

GENITORI EFFICACI
EDUCARE FIGLI RESPONSABILI

DI THOMAS GORDON
(ED. LA MERIDIANA, 1994)

Recensione di Mara Predicatori

Efficace: Agg. (lat. *Efficax*). Di persona che riesce a ottenere gli effetti che desidera.

Genitori efficaci. Educare figli responsabili di Thomas Gordon, psicologo clinico di scuola umanistica, presenta un sistema completo, teorico e pratico insieme, per imparare a gestire problemi e conflitti in ambito familiare. Nato dalla rielaborazione delle esperienze educative avviate dall'autore negli Stati Uniti già negli anni Settanta con i corsi P.E.T. (*Parent Effectiveness Training*), il libro intende proporre un metodo che, attraverso le pratiche educative del rispetto, dell'ascolto e della collaborazione nella soluzione di conflitti e problemi, consenta alla famiglia di divenire un creativo spazio di democrazia basato sul profondo rispetto dell'essere umano e delle sue capacità d'autorealizzazione. Essere un genitore efficace vuol dire, dunque, nella prospettiva della psicologia umanistica di cui Gordon si fa portatore, acquisire una serie di tecniche e modalità relazionali tali da garantire la crescita dell'autonomia e autodeterminazione del proprio figlio.

Scritto con estrema semplicità e ricco d'esempi pratici che permettono di entrare effettivamente nel vivo dell'"essere" e "fare" i genitori, il libro consiglia di abbandonare i modelli educativi tradizionali, incentrati su un presunto diritto/dovere ad utilizzare il "potere genitoriale", per acquisire un nuovo modello di comportamento che fa proprie le tecniche operative dei consulenti e terapeuti professionisti. Tradizionalmente, infatti, i genitori per educare i loro figli sono abituati a pensare in termini di perdita o vincita oscillando tra una prassi educativa di potere (vince il genitore) ed una più indulgente (vince il figlio). Sia che il genitore s'imponga in modo autoritario, sia che adotti la classica formula del *laissez faire*, per Gordon si preclude la possibilità di condurre un positivo dialogo con i propri ragazzi e di aiutarli effettivamente a superare problemi emotivi o comportamenti disadattati. Un approccio educativo autoritario, infatti, al più li

forzerà ad assumere i comportamenti prescritti, ma probabilmente non li influenzerà profondamente impedendo la necessaria e proficua assimilazione di una lezione di vita. Soprattutto nell'età adolescenziale, un "regime" molto normativo potrebbe sortire atteggiamenti d'insubordinazione e ribellione o promuovere un comportamento sottomesso, timoroso e nervoso che tenderà a ridurre le competenze sociali del futuro adulto. Una modalità permissiva che porta sistematicamente il genitore a cedere alla pressione del figlio, invece, condurrà il ragazzo fondamentalmente all'egoismo e all'egocentrismo, ritardando notevolmente il suo processo di crescita e d'assunzione di responsabilità. Entrambe questi modi, seppur di segno opposto, sono dunque diseducativi poiché, invece che rafforzare la capacità d'autorealizzazione e responsabilizzazione proprie d'ogni individuo, pongono il ragazzo in una posizione *down* rispetto la quale il genitore può esercitare un assoluto potere di controllo, giudizio e determinazione. Nella disanima delle modi impiegati dai genitori per rivolgersi ai propri figli, l'autore individua per l'esattezza 12 *risposte distruttive* sistematicamente utilizzate da loro e che veicolano indiscriminatamente messaggi sostanzialmente negativi. Ovvero:

- 1) dare ordini, comandare;
- 2) mettere in guardia, minacciare;
- 3) esortare, moralizzare;
- 4) consigliare, suggerire;
- 5) insegnare, persuadere;
- 6) giudicare criticare, opporsi, biasimare;
- 7) elogiare, assecondare;
- 8) etichettare, ridicolizzare, umiliare;
- 9) interpretare diagnosticare, analizzare;
- 10) rassicurare, consolare;
- 11) inquisire, indagare;
- 12) minimizzare, distrarre, cambiare argomento.

Questi tipi di risposte, come sarà facilmente deducibile semplicemente assumendo che qualcuno indirizzi a noi frasi di quel tenore ("Secondo me dovresti...", "Vai immediatamente...", "E' perché tu così proietti...", "Devi capire che...", ecc.) possono comunicare al figlio che i suoi sentimenti o bisogni non sono considerati importanti; possono suscitare in lui sensi di colpa o d'inadeguatezza, una riduzione dell'autostima, o scatenare risentimento e rabbia; potrebbero indurlo a mettersi sulla difensiva, ad

interrompere la comunicazione rendendo vana qualsiasi forma di collaborazione, a ritirarsi in un'introversione assoluta o ad essere servile e adulante dipendendo totalmente dalle direttive del genitore. Per Gordon allora, occorre modificare l'approccio, uscire dalla logica del "perdi o vinci" e assumere quella del "io vinco e tu vinci"; apprendere ad usare *risposte terapeutiche*, ovvero ad impiegare una prassi comunicativa ben più efficace che si avvalga degli strumenti fondamentali che la psicologia e le scienze umane hanno messo a nostra disposizione.

Il presupposto per l'instaurarsi di un rapporto genitori/figlio positivo, esattamente come nei rapporti di aiuto di tipo terapeutico, dovrebbe essere allora l'abbandono da parte del genitore-consulente di un orientamento direttivo e valutativo a favore piuttosto di un contatto e "un legame caratterizzato da calore umano, interesse, rispondenza, grado d'attaccamento emotivo chiaramente e precisamente delimitato"¹. Una *comunicazione* non direttiva e *accettante*, insomma, che offrendo comprensione, rispetto e calore conduca il figlio-cliente ad una sorta di alleanza terapeutica², presupposto fondamentale per una significativa "crescita" della relazione.

La comprensione empatica dell'altro, ovvero la "capacità di identificarsi con l'altro e vedere il mondo dal suo punto di vista mantenendo la consapevolezza della propria identità"³, diviene allora la chiave di volta di una *comunicazione efficace* fondata fundamentalmente più che sulla capacità oratoria, sulle fondamentali capacità di ascolto e osservazione dell'altro. Saper ascoltare l'altro, comprenderlo, aiutarlo a meglio farsi intendere, sono le abilità che tenta di insegnare Gordon per formare genitori efficaci. L'autore delinea e descrive con profusione d'esempi un insieme di tecniche di ascolto che noi qui elencheremo con il contributo di altri testi di più stretta pertinenza disciplinare al *counseling*.

Una delle modalità di ascolto più facilmente collegabili al senso comune del verbo "ascoltare", che nel linguaggio quotidiano indica una attività circoscritta all'udito, è senz'altro quella dell'**ascolto passivo**. Nell'ascolto passivo fundamentalmente ci si astiene dal parlare non senza comunicare all'altro il piacere di ascoltare quanto egli sta dicendo con un sorriso, uno sguardo, o quelli che Egan definisce "incoraggiamenti minimali"⁴ come mormorii (es. "mh-mmh") e gesti non verbali (es. annuire con la testa). Importantissimo nell'ascolto passivo è, dunque, il contatto visivo e l'uso del

¹ Di Fabio A., *Counseling, dalla teoria all'applicazione*, Giunti, Firenze, 2001, p. 127.

² Cfr. Meier S.T., Davis S. R., *Guida al counseling in 40 regole fondamentali cosa fare e non fare per costruire un buon rapporto d'aiuto*, Franco Angeli, Milano, 2003

³ E. Cheli, *Ascoltarsi, comprendersi*, dispense per il Master in Comunicazione e relazioni interpersonali.

⁴ Cfr. nota n.2 pag. 20

linguaggio del corpo, in particolar modo ha grande rilevanza, per esprimere interesse e reazioni emotive, la mimica facciale. Questa modalità d'ascolto consente al figlio di esprimere le sue sensazioni, le sue emozioni in un clima d'accettazione, che predispone alla crescita e al cambiamento. Un altro tipo di ascolto è associato a frasi-invito, del tipo: "capisco", "davvero?", "ma guarda ...". Nella comunicazione questi sono come dei segnali di via libera che invitano a parlare, a raccontare. Ma il piacere di ascoltare può essere espresso anche in modo verbale con un "raccontami com'è andata", "parla pure, ti sto ascoltando", "dimmi cosa pensi di questa cosa", ecc. E' un modo un po' più direttivo, ma comunque esprime rispetto e considerazione. Se un ragazzo si sente libero di esprimersi (e non giudicato, rimproverato, consigliato, minacciato e via dicendo) riesce a parlare di sé, dei suoi errori, cerca di capirne le cause ed a volte trova anche le soluzioni. E' da evidenziare in ogni caso che solitamente in ambito terapeutico è sconsigliato fare un eccessivo ricorso alle domande⁵. Anche se possono essere un'utile guida per orientare il discorso dell'altro e aumentarne la chiarezza, esse possono mettere l'altro sulla difensiva o orientare troppo la sua libera espressione bloccando l'effluvio della confidenza. Nel caso si ritenga opportuno farne uso, è raccomandabile *evitare domande chiuse* che vincolano ad una risposta circostanziata e *preferirgli domande aperte* che non hanno risposta diretta, ma richiedono piuttosto che l'interlocutore le sviluppi, le elabori, le completi. Nella pratica dell'ascolto è inoltre basilare soffermarsi sugli aspetti non verbali della comunicazione (CNV) che possono tradire contenuti emotivi non esplicitati verbalmente. Ciò che insegna puntualmente a fare Gordon è, infatti, di non fissare l'attenzione solo sul contenuto intellettuale della comunicazione, ma piuttosto sui sentimenti ed esperienze presenti, sia rispetto ai sentimenti ovvi ed espliciti, sia rispetto ai sentimenti ed esperienze solo accennati e non evidenti. Occorre cioè decifrare i sentimenti nascosti. Le pieghe in cui si nasconde il senso emozionale della comunicazione sono solitamente quelle del corpo e della mimica. Fondamentale è osservare i canali non verbali come l'espressione facciale, la gestualità, la cinesica e prestare particolare attenzione agli aspetti paralinguistici della comunicazione come il

⁵ Sull'uso delle domande cfr. Castelli S., *La mediazione*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1996 pp. 73-76 in cui si parla dell'arte di porre le domande (come, quando e di che tipo) operando una precisa distinzione tra: *domande dirette* (domande specificatamente orientate a raccogliere informazioni sull'argomento specifico del conflitto), *domande chiuse* (domande che impongono risposte nette di conferma o disconferma), *domande aperte* (che prevedono un'ampia possibilità di risposte con grande libertà), *domande di ritorno* (rispondere ad una domanda con un'altra domanda per capire dove veramente la prima richiesta voleva arrivare), *domande guidate* (formulate in modo tale da contenere già implicitamente la risposta), *domande a spirale* (orientate a far convergere le risposte verso il punto nodale).

tono e la ritmica dell'eloquio ecc.⁶ Parallelamente all'ascolto più ricettivo ma fondamentalmente passivo appena descritto, Gordon introdurre il genitore anche ad una modalità di ascolto ben più partecipata dando consigli sull'uso dell'ascolto attivo.

Nel concetto d'**ascolto attivo** rientrano tutte quelle strategie che permettono di migliorare il contatto con l'altro e di ottenere da lui/lei ulteriori informazioni per meglio comprenderlo. Fondamentale a tal scopo è la capacità di reformulare con altre parole ciò che l'altro, in questo caso il figlio, ha inteso dire parafrasando letteralmente il contenuto della comunicazione⁷. Questo consente al genitore:

- 1) di dimostrare al figlio di averlo ascoltato attentamente;
- 2) di cercare un feedback sul proprio livello di comprensione del ragazzo.

Ma soprattutto per Gordon è opportuno che il genitore rifletta i sentimenti del figlio, in altre parole traduca verbalmente il contenuto emozionale e sentimentale implicito nella comunicazione del ragazzo. Questo:

- 1) promuove all'interno della relazione l'empatia e l'intimità;
- 2) rende il figlio più ricettivo poiché si rende conto che dall'altra parte vi è un genitore che accetta il proprio stato d'animo;
- 3) alimenta la fiducia reciproca.

E' necessario dire che nell'attuare la tecnica della riformulazione e della "riflessione" è bene utilizzare sempre:

- 1) messaggi in prima persona (es. "*Mi* sembra che tu sia molto arrabbiato");
- 2) la formula dubitativa (es. "*mi sembra* che tu sia molto arrabbiato")

che rilancia all'altro la palla permettendogli di confermare o disconfermare quanto è stato dedotto dall'ascoltatore e quindi di approfondire ulteriormente le implicazioni del proprio discorso. Talvolta, invece, sarà utile da parte del genitore riassumere quanto è emerso all'interno di una conversazione individuando pochi punti o temi su cui concentrare le osservazioni nel seguito dell'interazione. A tal fine può essere opportuno

⁶ Cfr. Occhini L. & Raffagline R., *Il corpo e l'altro, Imparare la comunicazione non verbale*, Guerini Studio, Milano 2000.

⁷ Vi sono diversi tipi di riformulazione ognuna con una sua specifica funzione all'interno di una seduta di counseling: le risposte-eco in cui il counselor si limita a ripetere le ultime parole del soggetto; la riformulazione riflessa, in cui il counselor utilizza parole proprie per riformulare quello che l'altro ha detto; la riformulazione riassunta in cui si offre una sintesi di quanto è stato esplicitato. Vi sono inoltre delle modalità di riformulazione correttive che servono al counselor per meglio indirizzare il cliente alla presa d'atto di quanto sta affermando e dell'energia che vi impone. Tra queste: la riformulazione sottolineatura con cui il counselor ripropone con le stesse parole e con enfasi un'asserzione del cliente avvertita come particolarmente importante; la riformulazione rovesciamento figura-sfondo: il counselor rovescia un'affermazione del cliente facendo vedere come vi sia qualcosa di latente non esplicitato in ciò che narra; la riformulazione critica con cui il counselor invita l'altro a verificare la validità della sua affermazione; la riformulazione-chiarificazione, il counselor evidenzia e rimanda al soggetto il senso delle sue parole.

anche realizzare degli schemi esemplificativi che consentano una visualizzazione più chiara e chiarificatrice di quanto si è andato delineando. Una modalità di conversazione con i figli basata sull'ascolto attivo li aiuta a prendere coscienza dei loro sentimenti, a temere molto meno le emozioni negative. L'ascolto attivo promuove l'intimità tra genitori e figli e rende il figlio più ricettivo rispetto alle idee e opinioni dei genitori. Inoltre, con esso si facilita nel figlio il processo autonomo di soluzione dei problemi incoraggiandolo a pensare con la propria testa, a fare una propria diagnosi del problema, a scoprire le proprie soluzioni. Un tale approccio alla comunicazione risulta, infatti, particolarmente utile nel caso in cui la conversazione prenda le mosse da una **situazione di conflitto**. Piuttosto che radicarsi sulla propria posizione, e testardamente tentare di imporre al figlio la propria prospettiva e soluzione (salvo poi magari ripiegare in un classico "fai come ti pare"), il Metodo III di G. suggerisce di utilizzare proprio l'ascolto attivo allo scopo di creare uno spazio di condivisione in cui far germinare nuove e creative soluzioni attraverso il confronto e la cooperazione tra *pari*. Purtroppo, tradizionalmente, c'è l'abitudine a pensare che in un contenzioso la vittoria possa essere perseguita solo a danno dell'altro per l'implicito assunto del "ciò che io vinco, tu perdi", secondo quello che la teoria dei giochi⁸ definisce un *gioco a somma zero*. Anche all'interno della famiglia tende a dominare questa logica e per questo solitamente si parla o di un genitore perdente o di un figlio perdente. Nel caso in cui sia il genitore a riportare il successo, Gordon parla di Metodo I facendo esplicito riferimento a modalità educative autoritarie; nel caso in cui a spuntarla sia spesso il figlio, l'autore parla invece di Metodo II riassumendo così sinteticamente un approccio educativo indulgente. Evidentemente, sotto gli auspici di questi sistemi, ad innescarsi sono delle dinamiche di potere fortemente corrosive che portano inevitabilmente figli e genitori ad occupare campi avversi da cui ognuno è legittimato a lottare strenuamente per affermare il proprio diritto alla vittoria. Per uscire dall'*impasse* di una dinamica di potere distruttiva, per Gordon è necessario passare alla classica terza via, adottare un Metodo III: un metodo in cui i conflitti siano risolti senza vincitori né perdenti secondo la logica dei *giochi a somma positiva*. Il metodo III consiste, infatti, nel trovare delle soluzioni attraverso un

⁸ La teoria dei giochi venne formulata intorno agli anni '40 da Von Neumann e Morgenster e sviluppata in seguito da altri autori tra cui Howard (1971). Già dopo il 1944, anno della pubblicazione di *Theory of Games and Economic Behavior* di John von Neumann e Oskar Morgenstern, la teoria dei giochi acquista lo stato di disciplina autonoma, a cavallo tra economia e matematica. Quest'opera e alcuni importanti contributi degli anni immediatamente successivi mostrarono le potenzialità della teoria dei giochi come metodologia generale per l'analisi delle *interazioni sociali* e fecero intravedere la possibilità di rivoluzionare il modo di costruire la teoria economica e gli studi sulle dinamiche conflittuali e la loro possibile risoluzione pacifica. Per un approfondimento cfr. Cheli E. (a cura di), *La comunicazione come antidoto ai conflitti*, Punto di Fuga editore, Cagliari, 2003

accordo bilaterale cui entrambe i litiganti hanno contribuito attivamente secondo un principio di partecipazione paritaria. L'autore insegna ancora una volta ai genitori delle tecniche tipiche del consulente-mediatore.

Il metodo III altro non è, infatti, che l'applicazione domestica delle strategie di *problem solving* che il mediatore utilizza nel proprio studio. Il genitore dovrà come il consulente intavolare una comunicazione positiva con il figlio, secondo le tecniche sopra riportate, e condurre se stesso e l'altro a negoziare una soluzione che soddisfi i bisogni di entrambi. Partendo dal presupposto che il figlio ha una sua saggezza e una sua responsabilità nella riuscita della soluzione del problema, lo s'inviterà a formulare ipotesi di soluzione e ad impegnarsi nel limite delle proprie possibilità a prestare fede agli impegni assunti. Il ragazzo, sentendo di collaborare effettivamente alla formulazione della soluzione, si sentirà maggiormente investito dalla responsabilità di dargli un buon esito e sarà fortemente motivato a trovare soluzioni creative ed efficaci ai problemi. Legittimato dalla fiducia del genitore, s'impegnerà poi in seguito a mantener fede a quanto da lui stesso promosso. La prassi operativa di questa modalità di risoluzione dei problemi e di approccio al cambiamento si articola in 6 fasi che fanno da specchio alle fasi fondamentali di un colloquio di counseling⁹:

- 1) identificare e definire il conflitto;
- 2) fare emergere tutte le soluzioni possibili;
- 3) valutare le soluzioni emerse;
- 4) scegliere la soluzione migliore;
- 5) programmare e attuare la soluzione;
- 6) verificare i risultati.

Qualche analogia potremmo rinvenire con teoria della pratica di cambiamento promosso da Watzlawick e più in generale dalla Scuola di Palo Alto intorno alla metà degli anni Sessanta. Questo autore infatti sottolinea la necessità di passare attraverso 4 fasi fondamentali nella definizione di una nuova soluzione ai problemi, sostanzialmente affini alla procedura descritta da Gordon. Watzlawick si differenzia però nel ritenere fondamentale un'analisi delle soluzioni precedentemente tentate poiché, proprio nei mancati buoni risultati delle soluzioni provate, si può rinvenire il motivo dell'esacerbazione del problema e formulare soluzioni creative che impongano, se necessario, un cambiamento effettivo (cambiamento₂) e non un cambiamento

⁹ cfr. nota n. 1, pp. 198-206

superficiale dove solo apparentemente le cose sono diverse ma di fatto rimangono inalterate (cambiamento₁)¹⁰.

Quello che preme qui sottolineare, non è tanto operare una distinzione tra le diverse impostazioni metodologiche e teoriche al *problem solving*, quanto piuttosto mettere in luce che impostare un dialogo genitori/figlio del tipo descritto sopra, implica l'assunzione e assimilazione da parte del genitore delle strategie e dell'etica propria del *counselor*. Per Reddy, infatti, il *counseling* risulta "un insieme di tecniche, abilità e atteggiamenti per aiutare le persone a gestire i loro problemi utilizzando le loro risorse personali"¹¹. Fare *counseling*, quindi, non significa come sembrerebbe implicito nell'etimo della parola dare consigli e direttive, quanto piuttosto aiutare la persona a comprendere la sua situazione e a gestire il problema prendendo da sola e pienamente le responsabilità delle scelte eventuali. Il compito fondamentale del *counselor*, e che per Godon dovrebbe essere lo stesso dei genitori, è dunque quello di diventare dei catalizzatori dello sviluppo del ragazzo: di promuovere lo sviluppo maturo e congruo delle potenzialità dell'individuo attraverso un atteggiamento accettante e democratico. Al bravo genitore, esattamente come al bravo *counselor*, sarà richiesto quindi come abilità fondamentali l'empatia, la congruenza, l'accettazione positiva ed incondizionata e la loro comunicazione al figlio-cliente. Questi requisiti sono ritenuti non solo necessari, ma anche sufficiente se adeguatamente comunicati poiché "il fattore fondamentale del processo di aiuto è ravvisato nella relazione che si instaura tra counselor e cliente [tra genitore e figlio] e nell'operazione di comprensione/chiarificazione che il colloquio tecnico determina e che consente al soggetto [figlio] di aumentare il suo grado di consapevolezza e conseguentemente la possibilità di gestione della problematica"¹².

E' opportuno porre l'accento, in conclusione, che all'impiego delle tecniche e abilità sopra riportate, non deve sottintendere uno scopo biecamente manipolativo. Con

¹⁰ cfr. Watzlawick P., Weakland J.H., Fisch R., *Change, sulla formazione e la soluzione dei problemi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma, 1974. Testo in cui viene delineata una vera e propria teoria del cambiamento, *Change* presenta una disanima sia delle modalità di cambiamento spontaneo che delle possibilità di un cambiamento provocato operando appunto una precisa distinzione tra un cambiamento di primo livello e di secondo. Più precisamente con cambiamento di primo livello W. intende un cambiamento basato sul senso comune e che solitamente tende a non risolvere mai del tutto il problema e semmai talvolta ad esacerbarlo (es. insistere e sforzarsi in modo abnorme per ottenere qualcosa che si è impossibilitati ad ottenere). Un cambiamento di secondo livello invece, è un mutamento che avviene in modo solitamente paradossale e sconcertante, che ci fa saltare fuori dalla logica costrittiva stessa che ha imposto il problema. Un cambiamento di secondo livello si verifica solitamente quando si osserva in modo nuovo la situazione. Collocando la problematica su un piano diverso attraverso un processo di "ristrutturazione", con tutta probabilità l'individuo ri-leggerà la soluzione arrivando a soluzioni del tutto alternative sciogliendo sovente il nodo che lo bloccava ad una prassi ossessiva e ripetitiva senza efficacia.

¹¹ Cfr. nota n. 1. p.159

¹² *Ibidem* p. 161.

l'aggettivo "efficace" Gordon non intende solleticare le velleità di un genitore che si aspetta di persuadere occultamente il proprio figlio a fare ciò che si aspetta e desidera da lui, quanto piuttosto invitarlo ad una comunicazione e ad un rapporto positivi che ne permettano il libero sviluppo, l'acquisizione di indipendenza e responsabilità. E' quindi fondamentale che il genitore non assuma la veste dello "specializzato" in ascolto empatico o nell'esperto nella negoziazione in caso di conflitto. Egli *effettivamente* dovrà aprire un dialogo con il figlio, dovrà saperlo ascoltare, capire, sciogliersi dal giudizio; *effettivamente* dovrà rimettere in discussione le proprie posizioni, mettere in gioco le sue reali sensazioni ed emozioni senza dissimulare con intento manipolativo e strumentale accettazione e comprensione. Vi deve essere cioè una puntuale **congruenza** tra ciò che egli fa e dice e ciò che egli è e sente in quel momento. Il piano del discorso passa dunque dal "saper fare" al "saper essere" del genitore, dalla sua competenza comunicativa al suo reale atteggiamento. Il bersaglio educativo cui deve sottendere la mira di un genitore strategicamente orientato ad un'educazione né autoritaria né permissiva è, lo ripetiamo ancora una volta, quello di formare una persona capace di gestire con le proprie risorse personali i problemi cui va incontro nella vita quotidiana, assumendosi la responsabilità delle proprie scelte e della propria condotta. Un'educazione ad essere persone, e non semplicemente e riduttivamente ad essere figli supinamente asserviti ai propri genitori.

BIBLIOGRAFIA

- Castelli S., *La mediazione*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1996;
- Cheli E. (a cura di), *La comunicazione come antidoto ai conflitti*, Punto di Fuga editore, Cagliari, 2003;
- Cheli E., *Ascoltarsi, comprendersi*, dispense per il Master in Comunicazione e relazioni interpersonali;
- Di Fabio A., *Counseling, dalla teoria all'applicazione*, Giunti, Firenze, 2001;
- Meier S.T., Davis S. R., *Guida al counseling in 40 regole fondamentali cosa fare e non fare per costruire un buon rapporto d'aiuto*, Franco Angeli, Milano, 2003;
- Occhini L. & Raffaglini R., *Il corpo e l'altro, Imparare la comunicazione non verbale*, Guerini Studio, Milano 2000;
- Watzlawick P., Weakland J.H., Fisch R., *Change, sulla formazione e la soluzione dei problemi*, Casa Editrice Astrolabio, Roma, 1974;