

(SEZIONE MONOGRAFICA:
L'immagine del counselor)

L'immagine del counselor secondo gli utenti potenziali

Renata VIANO, Vassilissa VERGA

Università di Torino

ABSTRACT - *The image of counselor according to prospects* - We conducted a pilot qualitative research with a sample of 32 Italian adults equally distributed on the basis of sex, age and education level. The 32 in-depth interviews have been transcribed and submitted to content analysis. Data collected show that counseling is a rather vague concept, which is considered more or less as a generic part of the extensive family of psychological or psychiatric or psychotherapeutic basic activities. Subjects approached are not able to work any particular technical distinction between these various professionals: neither in terms of theoretical vision nor in terms of skills involved. Some declare even needing to know more about the differences between the various professional mental health services. Invited to define in some way the image of counseling, subjects imagine a faster and less intrusive work than the work of a real psychotherapist-psychiatrist. The counselor, compared to other mental health professionals, is seen essentially as a support and as an help rather than as a form of medical assistance or para-medical intervention. - **KEY WORDS** - Counselor, Image, Italy, Prospects.

RIASSUNTO - E' stata condotta una ricerca clinico-sociale pilota, presso un campione di 32 adulti italiani equamente distribuiti in base al sesso, all'età e al livello di istruzione. I 32 colloqui in profondità sono stati trascritti e sottoposti ad analisi del contenuto. I dati raccolti evidenziano che il counseling rappresenta un concetto piuttosto vago, che appartiene più o meno all'ampia famiglia delle attività psicologiche o psichiatriche o psicoterapeutiche di base. Il campione avvicinato non si ritiene in grado di operare nessuna particolare distinzione tecnica tra queste varie figure: né sul piano teorico né sul piano delle competenze coinvolte. Alcuni dichiarano anzi di voler conoscere di più sulle differenze tra i vari professionisti dei servizi d'aiuto. Dovendo definire in qualche modo l'immagine del counseling, il campione immagina un intervento relativamente più rapido e meno intrusivo di quello psicoterapeutico-psichiatrico vero e proprio. Il counselor, rispetto ad altri professionisti della salute mentale, viene visto in sostanza come un supporto e un elemento d'aiuto, più che come l'operatore di un intervento medico o para-medico. - **PAROLE CHIAVE:** Counselor, Immagine, Italia, Utenti potenziali.

Premessa

La crescente diffusione del counseling ha stimolato alcune indagini e ricerche tese a definire i contorni di questa pratica, ormai tanto diffusa quanto poco conosciuta nelle sue specificità. Mentre la dimensione della consulenza psicologica alla persona sta guadagnando sempre più terreno anche nella professioni psicologiche italiane (Perussia e Viano, 2006).

Esiste ormai da molto tempo un'ampia letteratura scientifica in tema di counseling (come primo riferimento: Borgen, 1984; Betz e Fitzgerald, 1993; Corey, 1995; Todd e Bohart, 1999; Brown e Lent, 2000; Gelso e Fretz, 2000).

Sono state pubblicate pure alcune ricerche sulla immagine del counseling e delle professioni psicolo-

giche e d'aiuto soprattutto negli Stati Uniti e in Gran Bretagna (Strong, Hendel e Bratton, 1971; Tinsley, Workman e Kass, 1980; Murstein e Fontaine, 1993; Dixon, Vrchopoulos e Burton, 1997; Psychology Today, 2004).

Non si sa però molto sulla immagine del counseling in Italia. Abbiamo perciò deciso di condurre una ricerca per raccogliere alcuni primi dati relativi alla conoscenza, alla percezione e alle opinioni sul counseling da parte di quanti rappresentano l'utenza potenziale del counseling stesso.

In altre parole, abbiamo cercato di guardare il counseling attraverso gli occhi della gente comune, dei "non addetti ai lavori". Abbiamo cercato quindi di scattare una prima istantanea per inquadrare il counseling con l'occhio dell'utente potenziale.

Metodologia

Per realizzare tale nostra ricerca preliminare sul vissuto che il pubblico ha del counseling, abbiamo utilizzato una classica metodologia di ricerca qualitativa definibile come ricerca clinico-sociale o indagine in profondità, sviluppata tenendo conto delle più recenti indicazioni disponibili in letteratura sulla ricerca qualitativa in psicologia (Richardson, 1996; Ricolfi, 1997; Cicognai, 2002; Mazzara, 2002; Cardano, 2003).

Sono state condotti 32 colloqui in profondità, utilizzando lo strumento dell'intervista psicologica. I 32 colloqui sono stati condotti con l'ausilio di una traccia di argomenti semi-strutturata.

Quest'ultima si articolava in quattro parti principali: 1) descrizione generale del concetto di disagio; 2) il concetto della relazione d'aiuto e le caratteristiche degli attori coinvolti; 3) la psicologia, gli operatori e le strutture deputate ad affrontare il disagio; 4) il counseling vero e proprio, in tutti i dettagli possibili.

Gli stimoli proposti dal ricercatore che realizzava i colloqui si configuravano come domande aperte. Ovviamente: non vi erano risposte giuste o risposte sbagliate; per cui il soggetto aveva completa libertà di espressione.

Lo psicologo si limitava a stimolare la persona a parlare in generale, o a chiedeva specificazioni ulteriori della risposta. La traccia utilizzata nella conduzione dei colloqui è stata la medesima per tutti i soggetti.

Sul finire del colloquio (e solo allora), dopo avere approfondito adeguatamente la descrizione spontanea del counseling e di tutti i relativi annessi e connessi, si è proceduto a rilevare la percezione di questo tipo di supporto sottoponendo alle persone il seguente stimolo pre-stampato, che veniva letto ad alta voce: *"Il counseling è una nuova forma di relazione d'aiuto che è per alcuni versi simile all'approccio psicoterapeutico, ma per altri se ne distanzia, poiché il counseling si occupa di problemi più specifici e circoscritti, del qui e ora, aiutando il cliente a far emergere le proprie risorse per compiere una scelta o per cercare la soluzione di un problema"*.

I soggetti sono stati scelti in modo che fossero equamente distribuiti in base al sesso, l'età e il livello di istruzione (seguendo un criterio casuale). Due domande filtro d'apertura (età e titolo di studio), hanno permesso la selezione delle persone. Il colloquio poteva quindi procedere solo nel caso in cui la persona rispondesse ai requisiti prestabiliti.

La struttura definitiva del campione utilizzato per la rilevazione è la seguente: 32 soggetti, di cui

16 uomini e 16 donne. Tanto i 16 uomini quanto le 16 donne, erano suddivisi al loro interno nella misura di: 8 persone fra 18 e 35 anni d'età e 8 persone tra 23 e 80 anni d'età. L'età media dei soggetti avvicinata è stata di 44 anni.

Si tratta chiaramente di un campione assai ridotto, ma corrispondente agli usi che ricorrono nella ricerca psicologica internazionale per ricerche esplorative di questo tipo. Non abbiamo del resto l'obiettivo di realizzare una ricerca rappresentativa della popolazione da un punto di vista statistico, ma solo di inquadrare i grandi temi in gioco per fondare eventuali ricerche future.

La ricerca è stata effettuata a Milano e Provincia, tra la fine del 2005 e l'inizio del 2006. I colloqui in profondità sono stati registrati su nastro magnetico. Successivamente sono stati trascritti integralmente per eseguire l'analisi del contenuto su di esse.

Ogni colloquio è stato condotto faccia-a-faccia tra ricercatore e soggetto; ciascuno per una durata di circa un'ora e mezza.

Risultati

I risultati vengono presentati alternando una sintesi di quanto espresso del campione con alcuni brani trascritti direttamente e letteralmente dalla trascrizione dei colloqui, che vengono riportati tra virgolette in corsivo.

IL DISAGIO

Partiamo dalla definizione del concetto di disagio che è stato il primo argomento esplorato, e utilizzato anche per "riscaldare" i rispondenti:

In prima istanza è possibile affermare una difficoltà da parte dei soggetti a fornire una precisa definizione e descrizione del termine disagio.

Con il procedere delle discussioni emergono temi ricorrenti che definiscono il disagio come qualcosa di associato a fatti esistenziali.

Il disagio viene descritto attraverso concetti come: non adattamento, inadeguatezza, difficoltà a livello sociale, diversità, non sentirsi all'altezza, malessere, spiacevolezza e difficoltà.

Come ben spiegato dalla viva voce delle persone:

"Disagio è una persona che non si adatta ai diversi contesti"; "Può essere disagio a livello di come posso dire...non accettazione del sé o anche comunque difficoltà a livello sociale"; "Disagio...è sinonimo di malessere"; "Disagio...lo stato di disagio è...è un sentimento di...può essere di inadeguatezza"; "può essere un disagio a livello mentale psicologico quin-

di proprio di una persona...del malessere di una persona”.

Appare quindi che la parola disagio pure non meglio declinata faccia pensare ad una condizione dell'anima più che del corpo.

Infatti, tendenzialmente, alla domanda di che cosa si intende per disagio psichico le persone tendono a dare le stesse definizioni utilizzate per il disagio in generale, come se appunto nella maggioranza dei casi “il disagio” evocasse immediatamente qualcosa che sta all'interno di noi stessi ma che è impalpabile, mentale, dell'anima, dello spirito o comunque niente di localizzabile in un punto preciso del corpo:

“In sostanza ritengo che si tratti di un malessere”; “penso a un non star bene con se stessi proprio un non sentirsi in pace con se stessi”; “Quando non ti senti all'altezza di affrontare una situazione”.

C'è qualcuno però che per differenziare il concetto specialistico di “disagio psichico” da quello generico si lancia in descrizioni che si avvicinano maggiormente al concetto di malattia mentale. Come fosse un continuum che partendo dal disagio sinonimo di malessere “blando” via via diviene più grave per approdare al polo del disagio psichico come indice di malattia mentale:

“Disagio psichico può essere di persone che vivono...portatori di forme di psicosi gravi”; “Disagio psichico penso a delle malattie mentali”; “Disagio psichico...non so può essere una depressione”; “è una malattia più a livello psicologico ed emotivo”.

Il concetto di disagio percepito grave o meno grave si collega nella mente dei soggetti più in generale al tema della tollerabilità e di come farvi fronte.

Secondo il parere del campione infatti esiste, e anzi è fisiologico, un disagio per così dire tollerabile con il quale si può convivere perché è sopportabile (“*Ci sono problematiche che possono essere in qualche modo superate, più vivibili cioè si riesce a convivere meglio, sono cose più normali e leggere*”) mentre ci sono altri momenti della vita in cui il disagio diventa un fardello troppo pesante e insopportabile, (“*Intollerabile è quello che mi mette di fronte a una possibilità che io non accetto che io non posso accettare*”) ed è qui che bisogna farvi fronte, è in questi casi che si chiede aiuto.

Si, ma a chi?

Per i i soggetti, il primo riferimento spontaneo che viene in mente pensando di voler chiedere aiuto sono gli amici e i famigliari (intesi come famiglia di origine non tanto il partner). Questi sono rapporti

fondamentali che durano tutto l'arco della vita e perciò sono i primi a cui si pensa quando si ha bisogno.

GLI OPERATORI DEL DISAGIO

In seconda istanza per porre rimedio ad uno stato di disagio vengono in mente gli operatori e le strutture di settore.

Sul palcoscenico mentale del campione: psicologo, psichiatra, psicoterapeuta, psicoanalista, sono figure professionali spesso confuse tra loro o meglio le cui differenze e specificità non sono chiare. Si pensa di rivolgersi ad essi solo in caso di gravità del disagio o presunta tale secondo una qualche metrica del tutto soggettiva.

In questo insieme la figura che meglio si staglia sullo sfondo dell'offerta psicologica, cioè quella che maggiormente si differenzia è lo psichiatra.

Nel senso che si è più propensi a credere che lo psichiatra si occupi delle situazioni più gravi quelle che necessitano di una cura farmacologica per essere affrontate.

Mentre lo psicologo è colui che cura con la parola e che questo tipo di sostegno sia più adatto a situazioni di disagio più lievi.

Per tornare al continuum su cui abbiamo collocato il disagio troviamo sul polo di sofferenza leggera e tollerabile gli amici e la famiglia come attori di sostegno, man mano che il disagio si fa più pesante da gestire da soli o entro la cerchia delle persone più strette, lo psicologo che viene in aiuto, e quando le difficoltà determinano un quadro di grave sofferenza (l'altro polo del continuum) ecco allora si approda allo psichiatra che somministra il farmaco:

“Per quanto ne so io se stai male vai...da uno psicologo o peggio a uno psichiatra”; “Più che altro penso che possa rivolgersi a uno psicologo...se poi non gli basta può andare da uno psichiatra”.

E comunque anche quando venga ritenuto necessario appellarsi alla psicologia si incappa in una notevole difficoltà a capire quale tipo di professionista interpellare e a quale struttura rivolgersi:

“Famiglia...gli amici se li ha...forse c'è qualcosa nel pubblico”; “come strutture nel pubblico non ho esperienza in merito quindi non mi esprimo”; “non so quale struttura prendere in considerazione perché non conosco le professionalità all'interno delle strutture..mi viene da pensare al nucleo familiare al nucleo amicale poi eventualmente allargato a un...esperto...una struttura”; “immagino a uno

psicologo o a uno psichiatra"; *da uno psicologo e più nello specifico da uno psicoanalista*".

CARENZA DI INFORMAZIONI

La difficoltà secondo una parte del campione sta anche nell'accedere alle informazioni, in altre parole anche ammesso che uno si voglia rivolgere allo specialista (sia esso uno psicologo o uno psichiatra) non sa come fare, a chi rivolgersi, dove cercare. Pare che gli operatori della psicologia non siano abbastanza pubblicizzati, che la "psicologia" in generale non comunichi abbastanza e non riesca a raggiungere tutti e che quindi non si faccia trovare facilmente:

"Per un povero cittadino qualsiasi è un po' difficile...se hai delle conoscenze con qualcuno le cose sono molto più facilitate"; "secondo me no...non è così semplice nel senso che sono poco pubblicizzate"; "sta migliorando la questione...ma secondo me dovrebbero esserci più informazioni inerenti a questo tipo di struttura..."; "Per chi non è del settore forse no...immagino che molte persone non sappiano neanche dell'esistenza di certe strutture".

Chi invece tra i soggetti ritiene che attualmente non è un problema per un potenziale fruitore di psicologia trovare la figura professionale o la struttura di cui ha bisogno, indica internet come il canale privilegiato per ottenere queste informazioni. In alternativa, dicono, ci si rivolge al medico di base in grado di indicare qualcuno, o seguire il consiglio di un amico fidato. Invece per quanto riguarda la struttura la cosa più semplice è rivolgersi alla ASL:

"Penso attraverso Internet sì...perché si trova tutto su Internet"; "sì abbastanza facile...credo che non sia più un problema...anche le ASL sono accessibili a tutti...penso che l'ASL sia a conoscenza di tutto quanto possa essere utile e di supporto"; "tramite conoscenze...puoi anche prendere degli opuscoli informativi...anche tramite il tuo medico di base puoi sicuramente accedere a uno psicologo"; "presumo che la prima persona da contattare sia il proprio medico".

Il tema dell'informazione allarga la visuale sui canali di comunicazione di massa e sul loro rapporto con la psicologia in azione. Secondo i soggetti la psicologia parla attraverso i mass media, utilizzando soprattutto la TV ma anche i giornali. Tendenzialmente l'atteggiamento suscitato da ciò che si vede in TV desta forti critiche negative da parte delle persone. Dicono che vengono trattati temi in modo poco

realistico, temi banali, in modo superficiale o storie tremende in cui per fortuna la maggior parte degli spettatori non si identifica; e in ogni caso le trasmissioni in cui la psicologia si manifesta non danno informazioni utili ai potenziali utenti:

"Bruttino il pubblico televisivo ultimamente anche perché è lo specchio delle trasmissioni che si vedono ultimamente"; "In televisione non molto...sui giornali sì...le lettere agli psicologi...però qui la psicologia è a livelli molto bassi"; "penso che ne parlino in modo piuttosto superficiale...in genere si dice che c'è questo disagio oppure si fa vedere una storia tremenda...non è che vengono reclamizzate le strutture oppure si parli molto di strutture precise a cui rivolgersi".

Se non altro il merito riconosciuto ai mezzi di comunicazione di massa è certamente quello di socializzare il largo pubblico al fatto che l'agire psicologico esiste e che in qualche modo è una cosa normale:

"Quanto meno cercano di sensibilizzare l'opinione pubblica"; "l'intenzione dei media è quella di rivolgersi a un pubblico vastissimo...a tutto il pubblico".

Alcune persone puntualizzano tuttavia che i media, specialmente la televisione, sembra rivolgersi maggiormente a certi tipi di situazioni problematiche come ad esempio quelle del disagio giovanile:

"Molto si parla del disagio dei giovani"; "forse se si tratta di disagio giovanile con i genitori".

RELAZIONE D'AIUTO E FIDUCIA

Parlando più specificatamente di relazione d'aiuto i soggetti immediatamente la fanno coincidere con il supporto offerto da relazione umane soddisfacenti soprattutto, come abbiamo già detto, quelle instaurate con famigliari e con gli amici intimi:

"ad alleviare la sofferenza può essere prima di tutto chi ti sta intorno...i parenti gli amici"; "la famiglia sempre e comunque".

L'intimità è infatti una variabile importante per poter eleggere qualcuno a sostegno, per potersi fidare e affidare ma non solo; sono importanti anche caratteristiche quali la vicinanza e l'affetto. Solo qualcuno dei soggetti associa spontaneamente il

concetto di relazione d'aiuto alle figure professionali che operano nel settore psicologico e il partner.

Perché si possa instaurare una relazione d'aiuto bisogna che chi avverte il disagio sia da un lato in grado di aprirsi con qualcuno e dall'altro di riconoscere di aver bisogno di aiuto.

Delle due azioni la prima è sicuramente quella più familiare, la più naturale e condivisa dalla maggior parte del campione.

Infatti sostengono che è fondamentale poter esternare il proprio stato di disagio a qualcuno, sfogarsi, che magari non risolve ma aiuta moltissimo, aprirsi a qualcuno è considerata una specie di messa a terra, un modo per chiarirsi le idee:

“Allora aprirsi in senso stretto secondo me è essenziale...sicuramente aprirsi aiuta se non altro perché nel chiarire le cose nel cercare di spiegarle in modo dignitoso a qualcuno le si spiega per primi a se stessi”; “non è curativa ma sicuramente aiuta”; “questo sì...tenere dentro penso che sia la cosa peggiore”; “fondamentale...è il primo passo verso la guarigione”; “Si può attenuare...il fatto psicologico sai di condividere il dolore...condividere il dolore è già metà dolore”.

Accettare di aver bisogno di aiuto sta un “gradino” di consapevolezza più in alto. Richiede la abilità di mettere a fuoco un proprio problema, quello di esperire un disagio, e l'incapacità di venirne fuori da soli e quindi il bisogno di farsi aiutare:

“Fondamentale...se non lo capisci non serve a niente farsi aiutare”; “certamente siamo sordi all'aiuto se non lo vogliamo”; “questa forse è la cosa più difficile per chi ha un problema di quel genere...però sicuramente aiuta tantissimo”; “secondo me è già un gran passo avanti riconoscere di avere bisogno di aiuto...prendi coscienza della situazione”; “l'accettazione...la consapevolezza di avere bisogno di aiuto è il 90% fatto”; “cioè secondo me è proprio la prima fase il primo passo da fare se non c'è quello secondo me non si può aiutare comunque una persona”.

RIVOLGERSI AD UN PROFESSIONISTA

Ma allora quali problemi potrebbero indurre a rivolgersi ad un esperto? La risposta del campione fornisce un quadro che ruota attorno, da un lato al rapporto con se stessi (io e la percezione di me stesso):

“Un'insicurezza tua per quello che fai...magari se non ti senti realizzato...in tutto...in campo lavorativo...amoroso”; “essere insoddisfatto della vita”; “sentire che la vita tutti i giorni è uguale non ti offre nulla...cioè la delusione totale su se stessi e sul mondo intero...”.

Dall'altro e soprattutto alle difficoltà relazionali “con gli altri” (la famiglia, i colleghi, il partner, gli amici), si parla di: abbandono, separazione, e tutti quegli eventi che segnano negativamente la vita di un individuo in connessione agli altri:

“Se una persona ha una famiglia può avere problemi in famiglia...se un ragazzo è giovane può avere dei problemi riguardo allo stare a contatto con la gente...problemi sentimentali”; “Non lo so potrebbe essere qualcosa che impaccia profondamente la sua vita relazionale...che gli causa problemi nel lavoro...nella sfera affettiva...nei rapporti con gli altri...problematiche a sfondo sessuale piuttosto che a sfondo relazionale...non so una gelosia eccessiva...incapacità di stare con gli altri”; “per esempio i disagi familiari perché magari hai alle spalle una famiglia non felice con dei problemi...disagio tuo personale perché non ti senti accettato per vari motivi o...sofferenza a livello affettivo”; “le cose più tipiche sono gli abbandoni in tutte le forme...abbandono sentimentale...la morte di qualcuno...la separazione”; “direi problemi di separazione...problemi di comunicazione e di relazione”.

Nell'ottica di indicare i problemi che potrebbero indurre a rivolgersi ad uno psicologo o psichiatra, vengono anche citati termini, usati molto frequentemente per definire situazioni di disagio entrati ormai a far parte del linguaggio comune (grazie anche ai mass media), tal volta in assenza di una esatta conoscenza del loro significato in campo scientifico, i termini sono: depressione, ansia e ossessioni:

“Problemi depressivi derivanti da relazioni anche d'amore di coppia difficili...stati depressivi derivanti dal lavoro o da stress di ogni genere”; “problemi come depressione e schizofrenia...quantomeno la depressione perché è la più conosciuta mediaticamente”; “soffrire che ne so di ansia di depressione”; “delle forti depressioni”; “possono essere dei malumori psicologici...una semplice depressione se poi viene riconosciuta come depressione o meno e anche quelli che possono essere disagi alimentari”; “soffrire che ne so di ansia di depressio-”.

ne”; “stati di ansia”; “problemi...mah...non mi viene in mente niente...depressione...la prima cosa che mi viene in mente è la depressione direi che in questo periodo...nella società penso che sia la cosa più ricorrente”; “secondo me sono anche quelle persone che si sentono perseguitate...che magari hanno ossessioni che sono un po’ maniacali le persone che si lavano le mani 20.000 volte al giorno”.

L'IMMAGINE DELLA PSICOLOGIA

Abbiamo chiesto ai soggetti che cosa a loro giudizio ha in mente la gente quando pensa alla psicologia. Le risposte ruotano attorno al concetto di diffidenza. Pensano che ci sia molta ignoranza (nel senso proprio di non sapere che cos'è) che si traduce il più delle volte in un pregiudizio negativo, oppure in scetticismo. Insomma la psicologia sembra spaventare poiché nell'immaginario del campione avere a che fare con questa disciplina significa sotto sotto sospettare di essere “matti”.

La psicologia è qualcosa che si occupa di ciò che in qualche modo devia dal normale, è qualcosa che intrude nella tua vita o più precisamente nella tua mente e ti “strizza-il-cervello”.

La psicologia ha a che fare con l'occulto che non si capisce bene e da cui comunque, in fondo è meglio stare alla larga. Insomma: che la psicologia si occupasse pure dei pazzi e stia lontana dalla gente normale!

“Riguardo alla psicologia...l'opinione della gente riguardo ai dottori oppure ai pazienti è che uno è mezzo matto...il rapporto con la psicologia è sempre un po’...occulto”; “può essere di diffidenza o di distacco”; “c'è molta diffidenza e anche molta paura...molta paura secondo me di capitare con persone che possano invece che aiutarti complicarti le cose...insomma è un terreno molto pericoloso quello della psicologia”; “ma vedendo anche un po’ l'ambiente della scuola in cui insegno i genitori eccetera...c'è anche molto sospetto...non c'è spesso la percezione che si tratti di relazione d'aiuto...spesso per esempio i genitori credono che inviare i loro figli dallo psicologo significhi ammettere la loro problematicità o addirittura la loro diversità rispetto alla media...quindi credo che questo atteggiamento sia piuttosto diffuso”; “vedo che quando ne hanno bisogno la rivalutano...se non ne hanno bisogno c'è quella ironia che pervade la categoria...strizzacervelli e via dicendo”; “penso che non sia ancora valutata nella maniera giusta...non credo che sia una scienza ancora...non credo che sia come la medicina”; “secondo me c'è ancora molta igno-

ranza...nel senso di non conoscenza...ci sono pregiudizi e scetticismo”.

Qualcuno apre però uno spiraglio alla psicologia dicendo che qualche passo avanti verso l'integrazione e accettazione della psicologia da parte dell'opinione pubblica comincia a intravedersi:

“Io ho visto che c'è un avvicinamento alla psicologia...forse prima era un argomento più tabù”; “io credo che ci sia stata un'evoluzione che adesso la gente capisca di più...fino a diciamo trenta quarant'anni fa era giudicato un po’ come quando uno ha bisogno del manicomio”; “Secondo me affascina un po’ tutti la psicologia”; “secondo me è più positiva che negativa”; “mi sembra che la gente ci creda...penso che abbia abbastanza fiducia perché pensa di sentirsi dire determinate cose”.

I soggetti cercano di spiegare quali sono secondo loro le motivazioni delle riserve alla psicologia agite dal vasto pubblico. Queste andrebbero ricondotte ad una generale e istintiva paura per le cose non note, in un'equazione del tipo: non conosco quindi potrebbe essere dannoso ergo temo perciò evito.

Inoltre vi è un vissuto un po’ magico del fatto psicologico, ovvero lo psicologo è colui che ti legge nel pensiero, che sa chi sei da come ti muovi e allora potrebbe anche capire cose tu intime “inconfessabili” o delle quali si ha pudore. Ed ecco che sembra strano aprire in proprio mondo interno ad un estraneo, visto che quando se ne sente il bisogno come abbiamo visto si cerca una persona vicina, intima alla quale confessare le proprie sofferenze. Tutto questo crea confusione e una certa ambivalenza nella gente rispetto alla psicologia:

“Le riserve derivano anche dal fatto di tirare fuori delle cose personali a una terza persona che in qualche modo potrebbe giudicare...le paure derivano da questo”; “l'insicurezza della persona di poter parlare dei suoi problemi...io penso che si faccia fatica a esprimere a una persona estranea i propri problemi”; “sulla diffidenza incide il livello culturale...sull'apertura incide il livello di disagio”; “è diafana come pratica forse...tuttora è considerata ancora una non scienza”; “secondo me il punto è che la gente è ancora ancorata a concetti posticci e del tutto semplicistici...per cui tutto ciò che eventualmente si sottrae...a questa vaga etichetta diventa qualcosa di cui si ha paura...quindi lo psicologo è lo strizzacervelli...”; “la non conoscenza...direi”; “non so cattiva informazione oppure la gente non si rende conto che uno psicologo non è che

cura solo i pazzi...anche parlare già quello è un aiuto”;“la gente comunque è spaventata dall'ignoto”.

Un dato interessante è che il campione reputa, forse un po' proiettivamente, che l'opinione pubblica sia diffidente per quanto riguarda la psicologia; mentre si esprime a favore di questa per quanto riguarda se stessi, dimostrando anche un interesse ad approfondirne e svilupparne la conoscenza.

E ancora afferma, che in caso di necessità non avrebbe timore di rivolgersi a uno psicologo:

“Riguardo la psicologia penso che sia una disciplina estremamente interessante...penso che ognuno di noi dovrebbe praticare in qualche modo della terapia psicologica”;“io sono d'accordo...di andare se ho bisogno dallo psicologo”;“è ovviamente utile...necessaria in certe situazioni con limiti e pregi...usarla ma non abusarne”;“la psicologia è un campo che mi interessa e se dovessi mai avere problemi non avrei dubbi sull'andare da uno psicologo”;“posso dire che io ho avuto esperienza da uno psicoterapeuta...quindi penso che quando uno ne ha bisogno può essere un grande aiuto...può essere anche in sostituzione degli psicofarmaci...quindi ne penso bene”;“penso che possa essere un mezzo per riuscire a capire dei problemi che ci sono senza appunto dover per forza temere di avere delle patologie”;“sì io considero la psicologia una disciplina umana di altissima dignità”;“devo dire che sono interessato...nel mio piccolo ogni tanto leggo delle cose”.

Alcuni tra i soggetti dichiarano infatti con tranquillità di essere andati dallo psicologo almeno una volta o in generale di avere esperienza in questo campo:

“Una figura nella mia vita di psicologo l'ho avuta”;“io ho avuto esperienza da uno psicoanalista e ritengo che possa essere sicuramente un sostegno per affrontare alcuni tipi di disagi”.

Risulta essere fondamentale una collaborazione stretta tra il medico e lo psicologo. Nella visione dei rispondenti infatti non si può scindere il problema fisico da quello psichico:

“Positiva...perché si può avere un quadro generale della persona completo”;“possono arrivare a collaborare e forse sarebbe necessario...soprattutto perché quando una persona ha un disagio fisico ha bisogno anche di un supporto psicologico forse”;“molto

spesso i medici hanno bisogno degli psicologi perché sono molto carenti nell'aspetto relazionale con i pazienti secondo me”;“abbastanza felicemente...tutti e due devono essere a un grado di intelligenza e di comprensione e di accettazione un po' vivace perché ci si ferma al medicamento alla chirurgia...le malattie non sono solo psichiche e non sono solo organiche...difficile interessante e molto utile”;“la vedo bene perché sicuramente ci sono dei casi in cui i problemi psicologici si ripercuotono anche a livello fisico”;“dovrebbero essere professioni strettamente correlate”;“direi che la vedo bene...perché a volte i medici peccano su certe cose...magari tendono a curare la malattia così com'è...la manifestazione della malattia...invece magari ha delle origini che sono profonde per cui lo psicologo potrebbe essere sicuramente di supporto”;“la vedo positiva perché lo psicologo mette la sua parte di studio della mente...e poi il medico in base a quello...sai poi le malattie psichiche si riflettono sul fisico”;“un ruolo fondamentale perché il medico ha bisogno di...cioè il paziente ha bisogno di stare bene prima di testa...secondo me molte malattie sono legate all'aspetto psicologico”.

PSICOLOGIA PUBBLICA E PRIVATA

Parlando di disagio e di relazione d'aiuto si è approdati alle strutture e figure professionali alle quali potersi rivolgere.

L'argomento relativo alla differenza tra ente pubblico ed ente privato nell'ambito sanitario disorienta il campione: alcuni ritengono di non avere abbastanza esperienza per rispondere, altri sostengono che non ve ne siano e che la capacità e la competenza dei singoli professionisti non dipendano dalla loro appartenenza a una struttura pubblica piuttosto che a una privata.

Coloro che sostengono la tesi che vi siano differenze queste sono di solito a favore dell'ambito privato, per quanto riguarda i ristretti tempi di attesa e la maggior attenzione posta al paziente rispetto all'ambito pubblico. La nota dolente sono però i costi che nelle strutture pubbliche sono certamente contenuti mentre in quelle private sono sensibilmente più alti. Ma ecco cosa ne pensano i soggetti:

“Si va a colpi di fortuna...io penso che ci siano medici bravi nella struttura pubblica e medici bravi nella struttura privata...si tratta di sapere l'indirizzo giusto”;“per me la differenza la fanno le persone”;“non ho esperienza sufficiente per dirlo perché sto fortunatamente godendo di buona salute e non ho mai toccato con mano”;“non so non credo

di avere una grande esperienza”; “purtroppo sì e ovviamente in quelli privati sei più seguito”; “Ci sono le differenze che ci sono tra qualsiasi ente pubblico e privato della sanità...costi tempi professionalità”; “forse nella possibilità d'accesso”; “una differenza dal punto di vista economico”; “ma io mi rivolgerei a un istituto privato”; “in caso di bisogno...forse immagino a struttura privata”; “se avessi i soldi in quelli privati di sicuro...io ho fatto esperienza perché ho fatto volontariato in ospedale e ho visto che per esempio la sensibilità degli infermieri diminuisce”; “potendo al privato per non subire lungaggini e le burocrazie dell'ente pubblico”; “enti privati se fossero meno cari...diciamo che negli enti privati stanno più dietro al paziente”; “io tendo a rivolgermi agli enti pubblici dove spero di trovare ciò di cui ho bisogno”; “Ma io sicuramente all'ente pubblico”; “Io penso che se uno fa bene il suo lavoro lo fa bene sia come pubblico che come privato”.

Possiamo perciò ritenere che all'occorrenza una parte del campione si rivolgerebbe ad una struttura pubblica poiché i costi sono bassi e sono fiduciosi di trovare professionisti seri; una parte si rivolgerebbe al privato perché i tempi di attesa sarebbero minimi e l'attenzione alla propria persona alta.

C'è ancora chi a priori non sa dove orientare la propria scelta e allora dichiara che si affiderebbe a un buon consiglio da parte di una persona fidata e/o esperta:

“Ma non lo so...contano anche un po' le conoscenze le esperienze familiari” “Io penso che andrei per vie di conoscenze...”. “Ma probabilmente cercherei la persona giusta che sia in un istituto pubblico oppure privato...chiederei a una persona che mi sapesse dare un po' di sicurezza”.

L'IMMAGINE DEL COUNSELING

Se fin qui, tra i soggetti potenziali fruitori di servizi psicologici, c'è chi ha già chiesto aiuto ad uno specialista in un momento di disagio esistenziale, chi ammette che lo farebbe se ne avesse bisogno e chi invece ne prende le distanze risolvendo la questione con amici e parenti, e se la gran parte delle persone ha un'idea circa la psicologia, possiamo dire che sull'argomento counseling la questione è assai diversa.

Risulta che la netta maggioranza del campione, indipendentemente da età e titolo di studio, possiede una scarsa conoscenza del counseling. I soggetti che affermano di conoscerlo o di averlo già sentito

nominare si trova in difficoltà quando deve descrivere che cosa il counseling è.

In linea generale, il counseling viene definito come uno strumento di supporto alla persona, più “leggero” di una psicoterapia:

“Conosco il termine ma non so cosa sia”; “Counseling sì...molto vagamente...direi a spanne che è un'analisi un pochino più leggera”; “ho la sensazione di conoscerlo come una sorta di...versione light della psicologia...quindi un'attività un po' più leggera...non in caso grave...un po' di supporto”; “per quello che so io è un supporto psicologico su un problema specifico”; “immagino che sia un'attività di appoggio psicologico in situazioni di disagio”; “sotto questa forma no...però so che ci sono...rapporti di tipo meno vincolanti formalizzati e impegnativi dell'analisi che si definiscono terapie di sostegno che possono essere molto utili laddove i casi di disagio non siano particolarmente gravi”.

Nonostante le idee poco chiare rispetto al counseling i soggetti hanno del counseling un'immagine positiva.

Molti di essi infatti affermano che, in caso di necessità, il counseling potrebbe suscitare un certo appealing, soprattutto dopo la descrizione letta dal ricercatore che abbiamo riportato nella metodologia.

Ecco, dalla viva voce del campione, cosa pensano di questa forma di intervento psicologico:

“Sì a livello iniziale...la prima...fase di individuazione del disagio”; “per come l'hai descritto adesso l'unico periodo in cui mi sono fatto aiutare non era altro che questo...quindi sicuramente sì”; “in caso di necessità sì”; “sì soprattutto non avendone mai sentito parlare è una cosa che potrebbe interessarmi”; “quantomeno per esserne informato”; “mi orienterei anch'io se fossi della tua età verso il counseling...è una cosa più ragionata più dolce più graduale”; “sì in caso di necessità sì...penso che in caso di necessità uno cerchi di guardare quello che più gli può andare bene”; “ma certo se è una cosa breve che però raggiunge effetti validi senz'altro”; “sì se è una soluzione più breve”.

Portando il discorso sull'impatto che il diffondersi di questo tipo di intervento potrebbe avere sulla gente, si nota come vi sia una grande differenza rispetto alla domanda speculare effettuata in merito alla psicologia. Se la psicologia, secondo il parere del campione, suscita nella gente principalmente resistenze e sentimenti negativi, il counseling potrebbe

secondo molti, ricevere un'accoglienza favorevole da parte della collettività, salvo una buona informazione sulla materia:

“Se presentato bene potrebbe avere un bell'impatto”; “penso che possa avere un impatto positivo dopo che la gente è stata educata in proposito...può essere positivo dopo che c'è stata un'formativa precisa”; “sarebbe una cosa nuova...una terminologia nuova...penso che la gente potrebbe avere un'opinione positiva se ben informato”; “io credo che ci sia un minimo di evoluzione mentale...forse la gente lo accetta...bisogna capirlo però”; “si tratta di comunicare che cosa significhi...cosa sia”; “forse se la gente comprendesse cosa fa potrebbe essere utile”.

In base alle risposte si evince che gli aspetti del counseling che attirano maggiormente sono i tempi più ristretti, l'idea che si concentri sul qui e ora e che sia meno intrusivo di una psicoterapia; quasi un buon consiglio per come l'hanno inteso alcuni:

“se ti aiuta a risolvere dei problemi quotidiani ben venga”; “ma non so...io ti ripeto non ne ho mai sentito parlare però forse una cosa che ti dà risultati un po' più immediati piuttosto che pensare di fare 10 anni di terapia magari può interessare”; “io penso positivo perché in effetti a volte un buon consiglio o essere indirizzati su una decisione può essere utile a prescindere da un rapporto di tipo terapeutico come la psicoanalisi”; “penso positivamente perché penso che ci siano tanti momenti di disagio anche specifico per cui ci vorrebbe un supporto”; “credo che per alcune persone possa essere positivo perché magari uno non deve essere costretto a raccontare periodi della propria vita che non vuole tirar fuori...cose di cui si vergogna...in questo momento soffro per questa cosa aiutami su questo...magari non aiuta completamente...però mi risolve il problema”.

È da sottolineare che, come espresso da più persone, l'avvicinamento da parte del largo pubblico, alla psicologia potrebbe avvenire proprio grazie proprio al counseling: come se il counseling fosse un ponte (che fa meno paura) tra l'individuo e la psicologia:

“In alcuni casi potrebbe creare ulteriore curiosità...tanti sono curiosi rispetto a questa materia...la psicologia conoscere se stessi in profondità e quindi probabilmente il fatto di divulgare questa nuova tecnica potrebbe far avvicinare altre perso-

ne”; “potrebbe...anche essere una svolta verso un'altra strada della psicologia...potrebbe attirare anche più persone...magari vedono sotto un altro aspetto lo psicologo”; “potrebbe vedere lo psicologo più come una figura naturale...invece che nel suo classico ufficio sulla poltrona...penso che possa aiutare le persone ad avvicinarsi di più”; “perché non viene più vista come malattia mentale e quindi potrebbe essere una cosa che aiuta la gente ad avvicinarsi”; “si può aiutare sicuramente per piccoli problemi o comunque ad avvicinarsi”; “positivo perché magari viene vissuto meno come un accettare una propria devianza o una propria problematicità paurosa ma semplicemente come consigli di qualcuno che ti può aiutare”; “in confronto al counseling c'è un'idea che può essere sicuramente più preoccupante...andare dallo psicologo si pensa che sia una cosa più drammatica...ma sicuramente più chiara...il counseling è quasi sconosciuto come approccio”; “forse magari chiamandolo counseling spaventa meno della psicologia”.

Alcuni considerano, pur ammettendo che il counseling può davvero divenire un ammortizzatore tra individuo e lo “Psi” nelle sue varie declinazioni, che il fatto di aprirsi a nuove conoscenze e l'idea di sperimentare in generale appartengono ad un modo di fare molto personale, dettato dall'esperienza, dalla cultura e dal modo di ciascuno di dialogare con il mondo:

“Anche lì è soggettivo...dipende da come ognuno è cresciuto in che ambito...com'è la situazione familiare...come sono gli amici il lavoro”; “dipende dall'apertura mentale della gente”; “io trovo che chi sia predisposto ad accettare determinate cose possa accoglierle entusiasticamente o al contrario...no”; “ma io credo che tanti secondo il livello di cultura e di intelligenza”; “ma io penso che ci siano persone predisposte ad accettare una forma simile...però poi non so quanto effettivamente lo vogliano per un motivo oppure per...insomma quanto lo vogliano per un motivo valido collegato al problema oppure per un po' di fashion”; “sicuramente in alcune realtà può essere ben colta e apprezzata...in altre meno”.

L'impiego del counseling nei vari ambiti della nostra società ottiene l'approvazione della maggior parte dei soggetti. Alcuni di essi articolano la risposta nel tentativo di fornire una chiarificazione relativa al proprio consenso.

All'interno di quest'ultimo gruppo si possono identificare tre diverse considerazioni: l'intervento

di counseling è considerato meno gravoso per il suo approccio più lieve al problema; è un aiuto per affrontare e superare le difficoltà insite nella nostra società; è un buon supporto, ma non esclusivo, in quanto l'individuo deve prima di tutto contare sulle proprie forze.

Ecco la viva voce del campione:

“Direi di sì... ah bello... una struttura di appoggio se vogliamo un po' più superficiale rispetto a una psicoanalisi che però per vie traverse può migliorare... può essere anche giusto perché magari uno non tutti hanno la possibilità oltre che la voglia di andare avanti per anni a curarsi mentre la persona media che ha problemi può trovare... un aiuto”; “utile... sì credo che qualsiasi cosa possa avvicinare la gente alla psicologia in maniera abbastanza soft sia utile a risolvere i problemi dei pregiudizi e dei luoghi comuni”; “certo anche perché non c'è un servizio che si occupa di tutto”; “sì secondo me sì perché siamo una società di gente sfruttata”; “penso di sì... con l'evoluzione della nostra società in cui tutti dipendono dagli altri e nessuno dipende da se stesso”; “penso che potrebbe essere utile perché no... ad avvicinarsi a riconoscere i problemi”; “Sì... può aiutare ma è bene che le persone a certi problemi arrivino facendo uno sforzo anche personale... cioè non in modo esclusivo però può essere un buon supporto”; “per migliorare sì però io sono convinto che bisognerebbe avere più forza di volontà per risolvere ognuno... se io ho un problema... non so al lavoro cerco di risolverlo... prima di andare a chiedere consiglio a qualcun altro e quindi sì può servire”.

Analizzando l'ultima domanda si nota che i campi che necessitano di intervento sono quelli più legati alla vita quotidiana e che costituiscono le fondamenta del benessere dell'individuo: in generale i rapporti interpersonali e più nello specifico la famiglia, la scuola, il lavoro, il rapporto di coppia.

Nella scala dei valori segue la sanità, focalizzando l'aiuto al malato terminale e alla sua famiglia come l'obiettivo più urgente:

“la famiglia e i figli nel rapporto con i genitori... è la cosa fondamentale... se uno ha bisogno la maggior parte delle volte riguarda la famiglia”; “sulla famiglia sulla famiglia in generale”; “sicuramente la famiglia... io metterei al primo posto la famiglia... e poi le aziende... anche la scuola... diciamo che sono le tre cose che individuo che hanno più bisogno”; “la famiglia... la scuola... i rapporti interpersonali perché vedo tutta la gente molto chiusa non esistono più i rapporti interpersonali”; “per chi

ha grossi problemi di famiglia... per la famiglia potrebbe fare molto... perché ultimamente ci sono sempre più famiglie disastrose”; “penso nel rapporto genitori e figli... rapporto perché no anche può darsi marito e moglie in ambito familiare coniugale o anche rapporti difficili di un insegnante con la propria classe o rapporti che qualcuno nel lavoro possa avere con altri... tensioni sul posto di lavoro”; “penso nelle relazioni interpersonali... per esempio problemi di famiglia figlio genitore... soprattutto problemi interpersonali magari dove non c'è tanta comunicazione molti discorsi vengono accantonati”; “penso in ambito scolastico forse perché quando si è un po' più adulti si ha più esperienza e voglia di affrontare in modo diverso le cose... lo vedo più per gli adolescenti”; “nel settore aziendale sicuramente... per la coppia pure... nella scuola anche quantomeno come primo approccio”; “in ambito lavorativo... genitori con i figli che non hanno più polso rigore... cioè si fanno proprio scavalcare e anche in ambito della coppia dove magari c'è gente che si sposa e dopo due mesi si divide”; “gli ospedali sicuramente... stare tanto in ospedale ti porta ad avere bisogno di aiuto... le famiglie è chiaro che sono i posti dove rovine di più... e a scuola”; “nelle famiglie sicuro... poi nell'ambito lavorativo e negli ospedali perché ogni volta che c'è il malato terminale bisogna assistere la famiglia... il malato stesso”; “sicuramente quello ospedaliero... quello che dicevo prima delle persone che sono ricoverate soprattutto per le malattie terminali... ma anche per un supporto ai parenti”.

Conclusioni

Il tema qui affrontato con gli strumenti della ricerca qualitativa merita certo di essere approfondito anche con tante indagini ulteriori. I dati che proponiamo in questa sede possono tuttavia rappresentare, pur con tutti i loro limiti, un buon punto di partenza per una riflessione sul counseling, e un'adeguata strategia d'azione, sulla pratica psicologica d'oggi in Italia.

Come si è potuto notare le risposte del campione sottolineano la centralità delle relazioni interpersonali rispetto alla loro vita. Gli affetti profondi e la relazione con gli altri sono elementi di stabilizzazione e sostegno ma sono anche gli ambiti che, proprio perché importanti, possono diventare in alcuni momenti della vita fonte di problematicità esistenziale.

Ed è soprattutto in questi frangenti che gli individui auspicano interventi chiarificatori e di supporto.

Sicuramente la Psicologia viene considerata sempre di più uno strumento a cui ricorrere in caso di difficoltà. E' da sottolineare però che nonostante l'occhio, tutto sommato benevolo, con il quale il campione guarda alla disciplina, essa non si è ancora completamente affrancata dall'alone di mistero e sospetto misto a timore ancora aleggiante nella mente delle persone.

I soggetti infatti (anche cercando di interpretare il vissuto del largo pubblico) non considerano ancora la Psicologia una cosa "del tutto normale" ovvero un rimedio come un altro da utilizzare con naturalezza nel momento del bisogno.

Se in caso di disagio fisico appare ovvio recarsi da un medico e farsi vedere non vale altrettanto nel caso dello psicologo se sopraggiunge un disagio esistenziale.

La Psicologia è ancora per molti quella materia che si occupa di follia o nella migliori delle ipotesi, le persone che vi si appellano sono in qualche senso più "deboli" rispetto alla media della gente (normale) tanto da non riuscire a superare da soli i problemi dello spirito.

Da questo punto di vista la disciplina psicologica deve fare ancora molta strada per farsi conoscere e accettare dall'opinione pubblica.

In questa chiave l'anello mancante per congiungere pubblico e Psicologia potrebbe essere offerto dal counseling.

Questa pratica infatti, pur essendo praticamente ignota nei suoi aspetti particolari, suscita comunque una certa simpatia presso il campione. Ciò che maggiormente cattura e affascina sono alcuni aspetti imputati al counseling: la brevità del lavoro; la possibilità di ottenere risultati rapidi; l'essere un trattamento *lieve, soft*.

Il counseling è considerato un intervento più leggero se paragonato all'immagine della tradizionale psicoterapia: considerata una faccenda molto lunga (e quindi anche molto onerosa), molto in profondità (e il correlato timore di scovare un qualche lato oscuro con cui fare i conti) e i cui risultati daranno i suoi benefici (forse) frutti a lungo termine (e quindi fino ad allora si ha il dubbio se funzioni oppure no).

Il sostegno psicologico attuato attraverso il counseling nella mente dei soggetti appare quindi un buon compromesso tra il bisogno di ricevere un aiuto dalla psicologia e un intervento snello, diretto alla risoluzione di problemi specifici, limitato nel tempo (nel "breve" tempo) la cui efficacia la si testa velocemente.

Sembra che il counseling spaventi meno. Per questo, potenzialmente più vicino alla gente, ovvero più alla portata di tutti.

I risultati della ricerca sembrano suggerire che almeno alcuni, prima di rivolgersi ad uno psicoterapeuta o ad uno psichiatra, prenderebbero in considerazione il rapporto con un counselor per superare difficoltà che da soli non sono in grado di sciogliere.

In questa ottica il problema maggiore rilevato dalle persone è la difficoltà a reperire informazioni utili per orientarsi nella scelta, ovvero le domande che gli utenti potenziali si pongono sono: "come accedo a un intervento di questo tipo?; Dove lo trovo?; A chi mi rivolgo? Come faccio? Quali sono le differenze tra counseling e psicoterapia? Quando orientarsi verso l'uno e quando verso l'altra? Come faccio a farmi un'idea?".

Insomma la comunicazione sembra attualmente essere il maggiore ostacolo a far coincidere la domanda d'aiuto con l'offerta del sostegno.

Comunque, e per concludere: si può affermare che la presenza del counselor (o simile) rappresenta ormai una presenza relativamente accettata nel panorama culturale e professionale contemporaneo anche in Italia.

Riferimenti bibliografici

- Betz, N.E., Fitzgerald, L.F. (1993). Individuality and diversity: Theory and research in counseling psychology. *Annual Review of Psychology*, 44(1), 343-381.
- Borgen, F.H. (1984). Counseling psychology. *Annual Review of Psychology*, 35, 579-604.
- Brown, S.D., Lent, R.W. (2000) editors. *Handbook of counseling psychology, 3Th edition*. New York: Wiley.
- Cardano, M. (2003). *Tecniche di ricerca qualitativa: Percorsi di ricerca nelle scienze sociali*. Roma: Carocci.
- Cicognani, E. (2002). *Psicologia sociale e ricerca qualitativa*. Roma: Carocci.
- Corey, G. (1995). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Pacific Grove: Brooks Cole.
- Dixon, D.N., Vrchopoulos, S., Burton, J. (1997). Public image of counseling psychology: What introductory textbooks say, *The Counseling Psychologist*, 25(4), 674-682.
- Gelso, J., Fretz, R. (2000). *Counseling psychology, 2nd edition*. Belmont CA: Wadsworth.
- Mazzara, B.M. (2002) a cura. *Metodi qualitativi in psicologia sociale: Prospettive teoriche e strumenti operativi*. Roma: Carocci.
- Murstein, B.I., Fontaine, P.A. (1993). The public's knowledge about psychologists and other mental health professionals. *American Psychologist*, 48(7), 839-845.
- Perussia, F., Viano, R. (2006). Psicologi: Tra professione, scienza e pratica quotidiana. In: Moderato, P.,

- Rovetto, F., a cura, *Psicologo: Verso la professione; Terza Edizione*. Milano: McGraw Hill Italia, 3-33.
- Psychology Today (2004). *Therapy in America survey*. Washington DC, Harris Interactive.
- Richardson, J. (1996) editor. *Handbook of qualitative research methods for psychology and the social sciences*. New York: Wiley.
- Ricolfi, L. (1997) a cura. *La ricerca qualitativa*. Roma: La Nuova Italia Scientifica.
- Strong, S.R., Hendel, D.D., Bratton, J.C. (1971). College students' views of campus help-givers: Counselors, advisers, and psychiatrists, *Journal of Counseling Psychology*, 18(2), 234-238.
- Tinsley, H.E.A., Workman, K.R., Kass, R.A. (1980). Factor analysis of the domain of client expectancies about counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 27(6), 561-570.
- Todd, J., Bohart, A.C. (1999). *Foundations of clinical and counseling psychology*. New York: Longman.