

La consulenza alla persona, di coppia e familiare come percorso: le cinque A.

di Ermanno D'Onofrio

Tutti i Padri della consulenza familiare hanno messo in evidenza l'importanza della relazione professionista-cliente parlando del percorso di aiuto come un percorso condiviso in cui tutte e due le parti devono molto impegnarsi.

Questo percorso condiviso, tra cliente e professionista, è scandito da varie tappe, esso ha certamente un inizio, si sviluppa in un tempo storico ben preciso ed arriva ad una conclusione. Luciano Cupia, utilizzando la metafora della montagna, sottolineava che deve essere fatto in cordata e ciò implica attenzione e rispetto dell'altro, dei suoi tempi e del suo modo di essere e di divenire. Un continuo modulare il proprio passo a quello dell'altro senza correre troppo né andare troppo lento. Personalmente mi piace scandire le tappe di questo percorso attraverso quelle che vado ad identificare con le **5 A: Accoglienza , Ascolto, Accompagnamento, Azione e Arricchimento.**

L'Accoglienza è la prima fase, da considerarsi come fase basilare, che ha come obiettivo iniziale quello di accogliere cordialmente il cliente in un ambiente familiare, mettendolo a proprio agio, dandogli la possibilità di essere più spontaneo possibile. È la fase più rilevante, quella in cui ci si conosce, ci si esplora, si capisce e comprende il problema, per instaurare una buona relazione d'aiuto basata sulla fiducia e proiettata all'efficacia nella quale si farà chiarezza sulla MOTIVAZIONE e la reale RICHIESTA.

La fase dell'Ascolto non solo è strettamente legata alla precedente ma permea tutto il percorso. È, infatti, fondamentale dedicare molta importanza all'Ascolto, a partire dal primo contatto, al fine di trovare le modalità più adatte per accompagnare il cliente nel suo percorso di riscoperta di sé e delle sue risorse.

Ascoltare il disagio dell'altro è il punto di partenza per aiutare il cliente a riconoscere il disagio stesso e cercare le necessarie risorse per risolverlo.

L'Accompagnamento serve proprio a condurre una persona verso il raggiungimento del proprio contratto, attraverso le varie mete e sotto-mete, prendendo contatto, pian piano, anche con l'eventuale sofferenza che scaturisce dal vissuto che emerge durante la relazione di aiuto.

A conferma del giusto senso della parola *accompagnamento* possiamo ricordare il pensiero di Padre Cupia, già citato, dove si evidenzia come il Consulente debba camminare insieme al cliente e dunque non deve stare né troppo avanti né troppo indietro.

C'è poi la fase dell'Azione che si verifica e si attua nel momento in cui c'è stata una buona riuscita della fase precedente, il cliente, infatti, sarà in grado in questa fase di mettere in atto un CAMBIAMENTO tramite un'azione concreta.

In sostanza l'azione rappresenta il cambiamento che il cliente decide di attuare nella propria vita attraverso il raggiungimento del contratto sperimentandolo nella quotidianità. L'Azione è quindi una «vita nuova» vissuta attuando modalità, comportamenti e pensieri diversi e benefici appresi durante la relazione di aiuto.

Infine la fase dell'Arricchimento vede la figura del Consulente di Coppia e Familiare come una persona che, vivendo con empatia costante il cammino di chi si rivolge a lui per chiedere aiuto, sa gioire dell'obiettivo raggiunto che arricchisce entrambi.

Realizzato il contratto, infatti, il cliente non può non gioire del cambiamento verificatosi che lo porterà ad agire diversamente, «festeggiando» per la sua «vita rinnovata» ritrovando la serenità e percependo una crescita interiore.

Al tempo stesso il professionista, al termine del percorso, toccherà con mano anche la sua crescita umana e professionale

Queste cinque A rappresentano cinque vere e proprie fasi del percorso nelle quali il professionista è chiamato a mettere tutto il suo impegno affinché il cliente le

viva con i tempi che gli sono necessari ed sarà il cliente stesso a far comprendere al professionista quando passare alla fase successiva.

Possiamo dire che, pur non essendoci dei confini rigidi tra una fase e l'altra, tali fasi sono comunque propedeutiche. Non si può passare alla successiva senza che si sia vissuta con efficacia quella precedente.

Le cinque fasi, qui teorizzate, non devono essere considerate come schematiche, non hanno dei confini rigidi ma spesso permeano tra di loro e si fondono, ma possiamo, certamente, utilizzarle per delineare il percorso e rendere chiaro il processo della relazione di aiuto che coinvolge, allo stesso modo, il cliente, la persona che chiede aiuto, e il professionista, la persona che offre aiuto..

E' necessario nella prima parte del percorso riuscire a SINTONIZZARSI con il cliente in modo tale da poter cogliere con attenzione i diversi feedback che il cliente ci rimanda, per avanzare di fase in fase.

Soprattutto nella parte finale, se la relazione consulente di coppia e familiare-cliente sarà stata proficua ed efficace, il professionista saprà quando cedere il passo dando la possibilità al cliente di procedere libero ed in autonomia.

La suddivisione appena illustrata del percorso seguendo le Cinque A, si rivela molto utile per descrivere le fasi di un percorso di consulenza familiare anche attraverso le fasi più tecniche del percorso che partendo dal primo contatto, dall'accoglienza, dall'avvallo arrivano al percorso vero e proprio, alla verifica e, infine al follow-up. Una metafora efficace, dunque, quella del percorso e delle cinque A che ci aiuta a comprendere l'importanza dell'intero processo della relazione di aiuto e a dare importanza ad ognuna delle fasi che la costituisce attribuendo responsabilità ed importanza ad entrambi gli attori di questo fondamentale e vitale processo.