

Schema per un verbale di dialogo pastorale

Angelo Brusco

1. INTRODUZIONE

L'apprendimento del counseling pastorale è il risultato di una adeguata armonizzazione di teoria e pratica. Senza la teoria, colui che pratica la relazione di aiuto rischia di *camminare* senza direzione. Ugualmente, chi trascura la pratica si condanna a muoversi ad un livello intellettuale, lontano dall'esperienza concreta.

Uno degli strumenti maggiormente utilizzati nell'apprendimento del counseling pastorale è il cosiddetto verbale di colloquio (*verbatim report*, in inglese). Esso è particolarmente utile perché da una parte consente allo studente di verificare la capacità di mettere in pratica quanto ha imparato sui banchi di scuola e, dall'altra, di riflettere sulla propria esperienza di counselor. Il verbale di dialogo, infatti, offre l'opportunità di un efficace apprendimento perché costringe lo studente ad analizzare se stesso mentre esercita il proprio lavoro. Con l'aiuto del supervisore, che corregge il verbale, e eventualmente dei compagni di corso, lo studente può prendere coscienza della sua capacità di stabilire una relazione, del suo stile dialogico, della sua abilità a leggere la realtà alla luce della Parola di Dio e della teologia. Si avvera, così, quel *learning by doing* (imparare facendo) che costituisce un valido principio pedagogico.

2. SCHEMA DEL VERBALE

2.1 Informazioni

Fornisci le informazioni riguardanti:

- Luogo dove viene svolto il dialogo
- La data dell'incontro
- La durata dell'incontro
- Il problema principale del cliente
- Il contenuto di eventuali incontri precedenti

2.2 Piano pastorale

Preparati all'incontro elaborando un piano pastorale generale, specificando come ti disporrai psicologicamente e spiritualmente ad incontrare il cliente e l'obiettivo che intendi raggiungere. Nelle visite successive potrai e dovrai essere più specifico nell'elaborazione degli obiettivi.

Per esempio: "In questo primo incontro mi propongo di accogliere il cliente con rispetto e gentilezza, di ascoltarlo attivamente in modo da comprendere il problema che gli è di ostacolo

alla realizzazione del suo progetto di vita. Chiedo al Signore la grazia essere capace di tramettere, attraverso il mio comportamento, l'amore che egli nutre verso questa persona".

2.3 Osservazioni

Osserva il tuo cliente: nota l'aspetto esteriore, la postura, i gesti, il tono della voce e tutto ciò che credi ti possa interessare per conoscere lo stato in cui egli si trova. Poni attenzione alle reazioni che il cliente suscita in te, in modo da controllarle in modo da evitare che nuocciano alla tua relazione con lui.

Per esempio: "La cliente è una donna di mezza età, piccola di statura, di aspetto gradevole, gentile nel tratto, confusa nell'eloquio...".

2.4 Colloquio

A visita ultimata, se non lo hai registrato, cerca di trascrivere il colloquio il più fedelmente possibile: le espressioni verbali, le pause, le interruzioni, le intonazioni emotive, ecc. Sappi che il vivo interesse e l'esercizio ti renderanno più facile il ricordare e il trascrivere quanto avvenuto.

Codifica le diverse battute del dialogo nel modo seguente:

- A.1 Buon giorno,...
- a.1 Buon giorno, ...
- A.2 Come ha trascorso la settimana ?
- a.2 A ritmi alterni...
- A.3 A ritmi alterni...
- a.3 (Pausa) Cioè, alti e ...bassi.
- A.4 Le va di parlarne?
- a.4 (Con voce tremante) Purtroppo sono molti più numerosi i "bassi"...
- A.5 ...

3. ANALISI DEL COLLOQUIO PASTORALE

Analizza accuratamente il tuo colloquio in modo da identificarne sia gli aspetti positivi che i limiti. Nell'incontro con il supervisore o con i colleghi potrai correggere e/o completare l'analisi.

Analizzando il colloquio cosa hai imparato:

a. SU DI TE...

**Come persona:*

L'incontro con cliente ti offre sempre o spesso l'occasione di imparare qualcosa su di te come persona: un modo di reagire, la presa di coscienza di una qualità o difetto, una risonanza che fa riemergere vissuti particolari...

Per esempio: “Mi sono reso conto che nella mia percezione dei clienti pongo troppa attenzione al loro modo di vestire.

**Come counselor:*

La pratica della relazione di aiuto ti consente di chiarire la tua identità di counselor pastorale.

Ecco alcune domande:

- *mi sono sentito a mio agio nel ruolo di counselor pastorale?*
- *Avverto che c'è coerenza, armonia tra il mio essere persona e il mio essere counselor pastorale?*
- *La percezione che il cliente ha avuto di me come counselor pastorale mi è sembrata....*

Per esempio: “Sento che la pratica del counseling pastorale suscita in me sentimenti di gioia, facendomi sentire bene sia dal punto di vista umano che spirituale...”.

b. SULLA PERSONA INCONTRATA:

**Dal punto di vista psicologico:*

Identifica i tratti della personalità del cliente, unendoli insieme poco alla volta fino a farti un'immagine abbastanza completa: il suo modo di porsi nei confronti della realtà, la sua capacità di resilienza, il modo di gestire i sentimenti, l'utilizzazione delle risorse...

Esempio: “Il cliente dimostra un basso livello di auto-consapevolezza, entra con difficoltà in contatto con i propri sentimenti, è portato ad incolpare troppo facilmente gli altri per i problemi che lo affliggono...”.

**Dal punto di vista sociologico:*

Secondo te, in che misura la cultura dell'ambiente in cui il cliente vive influisce in modo più o meno rilevante sul suo modo di situarsi nei confronti del problema che gli crea disagio?

Per esempio: “La cultura del mondo sanitario che, spesso porta gli operatori ad assumere atteggiamenti poveri umanamente incide sul modo con cui il cliente vive la sua condizione di malattia”.

**Dal punto di vista teologico:*

Come counselor pastorale sei chiamato a leggere la situazione del cliente anche dal punto di vista teologico, tenendo presente che il Signore ha già detto una Parola su ogni esperienza umana.

Chiediti:

- *Quali bisogni e valori spirituali sono emersi durante il colloquio? A tuo giudizio, in che misura sono validi o no?*

- *Come giudichi la concezione di Dio di questa persona, la maturità o meno della sua fede?*
- *In che misura hai colto la presenza e l'azione dello Spirito in questa vicenda?*
- *In che misura aiutano la persona a far fronte alla situazione vissuta?*

Esempio: "La morte del marito ha avuto un forte impatto emotivo sulla cliente, mettendo in discussione anche la sua fede. La signora si pone molti interrogativi e fa fatica a dare un significato a quanto le è accaduto e a trovare nella fede una risorsa per attraversare positivamente questo momento di grave crisi. Questa difficoltà, tuttavia, non elimina il suo desiderio di ricerca che, se realizzato, potrà accrescere la sua conoscenza della condizione umana e aprirla alla consolazione che viene da Colui che si è autodefinito "risurrezione e vita".

C. SULLA RELAZIONE DI AIUTO:

- *Nel colloquio con il tuo cliente, sei riuscito a seguire la metodologia appresa?*
- *Quali abilità relazionali sei riuscito o no a mettere in atto: ascolto, empatia, considerazione positiva, confronto, autenticità...?*
- *Quali tecniche comunicative ti sono riuscite più facili o più difficili da praticare: riformulazione, domande, riassunti, gestione dei silenzi...?*

Esempio: "Mi rendo conto di aver sentito empatia nei confronti del cliente, ma di non essere stato capace di comunicarla adeguatamente...".

4. CONCLUDENDO E GUARDANDO AL PROSSIMO INCONTRO:

Sulla base di quanto hai appreso nel dialogo con il cliente, elabora un piano di lavoro per il prossimo incontro, procurando di essere concreto e specifico, rimanendo disposto a modificarlo se la situazione del cliente lo richiederà.

Esempio: "Nel prossimo incontro, chiederò al cliente di aiutarmi a chiarire alcuni aspetti, ancora confusi, della situazione che sta vivendo, in modo di giungere a identificare con più precisione i suoi problemi".