

Il COUNSELLOR è un professionista che, avendo completato uno specifico percorso di formazione di almeno 1500 ore, in possesso del diploma abilitante ed iscritto a relativa associazione professionale, è in grado di fornire consulenze di aiuto in merito a:

- specifici problemi di ordine personale o professionale;
- difficoltà nel prendere decisioni;
- orientamento nelle scelte di vita;
- supporto nelle difficili fasi che si susseguono durante il ciclo di vita;
- gestione delle relazioni interpersonali;
- gestione della relazione con se stessi;
- sviluppo delle risorse e potenzialità;
- promozione e sviluppo della consapevolezza personale;
- gestione di emozioni, pensieri, percezioni e conflitti interni e/o esterni.

Il COUNSELLOR lavora con clienti individuali, coppie, famiglie, gruppi e organizzazioni.

Il COUNSELLOR è *un operatore d'aiuto* per le tematiche che hanno a che fare con relazioni umane, da quelle professionali a quelle interpersonali, fino a quelle con se stessi.

Il concetto di relazione d'aiuto si può intendere in varie maniere.

In primo luogo come aiutare una persona con un apporto significativo (accettazione, ascolto, ecc).

In secondo luogo come aiutare una persona ad aiutarsi: l'operatore in questo assume la funzione di catalizzatore, cioè di chi supporta lo sviluppo di avvenimenti interni, e non di sostituto di capacità mancanti.

Le **COMPETENZE SPECIFICHE** che definiscono la figura professionale del counsellor sono:

1) GESTIONE DELLA RELAZIONE.

Il lavoro del counsellor inizia attraverso una fase di accoglienza, nella quale cerca di comprendere la domanda precisa del cliente, il suo contesto di riferimento e la sua motivazione all'essere aiutato, al fine di impostare un piano di intervento efficace e coerente. Tutto ciò si realizza attraverso la creazione di una relazione di aiuto fondata su reciprocità e cooperazione.

Il counsellor è in grado di impostare e mantenere una relazione d'aiuto finalizzata a:

- instaurare un primo contatto con il cliente; comprendere la domanda, i bisogni e le motivazioni alla consulenza;
- dare una prima risposta in termini di informazione sulle procedure e sulle modalità del trattamento dei problemi presentati;
- guidare il cliente in un percorso di esplorazione, riconoscimento, identificazione e delucidazione delle risorse individuali disponibili.
- aiutare il cliente a riconoscere ed a riappropriarsi delle sue esperienze e dei suoi apprendimenti favorendo, così, l'assunzione di una posizione consapevole e responsabile nei confronti delle scelte future.
- relazionarsi con altri professionisti. Il counsellor è consapevole che l'intervento di consulenza e aiuto molto spesso di affianca ad interventi condotti da altri professionisti. Consapevole di ciò, è in grado di lavorare in gruppo o in team o gestire le relazioni con altre figure professionali complementari in modo sinergico e collaborativo.

2) ANALISI DEL PROBLEMA.

Il counsellor è in grado di condurre una serie di interventi finalizzati all'esplorazione, alla chiarificazione e alla comprensione delle situazioni problematiche; è in grado di comprendere i motivi del disagio e la situazione problematica portata dal cliente. In questo ambito vanno

menzionate tutte le competenze comunicative, di analisi, di chiarificazione, di rispecchiamento, di riformulazione e di sintesi.

3) PROGETTAZIONE.

Il counsellor è in grado di progettare un intervento specifico, sulla base di quelle che sono le esigenze del cliente. Questo comporta una capacità di riconoscere la situazione problematica, individuare gli obiettivi e gli strumenti operativi con i quali è possibile stabilire una strategia di intervento.

Un altro aspetto fondamentale, quindi, è la capacità di una visione prospettica del counsellor in merito al processo consulenziale.

4) FORMAZIONE.

Il COUNSELLOR interviene, ove necessario, sugli aspetti cognitivi e comportamentali del cliente anche attraverso delle attività specifiche educative e di addestramento.

Il counsellor è in grado di intervenire con abilità formative ed informative specifiche sugli aspetti relativi alle situazioni problematiche presentate. L'intervento educativo comprende la preparazione e l'aggiornamento di materiale didattico efficace a tal scopo. La letteratura scientifica mostra come gli interventi educativi e formativi mirati ad ottenere un mutamento della percezione delle situazioni, degli atteggiamenti o degli stili comunicativi e comportamentali, attraverso una corretta informazione, rappresentino una modalità economica ed efficace di soluzione alle situazioni problematiche.

Il counsellor, ad esempio, è in grado di attuare interventi finalizzati allo sviluppo delle abilità di *"problem solving"*, *"decision making"* e *"social skills"* del cliente, ovvero sulle sue capacità di risoluzione dei problemi, in merito alla presa di decisioni e alle abilità sociali di comunicazione con gli altri. Il counsellor non si sostituisce al cliente ma è un professionista che lo aiuta nello sviluppo delle proprie risorse ed abilità.

5) MOTIVAZIONE.

L'intervento sulla motivazione mira a creare una relazione di collaborazione tra il professionista e il suo cliente per rendere efficaci i risultati dell'intervento. Ciò è particolarmente importante nelle situazioni di consulenza nelle quali si riconosce un "committente" ed un "destinatario", ad esempio un responsabile del personale che commissiona un intervento di counselling su un'equipe di lavoro.

Inoltre, il counsellor è in grado di utilizzare abilità di sostegno e mobilitazione delle risorse nel cliente durante tutto il processo della consulenza. Questo è un aspetto fondamentale in quanto, nello spirito del counselling, tutto il lavoro è finalizzato ad aiutare il cliente ad aiutarsi, quindi ad essere "parte attiva" del processo.

6) MONITORAGGIO DEL PROCESSO.

Il counsellor è in grado di controllare e monitorare l'intervento di counselling che parte dall'analisi della domanda iniziale, dalla valutazione nel corso dell'intervento e dalla verifica a distanza.

Il counsellor è attento alla valutazione del processo e alla verifica dell'effetto nel senso di assicurarsi che il suo lavoro vada in una direzione congrua alle richieste del cliente.

Il COUNSELLOR è in grado di riconoscere situazioni problematiche che necessitano di un aiuto di ordine specialistico medico, psichiatrico o psicologico.

Il COUNSELLOR esercita la sua professione in modo autonomo oppure in collaborazione con altre figure professionali di aiuto ove il cliente sia inserito in programmi di sviluppo, terapeutici o di riabilitazione psicosociale.

Il COUNSELLOR concorre direttamente all'aggiornamento relativo al proprio profilo professionale.

Il COUNSELLOR svolge la sua attività in autonomia o in strutture pubbliche o private in regime di dipendenza o libero professionale.

Il COUNSELLOR utilizza competenze relazionali nello specifico dell'esercizio della sua professione.

Tali competenze vengono attuate impiegando le seguenti abilità comunicative (counselling skills):

- 1) Ascoltare.
- 2) Chiedere.
- 3) Spiegare.
- 4) Informare.
- 5) Confrontare.
- 6) Guidare.

Ulteriori competenze che contraddistinguono la nostra figura professionale di riferimento, si riconoscono nel counsellor le seguenti competenze aspecifiche:

1) SENSIBILIZZARE E PREVENIRE.

Il counsellor, può svolgere Attività di *sensibilizzazione* presso enti Pubblici e privati e progettare attività preventive di carattere socio sanitario.

2) ORGANIZZARE.

Il counsellor, può gestire anche aspetti organizzativi quali la gestione amministrativa e commerciale, la programmazione dell'attività, il contatto con i committenti.

In sintesi:

Competenze specifiche	Competenze aspecifiche
<p>Gestire la relazione. Impostare e mantenere una relazione finalizzata all'aiuto. Relazionarsi con altre figure complementari. Lavorare in team.</p>	<p>Sensibilizzare. Prevenire. Organizzare.</p>
<p>Analizzare il problema. Facilitare l'identificazione della situazione problematica. Facilitare la consapevolezza.</p>	
<p>Progettare. Ipotizzare ed impostare un piano di intervento.</p>	
<p>Motivare. Riconoscere, sostenere e mobilitare le risorse interne del cliente.</p>	
<p>Formare. Informare ed addestrare il cliente in merito a conoscenze e abilità necessarie alla soluzione dei problemi. Facilitare i processi di problem-solving. Facilitare i processi di decision-making. Facilitare l'apprendimento di abilità sociali.</p>	
<p>Monitorare il processo. Monitorare il processo di counselling con strumenti di verifica e follow-up.</p>	