

# L'accoglienza nella relazione d'aiuto

Tesi di Diploma

Alessandro Massari

Relatore

Giorgio Lavelli

IPSO 16  
ANNO 2016

# Indice

<b>Indice</b>	<b>1</b>
<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
Perché l'accoglienza nella relazione d'aiuto?	3
Accogliere come?	3
<b>La relazione d'aiuto</b>	<b>3</b>
I confini tra le professioni	5
Il volontariato nella relazione d'aiuto	5
La forza del legame nella relazione d'aiuto	6
<b>Accogliere</b>	<b>7</b>
Accogliere come relazione umana	8
Accogliere con l'ascolto	9
Accogliere con la parola	11
Accogliere con il corpo	12
L'ascolto Profondo	13
Accogliere con la spiritualità	14
La spiritualità e il corpo	15
Accogliere con l'espressività	16
<b>Conclusioni</b>	<b>16</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>18</b>

*“Il principio su cui si basa la bioenergetica è quello della simultanea dualità e unità della personalità umana. L'uomo è un pensatore creativo e un animale che sente - ed è solo un uomo o una donna. È una mente razionale e un corpo non razionale - ed è solo un organismo vivente. Deve vivere contemporaneamente su tutti i livelli, e non è compito facile. Per essere un individuo integrato deve essere identificato con il proprio corpo e con la propria parola. Diciamo che un uomo vale quanto la sua parola. E con rispetto che diciamo di un uomo che è di parola. Per raggiungere questa integrazione occorre cominciare con l'essere il corpo - tu sei il tuo corpo. Ma le cose non finiscono qui. Bisogna finire con l'essere la parola - tu sei la tua parola. Ma la parola deve venire dal cuore.”*

Alexander Lowen - Bioenergetica - 1975

## **Introduzione**

Durante gli anni che mi hanno visto iniziare il percorso formativo di counselor, in seguito lasciare il lavoro che ho amato vent'anni per dedicarmi finalmente a me stesso, ho visto il mio corpo trasformarsi giorno dopo giorno, ottenere numerosi benefici sul piano del benessere psicofisico. Guardando indietro, sento l'efficacia del percorso intrapreso, indispensabile per poter operare come facilitatore nelle relazioni d'aiuto e non mi sarei mai aspettato mi avrebbe portato un cambiamento così radicale.

Pensavo semplicemente di iscrivermi a una scuola per imparare un mestiere, invece ho dovuto iniziare a fare i conti con la mia coscienza, mettere in discussione l'universo di certezze su cui si fondava la mia vita. Ho capito quasi subito che il percorso intrapreso mi avrebbe portato verso una professione basata sull'essere e non sul fare, che per essere d'aiuto avrei dovuto innanzitutto ascoltarmi profondamente, stare con quello che c'è dentro di me, non giudicare me stesso per non giudicare gli altri. Mi sto ancora chiedendo dove abbia trovato il coraggio per fare tutto questo. Vedo in me una determinazione che non ho mai riconosciuto ma forse ho da sempre. Cercando di stare con questa mia inaspettata qualità. Guardo avanti con fiducia, sapendo bene che il cammino non ha un fine ma è il fine.

## **Perché l'accoglienza nella relazione d'aiuto?**

La relazione d'aiuto è il contesto in cui ho scelto di indagare l'accoglienza. L'accoglienza è un tema universale, si presta ad innumerevoli osservazioni sempre legittime. Inoltre è il punto di partenza per qualsiasi genere di relazione: l'accoglienza è il momento in cui si instaura la fiducia e si gettano le basi per proseguire la relazione. Non è scontato che la relazione prosegua ma, se l'accoglienza è stata efficace, allora porterà comunque benefici positivi sia al facilitatore sia al cliente. Non è un processo che si esaurisce, muta semmai ma l'altro va sempre accolto.

## **Accogliere come?**

Accogliere con l'ascolto, le parole, il corpo, la spiritualità e l'espressività. Quattro aree di relazione che percorrono innumerevoli approcci. Ogni facilitatore nella relazione d'aiuto segue la modalità più adatta a se stesso, alla sua formazione, all'ambiente in cui opera e in parte anche in funzione dell'altro da accogliere. Solo in parte perché il nostro limite è il primo da rispettare, se perdiamo noi stessi non siamo più in grado di essere d'aiuto. Sarà quindi nostra responsabilità stare in un terreno che ci è familiare e ci fa sentire al meglio nella relazione con l'altro.

## **La relazione d'aiuto**

Viviamo in un periodo di grandi trasformazioni. Cambiamenti nell'economia portano a trasformazioni sociali, nascono nuovi problemi e si affermano nuove professioni che solo

pochi decenni fa non esistevano. Il tentativo è quello di avere soluzioni più attuali. Professionisti specializzati in grado di rispondere meglio alle aspettative del cliente. Anche in Italia da un po' di anni abbiamo una norma che organizza le libere professioni; la legge n. 4/2013 disciplina le professioni non organizzate in ordini e collegi, professioni che impiegano milioni di persone nel nostro paese. Dal 1999 esiste un'associazione, il CoLAP (Coordinamento Libere Associazioni Professionali) che coordina più di 200 associazioni di professionisti. Tra le tante tipologie di professioni rappresentate nel CoLAP troviamo Archeologi, Traduttori, Tributaristi, Periti assicurativi. Professioni quindi che hanno una lunga storia ma che fino all'arrivo della legge 4/2013 lavoravano in un contesto normativo poco definito e certamente sfavorevole ai consumatori.

Analizzando più nel dettaglio la relazione d'aiuto si resta stupiti del vasto numero di professioni che ne fanno parte. Ci sono counselor, coach, mediatori familiari, psicomotricisti, arteterapeuti, musicoterapeuti, educatori, massaggiatori, logopedisti, osteopati. Tracciarne dei confini netti renderebbe l'analisi parziale e schematica. Il tipo di professione ne definisce il setting, l'insieme di regole che struttura una professione e la distingue dalle altre.

Esiste un'associazione, il CIPRA, che si propone come Coordinamento nazionale per le associazioni e singoli professionisti che operano nel campo della relazione d'aiuto. Nel suo manifesto viene data una definizione della relazione d'aiuto molto semplice:

*“queste professioni hanno origini e impostazioni teoriche spesso differenti ma accomunate da un unico scopo: la promozione del benessere dei singoli, dei gruppi e delle comunità.” (1)*

Questa definizione mira ad includere professioni e favorire la sinergia tra professionisti per raggiungere il fine che la relazione d'aiuto si prefigge; la promozione del benessere. Ettore Perrella, psicoanalista, propone quest'altra definizione della relazione d'aiuto:

*“Le relazioni d'aiuto sono delle pratiche di sostegno e di articolazione della domanda e dei desideri fondamentali di individui o gruppi in particolari situazioni problematiche” (2)*

Partendo da quest'ultima definizione voglio ora spostare il punto dall'analisi della professione ai professionisti, meglio ancora, verso la relazione che nasce tra il facilitatore e il cliente. Lo spirito liberale sancito dalla legge 4/2013 non pone vincoli di accesso alle professioni, responsabilizza il professionista e tutela il cliente che a sua volta si prende la propria responsabilità affinché la relazione sia di suo interesse. Sempre Perrella riguardo la pratica della relazione d'aiuto sottolinea quanto solo in un secondo momento viene considerato l'aspetto scolastico, in primo piano vi è la relazione.

*“A praticare le relazioni d'aiuto s'impara in effetti in primo luogo praticandole; in secondo luogo accompagnando la pratica con lo studio e l'approfondimento della bibliografia – spesso vastissima – che riguarda ciascuna di esse; in terzo luogo sfuggendo alle trappole dello specialismo, per allargare la propria consapevolezza e sensibilità culturali a campi anche molto diversi: dalla clinica alla linguistica, dalla logica alla letteratura, dalla sociologia all'epistemologia.” (2)*

Nel terzo punto sopra descritto, Perrella pone l'attenzione alla molteplicità di declinazioni che la relazione d'aiuto può avere. Questo è un punto chiave; la relazione d'aiuto, essendo una relazione umana, non è per sua natura classificabile, vi saranno sempre peculiarità in ogni approccio che la distinguono, anche dalla scuola stessa da cui è nata. Per quest'ultimo

punto, la molteplicità di approcci della relazione d'aiuto, trovo efficace usare il concetto di "tipo di mediazione" di cui la relazione fa uso. Le scuole di formazione spesso usano questo termine per proporre il loro lavoro. Possiamo quindi vedere diverse tipologie di mediazione: a mediazione corporea, familiare, artistica, musicale, drammaturgica, dialogica, spirituale, empatica, transpersonale. Impossibile fare un elenco esaustivo. L'aiuto è il frutto di una relazione umana tra facilitatore e cliente e non la correzione di una patologia che il cliente porta.

## I confini tra le professioni

Per chiarire meglio cosa si intende per "Promozione del benessere", voglio portare l'attenzione su due significati diversi che ha la parola "Cura"; due significati che in inglese vengono espressi da due parole diverse "Care" e "Cure". Lo spiega molto bene lo psichiatra Tulio Carere Comes:

*"La lingua italiana utilizza una sola parola per denotare due aree ben distinte, per le quali la lingua inglese utilizza due parole diverse: cure e care. La cure è un trattamento di tipo medico, che consiste nel diagnosticare un disturbo e trattarlo con procedure di cui la ricerca empirica ha mostrato l'efficacia per il trattamento di quel disturbo. La care è una cura del sé, della persona, del soggetto o dell'anima, una pratica che è inseparabile dall'esistenza stessa dell'uomo, dalla nascita in avanti. L'essere umano non potrebbe sopravvivere senza cure materne e paterne, né potrebbe crescere culturalmente senza le cure di insegnanti, filosofi, sciamani, sacerdoti che provvedono al suo sviluppo sociale ed esistenziale. Tutto questo è care." (3)*

Una relazione d'aiuto si prende cura dell'altro, questo prendersi cura non ha nulla a che vedere con il curare ma con l'accudire, farsene carico con responsabilità. Per essere responsabili bisogna comunque definire i confini della relazione stessa. La "Cure" e la "Care" separano le professioni ordinistiche, ossia dove una legge dello stato ne definisce l'accesso e ne regola l'esercizio, dalle libere professioni non regolamentate. Un medico o uno psicologo ha quindi la possibilità di operare sia nell'area della "Cure" sia in quello della "Care". Un facilitatore che opera secondo la legge 4/2013 non ha possibilità di superare il confine stabilito dalla legge, si deve attenere ad una relazione che si prende cura dell'altro, in una relazione umana che è "Care". Lascio ai rappresentanti delle associazioni professionali e degli ordini e collegi la responsabilità di trovare una sinergia professionale, a favore di clienti e operatori. Vi sono professionisti di buona volontà in entrambi i settori che già collaborano con profitto. Gli strumenti, anche legislativi, per operare con coscienza già ci sono tutti.

## Il volontariato nella relazione d'aiuto

Abbiamo visto come il professionista della relazione d'aiuto possa agire sotto differenti quadri legislativi, professioni non organizzate e relativa legge 4/2013 da un lato, ordini professionali come medici e psicologi dall'altro. Quello della relazione d'aiuto non è però solo un lavoro svolto da professionisti, il volontariato gioca un ruolo importante sia nel numero di persone impiegate sia nella qualità degli interventi svolti.

I volontari della relazione d'aiuto si trovano per lo più a coordinare gruppi di Auto Mutuo Aiuto (AMA), nelle Help Line impegnati nell'ascolto al telefono, nei centri di assistenza e

primo soccorso e nella protezione civile. In questi contesti gli aspetti formativi sono tenuti in grande considerazione e i volontari ricevono istruzione e assistenza per arrivare ad essere autonomi nel ruolo che gli spetta.

Il Dipartimento di Sociologia dell'Università Cattolica di Milano ha condotto uno studio su queste nuove professioni. Questo studio ha portato alla pubblicazione di un libro dove vengono riportate interviste a diversi "Natural Helpers". Questi nuovi operatori chiamati "terapeuti scalzi", in analogia con certi movimenti monastici della Chiesa che operando in povertà di tecniche o semplicità di strumenti, esprimono un'inaspettata potenza e alimentano nuove speranze per una società migliore. Patrizia Cappelletti, sociologa è una delle curatrici del libro:

*"La letteratura anglosassone, alla ricerca di una collocazione teorica per questi profili estranei alle griglie classiche del sapere sociale, si è avvalsa del concetto di natural helper per identificare coloro che, a vario titolo e forma, si attivano quasi "naturalmente" a fronte del bisogno dell'Altro. [...] Nonostante l'evidente eterogeneità dei percorsi - vicende personali e familiari differenti, contesti di provenienza variegati, personalità diverse - queste persone risultano accomunate da un fatto: a un certo momento della loro esistenza, esse si sono sentite interpellate in qualche modo dal bisogno dell'Altro - familiare, amico, collega di lavoro, concittadino -, un bisogno che, come una domanda alla quale è stato impossibile sottrarsi, ha saputo attivare in loro una risposta." (4)*

Durante il percorso di studi, il futuro professionista incontra il momento del tirocinio che lo porta spesso in contatto con questo mondo fatto di associazioni e volontari nel quale può trovare tante di quelle qualità umane che possono dargli quella motivazione e spirito di sacrificio essenziali per chi vuole fare dell'aiuto una professione. Leggendo le interviste riportate nel libro Natural Helpers si trovano testimonianze importanti che rivelano come la relazione di aiuto sia prima una missione che un lavoro, magari un lavoro lo diventa ma le due cose sono indipendenti. Queste situazioni portano famigliari o amici ad attivarsi per far fronte ad un disagio.

Il contesto economico del terzo settore trova associazioni e volontari che operano in maniera sinergica con i professionisti della relazione d'aiuto. Un'alleanza importante e che dà valore a tutto il sistema d'impresa.

## **La forza del legame nella relazione d'aiuto**

Osservare la forza del legame in una relazione ci aiuta a definire il setting che la relazione d'aiuto determina. Il setting oltre ad essere un luogo dove la relazione avviene è anche quell'insieme di regole che caratterizzano la relazione. Nel setting è presente anche l'intento della relazione stessa, il prendersi cura dell'altro in senso umano. La psicoterapeuta Dela Ranci parla di Legame Debole nella relazione d'aiuto. In un articolo pubblicato per documentare il lavoro svolto nelle Unità Mobili finanziate dalla Regione Lombardia, un lavoro di strada faticoso, finalizzato a distribuire siringhe e profilattici, quali presidi di prevenzione anti HIV, Dela Ranci descrive così la relazione a legame debole:

*"Le relazioni in strada, incontri rapidi, banali, frammentari, discontinui, possono esemplificare questi scambi comunicativi che sottendono una "relazione a legame debole", (debole in quanto senza alcun patto terapeutico); in un setting incerto e impreciso; incontro occasionale, non richiesto, senza alcuna intenzionale domanda d'aiuto." (5)*

Vengono qui svelati i punti che portano una relazione d'aiuto a sviluppare un legame debole:

mancanza di un setting, mancanza di un calendario di incontri, mancanza di un contratto.

Nell'articolo citato, le unità mobili sono appunto libere di girare il territorio. Manca quindi un riferimento geografico che caratterizza la relazione ma oltre a questo mancano tutte quelle regole che si instaurano tra facilitatore e cliente, ad esempio un tempo dedicato all'incontro che in questo caso può durare pochi minuti come proseguire senza un limite imposto a priori.

Un altro ambito dove si instaurano relazioni a legame debole è quello delle Help Line, molto diffuse e utilizzate, hanno il vantaggio di poter essere usufruite con un anonimato anche fisico. L'operatore sia che svolga il suo compito come volontario oppure come professionista, non ha idea del tempo che impiegherà quella telefonata, non ha idea nemmeno se l'utente richiamerà, se ritroverà lui alla prossima chiamata oppure un suo collega. Viene qui messo in evidenza il secondo punto che caratterizza la relazione a legame debole, la mancanza di un calendario di incontri. Per mancanza di un contratto non si intende tanto un contratto firmato ma una intenzionalità da parte del cliente/utente di lavorare su un tema preciso. Il contratto tra facilitatore e cliente riprende la necessità di avere un setting e di avere degli appuntamenti precisi da rispettare, ma anche il fatto che ci si incontra per lavorare su un tema che il cliente sente come suo, che vuole indagare dentro di sé; il facilitatore è lì per aiutarlo in questo.

La relazione d'aiuto che nasce con un legame debole può essere vista come il primo passo per entrare in relazione con persone che per loro natura o per il contesto sociale in cui vivono non sono favorite ad iniziare altri percorsi. Anche la gratuità gioca un ruolo importante. Non sempre gli utenti di questi servizi sono in grado di pagare un intervento d'aiuto. Il legame debole quindi non viene visto come un diminutivo rispetto al legame forte ma è una tipologia di intervento precisa e ricercata.

Gestire relazioni a legame debole richiede una competenza specifica. Il facilitatore, sia volontario sia professionista, necessita di una preparazione specifica. Dobbiamo essere sempre adeguatamente formati prima di poter operare come facilitatori nelle relazioni d'aiuto. Il contesto sociale in cui si opera con questo tipo di legame richiede capacità di lavorare in rete, di creare opportunità che presuppongono una passione di fondo per quel tipo di disagio o quel territorio di riferimento. non è detto che una preparazione professionale dia a priori queste competenze. Per entrare in questo tipo di relazione è necessaria un'umiltà sincera.

## Accogliere

Il setting definisce la professione nella relazione d'aiuto, counseling, coaching, mediatori familiari, arteterapeuti, gruppi di auto mutuo aiuto. Professioni differenti che lavorano nello stesso ambito. Abbiamo anche visto come professionisti e volontari possano collaborare nei progetti, come il tipo di mediazione orienti ulteriormente il setting e definisca le modalità di intervento. Il counseling a mediazione corporea si svolge in modo molto diverso da un intervento di arteterapia ma sempre di relazione d'aiuto si parla. Infine abbiamo osservato come l'intensità del legame cambi in funzione del tipo di intervento. Nessuno stabilisce a priori quale approccio sia il più indicato. Per operare in questo settore ci vuole sempre il buon senso, ottima formazione e tanta passione.



Accogliere non è mai applicare una tecnica, accogliere è l'apertura di una fiducia totale e incondizionata che il facilitatore mette in campo come unico strumento operante nella relazione. Se il cliente riesce a cogliere questa apertura allora la relazione diventa generativa. Il setting specifico della relazione d'aiuto inizierà a scandire il ritmo degli incontri e ne delinea le regole di base. Il tipo di mediazione che caratterizza quella relazione diventerà protagonista, ma l'accoglienza ne sarà sempre il supporto, dal primo incontro fino alla conclusione del percorso. Se la fiducia di base che si instaura tra facilitatore e cliente è sincera, permetterà di superare anche i contrasti che si generano. Così la sociologa Patrizia Cappelletti parla dell'accoglienza:

*“Una relazione di aiuto risulta efficace, è generativa, se riesce a strutturarsi secondo il criterio dell'accoglienza. Solo se accolti, possiamo cambiare. L'accoglienza è però globale e personale, mai parziale. Impensabile, poi, subordinarla al cambiamento dell'altro. L'accoglienza si traduce in un prendersi cura che, proprio mentre cura l'altro, cura anche noi stessi.” (4)*

Esiste il rischio reale che tutte queste enunciazioni si rivelino deboli nel momento di passare all'azione. Il contesto che genera la relazione d'aiuto, come le Unità Mobili di strada per distribuire siringhe e profilattici, i sostegni ai senza fissa dimora, le associazioni che si prendono cura di persone maltrattate, sono solo alcuni dei tanti contesti dove il cliente che chiede aiuto porta un vissuto difficile da condividere. Ogni facilitatore ha le sue ferite, i propri punti deboli che intervengono nella relazione e ne influenzano il rapporto. Per cercare di garantire una buona qualità nella relazione, la motivazione individuale è essenziale ma deve sempre passare da una formazione di qualità, sia teorica sia pratica, oltre ad un tutoraggio iniziale seguito da una supervisione costante.

## **Accogliere come relazione umana**

Non è possibile fare dell'accoglienza una tecnica. In una società dove l'uomo sembra schiavo della tecnica, dove la tecnologia detta i ritmi della giornata, siamo vincolati ai mezzi di trasporto per arrivare al lavoro, ai mezzi di comunicazione per ottenere le informazioni che ci servono per lavorare. Spesso i lavori stessi sono dei presidi a impianti di lavoro automatizzati come le moderne industrie manifatturiere. In questo contesto è chiaro che la tecnica sia percepita come arida e non umana. Per chiarire questo punto scomodo Platone:

*“Il possesso di molte scienze, quando non è accompagnato dalla scienza di ciò che è meglio, poche volte è utile e il più delle volte danneggia. [...] Accade infatti che chi possiede molte conoscenze e ha particolare abilità in molte tecniche, se è privo di questa scienza, si fa trascinare di volta in volta da ciascuna delle altre e così finisce per trovarsi travolto dai flutti come chi solca il mare aperto senza pilota e con il rischio di non restare in vita per molto tempo” (6)*

La “scienza di ciò che è meglio” di Platone la traduco con il “buon senso”. L'accento quindi va messo non tanto sulla tecnica in sé ma sull'uso che se ne fa. Lo psichiatra Tulio Carere Comes si riferisce ai molteplici modelli e schemi di interpretazione che le innumerevoli scuole oggi ci propongono:

*“Le scuole di psicoterapia e di counseling offrono agli allievi una varietà di schemi interpretativi e operativi indubbiamente utili quando non diventano, come non di rado accade, mezzi di identificazione*

*e di potere. [...] Occorre invece imparare a usare bene schemi e modelli ma anche, dopo averli imparati, a prenderne le distanze, a dimenticarli, per cogliere tutto ciò che ogni esperienza ci porta di originale, senza ridurlo al già noto. [...] Non dobbiamo mai illuderci di avere raggiunto una perfetta obiettività, come se avessimo l'occhio di Dio" (3)*

Da una parte c'è la tecnica che da cibo alla ragione, dall'altra, l'intuizione che libera da preconcetti, che non fraziona il sistema cadendo in una comprensione parziale ma ne assapora la complessità, cerca soluzioni uniche e originali. A tutti gli effetti questo è l'approccio che arriva dalla filosofia fenomenologica di Husserl e Heidegger. La visione positivista vede un mondo dove tutto può essere teorizzato e calcolato e pure l'uomo ne è oggetto. All'inizio del XX secolo questa visione viene messa in crisi; dalle scienze esatte a quelle umane, la filosofia, la fisica e la matematica. In campo artistico nascono movimenti come l'espressionismo, il cubismo il surrealismo. L'artista è il soggetto prima ancora dell'opera che crea. Il mezzo artistico serve a esprimere sentimenti profondi dell'individuo più che la realtà che lo circonda. Viene rappresentata una realtà deformata dalle paure, dai desideri, dalle sensazioni, aspetti non razionali dell'esistenza umana. L'idea di base è che lo spirito umano non possa essere meccanizzato, ridotto entro leggi generali. In questo clima la fenomenologia porta il suo contributo. Furono gli psichiatri Karl Jaespers e Ludwig Binswanger a portare la prospettiva fenomenologica in campo psicologico. Successivamente la psicologia umanistica ne trova un terreno solido su cui posare il suo impianto, sostenuta anche dall'esistenzialismo e dal pragmatismo americano. Dal paradigma della psicologia umanista arrivano le opere di Carl Rogers, Eric Berne, Rollo May, Erich From. Questo paradigma è alla base della maggior parte delle relazioni d'aiuto. La non direttività, il rifiuto della diagnosi, il fondare la relazione sull'empatia, l'accettazione incondizionata e la congruenza ne sono alcune delle caratteristiche comuni. Rifiutare la diagnosi non vuol dire rinnegare la clinica, Rogers è stato un grande clinico e si è sempre impegnato perché il suo lavoro fosse obiettivo e verificabile, basandolo su dati osservati e raccolti con rigore scientifico. Il fine non è arrivare a leggi generali per inquadrare l'umano, bensì un approccio il più libero possibile da preconcetti, dove il cliente si possa esprimere sentendosi comodo e accettato integralmente. L'eclittismo tecnico che propongo non vuole quindi essere uno sterile e incompleto elenco di metodi. Il mio intento è di essere da stimolo a chi si occupa o si avvicina alla relazione d'aiuto, evitando identificazioni di scuola, senza perderne il fine ultimo che resta la relazione profonda con l'altro.

## Accogliere con l'ascolto

L'ascolto attivo viene spesso visto come la tecnica che sta alla base di tutto il counseling. Il lavoro di Carl Rogers ha influenzato tutte le tipologie (setting) delle relazioni d'aiuto. Non tutti i contesti della relazione d'aiuto sono favorevoli all'ascolto. La mancanza di un luogo riservato, l'indisponibilità della persona in difficoltà a raccontare il suo vissuto sono le due circostanze più comuni. Nel caso mancasse un luogo riservato si potrà sempre invitare il cliente a continuare in un altro posto ma se il cliente non fosse pronto o disponibile a condividere i propri sentimenti, allora una forzatura da parte del facilitatore non è mai una buona idea. Altri tipi di mediazione come l'uso del corpo o la mediazione espressiva, ad esempio tramite un disegno, possono essere utili per mantenere la relazione attiva, sempre che il cliente sia disponibile in questo senso.

Essere in relazione prevede il restare in ascolto, anche di un silenzio. Tra tutti i mediatori di una relazione il silenzio è il più difficile da ascoltare e da accogliere, non è mai simulabile in una scuola, solo la pratica ci può aiutare. Eugenio Borgna ha dedicato un capitolo al silenzio nel libro *Le emozioni Ferite*. Borgna ci ricorda che ogni parola nasce e muore nel silenzio, è impossibile da evitare.

*“Come è importante distinguere il silenzio, che riemerge in una paziente, o in un paziente, a causa della nostra incapacità ad ascoltare e a creare una relazione significativa, dal silenzio che ha in sé una scintilla, o almeno una goccia, di speranza che trascenda la tristezza e la malinconia, la nostalgia e la disperazione. In ogni caso, solo le parole scandite dal silenzio possono salvare un'esistenza che stia andando alla deriva; e non c'è psichiatria che possa fare a meno del linguaggio della parola e, anche, del linguaggio del silenzio: associandoli e distinguendoli nella loro funzione ermeneutica.” (7)*

Senza parola non si può essere facilitatori di nessun cambiamento; saper ascoltare il silenzio del cliente sarà spia del nostro grado di congruenza nella relazione. Essere in contatto con i propri sentimenti ed emozioni in modo autentico, senza finzione. Risulta quindi che se il silenzio del nostro cliente ci mette a disagio questa congruenza viene meno e così anche l'efficacia dell'intervento. La congruenza è una delle tre qualità essenziali perché una relazione d'aiuto possa portare ad un cambiamento. La seconda condizione è l'empatia. Rogers definisce l'empatia così

*“la capacità di immergersi nel mondo soggettivo altrui e di partecipare alla sua esperienza nella misura in cui la comunicazione lo permette. [...] Sentire il mondo più intimo dei valori personali del cliente come se fosse proprio, senza però mai perdere la qualità del come se, è empatia [...] questa è la condizione che ritengo essenziale per instaurare un rapporto produttivo” (8)*

Il facilitatore quindi mette nel campo della relazione la sua capacità di provare sentimenti. Non è quindi un ascolto solo cognitivo, è una risonanza tra mente e cuore. Molte persone si avvicinano alla relazione d'aiuto riconoscendo in se stessi questa qualità. Fare pratica aiuta a calibrare questa capacità, non cadere nel mare in tempesta delle emozioni del cliente, per non esserne travolto lui stesso, ma nemmeno restare lontano e “al sicuro” rispetto al dramma riportato. Capita che essere lì a soffrire con il nostro cliente sia l'unica cosa che possiamo fare in quel momento, e spesso si mostra come l'azione più efficace. Sarà il cliente che traendo nutrimento dalla relazione empatica, troverà lui stesso la forza per allontanarsi da quella situazione.

La terza condizione essenziale all'ascolto attivo è l'accettazione positiva incondizionata. Si riferisce alla capacità del facilitatore nell'accogliere il cliente, valorizzarlo, credere nelle sue potenzialità. Scrive così Rogers:

*“Un ulteriore problema è questo: posso accettare, dell'altra persona, ogni aspetto che egli mi presenta? Posso accettarlo così com'è? O lo accetto solo sotto condizione, approvando alcuni aspetti dei suoi sentimenti e disapprovando tacitamente o apertamente gli altri aspetti? Secondo la mia esperienza, se il mio atteggiamento è condizionato l'altro non cambia, né cresce, almeno in quegli aspetti che non riesco ad accettare completamente.” (8)*

L'accettazione dell'altro è la base di ogni relazione d'aiuto. La psicologia umanistica ha portato facilitatore e cliente sullo stesso piano e questo comporta che il cliente debba essere accettato incondizionatamente. Scrive Tullio Carere Comes:

*“se non c'è una base di accettazione incondizionata, mancano le condizioni per mettere l'altro (o noi stessi) di fronte alla realtà. Dobbiamo trattare l'altro come trattiamo noi stessi, è la regola aurea dell'etica” (3)*

Accettare non vuol dire di certo avallare il comportamento del cliente, che, per chi ad esempio sta in carcere, potrebbe anche essere una violazione del codice penale. Si accetta il cliente in quanto Uomo che cerca di evolversi. Ho collaborato con una Help Line che si occupa di disagio giovanile. Il corso di formazione iniziale prevede 10 incontri tematici su diverse tipologie di disagio. Dopo la formazione sull'orientamento sessuale degli adolescenti si raggiunge sempre il massimo numero di abbandono da parte degli aspiranti volontari. Si nota quindi come nell'accettazione vi sia anche una parte cognitiva che ci riguarda, su come vediamo il mondo.

Un facilitatore, grazie al suo percorso formativo, al tirocinio e alla continua supervisione durante l'attività professionale, si impegna a lavorare costantemente su congruenza, empatia e accettazione positiva incondizionata. Resta da ricordare che è necessario che queste tre qualità siano presenti, almeno in una minima parte, anche nel cliente. La loro completa mancanza potrebbe portare il cliente ad avere necessità di un sostegno che vada al di là del lavoro che un facilitatore può fare per favorire il benessere. Il rischio è quello di entrare nel campo del sostegno psicologico per poter poi affrontare il tema portato dal cliente. Questo sposterebbe l'intervento nel campo della professione medico/psicologica.

## **Accogliere con la parola**

L'ascolto resta la base di ogni relazione d'aiuto ma vi sono situazioni dove il cliente non viene con una richiesta in tal senso, ma in senso opposto. Una situazione di crisi porta spesso le persone a cercare soluzioni rapide, quando si accorgono di non sapere cosa fare, cercano nella relazione d'aiuto una competenza sul tema. Si aspetta un dialogo con una persona competente, che possa avere risposte, positive o negative non importa. In situazioni di questo tipo, molto frequenti in tutti i centri di ascolto che si occupano di disagio, accogliere con l'uso dell'empatia può essere visto come un modo per non rispondere alle domande. Di frequente, una volta ascoltate le domande e data una risposta diretta e competente, il facilitatore potrà virare la relazione sul piano dell'empatia, far sentire al cliente che c'è una apertura ad una relazione umana. Unire la fiducia che il cliente ci ha concesso per avergli mostrato la nostra competenza con l'empatia verso la situazione umana che sta vivendo, è molto efficace, tende a non far sentire solo il cliente, a vedere che gli aspetti tecnici non saranno un problema se quelli emotivi vengono riconosciuti. Ogni persona ha bisogno dei propri tempi per aprirsi. Il compito di un facilitatore è rispettare quei tempi.

Questo aspetto, aprire un dialogo, va analizzato con attenzione. La relazione d'aiuto non dovrebbe mai essere direttiva, l'idea è che il cliente trovi dentro di sé le risorse per affrontare il problema che porta, sarà così il cliente a trovare la risposta giusta per se, il facilitatore cerca appunto di facilitare questo processo. Per questo motivo l'ascolto attivo riduce al

minimo necessario gli interventi verbali del facilitatore. Si cerca così di evitare che la relazione si trasformi in un dialogo e scivoli nella dialettica.

La dialettica è la contrapposizione di due tesi. Se ad esempio, di fronte ad un cliente che riporta le proprie tesi critiche riguardo la società attuale, il facilitatore contrapponesse la sua visione ottimistica, in buona fede, con l'idea di riportare il cliente alle sue responsabilità e centratura su di sé, questo sarebbe percepito come non accogliente, viene facilmente liquidato con un *"fa presto lui a parlare, il problema ce l'ho io"*. In queste situazioni la dialettica va evitata, l'ascolto attivo resta l'approccio migliore, nella relazione d'aiuto il facilitatore non dovrà mai cercare lo spazio per esprimere se stesso se questo non è funzionale alla relazione. Esistono però contesti dove la dialettica non è evitabile. Quando un cliente cerca aiuto ma vuole dettare lui le condizioni e i termini dell'intervento, in questo caso il facilitatore ha il dovere di porre il limite, di ribadire le regole previste in quel tipo di sostegno. Talvolta il cliente accetta la tesi del facilitatore, altre volte no.

Esiste un altro modo di intendere un dialogo senza cadere nella dialettica: la dialogica. Per dialogica si intende un reciproco svelamento tra facilitatore e cliente senza il fine della persuasione, un confronto di posizioni diverse senza pregiudizi. Il dialogante cerca nel confronto lo specchio che lo aiuta a trovare nelle parole dell'altro quegli aspetti che ancora gli sfuggono, che lo possono fare evolvere.

## Accogliere con il corpo

La separazione tra mente e corpo nella nostra cultura ha radici lontane. La *res extensa* e *res cogitans* di Cartesio. La *res extensa* promuove un modello di indagine empirico, mentre la *res cogitans* vede un approccio di indagine teologico, all'epoca riservato alla chiesa. Nel XIX secolo la psichiatria seguirà la *res extensa* cartesiana e diventerà la scienza medica del cervello, l'ottimismo del positivismo spinge la psichiatria ad individuare il guasto nella testa che, una volta aggiustato, risolve la malattia. La psicoanalisi di Freud come anche la psicologia sperimentale (strutturalismo, comportamentismo, cognitivismo) condivide l'approccio empirico della medicina. La psicologia, lasciando l'atto medico alla psichiatria, inizia un lavoro terapeutico basato sulla parola, chiamato *"talking therapy"*. Questo sposta l'asse di intervento verso la *res cogitans* cartesiana. Il malessere dell'anima inizia quindi ad essere studiato con metodo clinico. Si instaura un equilibrio tra una psichiatria che vede la mente dell'uomo come una macchina biologica, e una psicologia che indaga l'anima ma dimentica il corpo, se non per collegarlo a funzioni biologiche.

Si deve attendere il XX secolo per vedere nella psichiatria fenomenologica di Karl Jaspers la volontà di integrare il modello esclusivamente empirico, a favore di una visione esistenzialista dell'uomo, una visione che possa comprendere meglio i fenomeni psichici, per loro natura imponderabili. Così scrive Eugenio Borgna:

*"Il corpo è abitualmente lontano dal discorso della psichiatria e della psicopatologia che rigettano il tema nella somatologia: della medicina che si occupa delle malattie del corpo; e il corpo è ridotto ad essere corpo-cosa e corpo-oggetto. Sulla scia della fenomenologia il corpo è stato riscattato dalla sua oggettivazione; ed è stato recuperato nella sua fondazione emozionale: nel suo linguaggio."* (7)

In psicologia si osserva l'aumento di interesse del corpo nell'opera di diversi psicologi. Il lavoro di Wilhelm Reich, quello più conosciuto, ha indirizzato poi l'operato di altri psicologi

più giovani che a loro volta hanno prodotto nuovi metodi. Malcolm Brown e l'approccio Organismico, Charles Kelley con il Radix work, John Pierrakos e la Core Energetica, Ron Kurtz con l'Hakomi Method. Il più famoso allievo di Reich è stato certamente Alexander Lowen e l'Analisi Bioenergetica è la terapia psicocorporea più diffusa. Molti di questi lavori oggi fanno parte di scuole di formazione di counseling a mediazione corporea. Le scuole di counseling preparano ad un lavoro a due, facilitatore e cliente ma la mediazione corporea presenta anche altri setting. Vi sono numerose tipologie di lavoro in gruppo come lo yoga, il metodo Feldenkrais, la pratica bioenergetica e il bodywork transpersonale per elencare i più famosi. Altri tipi di lavoro corporeo-espressivo si individuano nella danzaterapia di Maria Fux, la biodanza di Rolando Toro, la tangoterapia di Federico Trossero. Si arriva poi al mondo del contatto corporeo, tutto il mondo del massaggio e le sue innumerevoli declinazioni.

## L'ascolto Profondo

Formarsi come facilitatori richiede tempo, nella formazione di volontari difficilmente si superano i 6 mesi mentre per diventare professionisti della relazione d'aiuto come counselor le associazioni internazionali richiedono un percorso di formazione di almeno tre anni. Non è tanto una questione di studio "cognitivo", è una trasformazione dell'essere. Se per essere si intende anche il corpo, allora questa idea di tempo necessario alla trasformazione la si comprende meglio, il corpo ha bisogno dei suoi tempi per cambiare, rilassarsi, imparare a sentire, integrarsi con le funzioni psichiche. Ecco quindi che chi ha una formazione in mediazione corporea sa che non si ascolta solo con le orecchie e non si vede solo con gli occhi, si arriva ad una comprensione profonda integrando corpo e sensi con l'intelletto. Quando mi trovo in ascolto di una situazione grave, di indigenza oppure di violenza, ecco che sento il mio respiro bloccarsi, cambiare di ritmo, sento i quadricipiti delle gambe che si attivano, posso avvertire un senso di irrequietezza. Questo è uno degli aspetti più arricchenti di una formazione nella mediazione corporea, l'autoascolto diventa un ascolto profondo. Percepire se stessi in profondità è di fondamentale importanza per un facilitatore, solo così può sapere dove si trova nella relazione con il cliente. Ascoltare profondamente se stessi è il primo passo per ascoltare profondamente l'altro. L'ascolto attivo di Rogers, congruenza, empatia e accettazione, unito ad un ascolto corporeo porta a quello che chiamiamo ascolto profondo. Luciano Marchino lo descrive così:

*"Dal punto di vista del counseling somatorelazionale, invece, la comunicazione tra cliente e counselor avviene a diversi livelli: dunque non solo a partire da processi verbali e cognitivi, ma anche attraverso i contenuti energetici e gli atteggiamenti corporei.*

*Questo orientamento, e il concetto di "risonanza somatica" che lo esprime, trovano sostegno e convalida sia nel pensiero dello psicologo esistenzialista Rollo May, sia negli studi e nell'osservazione clinica di psicologi e analisti appartenenti ad altre scuole di pensiero, sia, infine nelle più recenti scoperte delle neuroscienze." (9)*

Questo che Luciano Marchino chiama "risonanza empatica" è la chiave per capire il valore di una mediazione corporea. La relazione prende corpo e l'empatia integra il corpo, l'emozione e la parola. Abbiamo tre parole che fanno riferimento alla memoria, rimembrare (membra) si riferisce alla memoria viscerale, al nostro modo di muoverci nel mondo e nell'esperienza. La parola ricordare (cuore) fa riferimento al ricordo emozionale, ricordi che non possono essere espressi a parole. Infine abbiamo rammentare, la memoria cosciente e

verbale. Come facilitatori a mediazione corporea cerchiamo di instaurare relazioni su tutti e tre i livelli, con la speranza che il cliente possa cogliere più aspetti dentro di sé e integrare così i suoi vissuti. Alexander Lowen, fondatore dell'approccio bioenergetico in psicoterapia spiega così l'empatia nell'ascolto profondo:

*“Il fenomeno dell'empatia, nel quale si possono percepire i sentimenti di altre persone, ha luogo quando due corpi vibrano alla stessa lunghezza d'onda. L'empatia è lo strumento fondamentale del terapeuta. È assente nelle persone che hanno corpi troppo rigidi o bloccati e quindi con scarsa pulsazione. Quando il corpo è più vitale, la persona è più sensibile agli altri e ai loro sentimenti. Naturalmente, quando si è più vitali, si è anche più capaci di amare e di provare gioia.” (10)*

Andando sempre più in profondità nel corpo possiamo collegare queste tre memorie ai tre cervelli presenti nell'uomo. Il più esterno è la neocorteccia, sede del linguaggio e del ragionamento, è la sede della nostra personalità, del nostro Io e si sviluppa a partire dall'ectoderma che genera anche la pelle. Il cervello mammaliano (sistema limbico) ha a che fare con il mesoderma e raccoglie le sensazioni emotive, la relazione con l'altro, le emozioni come la diffidenza o la fiducia. Il terzo cervello è detto rettiliano, è collegato con l'endoderma e sovrintende le funzioni più primitive dell'istinto umano. Ectoderma, mesoderma e endoderma sono i tre foglietti embrionali, i tre tessuti dai quali si generano tutte le cellule del corpo umano. Quest'ultimo accenno alla teoria dei tre cervelli e dei tessuti embrionali vuole solo porre l'attenzione sul fatto che qualsiasi sia il tipo di relazione che si voglia percorrere, il corpo resta un elemento imprescindibile.

## Accogliere con la spiritualità

Tra le tante domande che vengono portate in una relazione d'aiuto è diffusa quella che chiede un confronto su tematiche spirituali. La spiritualità non si lega necessariamente alla religione; non si può negare che vi siano atteggiamenti religiosi ben poco spirituali ma molto legati alla politica, alla sociologia, senso di appartenenza, necessità di una liturgia per mantenere il controllo. Viviamo una fede perché nati in un certo luogo ma non c'è nessun merito in questo. Per spiritualità intendo quel movimento che porta ad una introspezione dove la ragione può guidare ma non dare risposte. Cercare se stessi al di là di sé, confrontarsi con il passato e il futuro per trovare posto nel presente, misurarsi con la natura, lo spazio e il tempo. La spiritualità non è una pulsione che sentono tutti ma quando queste domande arrivano, allora il confronto in una relazione d'aiuto può essere una guida per non perdersi. Le belle parole della psicoterapeuta Robin Norwood sono molto significative; orientare verso la spiritualità un cliente può dargli quello spunto necessario a far cadere alcuni conflitti interiori. Dice la Norwood:

*“Sviluppare la propria spiritualità, qualunque sia il vostro orientamento religioso, fondamentale significa rinunciare a imporre la propria volontà, alla pretesa di far andare le cose nel modo che, secondo voi, sarebbe giusto. Invece, dovete accettare il fatto che forse non sapete che cosa sia il meglio in una determinata situazione, né per voi stesse, né per un'altra persona.” (11)*

Il campo della spiritualità è quel terreno dove la volontà viene meno, al fine di riuscire a sentire la voce che ci arriva dal profondo e accettare il corso della natura. Questo atteggiamento di accettazione della realtà non ha nulla a che fare con la passività. Accettare

la vita per come è può essere il passo necessario prima di poter decidere razionalmente di tentare di modificare le cose, per quanto possibile; allora posso scoprire che questo momento in fondo è solo un passaggio. Per poter vivere anche la nostra dimensione spirituale è necessaria quindi una profonda fiducia sia nell'esistenza che abbraccia l'uomo che nell'uomo stesso. Sviluppare questo radicamento porta quindi a risolvere quell'angoscia profonda che ci impedisce una vita piena. Arriviamo quindi ad una visione olistica dell'essere, che è ragione, sentimento e spiritualità. Dove non può l'uno, arriva l'altro, a patto che la fiducia di base nella vita ci permetta di esprimere quel radicamento che ci fa accettare il fluire di tutte le cose.

Sono innumerevoli le relazioni d'aiuto che operano con una mediazione spirituale. Meditazioni di ogni provenienza, danze, contemplazioni, fino alle pratiche complete. Facilitare il cambiamento del cliente mediante un lavoro simile necessita un analogo lavoro su di sé. Gli aspetti legati all'accettazione incondizionata non sono banali. La storia ha messo la religione come terreno di scontro tra le civiltà, e le guerre sono politica, la politica è una relazione dialettica, l'opposto della spiritualità.

## La spiritualità e il corpo

Chi è alla ricerca di risposte riguardanti tematiche spirituali è disposto spesso a mettersi in gioco, a fare scelte radicali nella propria vita; alcune di queste sono accettate perché conformi alle regole sociali, altre invece biasimate perché eccentriche e di rottura con il passato. Lo psicoterapeuta americano Alexander Lowen descrive così il rapporto che può nascere tra il leader di un culto e un adepto:

*“La resa a un leader significa una regressione all'infanzia, associata all'abdicazione di potere e responsabilità. Protetto dal leader e libero dal dover scegliere tra giusto e sbagliato, l'adepto prova un sentimento di libertà e innocenza. Di conseguenza, prova un senso di gioia che rafforza il suo impegno nel culto. Ci si può chiedere se il suo sentimento di gioia sia illusione o realtà. Le illusioni possono produrre sentimenti reali, che però non sopravvivono al crollo dell'illusione, e tutte le illusioni inevitabilmente crollano. Nel caso del culto, l'illusione è che il leader sia un padre amorevole e onnipotente che si prenderà cura degli adepti, come un buon padre dei suoi figli.” (10)*

Le parole di Lowen ci ricordano del rischio che corriamo nel portare al di fuori di noi stessi la nostra legittima ricerca di spiritualità. Che sia un leader religioso o una istituzione ufficiale a cui rimandiamo la nostra responsabilità di sentire quello che per noi è giusto o sbagliato, ne nasce un'illusione che dà sollievo ma che è destinata a crollare.

Il lavoro di Lowen può esserci di grande aiuto per non perderci in un confronto dialettico con il nostro cliente. Lowen lega la spiritualità al sentimento e il sentimento al corpo. In questo modo l'indagine che proponiamo al cliente sarà sempre soggettiva e meno inquinata dalle nostre posizioni personali sul tema. Dice Lowen *“Il sentimento è la percezione di un movimento interno. Se non c'è movimento, non c'è sentimento.” (10)*. Vedere l'uomo come un soggetto indivisibile tra psiche, corpo e sentimenti ci aiuta a non separare nemmeno uomo e spirito, oggettivando la spiritualità in una serie di credenze che condividiamo o meno. Spostare l'attenzione dalle credenze della mente al sentimento percepito nel corpo è una strada che ci conduce in uno spazio sicuro. Il corpo ci radica nella vita, diventa uno spazio fisico dove abbandonarsi nella ricerca del proprio sé profondo, possiamo nel corpo trovare la fiducia che ci aiuta a lasciare andare le difese più intime che ci separano dal sentirci unici e



allo stesso tempo, parte di un disegno comune. Lowen fa il collegamento tra resa dell'io e consapevolezza e questo lo si raggiunge tramite uno stato di rilassamento, portando il respiro alla sua pienezza e profondità naturale, abbandonando così lo stato inconscio di attenzione.

Esiste una lunga ricerca tra consapevolezza e corpo che prende spunto dalle religioni orientali. Durante i tre anni di formazione all'Istituto di Psicologia somatorelazionale ho spesso usato la metafora di "una casa da scoprire" per descrivere quello che mi accadeva via via che procedevo nel lavoro sul corpo per mezzo della bioenergetica. Ora per me l'approccio corporeo è diventato imprescindibile da qualsiasi lavoro nelle relazioni d'aiuto. Per prima cosa mi radica nell'autoascolto, sentire quello che provo nel corpo durante una relazione d'aiuto mi serve per evitare di concettualizzare troppo una situazione, restare nel silenzio della parola, attendere che il dialogo arrivi dal profondo. Il sentire nel corpo è diventato il faro per non perdersi nel labirinto delle idee.

## Accogliere con l'espressività

Un facilitatore e un cliente possono trovare tanti mezzi di mediazione in una relazione d'aiuto. Il panorama più vasto lo troviamo nelle tecniche che lavorano con l'espressività. Tanti facilitatori oggi si formano in discipline come l'arteterapia, la danzaterapia, la musicoterapia oppure indirizzi di counseling come il counseling drammaturgico. Anche programmi di formazione di autobiografia sono molto diffusi.

Seguire un approccio che stimola l'espressività, basato sulle arti in generale, è un modo molto creativo per portarci a vedere la nostra vita su un piano che lega esteriorità e interiorità, con innumerevoli vantaggi per capire meglio noi stessi; il momento creativo è la chiave, non tanto il risultato che come detto non ha velleità narcisistiche. Senza ambizioni terapeutiche nel senso del *To cure* ci ritroviamo quindi nel pieno campo del *care* già introdotto usando le parole di Tullio Carere-Comes.

Nel lavoro della psicoterapia analitica di Carl Gustav Jung è nato un approccio ludico che è stato integrato nella psicoterapia, la Sand Play Therapy. La duttilità della sabbia lavora in analogia con la plasticità della mente, la realtà è modificabile. Lasciare andare le rigidità della mente per lasciare andare delle sofferenze della psiche.

L'espressività tramite il gioco, l'arte, il corpo. Innumerevoli modalità per mediare una relazione, portarla su piani non cognitivi, non razionali ma profondamente relazionali. Si capisce bene quanto vasta e ricca sia quest'area e quanto ampio sia il numero di tecniche che ci possono arricchire come facilitatori sia come persone.

## Conclusioni

Arrivo infine a fare il punto di questo lavoro. Sono convinto che una visione d'insieme possa facilitare la comprensione di un argomento che non vuole limitarsi ad uno schema ma allo stesso tempo necessita di una traccia.

Abbiamo visto come donne e uomini di buona volontà si incontrano sotto la definizione di relazione d'aiuto. Chi volontario, chi professionista; medici e psicologi che lavorano nel solco della professione, rispettando il codice previsto dall'ente, chi invece libero da schemi rigidi, si riconosce in una libera professione con una propria ontologia, in rispetto di tutte le leggi.

Persone che, non sempre con facilità, cercano una sinergia professionale per il benessere e la salute dell'altro e della società tutta.

Il contesto in cui la relazione d'aiuto opera ne caratterizza la profondità del legame. Non si può quindi valutare una tipologia di relazione d'aiuto escludendola dal contesto. La varietà di relazioni d'aiuto, di tipologie di setting è una ricchezza che ogni operatore può portare nel suo lavoro tramite un continuo confronto e sperimentazione, per arricchire se stessi, per rimandare le proprie esperienze ad altri che ne potrebbero trovare giovamento.

Ho voluto esaminare quattro categorie in cui si possono inscrivere le infinite mediazioni di una relazione. L'ascolto empatico, la congruenza e l'accettazione incondizionata rimandano al facilitatore la sua responsabilità di uomo, il prendersi carico di se stesso prima di provare a condurre altri e facilitare un cambiamento. L'uso sapiente della parola può portare una relazione nel profondo, un confronto dialogico e non dialettico, il facilitatore va quindi verso uno svelamento di sé, teso alla comunione della vita, senza fini didattici né direttivi. La domanda diventa mezzo per far sì che l'altro ascoltandosi nel rispondere scopre se stesso. Un uso strategico della domanda può quindi portare competenza e velocizzare il processo di cambiamento.

Il corpo diventa elemento imprescindibile dalla relazione, anche se è un ascolto mediato dal telefono, basato solo sulla voce, le sensazioni del corpo restano indivisibili dal resto della relazione. L'autoascolto diventa profondo e l'empatia acquista una risonanza somatica che unisce facilitatore e cliente su piani anche biologici. Il corpo diventa mediatore, integra la parola e le emozioni. La relazione si aggancia quindi sui tre livelli, ragione, sentimento e corpo. Integrare gli aspetti spirituali, ricercati dall'uomo per affrontare la realtà che non possiamo cambiare, può essere un lavoro importante per risolvere un'angoscia di base che genera insicurezza. Radicarsi nella vita significa quindi imparare ad accettare la trasformazione continua del mondo in cui viviamo. Infine sono stati considerati anche gli aspetti dell'espressività dell'essere umano, il grande potere che hanno nella mediazione di una relazione d'aiuto.

Personalmente utilizzo tutto quanto descritto nella pratica della relazione d'aiuto. C'è grande attenzione nel terzo settore alla formazione dei volontari che poi operano all'interno delle associazioni. Essere formati è la garanzia che l'esperienza non risulti effimera. Gli ostacoli che s'incontrano nel praticare le relazioni d'aiuto sono tanti; i più difficili non sono quelli pratici legati all'organizzazione ma quelli emotivi, legati alla nostra idea di operatore. Fin da subito sono stato invitato a chiedermi dove fosse la mia gratificazione. La mia prima esperienza è stata in una Help Line, quindi con una relazione a legame debole dove manca il contatto reale con l'altro e nessuna possibilità di incontro vis-a-vis. In questo caso se cerco gratificazione dall'incontro profondo con l'altro, una conoscenza reciproca che cresce con il tempo, allora un setting di quel tipo mi porterà presto a sentirmi insoddisfatto e chiudere l'esperienza. Cercare la motivazione dentro di sé è importante per valutare quanto una tipologia di intervento sia adatta a noi.

Nel lavoro in comunità per tossicodipendenti, al telefono si è aggiunta anche l'esperienza diretta con le persone, spesso genitori dei ragazzi ma anche adulti con problemi di ludopatia o indigenza. L'incontro con il corpo dell'altro è molto forte, quando si presentano senza appuntamento e mi trovo improvvisamente in piedi di fronte ad un adulto che chiede aiuto, so che probabilmente è l'unica occasione che ho per orientare la sua richiesta verso una direzione proficua; cadere nelle risposte "standard", restare in una relazione operativa mi dà la sensazione di sprecare un'opportunità. Lo scopo è l'accoglienza. Non bisogna seguire la

richiesta di assistenza in quanto oggetto, ma portare il cliente a sentirsi soggetto, individuo che ha diritto nell'essere sostenuto. Per fare questo cerco di svuotare la mente di ogni tecnicismo e di ascoltare profondamente quello che chiede, poi lascio che la relazione accada e solo alla fine gli spiego i passi pratici che può iniziare a considerare. Lavorare con tipologie di setting a legame debole, sia al telefono sia vis-a-vis a me piace, mi permette di entrare in relazione con persone che sono profondamente smarrite, anche se nella pratica spesso posso fare poco ho sempre l'impressione di aver vissuto un legame umanamente profondo.

Una delle esperienze a legame forte che mi ha maggiormente colpito è stata quella di condurre un gruppo di genitori con figli adolescenti in difficoltà. Ho utilizzato la pratica bioenergetica secondo quanto appreso nel corso di counseling somatorelazionale. Unire il respiro con il movimento del corpo, aumentare l'espressività con l'uso della voce, rompere gli schemi tornando a fare giochi usando il corpo come quando si è bambini, tornare a ridere senza motivo, questi sono alcuni stimoli che ho usato nella pratica bioenergetica nel condurre il gruppo. Un padre alla fine di un'esperienza mi ha detto "mi rendo conto di sentirmi pienamente nel ruolo di genitore ma non riesco più a vedermi nel ruolo di figlio"; l'idea che per mezzo dell'esperienza bioenergetica abbia arricchito il suo mondo interiore recuperando una prospettiva che è in tutti noi mi gratifica.

In questo piccolo viaggio ho cercato di descrivere come innumerevoli tipologie di relazione d'aiuto si alleano a numerosi tipi di mediazione. Un contesto variegato dove facilitatori e clienti si muovono in libertà alla ricerca di un benessere profondo.

## Bibliografia

1. <http://www.cipraweb.it/cms/chi-siamo/manifesto>
2. <http://www.cipraweb.it/cms/epistemologia/14-epistemologia/20-la-pratica-delle-relazioni-d-aiuto>
3. La cura di sé nella relazione di aiuto - Tullio Carere-comes
4. Natural Helpers. Storie di utenti e familiari esperti - a cura di Fabio Folgheraiter, Patrizia Cappelletti
5. [http://www.counselling-care.it/pdf/pdf\\_couns/Counselling28.pdf](http://www.counselling-care.it/pdf/pdf_couns/Counselling28.pdf) - Dela Ranci
6. Alcibiade secondo - Platone
7. Le emozioni ferite - Eugenio Borgna
8. La terapia centrata sul cliente - C. Rogers
9. Counseling: una nuova prospettiva - Luciano Marchino, Monique Mizrahil
10. Arrendersi al corpo - Alexander Lowen
11. Donne che amano troppo - Robin Norwood