

La relazione centrata sulla persona: contatto, comunicazione, comprensione e cambiamento

Marco Maio¹
Psicologo psicoterapeuta

Introduzione

Questo intervento intende porre una riflessione comune sul processo relazionale che avviene nei colloqui, al di là delle differenze dei nostri approcci teorici. Esistono dei passaggi chiave e soprattutto una cifra stilistica che ci sembra appartengano alla filosofia dei nostri Consulenti. L'obiettivo ultimo è quello di riconoscere la natura del nostro lavoro, la specificità e la qualità del nostro servizio, i principi che lo sostengono.

Il titolo di questo intervento, *La relazione centrata sulla persona*, prevede per iniziare di riconoscere cosa intendiamo per *relazione* e per *persona*.

Relazione

Per specificare quello che dobbiamo intendere per *relazione* mi servo di alcune parole scritte dal filosofo Angelini, il quale distingue il termine relazione da quello di rapporto.

Il rapporto richiama una dimensione quantitativa, matematica, è a suo agio nel linguaggio burocratico e in ogni linguaggio costruito su una filigrana impersonale, include un alto e un basso, un più e un meno, implica una dipendenza, un'asimmetria, di volta in volta è rapporto di forza, rapporto di lavoro, rapporto sessuale, rapporto di coppia, rapporto gerarchico... Ma la relazione è simmetrica, parla di libertà, di contatto, richiama una dimensione qualitativa, è relazione d'amore, relazione di amicizia, relazione epistolare, chiede reciprocità, non un sopra e un sotto, ma uno stare accanto o di fronte, non su livelli differenti.

Il rapporto implica la necessità; la relazione, la libertà. Per questo, la parola relazione si addice all'amore mentre alla costrizione si presta meglio rapporto (M. Angelini, Ecologia della parola).

Quello che viene offerto nei Consulenti è una relazione, non un rapporto. Credo sia utile riconoscere la differenza tra i due termini per avere chiaro il *focus* del nostro lavoro.

Diciamo spesso che la nostra è una relazione *di cura*, ma forse la dovremmo chiamare una relazione *che cura*; la relazione quando è intesa come relazione e non come rapporto, è capace di curare anche senza avere questo come obiettivo, la cura cioè è insita nella relazione. In altre parole, noi offriamo una relazione, e facendo questo curiamo.

La relazione *che cura* prima di tutto, cioè prima di tutte le tecniche e gli orientamenti teorici, è uno stare accanto, nella reciprocità, e per la promozione della libertà della *persona*.

Entriamo quindi in merito al secondo termine del titolo: *persona*.

¹ Commissione Formazione - Federazione Regionale Ligure dei Consulenti Familiari di Ispirazione Cristiana

Persona

Domandiamoci insieme: La relazione a chi è rivolta? La relazione chi trova davanti? Non sono domande banali.

Facciamo un esempio.

Un uomo di 50 anni arriva in Consultorio ed esprime un disagio nei confronti del figlio adolescente: gli risponde male, non riesce a controllarlo e a controllarsi, arrivano alla fine a furiose litigate in cui alla fine il padre si sente di aver fallito e il figlio si mostra carico di risentimento. L'uomo chiede un aiuto a trovare le parole per parlare col figlio, non sa più cosa fare, sente che come padre sta fallendo.

La mia relazione *chi* trova davanti? Un conflitto col figlio? Un padre deluso? Arrabbiato? La vittima di un figlio ribelle? Quello che viene portato è sempre uno o più di questi "personaggi". Ognuno di questi personaggi è un aspetto del problema; nessuno è centrale, tutti sono importanti, ma la relazione, la vera relazione, non si limita al personaggio, piuttosto va a scandagliare tutti i personaggi per trovare alla fine la persona.

Il cliente all'inizio porta a colloquio un personaggio, una maschera. Ogni maschera ha una doppia funzione: quella di comunicare una faccia di Sé (funzione espressiva) e quella di coprire la persona (funzione difensiva). Nei nostri colloqui noi passiamo gradualmente a riconoscere le diverse maschere e a ritrovare la persona che c'è dietro.

Nel caso del padre, a partire dal personaggio "padre deluso", abbiamo riconosciuto sotto l'esistenza dell'uomo arrabbiato, poi il marito pieno di pretese, e così via, fino alla persona. Lì si sono aperte una serie di domande: Chi è quest'uomo? Come è arrivato ai 50 anni? In che momento della propria vita si trova? Cosa evoca in lui il rapporto con il figlio? Cosa ha impattato nel conflitto con lui? Così si iniziò a parlare di lui, a riconoscere questo evento come evento esistenziale nella sua vita, a inquadrarlo nell'orizzonte di quello che stava vivendo, rispetto anche ad altre cose, come il lavoro, il rapporto di coppia, le delusioni, le questioni irrisolte, la solitudine.

Contatto

Il processo relazionale nasce dal contatto, la prima tappa del processo.

Intendo qui parlare di contatto non come il primo contatto, la prima telefonata, o il primo incontro. Questi momenti sono in realtà la conoscenza che facciamo dell'altro. non è ancora il contatto.

Il contatto non avviene subito, ma dopo alcune decine di minuti, a volte dopo qualche incontro. Qualche volta non avviene mai.

Il contatto è l'esperienza che facciamo quando percepiamo un sentimento di commozione, coinvolgimento affettivo, o di curiosità, in una parola un interesse. Un interesse che non è solo un ascolto partecipante, attivo. La persona suscita interesse perché iniziamo a sentire che ci riguarda nel profondo, che ci appella, ci chiama. Vivere vuol dire essere appellati, ha scritto Martin Buber (Buber, Sul dialogo). Sentiamo che la sua vicenda solleva questioni personali. Senza questa esperienza, la relazione non si muove. In questo senso il contatto è l'energia che muove la relazione, che la rende dinamica.

Il contatto è ciò che rende una relazione capace di curare.

Un mio giovane cliente venne in studio e si presentò così: "soffro di DAP, vorrei guarire. Il DAP è un acrononimo che sta per Disturbo da Attacchi di Panico. Lui non disse 'ho panico', ma disse proprio 'soffro di Dap'.

Chiesi allora di parlarmi del 'suo disagio'. Rispose nuovamente con la descrizione, scientifica, dei sintomi del DAP (paura di impazzire, vampate di calore, brividi di freddo, ecc.).

Per uscire dall'impasse, gli chiesi direttamente come fosse a conoscenza di quelle informazioni mediche. Aveva fatto una ricerca approfondita su internet. 'Bene', dissi, 'adesso invece ti chiedo di

parlarmene con le tue parole, di parlarmi del tuo disagio, di quello che ti è capitato, di come te ne sei accorto la prima volta, di quello che hai pensato e di come ti sei sentito'.

Ricordo che all'inizio sorrise, poi si rilassò e incominciò a parlare. Nacque così il suo racconto. Con le sue parole iniziò a descrivermi il suo disagio (il caso è presentato nel mio libro: M. Maio, Le parole che aiutano, Pentagora).

Il contatto è qualcosa che va ricercato, promosso. L'auto-presentazione di sé non poteva sortire in me alcun contatto affettivo. Avevo bisogno che lui accettasse di diventare persona perché io potessi aiutarlo. Così, parlandomi con le sue parole del proprio disagio iniziai a sentire quel primo contatto con lui, a commuovermi, a interessarmi.

All'inizio i clienti sfuggono il contatto, lo temono. Il nostro obiettivo è promuoverlo, così che possa iniziare una comunicazione vera. Per farlo occorre portare la persona dalla "mappa" al "territorio" (G. Bateson), ossia dal mondo delle rappresentazioni di Sé, astratte, categoriche (come il DAP) al mondo del territorio, dell'esperienza personale (il proprio disagio, come lo si percepisce, come ci sto, ecc.). Una volta che c'è il contatto incomincia la comunicazione vera.

Comunicazione

Il secondo momento del processo relazionale è la comunicazione.

La comunicazione, in realtà, non è soltanto una fase del processo, perché c'è da subito: dalla prima telefonata, dai primi accordi iniziali. Sappiamo come ogni aspetto della comunicazione sia importante, anche -anzi soprattutto- gli aspetti apparentemente più banali come la richiesta di avvicinare le sedie; la richiesta continua di un cambio di orario; il modo di salutare, e così via. Ma la comunicazione, quella vera, incomincia soltanto *dopo* il contatto. Prima di allora non parlerei di vera e propria comunicazione ma di *agiti comunicativi*.

La comunicazione all'inizio ha lo scopo di *fare* qualcosa (mettere una distanza, compiacere, rassicurarsi, e così via); invece dopo il momento del contatto, la comunicazione promuove i pensieri e i sentimenti di ciascuno dei due attori della relazione.

La relazione che cura è anche una relazione in cui si educa alla comunicazione vera, che non può prescindere da un contatto come lo abbiamo inteso sopra. E invece all'inizio soprattutto la persona ci parla dei propri problemi aspettando una soluzione, una risposta, come se fossimo un computer che risolve un algoritmo, o come se fossimo una platea di spettatori che ascolta le vicissitudini di un personaggio tragico. La comunicazione, all'inizio, è qualcosa di molto diverso da quello che succede dopo.

Faccio un esempio.

Una donna di 30 anni, molto chiusa, repressa, viene a colloquio per problemi di relazione sociale. Parla per coprire il silenzio, ostentando una finta sicurezza. Quando termina e rimaniamo in silenzio per qualche secondo, abbassa lo sguardo. Sento che si aspetta una risposta. Poi capisco che quel silenzio rappresenta il suo sentirsi persa, persa di fronte ad una relazione viva, presente, che le richiede un'unica cosa: essere presente anche lei. Non è il silenzio che la imbarazza, è la sua stessa presenza, che il silenzio mette in risalto. Sente la propria presenza minacciata dalla mia presenza. Le comunico la mia impressione, le comunico che in questo silenzio io ci sono, ci sono per lei, continuo ad esserci, così come lei per me. Le comunico la mia disponibilità a rimanere in silenzio e allo stesso tempo il rimanere in contatto con lei. Questo tipo di comunicazione la tirò fuori dall'angoscia e le permise di comprendere meglio se stessa, il suo sparire e ricomparire, il suo coprirsi di parole, la sua timidezza e le paure, il suo poter chiedere aiuto senza compiacere. Incomincia così la comunicazione tra me e lei. Lei mi comunica che si sente sola, inadeguata di fronte agli altri, come un tempo con suo padre, che la criticava sempre.

Senza questa comunicazione, le parole dette erano solo rumore per coprire quello che c'era di più importante, lei, la sua persona. Le parole non esprimono sempre qualcosa, possono coprire. La comunicazione è la possibilità di un'autentica messa in comune del proprio Sé, della parte più fragile, più vulnerabile, più vera.

La comunicazione vera è la comunicazione di Sé.

Comprensione

Il terzo momento che vorrei richiamare alla vostra attenzione quello del comprendere.

La comprensione è il focus dell'intervento. Il contatto e la comunicazione preparano la comprensione dell'altra persona.

Comprendere ha due significati, il primo è quello di prendere, trattenerne, contenere. Questo significato ha diverse sfumature, ma vuol dire un'unica cosa: per esserci di fronte all'altro, per essere di aiuto, occorre che sia in grado di accogliere, di mantenere, tutta la sua complessità: tutte le sue contraddizioni esistenziali. La persona tende a mostrare un aspetto di sé, un personaggio; quando invece la prendo come persona colgo la sua interezza, i suoi pezzetti.

C'è un racconto di Lionni, Pezzettino, in cui il personaggio va alla ricerca di sé, "di chi sono il pezzetto mancante", si chiede. Alla fine cade e si rompe in mille pezzetti, scopre così che non è il pezzetto mancante di nessuno, è esso stesso fatto di pezzettini, lui è un'unità, un'unità complessa. Il nostro compito di counselor, psicologi, operatori, è comprendere, tenere insieme, tutti i pezzettini della persona. Questo è il primo significato di comprendere.

Il secondo significato di comprendere è quello di "leggere" le dinamiche interne della persona, di dare un significato a quello che sta vivendo. Questa è la dimensione religiosa secondo CG Jung. Religiosa non in senso confessionale, ma di ricerca del significato. Che significato ha ciò che mi dice? Che significato ha per la persona?

Il rischio dell'atto di comprendere non è quello di giudicare. Occorre giudicare, al contrario. Giudicare è valutare, analizzare, dare un peso. Giudicare non è condannare. Il rischio non è giudicare quindi; il rischio è quello di spiegare.

Comprendere non è darsi una spiegazione. Nella comprensione dell'altra persona io non spiego, la spiegazione di quello che è successo rimane un obiettivo, che non si raggiunge mai definitivamente né è necessario raggiungere. Nell'atto del comprendere si aiuta l'altro a leggere le dinamiche interne, ma non si arriva a una spiegazione.

Faccio un esempio.

Una coppia arriva chiedendo aiuto. Sono fidanzati da alcuni anni e tra pochi mesi si sposano, ma il loro rapporto è entrato in crisi per un fatto apparentemente banale. Lei infatti si è sentita messa in secondo piano da lui, perché in occasione di un litigio tra lei e la sorella di lui, non si è sentita difesa. Teme che lui sia ancora troppo legato alla propria famiglia di origine. Da parte sua, lui invece non sente di aver fatto nulla di male e perciò non sa nemmeno per cosa dovrebbe farsi perdonare. Durante i colloqui effettuati ciascun membro della coppia ha incominciato a comprendere il punto di vista dell'altro e a comunicare il proprio. Non arrivarono a darsi una spiegazione di quello che stava avvenendo ma più semplicemente iniziarono a riconoscere i propri pezzettini. I pezzetti di lei: la donna impulsiva, la bambina delusa, la moglie gelosa. Quelli di lui: il figlio compiacente, l'uomo distaccato, il fidanzato premuroso. Riconoscendo le loro parti, insieme, si sono compresi: hanno tenuto insieme le proprie parti, senza lasciar parlare solo un personaggio, e hanno compreso, tenuto insieme, il punto di vista dell'altro. Facendo questo scoprirono anche il significato di quella crisi: per lei era la paura di rivivere una delusione che aveva vissuto nella propria famiglia; lui invece sentì con maggiore chiarezza il significato dell'unione di coppia. Senza arrivare a darsi una spiegazione definitiva di quello che era avvenuto, incominciarono a superare le loro difficoltà e arrivarono a sposarsi serenamente, ben sapendo che avevano da crescere e continuare il loro cammino di cambiamento.

Cambiamento

Parlando di cambiamento in una relazione di aiuto o di terapia, bisogna subito domandarci come operatori: *chi* vuole il cambiamento. Lo voglio io o lo vuole il cliente? Di chi è il desiderio?

Quando una coppia attraversa una crisi si desidera che la superino, che ritornino felici insieme.

Quando una persona soffre, si desidera che ritorni ad essere serena.

Penso sia naturale desiderare la guarigione dell'altro, volere il suo bene, ma la domanda da farci è: il cambiamento che abbiamo in testa va nella direzione del cambiamento che l'altro desidera compiere? Va nella direzione che l'altro ha accettato di compiere? Va nella direzione del suo sviluppo personale? Rispetta i suoi tempi? Sono alcune domande che dovremmo porci, se non vogliamo imporre la nostra idea di bene.

Quante volte capita di riconoscere nel dolore di una persona un'occasione di revisione della propria esistenza, un passaggio necessario che è bene vivere piuttosto che attraversare frettolosamente! Quando facciamo il suo bene, allora?

Il cambiamento è l'ultima fase del processo, la più importante, ma non è una fase a sé. Il cambiamento che occorre promuovere nasce in fondo dalla maturazione della relazione con la persona, a partire dal contatto e passando alla comunicazione di Sé fino alla comprensione della propria posizione esistenziale.