contenuti e motivazioni, per rendersi

¹⁰ Paolo Liggeri, A sostegno della famiglia, Istituto La Casa 1965, pag. 33.

conto della vera domanda ed essere eventualmente in grado di valutare il tipo di intervento adatto al caso."E' il Codice deontologico dell'AICCeF a ricordarci, all'Art. 4, che "la consulenza coniugale e familiare si qualifica come una relazione di aiuto che tende a fare della persona la protagonista del superamento della sua difficoltà, instaurando un rapporto di fiducia e di collaborazione, affinché l'utente con le sue stesse risorse, superi il momento di disagio".

A tal proposito è utile ed opportuno che il Consulente Familiare conosca teoricamente e funzionalmente le principali linee metodologiche della consulenza familiare e la loro applicazione all'individuo, alla coppia e alla famiglia.

Il Consulente Familiare deve inoltre conoscere le teorie della personalità delle diverse scuole di pensiero della psicologia umanistica; le basi della comunicazione interpersonale e i principi della sessuologia, delle scienze dell'educazione, della psicologia, della psicopatologia, del diritto, della sociologia della famiglia e dell'antropologia culturale.

Deve altresì conoscere i diversi sistemi di valori per capire il mondo ed il contesto del cliente anche se appartenente ad altre culture, con particolare attenzione alla presenza nel nostro paese di varie etnie.

Accanto a queste conoscenze, il Consulente Familiare deve acquisire una conoscenza funzionale delle principali tecniche del colloquio e delle dinamiche relazionali per una profonda e reale comprensione del cliente.

Il Consulente Familiare possiede una propria autonoma e specifica identità professionale che si differenzia da altri profili professionali quali lo psicologo o lo psicoterapeuta. I confini tra queste professioni, sebbene apparentemente deboli, sono invece molto marcati a tal punto che il Consulente Familiare può essere definito opportunamente come un operatore socio-educativo, definizione in cui l'appellativo psicologico non compare affatto senza, per questo motivo, deturpare il Consulente Familiare di una sua efficace azione ricca di efficaci strategie e specifiche competenze.

Anche chi, per assurdo, volesse, usare il termine *counseling* o, addirittura, mantenere unito al termine *counseling* l'appellativo psicologico, rischiando secondo la nostra opinione di generare delle confusioni terminologiche, sottolinea con enfasi la sua differenziazione dalla psicoterapia: "il *counseling* è un intervento psicologico finalizzato a migliorare il benessere individuale e ad incrementare le abilità personali per aumentare il funzionamento adattivo dell'individuo sia a livello personale che interpersonale, perfezionando ed implementando la qualità della sua vita. E' un intervento d'elezione per il potenziamento, la riorganizzazione e la mobilitazione delle risorse personali e per il fronteggiamento, la risoluzione e il superamento delle situazioni di crisi, non patologiche, siano esse evolutive o accidentali¹¹.

¹¹ Annamaria Di Fabio, *Counseling e relazione d'aiuto. Linee guida e strumenti per l'autoverifica*, Giunti Editore, Firenze 2003, pag. 41.

Come afferma Annamaria Di Fabio la consulenza è un intervento atto ad operare più sulla salute che sulla patologia, infatti, la prospettiva adottata lo allontana dalla patologia sia perché non si prefigge di operare su quel versante, sia perché non è incline a patologizzare con facilità e si muove in un'ottica che potremmo definire propositiva piuttosto che rimeditativa. Ciò significa che l'intervento sceglie di andare alla ricerca, rispetto alla persona e a quanto essa presenta, non di ciò che non funziona ma di ciò che funziona, focalizzando l'attenzione sulle parti forti piuttosto che su quelle deboli, ricordandosi l'importanza di saper vedere e le potenzialità di una tale visione dell'operatore in termini di rimando nello specchio sociale in cui l'altro si sta guardando attraverso l'intervento ¹².

Ci sembra comunque opportuno specificare ulteriormente che il servizio principale offerto da un Consultorio Familiare è la Consulenza Familiare intesa come opportunità di portare avanti un percorso al termine del quale il cliente è capace di riscoprire le sue risorse personali e fare scelte autonome. Ma con essa possono coesistere in un Consultorio Familiare tutta una serie di servizi che vanno a rappresentare le molteplici risposte che possono essere date ai vari bisogni del territorio. Tali servizi potrebbero costituire l'insieme dei servizi aggiuntivi presenti in un Consultorio Familiare accanto alla Consulenza Familiare.

In altre parole un Consultorio Familiare, per esistere come servizio efficiente ed essere realmente definito tale, è sufficiente che offra ai clienti la possibilità della Consulenza Familiare come intervento autonomo, specifico e dotato di una propria identità ed efficacia, tutto il resto, pur essendo molto importante, può essere considerato un'aggiunta qualitativa della struttura. La Consulenza Familiare, quindi, non è inclusa in nessuna delle Aeree che andremo ad elencare e nelle quali è possibile collocare tutta la serie di servizi possibili.

In altre parole tutti i servizi che un Consultorio Familiare potrebbe offrire e che convenzionalmente possono essere classificati in diverse aree, sorgono in relazione all'intervento di Consulenza Familiare che resta centrale e fondante in ogni Consultorio Familiare:

- **Area PSICOLOGICA:** Counseling psicologico Valutazione psicologica e Diagnosi, Sostegno psicologico, Psicoterapia individuale, di gruppo o di coppia, Mediazione familiare, Training autogeno, CTU/Perizie o CTP
- **Area PSICOSOCIALE:** Affidamento familiare e Adozioni, Gruppo post-affido, Sostegno alle nuove famiglie (adoptive, affidatarie, multietniche, mono-genitoriali), Corsi pre-parto e post-parto Gruppi e Laboratori per genitori e figli

- *Area PSICOEDUCATIVA*: Corsi di educazione sessuale presso le scuole, Corsi di educazione sessuale per operatori, Sportelli di ascolto per genitori e/o figli nelle scuole, Formazione per insegnanti e/o genitori, Progetti nelle scuole
- *Area GIURIDICA*: Consulenze sul diritto di famiglia, Consulenze sul diritto penale (abusi, violenze, maltrattamenti), Audizioni protette
- *Area MEDICA*: Ambulatorio ginecologico
- *Area SPIRITUALE-PASTORALE*: Percorsi per fidanzati
- *Area FORMATIVA*: Corso, almeno triennale, di Formazione per Consulenti Familiari, Corsi di aggiornamento per gli operatori, Convegni e conferenze a tema
- *Area ETICO-MORALE*: Formazione al metodo dell'ovulazione secondo Billings (MOB), Consulenze etiche
- *Area RIABILITATIVA*: Centro diurno per bambini disabili, Fisioterapia, Laboratori per adolescenti con disagio, patologie o disagio psichico

La migliore risposta ai bisogni del territorio è, inoltre, quella di essere sempre essere un luogo accogliente: ogni Consultorio Familiare si presenta, innanzitutto, come un luogo, un luogo capace di accogliere incondizionatamente chiunque entra in esso.

Proprio per questo motivo deve possedere delle caratteristiche importanti che siano capaci di perseguire proprio il fine dell'accoglienza incondizionata affinché ogni cliente si senta accolto e, in un ambiente caldo e sereno, possa fidarsi del professionista a cui si rivolge per creare una valida alleanza, passo necessario alla risoluzione di ogni problematica.

E' importante che il Consultorio Familiare, a livello generale, ricordi, per quanto possibile, una casa e non un luogo medicalizzato né, tantomeno, ospedalizzato. Tutto ciò è reso possibile sia dall'arredamento utilizzato che dalla cura dei particolari come, ad esempio, la disposizione dei quadri e dei soprammobili, dai colori delle pareti che è consigliabile non siano troppo forti ed accesi, ma piuttosto color pastello e quindi più caldi ed accoglienti.

A tal proposito sono da preferire, in particolare, i colori derivanti dal giallo smorzato dei suoi toni più accesi e piuttosto tendente all'ocra, oppure quelli derivanti da un azzurro tenue e diffuso o anche dal color albicocca tendente al panna. I colori, dunque, sono un aspetto particolarmente importante perché sono ciò che arriva in modo immediato e diretto a coloro che entrano nel Consultorio Familiare.

L'accoglienza viene, innanzitutto, veicolata e trasmessa soprattutto dagli operatori che, opportunamente formati, sono attenti alla persona in modo singolo ed individualizzato sin dal primo contatto che esse hanno con il Consultorio Familiare che, nella maggioranza dei casi, è un contatto telefonico o via e-mail. In entrambi i casi, l'operatore, possibilmente un consulente familiare, compirà ogni sforzo per veicolare la massima accoglienza e disponibilità mettendosi a servizio di quella persona che viene

rispettata come tale nella consapevolezza che è irripetibile e che possiede delle risorse e delle positività interiori che, probabilmente, al momento della richiesta di aiuto, appaiono offuscate o quasi inesistenti. Egli deve soltanto accogliere con un ascolto attento, partecipante e profondo. E' importante utilizzare frasi e parole che contemporaneamente riescano a perseguire una doppia finalità: tranquillizzare il cliente da un lato e farlo sentire accolto dall'altro, affinché egli possa abbattere ogni barriera di difesa che, per paura o vergogna, ha inevitabilmente costruito ed eretto nel qui ed ora.

A tal proposito oltre che fare estrema attenzione al processo comunicativo e al dimostrarsi estremamente disponibili, è importante che l'operatore curi la sua immagine, il suo vestiario e il suo apparire nella linea della sobrietà; evitando, ad esempio, tutto ciò che può apparire sofisticato, distaccato e che in qualche modo comunichi una sorta di superiorità e di distacco professionale come, ad esempio, il camice bianco, una divisa particolare o l'abito religioso.

Ogni ambiente del Consultorio Familiare dice qualcosa, ecco perché può essere molto utile farlo visitare all'utente, se ovviamente il momento in tal senso è favorevole ed è rispettoso della privacy di altri eventuali utenti; questa visita rappresenta l'inizio del percorso perché contribuisce alla costruzione di quell'alleanza necessaria e quel senso di fiducia verso il Consultorio Familiare e i suoi operatori che costituiscono il passo necessario da compiere nella costruzione della relazione di aiuto. Tale esperienza che si fa fare ad un ospite che viene per la prima volta a trovarci a casa; è il modo con cui apro il mio cuore all'altro facendogli visitare tutte le stanze della mia casa e gli comunico, con un gesto così potente, che sono estremamente predisposto ad incontrarlo e a stabilire, in modo sincero e significativo, una relazione interpersonale; è un modo con cui gli comunico e, al tempo stesso gli chiedo, fiducia; è un modo con cui riesco ad accoglierlo totalmente al di là di ogni parola o frase di circostanza.

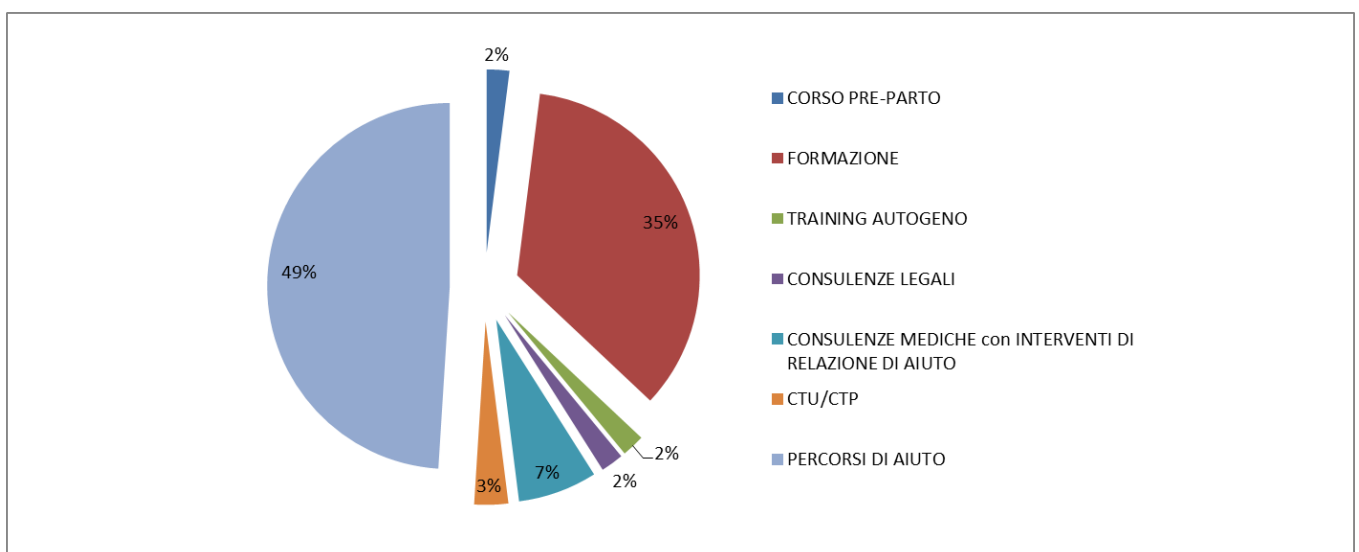
E', inoltre, il modo con cui comunico al cliente che non esistono segreti e che il rapporto che abbiamo iniziato a costruire è realmente basato sulla tolleranza, sulla trasparenza e sulla tenerezza così come instancabilmente ripete il Padre Cupia. Infatti quando egli parla di tenerezza intende la "luminosità del vivere, del pensare e dell'agire", quando parla di tolleranza intende il "rispetto delle convinzioni altrui e l'accettazione dell'altro, del diverso, senza la volontà di cambiarlo. E' la forza dell'accoglienza senza chiedere certificati, garanzie, raccomandazioni" e, infine, per tenerezza intende quel necessario "fiducioso e accogliente abbandono all'amore".

Accoglienza incondizionata significa, inizialmente, compiere tutti quei gesti necessari a tranquillizzare la persona e a farle sperimentare un clima accogliente nel quale, soltanto in un momento successivo, potrà aprirsi ed esporre il suo problema. Mettere a proprio agio la persona con gesti semplici e quotidiani, come l'offrire un bicchiere d'acqua o una caramella oppure chiedere se è stato facile trovare il Consultorio Familiare o il

parcheggio, è il compito primario sia dell'operatore incaricato dell'accoglienza che del Consulente Familiare stesso all'inizio di ogni percorso. Bisogna percorrere una scalinata e accompagnare per mano l'utente fino alla sommità dove solo aprendo la porta che lì si trova, potrà iniziare il percorso di Consulenza Familiare. L'apertura della porta simboleggia l'espone il proprio problema che, come si comprende dalla metafora precedente, non avviene subito ma dopo che l'utente ha preso fiducia e riesce a risalire la scalinata insieme al professionista, il Consulente Familiare per l'appunto, che lo accompagna in questo percorso. Ecco quindi che attraverso questa immagine metaforica della scalinata, comprendiamo che prima di iniziare il percorso di Consulenza Familiare, dall'apertura della porta in poi, c'è un altro tratto di strada, rappresentato da una scalinata in salita, che è costituito dall'accoglienza che è un accogliere ed un accompagnare all'inizio del percorso. E' la preparazione atletica prima della gara, è lo studio prima dell'esame, è la prova generale prima del debutto sul palco; una dimensione, quindi, molto importante alla quale bisogna dedicare una particolare attenzione senza improvvisazioni né sottovalutazioni. È, dunque, fondamentale entrare nell'ottica della Consulenza Familiare come quella di un percorso complesso ed articolato che trova il suo inizio nella fase che chiamiamo di Accoglienza.

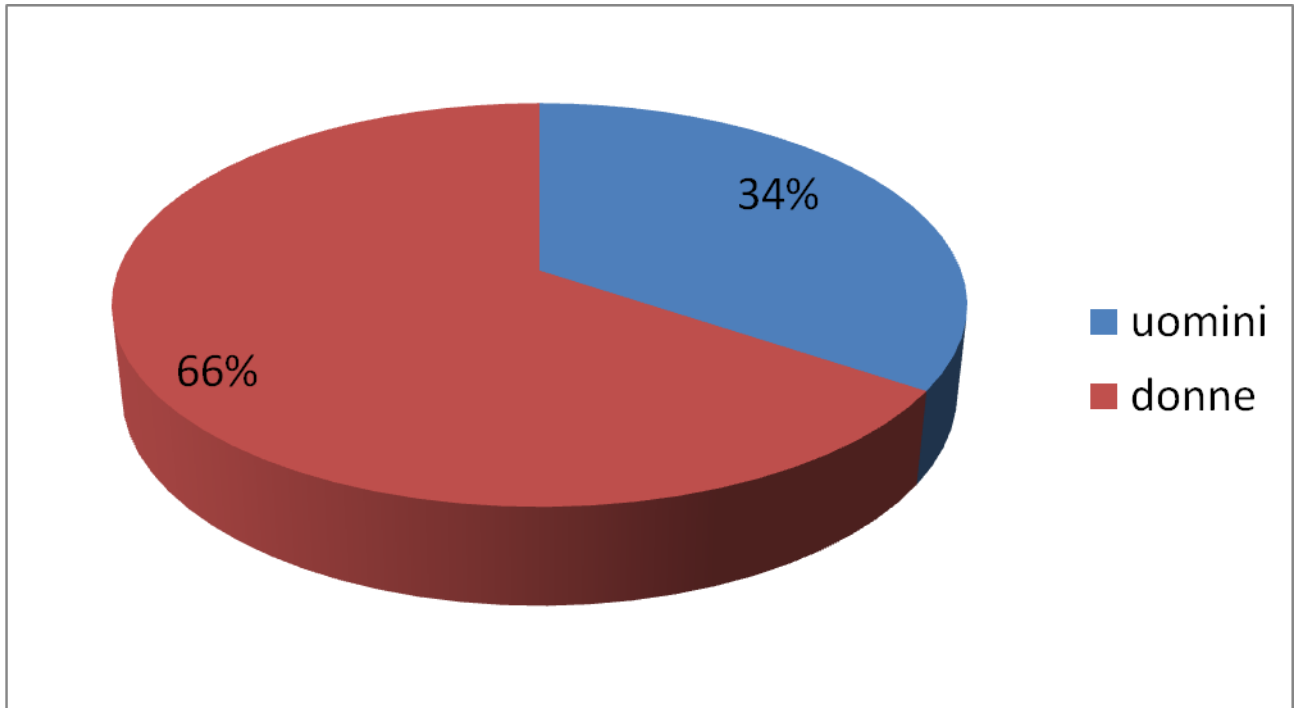
A tal proposito riportiamo, a conclusione del presente lavoro, alcuni dati del Consultorio Familiare Anatolè ONLUS di Frosinone come testimonianza ed esemplificazione dei Servizi resi come risposta ai bisogni del territorio. Oltre 900 sono le richieste di aiuto pervenute e soddisfatte in questo Consultorio Familiare suddivise, come si può osservare nel Grafico 1, in diverse tipologie: 49% consulenze (familiari o psicologiche), 35% Formazione, 7% consulenze mediche, ecc...

Grafico 1: Richieste pervenute presso il Consultorio Familiare Anatolè di Frosinone 2007- 2012



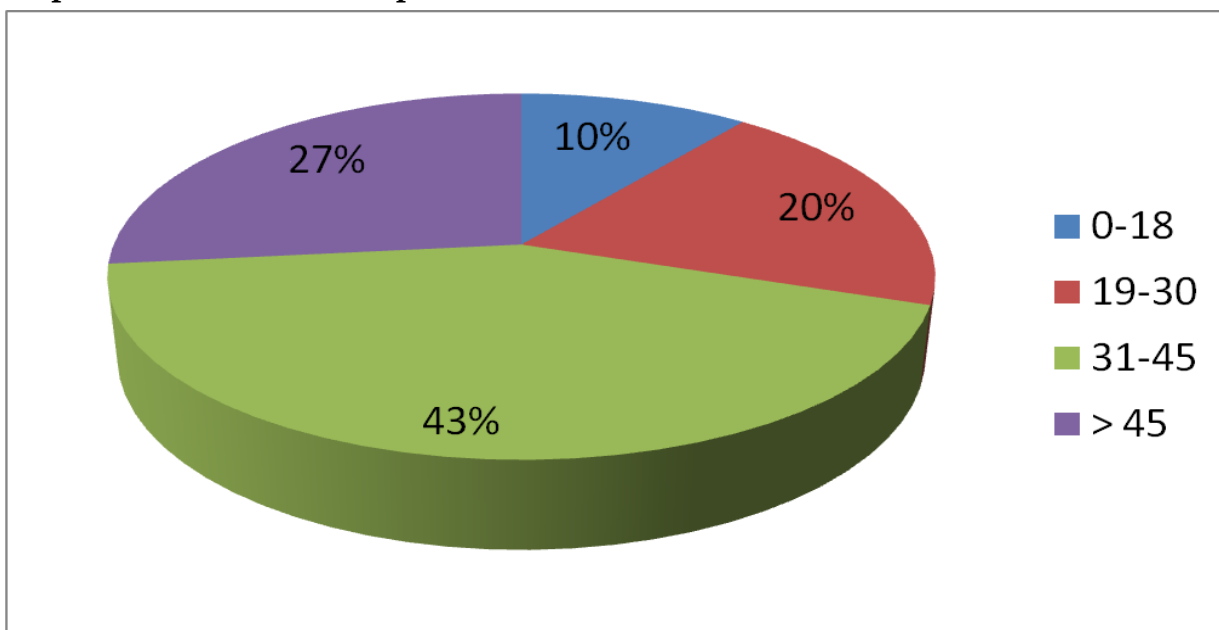
Rispetto al 49% che ha intrapreso un percorso di aiuto o attraverso l'intervento della consulenza familiare oppure attraverso il percorso di sostegno psicologico o psicoterapia possiamo notare, nel Grafico 2 che il 66% sono donne e il 34% uomini.

Grafico 2: Clienti del Consultorio Familiare Anatolè di Frosinone che hanno intrapreso un percorso di aiuto divisi per sesso



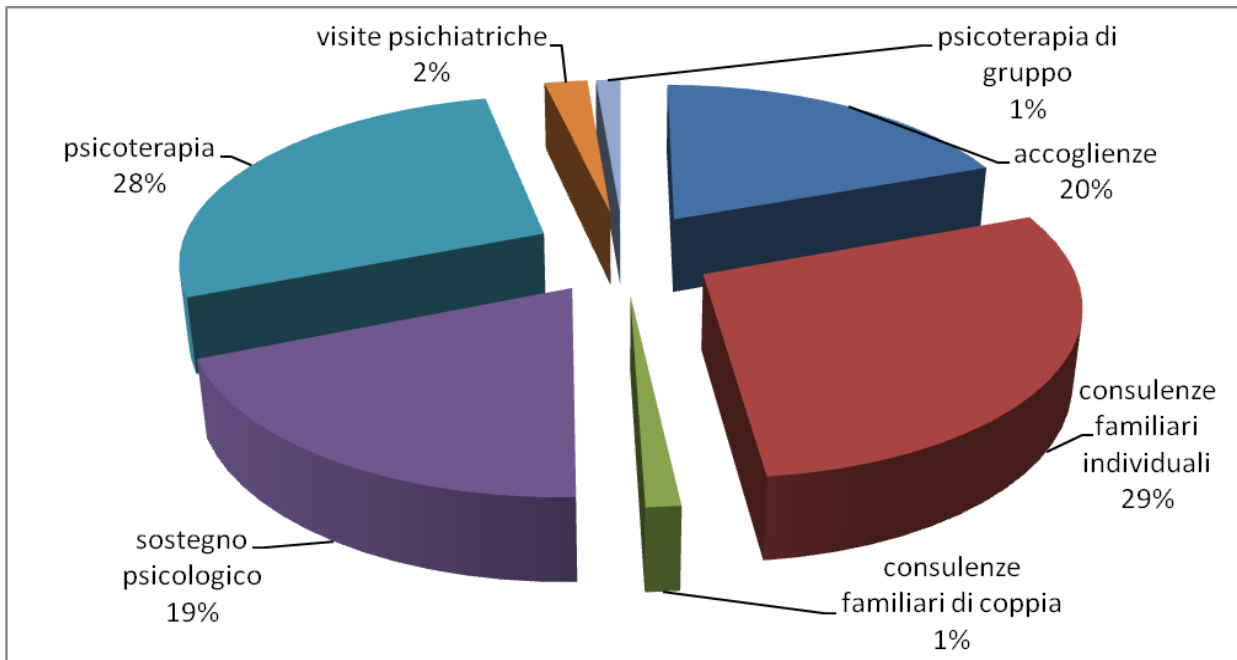
L'età dei clienti è soprattutto quella compresa tra i 31 e i 45 anni, anche se degna di significato è l'età dei clienti molto giovani, tra i 19 e i 30 anni sono il 20%. Il Consultorio ha erogato servizi di relazione di aiuto anche al 10% di clienti con un'età inferiore ai 18 anni.

Grafico 3: Clienti del Consultorio Familiare Anatolè di Frosinone che hanno intrapreso un percorso di aiuto divisi per età



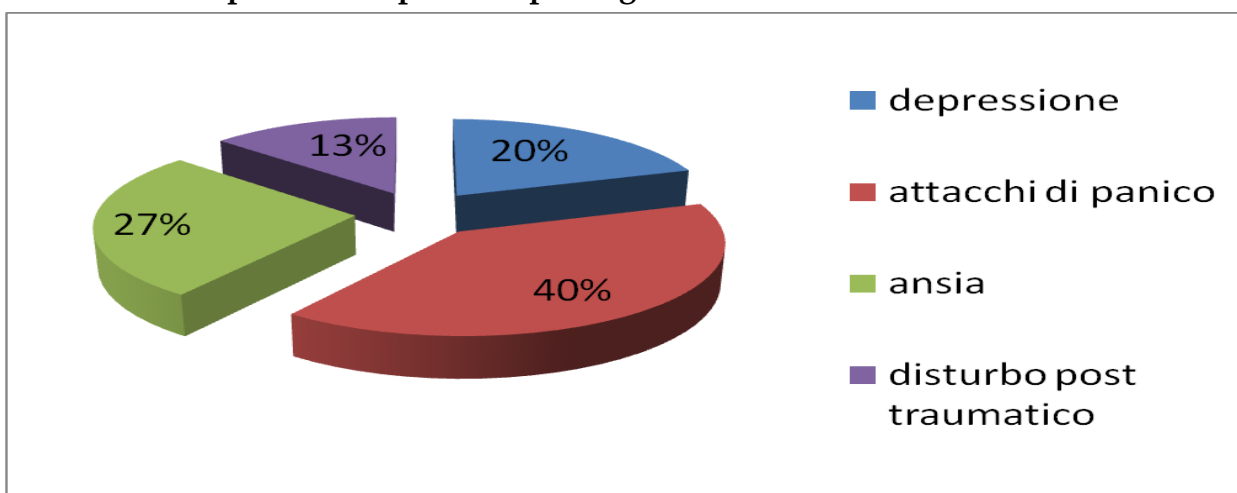
Rispetto alla diversificazione degli interventi afferenti la relazione di aiuto, è significativo notare, nel Grafico 4, che ben il 30% degli interventi sono state consulenze familiari, il 29% psicoterapie e il 19% sostegno psicologico.

Grafico 4: Diversi interventi e percorsi di aiuto attuati nel Consultorio Familiare Anatolè di Frosinone .



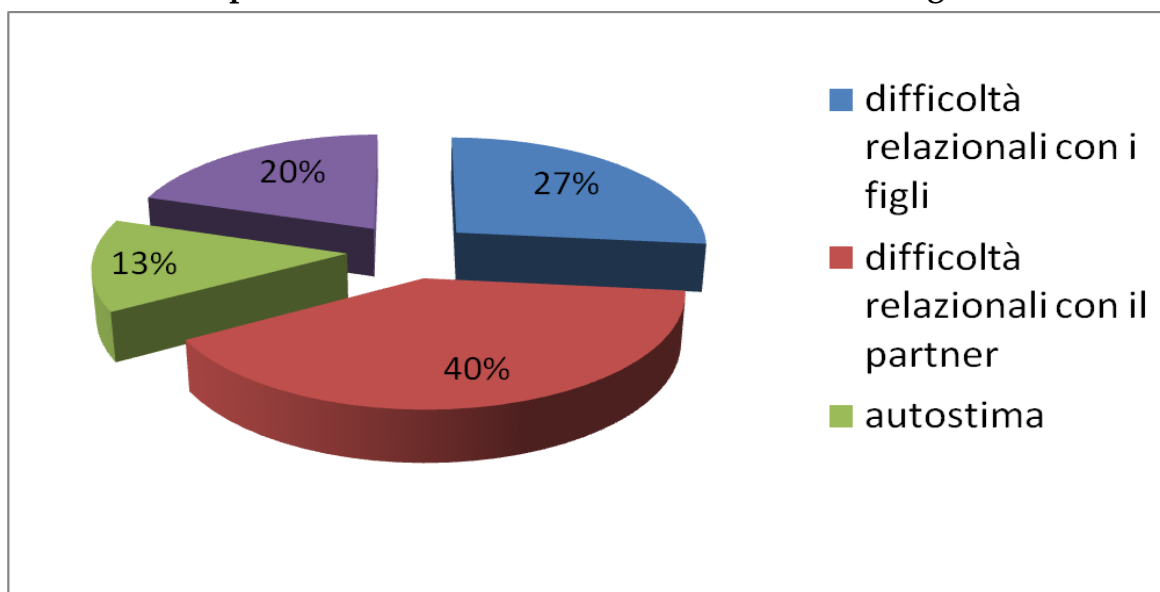
Rispetto ai clienti che si sono rivolti per un percorso di psicoterapia le problematiche sono state diverse e così distribuite: 40 % Attacchi di Panico, 27% Ansia, 20% Depressione e 13% Disturbi post-traumatici.

Grafico 5: Richieste dei clienti del Consultorio Familiare Anatolè di Frosinone che hanno fatto un percorso di psicoterapia negli anni 2007- 2012.



Rispetto invece alle problematiche esposte dai clienti che hanno intrapreso un percorso di consulenza familiare la percentuale più alta, il 40%, ha esposto difficoltà relazionali con il partner e il 27% con i figli.

Grafico 6: Richieste dei clienti del Consultorio Familiare Anatolè di Frosinone che hanno fatto un percorso di consulenza familiare individuale negli anni 2007- 2012



Tali richieste di aiuto, così come in ogni Consultorio Familiare, trovano una pronta risposta nel Professionista che, supportato dall'Equipe e dagli Interventi di Supervisione, vive il suo essere nella relazione di aiuto con autorevolezza, competenza e professionalità che diventano tre dimensioni proprie di quel professionista che vuole essere estremamente efficace nel suo intervento. Tali dimensioni, come in uno specchio, devono trovare un riflesso importante nel cliente che deve esternare e vivere fiducia nel professionista, una buona alleanza con lui ed una relazione efficace. Allora, a conclusione di questo contributo, è prezioso ricordare l'immagine evangelica con cui abbiamo iniziato e quando leggiamo "[...] lo svegliarono e gli dissero: Maestro non ti importa che moriamo?, destatosi sgridò il vento e disse al mare: Taci, calmati!. Il vento cessò e vi fu grande bonaccia". Possiamo cogliere nel verbo sgridare proprio quella triplice caratterizzazione, necessaria al professionista, di Autorevolezza, Competenza e Professionalità e, continuando la lettura evangelica, quando leggiamo "[...] poi disse loro: Perché siete paurosi? Non avete ancora fede?" possiamo cogliere in quella fede richiesta e necessaria quella fiducia del cliente, la sua alleanza con il professionista e la relazione con lui che appaiono dimensioni imprescindibili per ottenere successo e benessere di vita dall'intervento richiesto. E, infine, quando l'evangelista scrive "[...] e furono presi da grande timore e si dicevano l'un l'altro: Chi è dunque costui al quale il vento e il mare obbediscono?" possiamo leggere chiaramente l'importanza, l'efficacia e il potere di questa meravigliosa professione che è la Consulenza Familiare.