

FrancoAngeli

COUNSELING

Cristina Fiore

La narrazione nel counseling

Strumenti per l'incontro: ascolto,
riformulazione, senso

Prefazione di
Alessandra Benedetta Caporale



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Cristina Fiore

La narrazione nel counseling

Strumenti per l'incontro: ascolto,
riformulazione, senso

Prefazione di

Alessandra Benedetta Caporale

FrancoAngeli

COUNSELING

Immagine di copertina: iStock.com/tomozina

Isbn e-book: 9788835188940

Copyright © 2026 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore.
Sono riservati i diritti per Text and Data Mining (TDM), AI training e tutte le tecnologie simili.
L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza
d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

A Micol e Benedetta, le storie che più amo al mondo

Indice

Prefazione, di Alessandra Benedetta Caporale	pag.	9
Introduzione	»	11
1. L'umano racconta per esistere	»	13
1. L'essere umano come animale narrante	»	13
2. Memoria, identità e verità soggettiva	»	15
3. Comunicare è costruire senso	»	17
2. La relazione che accoglie la narrazione	»	21
1. Narrazione e relazione d'aiuto	»	21
2. La postura del facilitatore: empatia, congruenza, autenticità	»	27
3. Le parole che curano: dialogo, risonanza e cambiamento	»	31
3. Facilitare la parola: linguaggio, cornici, riformulazione	»	34
1. Linguaggio e cornici: facilitare la narrazione con consapevolezza	»	34
2. La riformulazione: rispecchiare senza interpretare	»	42
4. Dare forma al racconto: grammatica, struttura, lenti d'ascolto	»	53
1. La grammatica del cambiamento: verbi, sintassi, immagini mentali	»	53
2. Le forme del racconto: elementi e struttura dello storytelling	»	61
3. Il ciclo dell'eroe nella relazione d'aiuto	»	75

5. La cassetta degli attrezzi	pag.	89
 1. Schede trasversali	»	90
 2. Schede – Linguaggio e cornici	»	94
 3. Schede – Riformulazione	»	97
 4. Schede – Grammatica del cambiamento	»	101
 5. Schede – Le forme del racconto	»	105
6. Dalla teoria alla pratica: casi esemplificativi	»	116
1. Oggetti-ancora e distacco	»	116
2. Lutto improvviso e promesse rinviate	»	119
3. Lessico dell'addio	»	121
4. Felicità, confini e riconoscimento	»	123
5. Pieno/vuoto: dal riempire al desiderare	»	125
6. Momento di transizione e riconoscimento	»	127
7. Giudizio altrui e mossa piccola	»	129
8. Risonanza emotiva: dall'opposizione all'accoglienza	»	130
9. Dignità e confini dopo una relazione svalutante	»	132
10. Perfezionismo e «basta così»	»	134
11. «No che tiene»: colpa, lealtà e confini gentili	»	135
7. Counseling e neuroscienze: un ponte percorribile?	»	138
1. Il corpo delle parole	»	139
2. Predire è narrare: cervello predittivo e interocezione	»	140
3. Memoria che si riscrive: finestra di riconsolidazione	»	141
4. Reti dell'attenzione e default mode: ritmo del dialogo	»	143
5. Linguaggio incarnato: metafore, voce, gesto	»	144
6. Operativamente	»	145
Conclusioni	»	149
Bibliografia	»	151

Prefazione

di Alessandra Benedetta Caporale*

Questo libro rappresenta un contributo straordinario nel campo del counseling e della relazione d'aiuto, lo definirei un libro necessario, che mancava nel panorama italiano e che l'autrice ci consegna come un dono.

Cristina Fiore, con la sua consolidata esperienza, esprime attraverso queste pagine una competenza profonda, ci guida attraverso un percorso che unisce teoria e pratica e ci offre strumenti concreti per facilitare la narrazione e sostenere il cambiamento nelle persone che incontriamo; lo fa con quella sensibilità unica che le è propria, che tante volte ho avuto la fortuna di toccare con mano e che definisce la sua particolare cifra nell'essere counselor.

Essere counselor richiede qualità umane di apertura, gentilezza, empatia, autenticità, accettazione incondizionata, non direttività, caratteristiche peculiari dell'approccio centrato sulla persona, cornice teorica di riferimento di questo testo, che arriva a mostrarcì una dote rara e difficile da raggiungere, perché richiede la profonda conoscenza del mestiere: la semplicità. È proprio questa la forza di questo libro: la capacità di tradurre concetti complessi in strumenti pratici e accessibili. Le riformulazioni tipizzate, i verbi di processo, il lavoro con le metafore e le cornici: una "grammatica operativa" che rappresenta, come l'autrice scrive nelle sue conclusioni, una risorsa per la formazione e una fonte di ispirazione per le professioniste e i professionisti.

Ogni capitolo è una tappa, il tassello di un mosaico che si compone con gentilezza e fluidità: dalla comprensione del ruolo della narrazione nella costruzione del senso, alla qualità della relazione d'aiuto, fino agli

* Counselor trainer e supervisore, presidente nazionale di AssoCounseling e co-executive director Centre for Studies of the Person (La Jolla, California), vicepresidente e co-fondatrice di Aicis - promuovere comunità empatiche.

strumenti a disposizione del counselor, ai casi esemplificativi che mostrano il lavoro in azione e agli esercizi.

Tutti questi strumenti non solo arricchiscono la pratica professionale del counseling in Italia, ma permettono di affinare lo sguardo e la presenza di chi, a vario titolo, si occupa di relazione d'aiuto, rendendo evidente come ogni colloquio diventi un'opportunità per le persone di riscoprire la propria voce e il proprio potenziale evolutivo. Cristina ci invita a praticare l'attenzione, l'arte dell'ascolto e del prendersi cura delle storie, di tutte le storie, nella loro unicità e bellezza.

Storie che aspettano di essere accolte, di nascere e di rinascere senza aspettative, nell'attesa di ciò che emerge spontaneamente dalla spinta evolutiva di ognuno di noi grazie alla qualità della relazione, a un linguaggio preciso, rispettoso e gentile. È un manuale che non solo insegna, ma ci invita a riflettere, ricordandoci che il nostro compito principale è quello di creare uno spazio e un clima in cui la persona possa muoversi liberamente, riscoprirsi ed evolvere.

Concludo con un ringraziamento personale a Cristina per aver scritto un'opera importante che fa emergere le potenzialità del nostro lavoro, la bellezza degli incontri autentici, la potenza dell'approccio centrato sulla persona e della narrazione come atto necessario all'esistere, la generatività del silenzio che crea spazio per ospitare nuove possibilità. Un manuale che aspettavamo e che ora, finalmente, abbiamo tra le mani.

Introduzione

Questo libro nasce da un intento semplice e rigoroso: proteggere la parola della persona e darle lo spazio per prendere forma, al ritmo che le serve. L'approccio centrato sulla persona offre il clima – empatia, accettazione positiva, congruenza – dentro cui la storia può emergere.

Con counseling narrativo intendo definire un intervento di aiuto, a tempo e obiettivo limitato, che utilizza la narrazione di sé come principale strumento per promuovere consapevolezza, autodeterminazione e ben-essere. In un'alleanza basata su empatia, congruenza e accettazione positiva incondizionata, la persona è accompagnata a rileggere, riformulare e ri-autorizzare le proprie storie – personali e professionali – per ampliare possibilità di scelta, rafforzare competenze e costruire significati più funzionali al proprio progetto di vita e lavoro.

Il metodo di Thomas Gordon (1970) fornisce una guida autorevole e non direttiva: aiuta a riconoscere le barriere, a usare con precisione i Messaggi-Io, a custodire confini e tempi del colloquio. La narrazione è l'azione con cui l'esperienza diventa dicibile, organizzabile, trasformabile. Il nostro mestiere è creare le condizioni perché quel movimento accada e perché la persona mantenga *agency* sul proprio racconto.

Il percorso si apre dalla radice umana del raccontare: l'essere umano come animale narrante, le storie che tessono legami, trasmettono cultura, consolidano identità e memoria; su questa base offriamo criteri concreti per lavorare con i ricordi in colloquio. Segue una cornice di comunicazione per capire come il senso si costruisce mentre si parla: funzioni del messaggio, pragmatica dell'incontro, *logos-pathos-ethos*, ruolo del sé e dell'autoefficacia; entrano qui gli stili comunicativi e il richiamo alle barriere relazionali da prevenire.

Il baricentro si sposta poi sulla relazione che accoglie la narrazione: l'ascolto come spazio, la postura empatica visibile in piccoli segnali, l'ac-

cettazione positiva tradotta in criteri pratici, il silenzio intenzionale come strumento di lavoro.

La parte operativa si articola in due passaggi. Il primo lavora su linguaggio e cornici: risonanza del dialogo, riferimenti a Bruner (1986), uso consapevole delle metafore, cura dei verbi e della “punteggiatura” del discorso, forme minime dello storytelling (Fontana, 2017), Rosa dei Venti come lente d’ascolto (Fontana, 2017), micro-ciclo dell’eroe in chiave non epica (Campbell, 1949; Vogler, 1992). Il secondo è dedicato alla riformulazione: tipologie secondo Mucchielli (1966), esempi commentati, mappa orientativa, esercizi e schede tascabili per l’uso quotidiano.

Il volume presenta una sezione di casi opportunamente rielaborati per tutelare la privacy del cliente: la pratica mostra come ascolto, riformulazione, domande localizzate e Messaggi-Io possano generare micro-passi osservabili – un respiro che si allunga, una parola che si precisa, una scelta che diventa possibile. Ogni caso si conclude con esiti minimi verificabili, per allenare lo sguardo alla micro-agency.

C’è poi un ponte sobrio con le neuroscienze. Prosodia, pause, ritmo conversazionale e riformulazioni aderenti trovano coerenze con sistemi di salienza e sicurezza, predizione interocettiva, finestre di riconsolidamento, dinamiche tra reti attentive e *default mode network (DMN)*. Il linguaggio resta prudente e centrato sulla persona: i modelli aiutano a osservare, non a etichettare.

Questo libro invita a una competenza artigianale: stare accanto alla storia dell’altro, coglierne i segnali, intervenire con misura. Rogers (1957) dà il clima, Gordon offre una cornice di sicurezza; la narrazione apre la strada al senso. Un gesto alla volta, nel colloquio, la persona torna protagonista del proprio racconto.

1. L'umano racconta per esistere

1. L'essere umano come animale narrante

L'essere umano racconta. In ogni epoca e cultura, prima di scuole, leggi e misurazioni, il racconto ha offerto un modo di esistere, dare ordine al caos, trasformare l'esperienza in senso. «Significato» deriva da *signum facere*: “fare segni”. In questo gesto si concentra un'azione essenziale dell'umano: trasformare il vissuto in segni condivisibili, capaci di attraversare il tempo. Raccontare costruisce ponti: orienta dentro di noi e propone legami fuori di noi. Ogni segno nasce per essere accolto, interpretato, rimandato.

La narrazione ha una doppia natura: intima e collettiva. Quando raccontiamo scegliamo un inizio, selezioniamo cosa includere, lasciamo sullo sfondo altro. È una pratica insieme selettiva e generativa. Narrare è un atto di potatura: si sfronda e così emerge ciò che conta. Il racconto plasma il vissuto, non si limita a riportarlo.

Fin dall'origine, i miti fondativi – da *Gilgamesh* alla *Bibbia*, dall'*Iliade* al *Mahābhārata* – hanno funzionato come strutture di senso: mappe per attraversare incontri e perdite, viaggi e ritorni, destino e libertà. Non offrono cronache: orientano il vivere.

Ugo Fabietti (1999) ricorda che nelle società orali il racconto è evento situato: incarnato, condiviso, performativo. Con la scrittura cambia statuto – si fissa, si tramanda, si commenta – e guadagna memoria lunga, senza perdere potenza generativa.

Anche oggi, nell'era della velocità, continuiamo a raccontare a noi stessi, agli altri, ai dispositivi. Raccontiamo per orientarci, sapere chi siamo, dove siamo stati e dove potremmo andare.

Jonathan Gottschall (2012) definisce l'uomo animale narrante: le storie funzionano come simulatori di realtà, spazi protetti per esplorare emozioni,

dilemmi e scelte. Hanno valore evolutivo (trasmissione di conoscenze, coesione del gruppo) e valore personale (prova di possibilità).

Sul versante identitario, Jung (1959) mostra come gli archetipi – eroe, viaggio, trasformazione – abitino la psiche prima ancora dei libri: spesso viviamo storie prima di dirle e, quando troviamo le parole, riconosciamo tracce che erano già nostre.

Punto chiave: la narrazione è sempre situata e orientante. Ogni racconto seleziona, interpreta, decide una postura dentro la storia. Raccontare descrive la realtà e, insieme, la abita e la modifica.

Da qui nasce ogni possibile accompagnamento narrativo nella relazione d'aiuto. Il counseling centrato sulla persona riconosce la narrazione come gesto umano primordiale e strutturante: quando una storia trova ascolto, si aprono spazi di senso in cui la persona può riorganizzare il vissuto e riprendere l'iniziativa e la direzione nel proprio percorso.

Raccontare riguarda sempre una comunità. Anche la storia più intima nasce dentro una lingua, un immaginario, un paesaggio di simboli condivisi. Le parole che scegliamo, le immagini che affiorano, persino il ritmo con cui parliamo portano tracce di appartenenza: famiglia, luogo, tempo storico, media. Ogni volta che ci raccontiamo, entriamo in una tradizione e, nel farlo, la modifichiamo.

La narrazione trasmette molto più che contenuti: consegna visioni del mondo, alfabeti emotivi ed etici, modi di stare insieme. Nelle culture orali, il racconto vive nel qui e ora della relazione: è voce, gesto, ritmo, memoria incarnata. L'ascolto si sostiene con ripetizioni e formule, la comunità si riconosce nell'evento. Con la scrittura, la storia si fissa, si tramanda, si rilegge; si dà una memoria lunga, insieme al commento e alla citazione. Diminuisce la componente performativa, cresce la possibilità di analisi. Nella vita reale i due registri convivono: leggiamo e poi raccontiamo, ascoltiamo e poi annotiamo. Il racconto circola tra corpo e pagina. In pratica, nel colloquio, questo significa lasciare che la parola accada nel corpo (voce, ritmo, silenzio, respiro) e poi fissare il necessario perché lavori nel tempo: un'immagine, un verbo, un legame, una scelta.

I miti fondativi – dall'epopea di *Gilgamesh* all'*Odissea*, dai racconti biblici alle tradizioni vediche – non cercano la cronaca: offrono mappe simboliche per orientarsi. Parlano di amicizia e perdita, esilio e ritorno, prova e alleanza; autorizzano domande decisive: Chi sono? Che cosa conta? Quale scelta è possibile? La loro forza sta nel dare forma a ciò che travolge – dolore, desiderio, colpa, speranza – e nel renderlo condivisibile. Nello stesso solco, le fiabe restano contenitori di trasformazione: non anestetizzano, mettono in scena il conflitto e la paura con simboli nitidi – bosco, lupo, matrigna, fuoco – e aprono uno spazio in cui attraversare i timori e

intravedere passaggi. Testi come la Bibbia hanno inciso per secoli non solo sul piano religioso, ma anche su quello narrativo: genealogie, esodi, alleanze e conversioni hanno educato sguardi e decisioni, proprio perché offrono trame, non regole astratte.

Oggi l'ecosistema dei media moltiplica le storie e, insieme, le frammenta. Script sul successo, sul lavoro, sul corpo, sulla cura, sull'amore ci abitano spesso senza consapevolezza: alcuni sostengono, altri imprigionano, altri ancora si contraddicono. Accanto ai racconti dominanti nascono contronarrazioni che provano a includere voci escluse e a restituire dignità a esperienze rimaste ai margini. In questo intreccio di voci, più che togliere rumore, serve fare ordine: riconoscere da dove arrivano le trame che ci guidano e scegliere quali portare avanti.

Il passaggio decisivo è dalla ricezione alla riscrittura consapevole. Ognuno eredita parole – frasi di famiglia, massime culturali, immagini mediatiche – che diventano cornici invisibili per giudizi e scelte. Riscrivere non significa smentire il passato: significa rilegare i capitoli in una forma abitabile adesso. È qui che la trasmissione culturale diventa possibilità personale: quando una storia trova ascolto, tempo e uno spazio in cui può essere detta, fissata nelle sue parole e, se serve, riorganizzata. Questo è il ponte che prepara il lavoro del colloquio: non correggere dall'esterno, ma stare accanto perché la persona veda i fili ereditati, riconosca ciò che serve ancora e trovi la propria trama.

2. Memoria, identità e verità soggettiva

Ogni volta che raccontiamo qualcosa di nostro, ricostruiamo. La memoria personale non funziona come un archivio neutro: opera come narrazione che riorganizza l'esperienza passata alla luce di ciò che siamo e possiamo sostenere adesso. È selettiva e mutevole, sensibile al contesto e al clima dell'incontro. Vive di emozioni, simboli, linguaggi interiori. Non restituisce i fatti “come sono stati”, ma li modella perché trovino posto nell'identità attuale.

Ricordare è quindi un gesto narrativo: richiede trama, coerenza, ordine. Anche il ricordo più spontaneo porta già una forma – un inizio, un centro, una direzione – e quasi sempre un significato. È qui che la memoria autobiografica mostra la sua funzione più profonda: non conservare il passato, renderlo abitabile.

Più che immagazzinare dati, il sistema mnestico costruisce versioni del vissuto. Sono versioni parziali e provvisorie, che cambiano con noi. Ogni riattivazione è anche trasformazione (**riconsolidamento**): il ricordo si ag-

giorna mentre lo raccontiamo, soprattutto se nel racconto emergono parole nuove o un contesto relazionale diverso da quello in cui è nato. Questa duttilità non è un difetto: è ciò che rende la memoria funzionale all'identità.

Quello che ricordiamo dipende da ciò che possiamo nominare; e ciò che riusciamo a nominare orienta il racconto di sé. La memoria serve più al senso che alla cronologia: cerca una coerenza emotiva più che la fedeltà ai dettagli. Ricordiamo per rimettere in ordine ciò che sentiamo almeno quanto ciò che è accaduto.

Per decenni i falsi ricordi sono stati considerati un segno di fragilità o confusione patologica. Le ricerche di Elizabeth Loftus (1974) (sul “misinformation effect”) hanno mostrato che persone sane possono costruire ricordi alterati quando il contesto comunicativo introduce informazioni fuorvianti; Julia Shaw (2016) ha documentato come si possano indurre ricordi autobiografici plausibili in soggetti collaborativi. Ne deriva un punto essenziale per il nostro lavoro: la memoria è plasmabile anche conversazionalmente. Alcune domande, toni o presupposti (gli impliciti di cui parla Grice, 1975) possono modificare la traccia ricordata. Serve dunque una postura vigile: evitare suggerimenti, restare sul lessico della persona, rendere trasparenti i passaggi («ti chiedo questo per capire meglio...»).

Che cosa rende “vero” un ricordo? In questo orizzonte, la verosimiglianza per la persona: una collocazione coerente nella trama, la risonanza con le emozioni, la capacità di sostenere il senso di sé nel tempo. La coerenza emotiva pesa più della fedeltà cronologica. Proprio questa flessibilità consente alla memoria di sostenere l'identità nei passaggi di vita.

L'identità non è un'essenza statica: è una narrazione in corso. Ogni volta che ci diciamo in un modo diverso, ci posizioniamo e riscriviamo qualcosa. Quando la memoria si irrigidisce in forme ricorsive («è andata così e basta»), il racconto si paralizza. Se invece l'incontro offre uno spazio dialettico accogliente, la memoria più sedimentata può mettersi in movimento.

Nel counseling narrativo questo spazio si costruisce nella relazione. Il professionista non “cerca la verità dei fatti” né corregge i contenuti: custodisce la cornice e facilita un dire che permetta alla memoria di dispiegarsi e trovare nuova significazione. L'atto del ricordare diventa evento presente: ciò che è stato accade di nuovo qui e ora, sotto uno sguardo che resta e una parola che riformula con cura.

Ciò che conta, in questo processo, è l'**integrabilità**. Anche un ricordo incerto o incompleto può diventare risorsa se trova una posizione nella storia che la persona sceglie di abitare. La soglia trasformativa sta tra ciò che si è vissuto e ciò che si può dire oggi: lì il passato cessa di essere peso e torna materiale vivo.

Cliente: «Non ricordo quasi niente dell'infanzia... però ho questa immagine: il corridoio buio, io che trattengo il respiro».

Counselor: *[pausa, sintonizzazione]* «Il corridoio e il respiro trattenuto: suona come un modo di restare al sicuro».

Cliente: «Sì. Lo faccio anche adesso quando entro in ufficio».

Nota di facilitazione. La riformulazione collega immagine–verbo–scelta e apre un passaggio identitario *allora/ora*.

Lavorare con la memoria in colloquio: criteri pratici

1. Clima prima dei contenuti. Accoglienza, ritmo calmo, accettazione positiva incondizionata: la memoria emerge quando c'è sicurezza.
2. Domande non suggestive. Evita presupposti («Quando ti hanno urlato?»). Preferisci ancoraggi fenomenologici: «Che immagine resta?»; «Quale verbo useresti per quella scena?».
3. Tre livelli distinti. Fatti percepiti/sensazioni-emozioni/significati. Chiedi di ciascuno senza confonderli.
4. Allora/Adesso. «Com'era allora?» – «Che cosa accade adesso, qui, mentre lo dici?» La doppia ancora protegge e integra.
5. Riformulazione breve (Muccielli, 1966). Eco fedele che restituisce il nucleo e le connessioni (immagine + verbo + legame).
6. Silenzio intenzionale. 5-15 secondi perché il ricordo si assesti. Poi una domanda che apra una scelta: «Che cosa vuoi farne adesso?».
7. Riparazioni. Se ti accorgi di aver suggerito, dichiaralo: «La mia domanda forse orientava; ritiro e torno alle tue parole».
8. Confini e invio. Se emergono quadri di trauma complesso, dissociazioni marcate, rischio attuale: ferma il lavoro, rinforza le risorse, valuta l'invio a un setting clinico adeguato.

La memoria accompagnata diventa memoria vissuta: non solo ciò che è stato, ma ciò che accade ora, mentre se ne parla. In questo atto può alleggerirsi, espandersi, trovare un altro posto nel racconto di sé. Il compito del counselor è tenere aperto lo spazio in cui le parole possano essere cercate, provate, cambiate; dove il ricordo torna non come invasione ma come racconto; dove il passato perde rigidità e diventa materiale di scelta.

3. Comunicare è costruire senso

Per raccontarsi serve un'altra persona. Perché il racconto accada, serve un ascolto che non invada e non interrompa, un clima in cui la parola

possa affiorare senza essere giudicata o subito “aggiustata”. **Comunicare, in questa prospettiva, non è trasferire un pacchetto di informazioni: è creare le condizioni perché un significato emerga tra due persone.** Nel counseling narrativo quel significato prende la forma di una storia: la persona trova la propria voce dentro una trama che forse esisteva già, ma che non aveva ancora trovato spazio, tempo e relazione per essere detta.

Per lungo tempo la comunicazione è stata pensata come processo lineare: mittente-messaggio-destinatario su un canale condiviso. È la tradizione che va da Shannon e Weaver (1949) alle applicazioni tecniche delle telecomunicazioni. Questo modello è utile quando serve misurare la fedeltà del segnale, ma diventa insufficiente con la parola umana, che è sempre situata, intenzionale, attraversata da emozioni e da interpretazioni.

Roman Jakobson (1960) amplia lo sguardo e ricorda che ogni messaggio svolge più funzioni contemporaneamente. Oltre a dire “di cosa” si parla (funzione referenziale), ogni enunciato esprime uno stato (funzione emotiva), stabilisce contatto (funzione fática), orienta l’interlocutore (funzione conativa), parla del linguaggio stesso (funzione metalinguistica) oppure cura la forma (funzione poetica). Nel colloquio queste dimensioni si intrecciano. Quando una persona apre con «Non so da dove cominciare», il contenuto è minimo; a emergere sono la richiesta di contatto, un bisogno di accoglienza, un invito a ritmare insieme l’avvio.

La semiotica insegna che il significato non “sta” nelle parole, ma accade nell’incontro tra segni, contesto e interpretazione. La stessa parola – «peso», «vuoto», «memoria» – attiva immagini diverse a seconda della storia di chi ascolta. Per questo, nel counseling, la parola del cliente si accompagna affinché il suo senso diventi condiviso, evitando letture a senso fisso.

La pragmatica della scuola di Palo Alto (Watzlawick, 1967) aggiunge due coordinate decisive. Primo: non si può non comunicare. Anche silenzio, postura, sguardo sono messaggi. Secondo: ogni comunicazione ha un doppio livello: contenuto (di che cosa parlo) e relazione (che posizione prendo con te mentre ne parlo). Nel colloquio, un «sto bene» pronunciato in fretta, con voce stretta e sguardo basso, porta un contenuto minimale e un forte messaggio relazionale («non avvicinarti», «non sento spazio per me»). L’ascolto del professionista si allena a riconoscere e nominare entrambi i piani.

A questo si collega il principio di cooperazione conversazionale di Grice (1975): gli scambi funzionano perché implicitamente cerchiamo chiarezza (modo), pertinenza (relazione), sufficienza (quantità), veridicità (qualità). Le conversazioni quotidiane sono piene di impliciti. Un «È tardi...» spesso significa «Mi andrebbe di chiudere». Rendere l’implicito dicibile sostiene

l'alleanza senza interpretare: «Ti va di fermarci qui o preferisci restare su questo punto ancora un momento?». Allo stesso modo, se avvertiamo esitazione: «Ti sento incerta: che cosa non torna nella mia domanda?». La metacomunicazione, quando è sobria e rispettosa, riduce faintimenti e protegge la relazione.

Comunicare è sempre un modo per presentarsi. Il Sé, nel raccontarsi, regola continuamente quanto mostrarsi e come farlo. Qui la psicologia dell'azione di Bandura (1986) è utile: quando la persona percepisce di saperse esprimere e di essere ascoltata, cresce il senso di autoefficacia e, con esso, la disponibilità a provare scelte coerenti. Nel colloquio, dunque, la buona comunicazione non è un fine in sé: è la condizione perché la persona si senta autorizzata a esistere nella parola.

Anche la retorica classica offre coordinate chiare – logos, pathos, ethos. Nel nostro lavoro non servono per persuadere, ma per leggere quando una parola “tiene”. Quando ciò che viene detto è coerente (logos), sentito (pathos) e credibile per chi parla (ethos), la narrazione acquista solidità: non perché “funziona” sull’altro, ma perché è vera per chi la pronuncia. Se uno di questi tre elementi vacilla, il racconto si incrina: può essere lucidissimo ma spento, intenso ma confuso, credibile ma logicamente fragile. L’intervento del counselor non è riempire il vuoto, bensì accordare il clima perché i tre piani possano riallinearsi.

Gli stili comunicativi raccontano posture relazionali: assertivo, passivo, aggressivo, passivo-aggressivo. Non sono etichette statiche: sono strategie apprese. Una vaghezza eccessiva può essere una forma di protezione; un tono alto può segnalare paura più che opposizione. L’ascolto attento riconosce l’intenzione sottostante e risponde alla funzione, non solo al contenuto.

Qui torna utile il modello di Thomas Gordon (1970): molte interruzioni del racconto nascono da risposte automatiche del professionista. Consigli prematuri, spiegazioni, rassicurazioni, giudizi: sono scorciatoie che spostano il focus dalla persona al metodo. La cura è sospendere la spinta a “sistematicare” e riformulare con sobrietà.

Quando il tessuto comunicativo è rigido, giudicante o invadente, la storia non accade. Quando il tessuto è accogliente, chiaro e rispettoso dei confini, la parola torna possibile. Il counseling narrativo lavora su questo tessuto: custodisce la cornice (tempo, metodo, confini), allinea ethos-logos-pathos, esplicita gli impliciti quando serve, protegge dalla tentazione di dire al posto dell’altro. La trasformazione non procede da una “parola giusta” trovata dal professionista, ma dall’incontro che consente alla persona di trovare la propria.