

## CAPITOLO 1

# **Che cosa sono le abilità di counseling?**

La prima cosa che abbiamo fatto, quando ci siamo seduti al computer per scrivere questo libro, è stata una piccola riflessione sulla vita di oggi. Invece di cominciare subito a scrivere, ci siamo messi a chiacchierare un po' sui valori comuni, quelli che sembrano più in voga e degni di rispetto. Per molta gente, oggi, questi valori sono soprattutto l'indipendenza e la capacità di cavarsela da sé. Noi per primi ci teniamo molto alla nostra indipendenza, e siamo orgogliosi di sapercela cavare da soli. In effetti, siamo entrambi dei liberi professionisti: siamo abituati a lavorare per conto nostro, che sia come counselor, scrittori o formatori. Ci rendiamo anche conto, però, che certe volte abbiamo bisogno di aiutarci l'uno con l'altro, o di farci aiutare da altri. Ci sembra importante, per un verso, mantenere la nostra autonomia, ed essere per quanto possibile indipendenti; al tempo stesso, cerchiamo di essere abbastanza flessibili da saper cercare, o accettare, l'aiuto degli altri, quando ne abbiamo bisogno.

Che immagine abbiamo di noi stessi? Ci consideriamo essenzialmente delle persone autonome, capaci di bastare a se stesse? Se la risposta è affermativa, siamo forse delle persone che conducono una vita solitaria, o — piuttosto — ci sforziamo di essere parte attiva di una famiglia, di un sistema sociale, di un'intera comunità? Ciascuno di noi, naturalmente, è diverso da tutti gli altri. C'è chi punta alla massima indipendenza e autonomia, e chi preferisce uno stile di vita più «cooperativo».

In un periodo in cui si insiste tanto sull'«autonomia», come avviene oggi, c'è chi ritiene che ognuno di noi sia tenuto a cavarsela da solo, senza bisogno di alcun aiuto dagli altri. Se accettiamo questa

posizione, non ci metteremo certo a chiedere aiuto a qualcuno; né, tantomeno, a offrire aiuto. Purtroppo, la diffusione di questo atteggiamento si traduce in una società egoista e indifferente, in cui tutti antepongono gli interessi personali alle esigenze degli altri. Va anche detto che un atteggiamento di questo tipo, in sé, è comprensibile. C'è chi vive una vita così carica di impegni e di tensioni, da avere giusto le energie residue per pensare alle proprie cose, ma non certo a quelle degli altri. Fortuna vuole che, nonostante i ritmi opprimenti della vita di oggi, ci siano ancora molte persone disposte, e preparate, a dedicare una parte di sé all'aiuto degli altri.

Uno dei modi più utili, per aiutare gli altri, è quello di ascoltarli e di comunicare con loro, così da metterli nelle condizioni di condividere le loro difficoltà e, per ciò stesso, di sentirsi meglio. In questo volume descriveremo tutta una serie di abilità legate all'ascolto, alla comunicazione, all'aiuto degli altri. Sono poi le competenze di base del counseling, impiegate abitualmente, accanto ad altre abilità e strategie, da chi si occupa di counseling — a titolo professionale o volontario — con persone che vi si rivolgono specificamente per riceverne aiuto.

Le abilità di counseling di cui ci occuperemo nel libro sono estremamente utili, perché si prestano a essere applicate in tante situazioni diverse; non solo in uno specifico contesto di counseling, ma anche nel normale ambiente della vita quotidiana. Siamo molto emozionati, quindi, all'idea di scrivere il libro, e di condividere con voi le nostre idee sui possibili modi in cui impiegare queste abilità, nella vita di tutti i giorni. Mentre scriviamo, ci viene in mente come ci sentivamo noi quando, a suo tempo, cominciamo ad apprendere l'utilizzo di queste abilità. Ci chiedevamo spesso, allora, se davvero quell'esperienza formativa — imparare ad aiutare gli altri, con le tecniche del counseling — facesse al caso nostro. Siamo esseri umani come gli altri; abbiamo, come tutti, i nostri problemi e le nostre debolezze. È per questo che ci sorprendevo spesso a domandarci: «Chi è che può realmente utilizzare le abilità di counseling? Soltanto gli esperti, cioè i counselor, o anche, almeno in parte, la gente comune?».

Uno dei modi più utili in cui si possono aiutare gli altri sta in una buona capacità di ascoltarli e di comunicare con loro

## Aspettative realistiche

Quando facciamo uso delle abilità di base del counseling, nella vita di tutti i giorni, dobbiamo anche sincerarci del fatto che la persona che vorremmo aiutare non nutra, nei nostri confronti, delle aspettative irrealistiche. Noi per primi, come si è visto, dobbiamo guardarci dal rischio di darci delle aspettative eccessivamente elevate.

### *Riconoscere i propri limiti*

Occorre essere onesti con se stessi, rispetto all'aiuto che si può effettivamente offrire agli altri. Capita a tutti di domandarsi, di tanto in tanto: «Posso davvero aiutare quella persona?». Se non ne siete sicuri, ricordatevi che potrete sempre suggerirle di rivolgersi a qualcuno più esperto e qualificato per aiutarla. Ciascuno di noi è limitato, nell'aiuto che può offrire agli altri. È fondamentale essere ben consapevoli dei limiti oltre i quali, anche con le migliori intenzioni, non ci potremo spingere. Ci saranno sempre delle circostanze in cui avvertiremo l'esigenza di una «fonte d'aiuto» più esperta e specializzata; è altamente raccomandabile, in tali casi, che la persona che state cercando di aiutare si rivolga subito a un counselor professionista. Consigliare di rivolgersi a un professionista qualificato, quando ci rendiamo conto che non abbiamo le competenze necessarie, è senz'altro una scelta ragionevole e, anzi, responsabile. Il riconoscimento dei nostri limiti è un passaggio essenziale, se vogliamo aiutare gli altri in modo maturo e responsabile.

**O**ccorre essere sempre consapevoli dei nostri limiti, in modo da saper consigliare al nostro interlocutore, se necessario, di rivolgersi a un professionista qualificato

### *Fissare delle aspettative realistiche*

Riteniamo che tra le aspettative realistiche che è possibile coltivare, usando le abilità di counseling nella vita di tutti i giorni, vi siano le seguenti:

1. Cercare di dare vita a una relazione emotivamente intensa, e ricca di fiducia, con la persona che è in cerca d'aiuto.
2. Ascoltare in modo attivo la sua storia, così da restituirle la sensazione di essere ben compresa.
3. Sforzarsi di riconoscere, e di prendere atto, dei sentimenti e delle emozioni di quella persona; farla sentire a proprio agio, perché ne possa parlare.
4. Cercare di aiutare la persona a districarsi, in una situazione di confusione, e quindi a risolvere questioni problematiche.
5. Offerirle un'opportunità per passare in rassegna le possibili soluzioni ai suoi problemi, le alternative di cui dispone, e quindi per prendere le decisioni che le sono più congeniali.

Quali ulteriori aspettative potrebbero essere aggiunte, da ciascuno di noi, a questo elenco?

Si tratta di aspettative realistiche?

Auspicabilmente, la scelta di dare una mano a qualcuno, con un corretto utilizzo delle abilità di counseling, dovrebbe servire a farlo stare meglio di prima, almeno sotto il profilo emotivo. Potrebbe anche servire a facilitare la risoluzione dei problemi, la scoperta di nuove soluzioni, l'assunzione di decisioni positive. Sarebbe bello, in verità, se le cose andassero sempre così. Nei fatti però, è irrealistico aspettarsi un risultato di questo tipo.

Capita di scoprire, certe volte, che invitando qualcuno a parlarci di sé si finisce per indurlo, suo malgrado, a riprendere contatto con emozioni forti, e magari dolorose, che lo turberanno non poco. Quando ciò avviene, è senz'altro il caso di suggerirgli di fare riferimento a un professionista, con le qualifiche del caso.

Riteniamo che l'aspettativa più importante, che potrà senz'altro essere realizzata, sia quella di ascoltare l'altra persona in modo attento e rispettoso, così che questa sappia che c'è qualcuno che ha ascoltato la sua storia, senza giudicarla e ha avvertito appieno il carico di emozioni e di sofferenze che, tante volte, ne deriva. Se riuscirete in questo, farete una cosa di grande utilità per quella persona, e ne trarrete voi stessi un senso di legittima soddisfazione personale.

## RIASSUNTO DEL CAPITOLO

- Per aiutare gli altri, dobbiamo prima di tutto saperli ascoltare, e comunicare con loro in modo da metterli nelle condizioni di condividere le loro preoccupazioni e, per ciò stesso, di sentirsi un po' meglio.
- Dobbiamo ascoltare in modo attento e rispettoso, così che l'altra persona sappia che abbiamo compreso la sua storia, e abbiamo riconosciuto le esperienze dolorose che ha vissuto.
- Le abilità elementari di counseling si prestano a essere impiegate nelle conversazioni di tutti i giorni, al fine di aiutare gli altri a parlare dei loro problemi ma anche dei sentimenti e delle emozioni e ad assumere da soli le loro decisioni.
- L'utilizzo di queste abilità di base non equivale al counseling professionale. Occorre essere sempre consapevoli dei nostri limiti, e fare riferimento, quando è il caso, a professionisti qualificati.
- Si può sempre scegliere quando impiegare le abilità di counseling, e quando è meglio non farlo.
- Si deve cercare di costruirsi delle aspettative realistiche, rispetto all'aiuto che si può offrire.
- Dare dei consigli agli altri è spesso inopportuno, ma in taluni casi può anche risultare essenziale e/o auspicabile.
- Fare uso delle proprie abilità di counseling, nella vita di tutti i giorni, può essere un'esperienza impegnativa, sotto il profilo emotivo, ma anche gratificante.

## Esempi pratici

Vi proponiamo alcuni esempi, tra gli infiniti possibili, delle cose che vi potrebbe dire qualcuno che sta vivendo una situazione di disagio. Per ogni esempio, potreste forse pensare alle risposte che vi paiono più appropriate:

- per rispecchiare i vissuti emotivi;
- per rispecchiare i contenuti;
- per rispecchiare gli uni e gli altri.

Alla fine del capitolo, proveremo a suggerirvi le risposte che avremmo probabilmente messo in campo noi.

L'importante, nelle risposte, è che vi sforziate di non ripetere alla lettera le parole del vostro interlocutore. Dovreste cercare, inoltre, di essere quanto più brevi possibili. Non è necessario che rispecchiate tutte le cose che vi vengono dette; basteranno quelle che ritenete più importanti.

Va da sé che le vostre risposte potranno senz'altro essere diverse da quelle che vi suggeriamo noi; ciascuno di noi è diverso da tutti gli altri, e tenderà a reagire a modo suo. È probabile, del resto, che le affermazioni del vostro interlocutore siano suscettibili di interpretazioni ben diverse, specie se sono espresse in forma scritta. Se si tratta di un colloquio, basta fare caso al tono di voce, in molti casi, per capire se la persona che vi parla sia triste, allegra, o magari frustrata; il che è impossibile quando le parole sono solo lette.

### *Esempio 1*

«Mia madre è una signora ormai anziana. Ieri sera mi ha telefonato per dirmi che era scivolata per terra. Da quello che ho capito, deve essersi rotta un ginocchio, cadendo mentre faceva le scale. Magari non vivessi così lontano da lei!».

### *Esempio 2*

«Mia figlia è davvero disobbediente, continua a comportarsi in malo modo. È una continua fonte di tensioni, perché si mette sempre a litigare con suo fratello e con il padre».

### *Esempio 3*

«Questo contratto, per me, è fondamentale. È veramente strano: ho mandato un fax all'azienda la settimana scorsa,

e non mi è arrivata nessuna risposta. E sì che, fino adesso, sembrava che ci tenessero molto anche loro a mettersi d'accordo con me, sui contenuti del contratto».

#### *Esempio 4*

«Mio figlio si sposerà a Birmingham. La sua futura moglie è proprio una bella persona, non vedo l'ora di andare al matrimonio».

#### *Esempio 5*

«Il mio capo ha veramente delle grandi idee. Un progetto come questo andrà bene di sicuro. Dovrebbe andare bene anche per me, visto che mi ha affidato l'incarico di coordinare il lavoro».

#### *Esempio 6*

«Il mio professore mi ha dato questa tesina da fare. È tutto il giorno che cerco materiali e informazioni, per avere qualche idea, ma non ho trovato proprio niente».

## **In conclusione**

Quando fate uso della riformulazione, non è il caso che vi preoccupiate troppo, se non sempre riuscite a essere precisi come vorreste. Se il vostro modo di riformulare è inaccurato, infatti, è probabile che il diretto interessato vi corregga, e così facendo riesca anche ad esplicitare meglio il suo vissuto emotivo.

Ci siamo interrogati, in questo capitolo, sui modi possibili per coinvolgersi con qualcuno e mostrargli un atteggiamento di rispetto e di autentico interesse, ascoltandolo in modo da fargli capire che quel che ci dice, per noi, è importante. Una volta che qualcuno abbia cominciato a narrare la sua storia, potreste scoprire che questa è motivo, per il diretto interessato, di confusione e di disorientamento. Avrete quindi bisogno di districarvi in mezzo alle cose che vi ha raccontato, così da aiutare anche lui a «vederci meglio dentro». Facendo questo, gli sarà possibile mettere a fuoco, poco alla volta, i problemi essenziali, quelli da cui dipendono tutti gli altri. Come tutto questo, in concreto, sia possibile, sarà l'argomento a cui è dedicato il prossimo capitolo.

## Di fronte agli esempi pratici: le nostre risposte

Di fronte agli esempi che vi abbiamo proposto, vi riportiamo i modi in cui, se li vivessimo in concreto, ci comporteremmo noi.

### *Esempio 1*

«Sembri preoccupato» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Sei preoccupato» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Tua madre si è fatta male» [*Riformulazione del contenuto*]

«Sei preoccupato per via di tua madre» [*Riformulazione del vissuto emotivo e del contenuto*]

«Sembra che tu sia preoccupato per via di tua madre, e vorresti abitare in un posto più vicino a dove sta lei» [*Riformulazione del vissuto emotivo e del contenuto*]

### *Esempio 2*

«Sembri arrabbiata» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Sei arrabbiata» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Tua figlia ti fa parecchio preoccupare» [*Riformulazione del contenuto*]

«Sei arrabbiata, perché tua figlia ti fa preoccupare» [*Riformulazione del vissuto emotivo e del contenuto*]

### *Esempio 3*

«Sei perplesso» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Sei preoccupato» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Sembri perplesso e preoccupato» [*Riformulazione del vissuto emotivo; facendo riferimento, in questo caso, a due sensazioni distinte*]

«Questa azienda ti aveva dato l'impressione di essere interessata a trattare con te, ma poi non si sono più fatti vivi» [*Riformulazione del contenuto*]

«Sei perplesso, e anche preoccupato, perché non hai più ricevuto nessuna risposta dall'azienda» [*Riformulazione del vissuto emotivo e del contenuto*]

### *Esempio 4*

«Sembri felice» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Ho l'impressione che tu sia proprio felice» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Chissà come sarai contenta» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Andrai presto al matrimonio di tuo figlio, a Birmingham» [*Riformulazione del contenuto*]

«Sembri proprio felice, all'idea di andare al matrimonio di tuo figlio» [*Riformulazione del contenuto e del vissuto emotivo*]

### **Esempio 5**

«Sembri contento» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Insomma, sei proprio contento» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Il tuo capo ti ha assegnato un ruolo di responsabilità per un progetto importante» [*Riformulazione del contenuto*]

«Sembri davvero contento, da quando ti hanno assegnato il coordinamento di quel progetto» [*Riformulazione del contenuto e del vissuto emotivo*]

### **Esempio 6**

«Sembri proprio insoddisfatta» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Sembra che tu sia insoddisfatta» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Insomma, sei insoddisfatta» [*Riformulazione del vissuto emotivo*]

«Anche se hai cercato, non riesci a trovare quello che ti servirebbe» [*Riformulazione del contenuto*]

«Sei insoddisfatta, perché non riesci a trovare le informazioni che ti servirebbero» [*Riformulazione del contenuto e del vissuto emotivo*]

## RIASSUNTO DEL CAPITOLO

- Per aiutare gli altri, occorre essere in grado di ascoltarli, anziché parlare in continuazione.
- Quando ci mettiamo ad ascoltare gli altri, per avviare un colloquio d'aiuto efficace, dovremo tenere conto di tanti fattori: contatto visivo, espressione facciale, prossimità fisica, posizione del corpo, tono della voce, pause e dovremo fare uso di feedback e risposte brevi, di tipo sia verbale, sia non verbale.
- I vissuti emotivi non sono la stessa cosa dei pensieri e possono essere espressi con parole specifiche.
- «Rispecchiare» un vissuto emotivo vuol dire far sapere all'altra persona che riusciamo a comprendere, in qualche modo, il suo stato d'animo.
- «Rispecchiare» il contenuto di una conversazione significa ribadire gli aspetti più importanti di ciò che l'altra persona ci ha confidato, in modo sintetico, e impiegando parole diverse dalle sue.
- Un appropriato utilizzo della riformulazione:
  - trasmette all'altra persona un messaggio ben preciso: che la ascoltate e la comprendete;
  - la aiuta a comprendere meglio, a sua volta, le proprie esperienze emotive;
  - la incoraggia a continuare a raccontarvi le sue esperienze che ha deciso di condividere con voi.

## CAPITOLO 5

# Aiutare le persone a sentirsi meglio

Immaginate che qualcuno si rivolga a voi, per via di un problema che continua a preoccuparlo. Come pensate che potreste fare, per aiutarlo a sentirsi meglio? Potreste forse ripensare a un momento in cui avete avuto un problema voi, e qualcun altro vi ha aiutato a superarlo. Vi ricordate che cosa avesse fatto quella persona?

---

*Potreste annotare gli aspetti di quella situazione che vi hanno colpito di più?*

.....

.....

.....

---

Perché una persona a disagio cominci a sentirsi un po' meglio occorre, in generale, che si svolga un determinato processo. Il passaggio chiave è che la persona interessata avverta, da parte vostra, un atteggiamento empatico, rispettoso e disinteressato. Tra voi e il vostro interlocutore si dovrebbe creare una relazione che rappresenta, a nostro giudizio, il vero elemento distintivo del processo d'aiuto. È dalla qualità di questa relazione, infatti, che dipende la reazione di quella persona nei vostri confronti: se si sentirà effettivamente valorizzata, invece che giudicata. A partire da qui, si potrà quindi sviluppare un clima positivo, fatto di reciproca accettazione.

Aiutare qualcuno a stare meglio con se stesso, comunque, è un'azione processuale: non si potrà mai esaurire in un unico evento.

È un processo che inizia nel momento in cui qualcuno si rende conto che ci sono altre persone (come noi) disponibili ad ascoltare i suoi problemi, o a condividere i suoi vissuti emotivi. Quel «qualcuno» avrà così un'opportunità per riconoscere, rivivere, esprimere e sfogare le sue emozioni. Così facendo, potrà anche comprendere meglio i suoi motivi di turbamento, o di preoccupazione. A questo punto, si troverà nella posizione giusta per affrontare il «nocciolo del problema» (come vedremo nel capitolo sesto); e, di qui, per trovare le possibili soluzioni (capitolo settimo). Vale quindi la pena descrivere, più nel dettaglio, le tappe principali di questo processo d'aiuto.

## **Il processo di aiuto**

Nella figura 5.1 abbiamo provato a descrivere, sotto forma di diagramma, il processo che si dovrebbe creare quando facciamo uso delle abilità di counseling, nelle normali conversazioni di tutti i giorni. Della prima parte di questo processo ci siamo già occupati nei capitoli precedenti. Se la persona che ha un problema accetta i nostri inviti a parlarne, dovremo «contraccambiarla» con un ascolto attivo di tutto ciò che ci racconta. Nella fase di ascolto attivo, è fondamentale — come abbiamo visto — la capacità di dare feedback brevi e mirati, anche attraverso la tecnica della riformulazione. Nel corso di questa fase, dovremo anche confermare ciò che ci dice l'altra persona, onde aiutarla a riconoscere i propri vissuti emotivi, per poi riappropriarsene, e sentirsi pienamente libera di esprimerli.

In questo capitolo ci occuperemo anzitutto dell'azione di conferma, per poi riflettere sui modi in cui è possibile aiutare gli altri a riconoscere i vissuti emotivi, a riappropriarsene, a esprimerli verso l'esterno. Nel prossimo capitolo tratteremo invece le strategie per aiutarli a mettere a fuoco il «nocciolo del problema», quale è emerso dalla conversazione; nel capitolo settimo, infine, spiegheremo come sia possibile aiutarli a trovare le soluzioni più adatte al loro caso. Porteremo così a compimento il processo che abbiamo schematizzato, in forma grafica, nella figura 5.1.

**E**sprimere delle emozioni aiuta le persone a cambiare

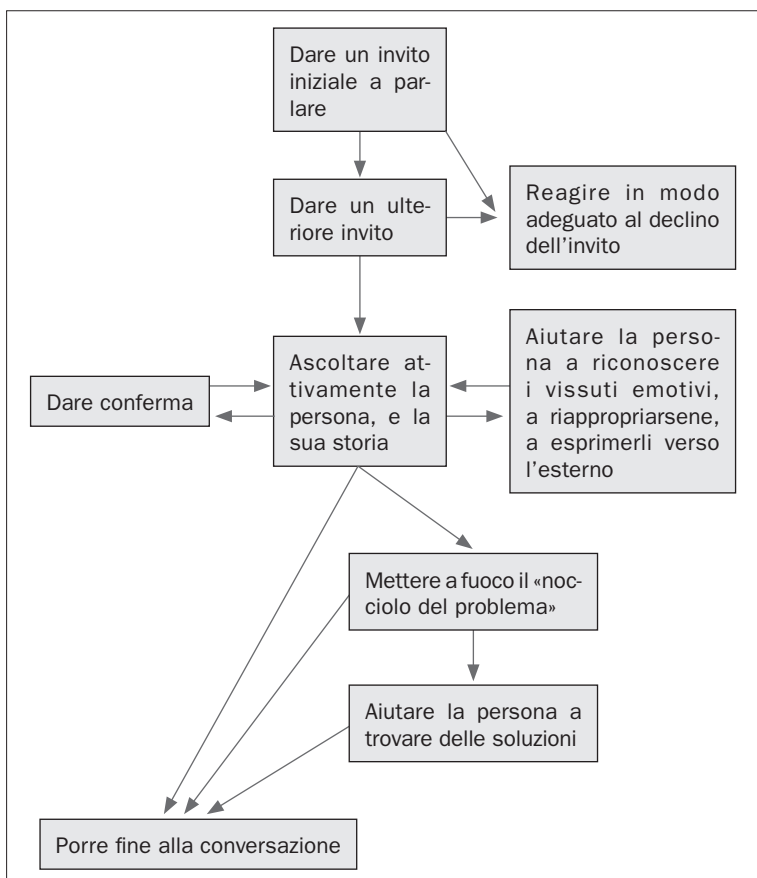


Fig. 5.1 Il processo che si crea nell'utilizzo delle abilità elementari di counseling, in una conversazione.

In certi casi, è meglio aiutare il nostro interlocutore a terminare la conversazione, una volta raccontata la sua storia, o una volta messo a fuoco il problema principale, anziché proseguire nelle fasi successive del processo. È importante ricordare che un obiettivo soddisfacente può anche essere semplicemente il fatto che l'altra persona riesca a raccontare la sua esperienza e, per questo, si senta meglio. Molte volte, tuttavia, si può essere motivati ad andare avanti, per trovare delle soluzioni per i propri problemi.

## CAPITOLO 8

# Aiutare le persone nei problemi della vita di tutti i giorni

È nostra convinzione, come abbiamo già detto a più riprese, che uno dei modi più utili per aiutare gli altri sia quello di ascoltarli e comunicare con loro in modo da incoraggiarli a esprimersi liberamente, sentendosi valorizzati per quello che sono. Abbiamo anche sottolineato l'importanza del tipo di relazione che si crea tra chi offre aiuto, da un lato, e chi lo riceve, dall'altro. Un aspetto cruciale sta inoltre nella capacità, da parte di chi offre aiuto, di immedesimarsi nel punto di vista della persona in difficoltà.

### **Vedere la situazione dal punto di vista dell'altra persona**

Dobbiamo far capire al nostro interlocutore che stiamo ascoltando con cura ciò che ci racconta di sé, e riusciamo a comprenderlo. Tanto ci basterà per «confermare» la sua storia, e mostrare che riusciamo a guardare la situazione dal *suo* punto di vista. Nel mentre ci parla, infatti, l'altra persona ci fornisce una determinata immagine della sua situazione, vista dai suoi occhi. Se riusciamo ad assumere il suo punto di vista, vedremo un'immagine — della persona, e della sua situazione — non molto dissimile dalla sua.

### *Comprendere il contesto dell'immagine descritta dall'altra persona*

Se riusciamo a calarci nel punto di vista dell'altra persona, «vedendo» un'immagine simile a quella che lei ci descrive, sarà più facile convincerla che la comprendiamo, e ne rispettiamo il punto

di vista. Si sentirà quindi più valorizzata e, per ciò stesso, meno a disagio.

Per meglio capire il suo punto di vista, fino a vedere un'immagine simile alla sua, dobbiamo comunque riferirci al contesto — lo scenario di fondo — in cui quell'immagine si inserisce. Un contesto che non può non tenere conto di variabili come genere, orientamento sessuale, estrazione culturale, età e fase della vita. Capire meglio quest'ultimo aspetto — la «fase di vita» in cui si trova l'altra persona — può essere davvero prezioso, per aiutarla. Di fronte a un determinato problema, in effetti, una persona giovane e una anziana potrebbero reagire in modi ben diversi tra loro. Certi problemi, inoltre, possono avere un peso molto maggiore in età anziana che in gioventù (o viceversa).

**P**uò essere utile guardare al problema di una persona nel più ampio contesto della sua «fase di vita»

Nel capitolo primo avevamo citato l'esempio di una madre, che potrebbe utilizzare le proprie abilità di counseling per meglio ascoltare la figlia adolescente, mentre questa le racconta dei problemi che ha con il suo migliore amico. Oltre alle abilità di counseling, per quella madre potrebbe anche essere utile dare dei suggerimenti espliciti, o fornire alla figlia delle informazioni preziose, che scaturiscono dalla sua diretta esperienza di vita. Anche la madre è stata adolescente, sicché è facile che riesca a capire come si sente la figlia, in quel momento della vita. Grazie alla sua esperienza personale, le sarà possibile farsi un'idea abbastanza chiara del contesto in cui si iscrive il problema della figlia. Comprendendo questo concetto, e ricordandosi come stava lei da adolescente, dovrebbe riuscire a immedesimarsi piuttosto bene nel punto di vista della figlia; e, quindi, a esserle maggiormente d'aiuto.

È evidente che se vogliamo aiutare davvero una persona, quando si tratta di capire e affrontare i problemi di ogni giorno, avremo bisogno di capire un po' anche il contesto di cui tali problemi fanno parte. Per ottenere questo risultato, occorre prima compiere due passaggi preliminari:

1. comprendere l'influenza delle variabili culturali;
2. riconoscere l'incidenza della «fase di vita» di quella persona, rispetto al modo in cui percepisce i suoi problemi.