



Associazione di volontariato Chicercatrova onlus

Corso Peschiera 192/A - Torino
www.chicercatrovaonline.it
info@chicercatrovaonline.it

Presentazione del corso di Prima formazione al colloquio di ascolto (*testo non rivisto dal relatore*)

Relazione del Prof. Don Ezio Risatti
psicoterapeuta e preside di IUS -TO Rebaudengo
(13 novembre 2017)

*Ringraziamo chi ci segnala
eventuali errori di
scrittura*

Buona sera,

... .. chi fa questo lavoro deve anche crescere lui attraverso questo lavoro, perché se non ne trae uno spunto di crescita qualcosa non funziona, qualcosa non corrisponde: quando noi facciamo un lavoro di servizio questo lavoro prima di tutto va a nostro vantaggio; questa è una cosa importante che deve sapere chi fa questo lavoro, perché ciò che fa crescere una persona non è ciò che entra dentro la persona, quello che le dicono, ma quello che dalla persona esce e va agli altri.

Quindi, proprio quest'attività è un'attività di forte crescita per chi la esercita perché tira fuori dal suo profondo e dà agli altri. Non si parla di dare soldi (sono contento se avete tanti soldi da dare agli altri ma non è quello il problema; sono contento se avete tante altre cose materiali da dare, ma non è quello) si tratta di tirar fuori da dentro di sé elementi come il non giudizio, elementi come l'accoglienza, elementi come la serenità, la pace, e così via, che sono tutti elementi che aiutano la persona nel suo cammino, nella sua crescita.

Chi sono i **destinatari** di questo corso?

Innanzitutto, persone maggiorenni e devono essere coscienti che questa non è una formazione professionale. Tenete conto che il corso è di 20 ore, mentre il minimo di formazione professionale per il counseling sono tre anni, quindi è chiaro che in questo corso si danno delle indicazioni per gestire quel colloquio che è il primo, che è quello di impatto, che poi magari la persona può tornare qualche volta, ma non è la preparazione ad accompagnare la persona a fare un cammino di crescita perché è una preparazione molto più complessa, molto più problematica e bisogna affrontarla in un altro modo. Ci sono corsi di tre anni per chi vuol fare il counselor e allora si mette su quello; se uno

vuol fare lo psicologo abbiamo il corso di laurea, venga pure da noi al Rebaudengo; se uno vuol fare lo psicoterapeuta sono dieci anni di formazione e uno si mette in cammino e se li fa.

Vediamo alcuni contenuti di questo **programma**.

La prima parte è **la teoria della comunicazione**.

La comunicazione ha diverse leggi che è importante conoscere; non sono leggi che noi dobbiamo osservare, sono leggi che scattano automaticamente, sono leggi che fanno sì che la comunicazione funzioni in quel modo, ed è importante conoscerle per farla funzionare bene

Se pensate alla pubblicità che ascoltate alla TV, dietro c'è uno studio della comunicazione molto sofisticato e attento, tant'è che molta gente sta davanti alla televisione a guardare la pubblicità e a volte si sentono anche ragazzi che si scambiano le battute della pubblicità completando la battuta e così via, ma sapete che lavoro c'è stato lì dietro per ottenere quel risultato? È un lavoro tutt'altro che banale!

Uno degli elementi fondamentali è che **non si può non comunicare**, in tutti i casi si comunica anche stando zitti. Io sono stato zitto alcuni secondi e qualcuno di voi ha pensato: "*Non sa più che cosa dire*" - "*Ha perso il filo*": si comunica anche stando zitti. E se uno mi parla e io non dico niente comunico lo stesso; mi viene in mente quel film di Verdone dove c'è un gruppo che fa psicoterapia e la psicologa muore, è lì e non dice più niente perché è morta, e il gruppo va avanti a interpretare il silenzio della psicologa finché che si rendono conto che era morta.

Dunque, uno "dice" anche se non parla, e se parla naturalmente "dice", quindi non è possibile non comunicare. Uno non può pensare "*Vabbè, se non so che cosa dire, sto zitto*", guarda che comunichi anche stando zitto! Devi renderti conto che sei sempre in comunicazione.

Poi c'è una comunicazione verbale e non verbale e anche questa è una realtà molto importante, di cui tenere conto. **La comunicazione verbale** sono le parole che io dico, **la comunicazione non verbale** cambia il significato delle parole, *il tono* cambia il significato se dico "no", "no-o-o", "no!", ho sempre detto "no" ma semplicemente dal tono con cui lo dicevo cambiava il significato di quel "no". Alcuni "no" erano discutibili e magari se insisto diventa un sì, alcuni "no" erano rigidi, qualche "no" era sicuro, qualche "no" era incerto: "*Dico no ma non sono sicuro*", ed è sempre la stessa parola che significa cose diverse, comunica cose diverse. Questa è la parte non verbale dell'audio, del tono, del volume con cui uno la dice, ma c'è poi una parte non verbale ancora più significativa ed è cosa uno vede: c'è questo vedere la persona che parla e da come si muove, dalle facce che fa, dalla posizione che ha, uno riceve tante comunicazioni.

Ad esempio, non ci si può mettere con la spalla rivolta a quello che ci sta parlando, è chiaro che è una posizione di difesa, di sfida; non ci si può mettere con le braccia troppo chiuse perché anche questa è una posizione di difesa, di distanza; ma nemmeno uno può mettersi con le braccia aperte al massimo, sennò all'altro viene il dubbio che sia io ad avere bisogno di qualche accompagnamento, di qualche supporto.

È chiaro che ci vuole una posizione naturale, istintiva, che comunichi delle cose positive. Ad esempio, le mani devono restare in vista, chi ascolta deve vedere le mani di chi sta parlando, ma perché? Perché quando uno vede le mani di chi gli sta parlando ha una percezione più completa della persona, ha la percezione che la persona pensa a lei e non pensa ad altro. Queste sono cose di cui bisogna tenere conto anche perché se ogni singola cosa non è così significativa, non è così grave, quando si mettono tutte insieme diventa significativo.

Un'altra cosa banale, ma che si somma a tutto il resto: sul tavolo davanti a voi che accogliete le persone che vengono, tra voi e la persona non ci deve essere niente. Non è che non deve esserci niente sul tavolo, possono esserci fogli, libri, qualunque cosa, ma nello spazio tra me e la persona che mi ascolta, sul tavolo non deve esserci niente, perché anche solo un foglio è un ostacolo perché l'altro non sa mai se sto pensando a lui o sto pensando al foglio. Perché c'è anche chi pensa male, non pensate che tutti pensino bene: io posso avere un cumulo di roba davanti e l'altro pensa: "*Sta pensando a me*"; io posso avere un solo foglio e l'altro pensa: "*Non sta pensando a me, sta*

pensando ad altro”, quindi c’è tutta una serie di esperienze, di riflessioni, di attenzioni, che fanno sì che il colloquio resti al meglio, che la persona abbia proprio tutta questa sensazione di essere accolto.

Un altro fenomeno della comunicazione è che **tutto quello che io dico, da me parte come risposta**, ma **l’altro non lo riceve come risposta ma come stimolo**, come un input che lo attiva. Pensate alla famiglia, il dialogo all’interno di una famiglia: uno dice una cosa e l’altro ne aggiunge un’altra come mai? Perché? Prendiamo una cosa banale:

- ✓ ieri sera c’è stata una bella festa; io ho detto quello che ho pensato su ieri sera: *“Ieri è stata una bella festa”*, questa per me è una risposta, e per me è finita lì: è stata una bella festa, punto.
- ✓ Ma per l’altro, che ascolta, questo è uno stimolo a dire la sua, e dirà: *“Anche per me è stata una bella festa”*, oppure: *“Per me non è stata una bella festa”*, oppure dirà: *“A me è piaciuto questo, non è piaciuto quello”*, qualcosa dirà. E in base a quello che vi dicevo prima se non dice niente dice qualcosa lo stesso, per lui è una risposta, è finito lì.
- ✓ Per me è uno stimolo e dico: *“Sì, anche a me”*, oppure: *“No invece per me no”*, questa è la mia risposta allo stimolo che ho ricevuto e mi fermo lì, fine.
- ✓ Ma questa mia risposta per l’altro è uno stimolo a sua volta e allora che cosa capita?

Supponiamo un caso che purtroppo capita di una famiglia che litiga: quando si ascoltano le singole persone di una stessa famiglia dicono tutte la stessa cosa: *“Io rispondo a quello che mi dicono gli altri”*, dicono tutti così, nessuno dice: *“Sono io che comincio il litigio”*, tutti dicono: *“Io rispondo a quello che dicono gli altri”*. E sono sinceri perché lo percepiscono così: *“Se io tratto male è perché rispondo a come sono stato trattato; se io tratto bene è perché rispondo a come sono stato trattato”*, ma tutti di quella famiglia dicono così!

Che cosa manca che invece uno che si prepara ad andare al colloquio deve imparare? **Che quello che dico che per me è una risposta, per l’altro è uno stimolo**, quindi devo rendermi conto che **se voglio che l’altro reagisca in quel modo, devo dargli uno stimolo in quel modo**. Ora vi dico qualcosa della tecnica familiare per quando uno si trova con una famiglia (ma non una psicoterapia di famiglia, semplicemente una famiglia che vuole andare più d’accordo) allora:

- ✓ *“Mi trattano sempre tutti male”*, domanda: *“Ma lei che cosa dovrebbe fare per essere trattato meglio?”*.
- ✓ *“Nessuno mi dice mai una frase gentile”*, domanda: *“Ma lei che cosa dovrebbe dire perché gli altri le dicessero una frase gentile?”*,

e allora la persona comincia ad arrivarci:

- ✓ *“Ah, beh, sì quella volta che ho detto io una frase gentile mi hanno risposto con una frase gentile, ma guarda!”*

e allora comincia a prendere coscienza che gli altri reagiscono a te e non solo tu agli altri. Qui, in questo ambiente, sarà anche importante tenere conto di questo.

Vediamo quali sono le parti di un colloquio

Ve le posso dire perché da dire sono molto semplici, da spiegare un po’ meno. Le parti del colloquio sono tre:

- ✓ prima parte, parla la persona che viene,
- ✓ seconda parte, parlate voi,
- ✓ terza parte, dialogate.

Le avete già imparate ma bisogna sapere come si gestiscono queste parti del colloquio. Ad esempio, la prima parte, quella dell’ascolto, è importantissima ed è difficile da imparare, anche solo per qualcuno è già difficile imparare ad **ascoltare stando zitto**, perché quando l’altro ti dice qualcosa ti viene voglia di dire qualcosa di ritorno, ma di bello, di buono, di positivo, oppure di ribattere, oppure di discutere. No, devi stare zitto! Nella prima parte parla quello che arriva, parla il cliente (chiamiamolo cliente tanto per dare un’idea) parla lui e tu stai zitto! Non parli anche se ti viene voglia di dire *“Ma poi dimentico le cose”*, ed è che si imparano le tecniche!

Pensate che questa tecnica l'ha già messa a punto il buon Sigmund Freud, e la chiamava **attenzione fluttuante**, che non vuol dire “sto un po' attento e un po' mi distraigo”, vuol dire che fluttua tra quello che lui dice e che cosa mi risveglia dentro, quello che lui dice e quello che mi fa provare dentro. In questo modo non ho bisogno di fermarlo, non ho bisogno di pensare: “*Devo ricordarmi che poi devo dirgli questo e quello*”, no, stai tranquillo, alla fine il tuo organismo psichico ti restituisce tutte le emozioni. E se quello ha detto che ha tre fratelli, tu non hai bisogno di prendere nota, tu non hai bisogno di ripeterti “*Ha tre fratelli*”, cogli solo dentro di te l'emozione del fatto che l'altro ha detto che ha tre fratelli, punto.

Parlando poi tu, mezz'ora dopo, se ce n'è bisogno ti viene da sola l'informazione: “*Ma lei ha detto che non ha nessuno, ma ha tre fratelli, nessuno le sta vicino?*”; il *tre fratelli* vi viene senza che ci pensiate, e quindi questa capacità di sentire l'altro e che cosa vi desta dentro, fa sì che uno possa seguire l'altro che parla anche a lungo. E su questo “a lungo” guardate che a volte l'altro parla *a lungo!*

Noi usiamo questa tecnica: siccome il colloquio da noi ha una certa rigidità perché è un colloquio professionale di circa un'ora, quando l'altro parla per 40 – 45 minuti, tu lo fermi e gli dici: “*Vuol parlare solo lei, o vuole anche ascoltare qualcosa da me?*”, perché finiti i 60 minuti io non posso più restare lì, c'è altra gente e quindi devo salutarlo. Ma non posso lasciarlo parlare 60 minuti e poi dire: “*Addio*”, no! Devo fermarlo prima: “*Vuol parlare lei? Parli lei*”, però alla fine io lo saluto e basta.

Quindi c'è un ascoltare, ma un ascoltare tenendo presente che poi uno deve anche dare una restituzione; quello che uno dice dopo che ha ascoltato si chiama **restituzione**.

Questa capacità di ascolto ha molte sfumature, qualcuno di voi avrà già sentito la parola **empatia**, e nel colloquio di ascolto l'empatia è fondamentale. Se volete approfondire l'argomento prendete gli scritti di Edith Stein che è Santa Benedetta della Croce, questa ebrea convertita, morta in un lager tedesco. Perché gli ebrei convertiti al cattolicesimo sono stati catturati ugualmente come ebrei, perché il **Papa Pio XII** è stato molto duro e forte con i nazisti nell'enciclica contro il nazismo: “**Mit brennender Sorge**” contro il nazismo; tenete conto che Papa Pacelli era stato nunzio in Germania e quindi conosceva Hitler, conosceva il tedesco, conosceva benissimo la situazione e c'è andato giù molto duro, e allora quelli che da ebrei diventavano cattolici venivano messi nei lager lo stesso e con gli ebrei che venivano convertiti al protestantesimo largheggiavano di più, ce l'avevano di meno con loro.

Dunque, Edith Stein si era fatta monaca e quindi era finita nel lager ed è finita nelle camere a gas e ha approfondito il tema dell'empatia proprio a partire dalla realtà cristiana dell'accoglienza dell'altro, del convivere cioè che l'altro vive, del compatire cioè del sentire quello che l'altro sente, e così via.

Ma non è così semplice perché normalmente tutte le persone che verranno a parlarvi vi porteranno un problema, una fatica, una sofferenza; può darsi che venga uno a dirvi: “*Mi è nato un nipotino, sono pieno di gioia*”, ma normalmente le persone che hanno tutta questa gioia non sentono il bisogno di andare in un centro di ascolto a parlare con qualcuno. Normalmente le persone che sentono il bisogno di parlare sono persone che hanno un peso, un carico, ed è vero che condividendolo questo carico si alleggerisce, questa è **una delle meraviglie dello stare assieme: le sofferenze si dividono e le gioie si moltiplicano**; se io ho una gioia grande 10, e la porto a un gruppo, questa gioia grande 10 diventa in me 15 – 18 e diventa 2 - 3 – 5 – 10 in quello che mi ascolta.

Se io ho una sofferenza grande 10, arrivo in un gruppo e la condivido, la mia sofferenza scende, gli altri se ne caricano una piccola parte rispetto a questo 10, quindi la maggior parte delle persone vengono per condividere delle sofferenze.

Il lavoro particolare da fare sarà come ascoltare 1 - 2 - 3 - 4 - 5 sofferenze di seguito magari, e poi non essere depressi. Perché dopo che avete ascoltato 5 persone che soffrono e le avete ascoltate sul serio, sentendo *la vostra* sofferenza, voi dovete tornare a casa vostra ed essere sereni e allegri, ma non è che non era vero quando sentivate la loro sofferenza, è proprio come si gestiscono dentro

le sofferenze, come si gestisce se stessi, ed è importante questo. Bisognerà dedicare del tempo proprio a questa tecnica perché a un certo punto la famiglia ti dice: *“Senti, non andare più là, perché quando torni a casa dobbiamo fare tutti un’azione di supporto a te”*, quindi uno deve imparare ad accogliere tante sofferenze e a gestirle dentro di sé, in maniera da essere “vero” quando le accoglie, ed essere “vero” quando torna a casa nella gioia di aver fatto del bene, nella gioia di aver aiutato delle persone.

Quindi è “vera” quella gioia con cui torna a casa, perché veramente ha fatto del bene, veramente ha aiutato delle persone, senza andare in contrasto e dire: *“Ma non me ne frega niente della loro sofferenza”*, no, non è vero, e si possono vivere queste cose; diciamo che c’è poca preparazione, perché non è che si sappia e non è che si insegna tanto questo.

Quindi c’è tutta una fase di atteggiamenti che uno deve condividere, pensate quell’atteggiamento che ho già citato del non giudizio, del **non giudicare le persone**. Anche questo voi lo avete presente, immagino, dal Vangelo, ma chi studia psicologia lo ha presente da Freud, perché era uno dei suoi principi che ha messo. Freud era un genio perché ha scoperto tante cose, poi naturalmente gli studi sono andati avanti. Se voi prendete Alessandro Volta, è stato un genio nello scoprire la pila elettrica, ma poi capite che adesso ne sappiamo di più sulla corrente elettrica di quanto ne sapeva lui. Quindi non c’è da stupirsi se certe cose che ha detto Freud le consideriamo sbagliate, ma resta un genio per che cosa ha scoperto e per tante cose che restano ancora oggi valide, e una di queste è **non giudicare**.

Qui bisogna far attenzione e distinguere tra **le cose fatte** e **le persone**, perché se io vado per strada e vedo uno che con la macchina investe i pedoni apposta per fare una strage, io non posso dire: *“Io non giudico! Uno che sente di aver la missione di ammazzare tanta gente, io non giudico!”*, si giudica l’azione, si giudica che cosa fa! Non si ammazza la gente per nessun motivo: non si ammazza! È sbagliato ammazzare la gente! Che cos’è che non posso fare? Non posso giudicare la persona, perché non abbiamo la possibilità di sapere che cosa c’è dentro di lui, che cosa vive dentro di lui, non possiamo saperlo!

Guardare che quando nella Bibbia si trova scritto **“non rubare”**, viene detto qualcosa che io posso anche fare, ad esempio posso portarvi via il microfono (cosa che in altre conferenze ho già fatto di portarmi via il microfono alla fine), no, questo è rubare: è qualcosa che posso fare, ma non devo farlo. Invece **non giudicare** è qualcosa che non posso farlo nemmeno se lo voglio, cioè è come dire “volare”; immaginate il comandamento: “non mettetevi a volare buttandovi giù da una casa, buttandovi giù da una montagna, perché senza ali non volate”, ma che razza di comandamento è? È un buon consiglio: “non farlo perché non puoi farlo, non sei in grado di farlo se non hai tutta un’attrezzatura apposta”, allora: Non giudicare! Non lo puoi fare, punto e basta! Non esiste attrezzatura apposta per poter giudicare.

Quindi vi arriveranno delle persone che vi porteranno degli sbagli, che hanno fatto, vi porteranno delle fatiche, vi porteranno dei pasticci, vi porteranno qualcosa che vi farà dire: *“Ma perché hai fatto uno sbaglio così? Ma come hai fatto a fare uno sbaglio così?”*; non è questo il sistema! Se la persona vi ha detto che ha fatto uno sbaglio vuol dire che sa già che è uno sbaglio quello, è inutile che glielo rimandiate voi. È importante, allora, rendersi conto che non bisogna dire alla persona *“Ma no, se ne hai uccisi 5 o 6 non importa! Dai che ne sono ancora tante persone in giro per la città”* assurdo, no! Però non giudicare la persona.

Guardate che è una fregatura perché questo del non giudicare non potete farlo solo quando incontrate le persone, quando fate il centro di ascolto, allora: *“Io non giudico; ma in tutti gli altri momenti della vita, quando sono con gli amici, e vai che li posso giudicare!”*, no: o non lo fai mai o lo fai sempre, è una realtà di questo genere.

Prepararsi per un centro di ascolto, per ascoltare, vuol dire incamminarsi su una strada di crescita personale; se qualcuno non ha voglia di crescere non si metta su questa strada. Ma guardate che crescere è un guadagno, e magari non vi pagheranno per il lavoro che fate e sicuramente non vi pagheranno per il lavoro di ascolto che fate, però avrete il vostro guadagno che è **la vostra crescita**

personale. Uno degli aspetti della crescita, ad esempio, è questo di imparare a non giudicare gli altri.

Poi dovete imparare, ad esempio, a mettere da parte le vostre emozioni, è quello che vi dicevo prima: se uno vi tocca un problema che avete anche voi (e adesso invento) i problemi sono qualcosa di spiacevole: *“Ho mal di fegato, ho un problema al fegato”* – “Accidenti, anch’io ho un problema al fegato”, io devo prendere il mio problema e metterlo da parte: non esiste! Esiste il problema del cliente, dell’utente che viene a parlare, non il mio!

Anche questa è una cosa da imparare, perché quando si colloquia con gli amici se uno dice *“Ho mal di stomaco”*, io dico: *“Invece io ho mal di fegato”*, e se un amico mi dice: *“Ho mal di fegato”*, io dico: *“Anch’io ho mal di fegato”*, invece in questo tipo di colloqui i miei problemi non devono venire fuori da nessuna parte, e se per caso l’altro pensasse che io sono perfetto: *“Ma lei non ha nessun problema!”*, tu dici: *“No, guardi, problemi ne ho ma vado anch’io a parlare con chi mi aiuta, punto, Adesso sono qui per accogliere te, per accogliere la tua problematica, la tua realtà”*.

Dunque, c’è tutta questa preparazione a gestire i propri sentimenti e le proprie emozioni.

Pensate a quell’altro punto che dice **“voler bene all’utente”**. Eh, cari miei, bisogna essersi allenati a **crescere nell’affettività**, perché ti arriva gente sconosciuta, qualcuno è simpatico, qualcuno è antipatico. Guardate che certa gente ha dei problemi di solitudine perché è antipatico con tutti, a tutti risulta antipatica quella persona! Ma non può risultare antipatica anche a voi, sennò che professionalità avete?

So che non è una formazione professionale, ma se vi mettete lì ad accogliere le persone e ad ascoltarle, almeno non dividetele tra simpatici ed antipatici: *“Lei è antipatico, si sbrighi perché non ho voglia di ascoltarla”*, oppure *“Lei è simpatico, parli pure, la sto ad ascoltare volentieri!”*, non è corretto! Allora, c’è questa gestione dell’affettività perché se voi imparate a voler un po’ di bene al cliente che vi viene davanti, all’utente, ecco che lo ascoltate più volentieri, lo ascoltate più facilmente, lo ascoltate con più attenzione, dentro di voi si attivano le vostre risorse per sostenerlo, per rispondergli, per dargli indicazioni, in maniera molto più forte che non rispetto a qualcuno che come minimo non vi dice niente, di cui non vi importa niente. Ma se non vi importa niente come fate a dargli qualcosa di bello e di buono?

Allora, non è che voi potete sedervi a quel tavolo e da quando vi sedete a quando vi alzate volete bene a chiunque si presenti, poi alzato da quel tavolo: *“Provate a toccarmi che vi faccio vedere io chi sono!”*, non è possibile! Bisogna essere disposti a voler bene sempre a tutti, ma vi rendete conto di che cammino richiede? Ma è una fortuna, primo perché sapete che c’è quel cammino da fare, secondo perché avete uno stimolo per farlo, avete qualcosa che vi incoraggia, a fare quel cammino.

Mi vengono in mente i nostri studenti che sono incoraggiati a studiare dall’esame; se non ci fossero gli esami non so quanti studierebbero unicamente perché è bene studiare, perché è giusto studiare, perché devono prepararsi per la vita, e così via. L’esame è un ottimo sistema per smuovere la loro volontà, la loro decisione, e far sì che studino anche cose che a volte costano fatica. Qui è lo stesso: volete ascoltare la gente? Dovete fare quella fatica, ma non è una fatica inutile, non è una fatica persa, è una fatica che cambia la vostra vita. Se uno di voi si mette a voler essere un bravo ascoltatore in un centro qualsiasi di ascolto, dove dedica qualche ora alla settimana mica otto ore tutti i giorni, ma qualche ora alla settimana, lui è spinto a fare un cammino di crescita che veramente gli rende la vita più bella, più serena, più forte: è lì che sta il guadagno, perché non credo che ci siano altri tipi di guadagno oltre questo.

Mi sono soffermato un po’ di più su questi elementi importanti perché poi vi sottopongo gli sviluppi, e quindi che cosa fare.

Le risorse sono sul territorio le abbiamo viste, ed ora vediamo la **supervisione** e anche a questo dedicheremo del tempo

La supervisione è rendersi conto se sto lavorando bene o no, che cosa va bene e continuare così, che cosa non va bene ed è bene correggerlo, ed è opportuno correggerlo, e come lo correggo. La supervisione non è un’ammissione di deficienza, ma è un’ammissione di voler far bene il proprio lavoro. La supervisione per noi psicologi è importantissima perché ci aiuta a far sempre meglio il

nostro lavoro e non è solo per noi, va bene per chiunque, la supervisione perché serve proprio a prendere coscienza di sé e a fare il proprio cammino.

Ci sono due tipi di supervisione, una è su come gestisco gli utenti: ne è arrivato uno che mi stava proprio antipatico, e non sono riuscito a dirgli: “*Ma quand’è che di sveglia?*”, con un tono che non andava bene. Come devo gestire questi casi? “*Ne è arrivato uno con un caso così complicato!*” Mi ricorda un racconto di **Jerome K. Jerome**, uno scrittore comico inglese dell’ottocento, dove fa un racconto di una situazione così complicata che a un certo punto si ferma e dice: “*A questo punto non so più come tirare fuori dai pasticci il mio eroe e quindi fermo qui il racconto e basta*”. Sì, ma quello lo puoi fare a titolo di battuta, lo puoi fare una volta, ma di fatto quando incontri la gente non puoi fare così! Tu hai il bisogno di dare una mano alla gente, la gente quando esce deve stare meglio di quando è entrata altrimenti è meglio che quel centro di ascolto non ci sia se alla fine la gente sta peggio di prima!

Allora c’è questa supervisione su come uno gestisce i casi, su come uno gestisce questa realtà, ma ce n’è un’altra che è su **cosa mi capita dentro**, e anche questo è molto importante e serve per la crescita della persona: **io devo rendermi conto di quali sono le problematiche che mi mettono in crisi**. Vi faccio l’esempio di un problema che oggi mette in crisi tanti giovani e soprattutto ragazze, quello dell’alimentazione. Se mi rendo conto che quando arriva uno che ha un problema di anoressia, un problema di bulimia, di iperfagia, cioè dell’alimentazione, io vado in crisi! Devo andare a vedere la mia gestione dell’alimentazione, devo andare a vedere che cosa capita dentro di me quando si parla di alimentazione.

Notate che ho preso una tematica molto soft anche perché è una tematica tipica dell’età giovanile; dubito che le persone della nostra età abbiano una tematica significativa in questo campo, ma potrebbe essere qualcosa che uno ha proprio, oppure può essere la categoria delle persone: “*Se mi arriva un cinese io vado in crisi*”, è difficile che i cinesi arrivino perché hanno tutte le loro strutture a parte, ma per questo apposta ho detto un cinese: “*Se mi arriva un cinese io vado in crisi*” - “*Se mi arriva un piemontese io vado in crisi*”, se vado in crisi cosa mi capita dentro? Che cosa mi muove dentro? È una cosa importante che io vada a vedere dentro di me che cosa capita: “*Quando arriva quel tipo di problema, quando arriva quel tipo di persona, quando arriva quella situazione, che cosa capita dentro di me?*” Ed è tutta una realtà che serve per la crescita della persona.

Abbiamo ancora nel programma che viene svolto quattro ore di **dinamica di gruppo**, la dinamica di gruppo ha un valore molto significativo, perché?

Il gruppo è più della somma delle persone, quindi lavorando in gruppo fate un’esperienza particolare, diversa, ma magari qualcuno di voi proviene da un gruppo, proviene da un’organizzazione, ed è qui proprio per questo, e sa quanto gli dà quel gruppo, quanto gli dà quell’organizzazione: gli dà il senso della propria vita, gli dà il senso di essere utile, gli dà il senso che le giornate hanno un senso loro, e così via. Quindi quanto è importante questa realtà della condivisione del gruppo, della gestione di gruppo, e così via, quindi ci saranno anche delle attività di gruppo, proprio per sfruttare questo valore, questa potenza che il gruppo ha e che è importante da far funzionare.

Tutto questo per dire brevemente quali sono i contenuti riguardo al corso, perché poi vi vengono detti in 20 ore, io li ho detti in 20 minuti, quindi ogni minuto - un’ora: ho fatto molto in fretta.

Le unità didattiche saranno di tre o di quattro ore consecutive, in che orario non lo sappiamo ancora, facilmente un orario preserale perché bisognerà tener conto che gente che vuol frequentare lavora; poi magari si faranno delle giornate intere, non so, un sabato una volta tanto, ma l’orario è una cosa ancora tutta da vedere per cui chi è interessato dovrà informarsi.

Il numero dei partecipanti dipende molto da chi sono i partecipanti, perché se sono persone prevalentemente giovani, il numero deve essere più basso; se sono persone particolarmente ferrate nella gioventù allora il numero può essere più alto, perché c’è un’altra gestione dell’aula e così via.

In tutti i casi si prevede che se le domande sono troppe per fare un gruppo e, va beh, faremo due gruppi, quindi non c’è da dire: “*Speriamo di... E se poi mi lasciano fuori?*”.

È previsto un colloquio per iscriversi al corso, un colloquio motivazionale per rendersi conto, un colloquio di ammissione, se volete, per sapere un po' la persona cosa vuole, che cosa cerca, quali sono le problematiche sue, ma questo colloquio non sarà un problema, è previsto che lo faccia qualcuno che è psicologo e quindi conduce il colloquio in un certo modo, ma non è un esame di ammissione. Però ci vuole questo passaggio perché potrebbe arrivare qualcuno che è meglio che non faccia questo lavoro, che è meglio che non venga agli incontri. È così anche da noi nel corso di laurea in psicologia: è un'università privata, quindi che vive solo della retta degli allievi, delle tasse universitarie che pagano gli allievi; preferiamo non avere certi allievi anziché averli, perché sono persone che portano una problematica per cui è meglio che non facciano quel lavoro. Quindi è possibile che venga qualcuno per imparare a gestire i colloqui con gli altri, che è meglio che non gestisca colloqui con altri! Per cui abbiamo sentito il bisogno di mettere questa difesa, questo filtro.

Altrimenti venite liberamente e tranquillamente a questo colloquio in cui non ci sono problemi e andrà tutto bene.

Domanda: *sono interessato al corso perché vivo una situazione di malattia e di sofferenza fisica e psicologica di persone a me vicine, davanti alla quale mi trovo impreparato...*

La gestione del dolore è una delle cose più difficili e delicate perché uno deve lasciarsi sentire il dolore della persona che ha davanti, ma non deve lasciarlo entrare più profondamente di tanto dentro di sé, perché noi siamo in grado di portare un certo carico di dolore e non oltre.

È quello che vi dicevo prima, quando poi uno torna a casa deve essere sereno e gioioso perché ha fatto del bene, e tutto quel dolore resta in una zona dell'organismo psichico che è **la sensibilità**, che è in grado di gestirlo, che è in grado di tenerlo. Facciamo un esempio: nello stomaco ci sono degli acidi, i succhi gastrici, che sono in grado di sciogliere la carne; come mai non sciolgono lo stomaco? Perché lo stomaco ha un rivestimento che produce un muco che blocca questi acidi e lo stomaco è in grado di contenere acidi che sciolgono la carne senza sciogliersi lui. Questo è un buon esempio per dire come la nostra sensibilità è in grado di contenere della sofferenza senza essere distrutta dalla sofferenza.

Pensate uno sbaglio che tante volte le persone fanno senza volerlo, ma lo fanno: spostare la sofferenza nel corpo. Una delle cause della somatizzazione, di certi mali, è che era una sofferenza che la persona non aveva più voglia di tenere nella sensibilità e l'ha spostata nel corpo e ha provocato l'ammalarsi di un organo, ha provocato una serie di mal di testa, ha provocato un'ulcera allo stomaco, ha provocato chissà che cosa spostando questa sofferenza. No! Devi lasciarla lì!

Allora, quando uno incontra delle persone che presentano una sofferenza, deve essere "vero" nell'ascoltare, nel sentire la loro sofferenza; quando la persona esce la sofferenza esce da dentro di sé, perché quello che arriva dopo ha un'altra sofferenza, e io devo far posto alla sofferenza dell'altro, e se arrivasse uno che ha una gioia (ma sono casi piuttosto rari) io devo far posto alla gioia, allora devo lasciare che queste realtà entrino ed escano da dentro di me. È quello che dice san Paolo: "gioire con chi gioisce soffrire con chi soffre", sì ma come faccio?

Tenete presente poi che se per conto mio ripenso: "Oggi è venuto quello là che mi ha detto...": la sua sofferenza la sento di nuovo, ma perché quella persona è di nuovo davanti a me, almeno mentalmente, quindi la sento di nuovo dentro ed è giusto così. Poi cambio pensiero e la sofferenza non c'è più. È importante questa gestione senno' alla fine uno ne ricava una depressione e non è corretto.

Interlocutrice: *la ringrazio, perché grazie a questa serata io avrò degli strumenti in più: ultimamente mi sto chiedendo come posso interagire con gli altri sempre meglio, perché osservandomi ho capito che non basta ascoltare. Mi trovo ad accogliere persone molto sofferenti, che hanno storie complesse e mi chiedo se posso incoraggiare una persona che ha voglia di aprirsi ma non ci riesce o se è meglio aspettare che sia pronta a parlare spontaneamente.*

Guardi, combinazione o provvidenzialmente, le sue domande hanno la stessa risposta, che è **la relazione con queste persone**. Notate che la relazione è la risposta alla base della psicoterapia.

Sapete che accusano gli psicologi, ci dicono che i matti costruiscono dei castelli in aria, e gli psicologi prendono l'affitto di questi castelli in aria. Ci prendono in giro perché ci dicono: *“Ma voi che cosa fate? Non date una pastiglia, non date un'iniezione, non date niente! L'altro viene lì e vi racconta le sue storie e voi vi fate pagare per ascoltarli, e non date niente”*. Non è vero! E abbiamo testimonianze di quante persone che crescono, che cambiano nell'incontro con lo psicologo, e la relazione è l'elemento fondamentale.

La relazione vuol dire che la persona sperimenta in quel momento, in quell'incontro, una relazione ben condotta almeno da uno dei due (che si spera sia quello che è lì per ascoltare) il quale pone se stesso in maniera adatta all'altro.

La relazione è qualcosa che viene dalla comunicazione, ma è un passo dopo, è più profondo, è qualcosa che resta anche finito il colloquio, è qualcosa che resta dentro, è qualcosa di noi che si trasferisce, va a vivere dentro la persona che viene e vive dentro di lui questa relazione, perché lui poi sentirà che è stato in relazione con noi e sentirà il bene che gli fa l'aver sperimentato quella relazione.

Facciamo un passo avanti, la relazione è un elemento costitutivo della persona proprio a livello di essere della persona. La persona non è quei 60 - 70 - 80 chili che uno vede, una persona oltre le sue realtà mentali psichiche è anche le sue relazioni. Un esempio che può aiutare per capire: pensate una stazione ferroviaria, la stazione ferroviaria è tanto più grande quanti più binari che vanno ad altre stazioni ha, quante più relazioni ha; in questo senso la persona corrisponde: quanto più uno vive tante relazioni e relazioni positive, tanto è più grande e più cresciuto come persona.

Allora, quello che è l'elemento fondamentale come accoglierle, come aiutarle, come capire se hanno voglia o no di parlare, dipende dalla relazione che io instaurò con questa persona. La prima cosa che deve sentire è che io sono aperto alla relazione. Ad esempio, nella maggior parte degli uffici pubblici e privati, il personale, l'impiegato dietro lo sportello, non è aperto alla relazione e voi ne accorgete.

D'altra parte, è gente che ha studiato il mestiere di quello che sta facendo e non ha studiato questa realtà di rapporto e di relazione, sennò vivrebbe meglio lui e farebbe star meglio le persone che vanno da lui; ne potete trovare qualcuno occasionalmente, e sentite come subito è tutto diverso, sentite come quella persona fa meno fatica a fare il suo lavoro e come voi siete più soddisfatti di avere incontrato quella persona.

Durante il colloquio spegnete il cellulare: questo è un è il mio che suona!

Dovete far sentire l'apertura e la disponibilità alla relazione. La relazione è l'elemento più incidente di aiuto alla persona, perché se alla fine ho detto: *“Per il suo problema vada in via Tal dei Tali e cerchi l'ufficio tal dei tali, e presenti questa pratica”*, io ho dato un aiuto, ma l'aiuto più grande che gli ho dato è che ha trovato una persona che ha stabilito con lui una relazione umana. Umana! Siamo a quel livello! Che poi umana voglia anche dire cristiana, io ci credo: è la realtà dell'uomo. E poi questa relazione umana gli resti come consolazione anche se non dovesse andare in porto quella pratica perché non è mica garantito che se arriva uno a dirmi che non trova lavoro e io lo mando là e lui trova lavoro (eh, mi piacerebbe aver questo potere, ma non è così possibile!) quindi l'elemento di relazione che si instaura con la persona nel momento del primo contatto (e guardate che a volte il primo contatto è per telefono e a volte è di persona, ma nel primo contatto si incomincia la relazione. Da come uno tira su il telefono e dice: *“Pronto”*, ha già stabilito un tipo di relazione; chi dice: *“Pronto, chi rompe?”*, è chiaro che ha già un certo tipo di relazione. Quindi è opportuno che siate coscienti che quello che gioca più di tutto è la relazione.

La relazione è quello che fa sì che nel momento in cui gli dico: *“Guardi che a questo problema non c'è risposta, deve andare all'ASL, deve andare dal medico di base, non può andare da un'altra parte”*: questo lo sapeva già e non lo faceva. Quindi la persona non ricava niente di nuovo dal colloquio se chi ha condotto il colloquio, cioè voi, avete stabilito una buona relazione con quella persona la persona va via consolata ugualmente. Mi viene in mente quel passo della Bibbia dove Dio dice: *“consolate, consolate il mio popolo”* - (Isaia), ecco l'impegno più grande.

Domanda: *mi pare di capire che ci vogliono anche altre competenze per sapere e capire se per quel problema l'utente deve andare alla ASL o da altre parti.*

Più informazioni uno ha meglio è, però non si possono avere tutte le informazioni, ma guardate che anche a livello di professionisti è così: io collaboro con psichiatri, lavoro con neurologi, a volte dico: “Vada da...” e a volte è l'altra persona che li manda da me perché hanno bisogno di una competenza diversa. Quindi vi rendete conto di cosa può essere, non è così difficile percepire la problematica in che direzione è e rimandarlo a quelle persone.

Pensate che le persone che devono avere questa capacità più di tutti sono **i genitori** che devono essere in grado di valutare i figli qualunque problema abbiano: questo è un problema medico, questo è un problema psicologico, questo è un problema di andar d'accordo con i compagni.

La seconda categoria sono **gli insegnanti** che si trovano i ragazzi davanti e devono rendersi conto se è il problema che non ha voglia di studiare o se è un problema di scoliosi il fatto che stia in quel modo sul banco. Devono essere in grado di rendersene conto e quindi di dire: “*Il ragazzo ha bisogno di quello!*”.

Dunque, non è necessario che siate competenti in tutti i campi, cosa che non è possibile. È importante è rendersi conto di quale può essere ... perché se poi voi lo mandate da un neurologo e invece è un problema psichiatrico, se ne renderà conto il neurologo e lo manderà dallo psicologo, perché non sempre è così facile distinguere. Però voi non lo avete mandato dall'architetto o dal commercialista, ma lo avete mandato ad un neurologo quindi a questo punto questo orientamento di problematica non è così difficile, e poi si rimanda a chi di dovere.

Domanda: *il corso che ha presentato questa sera può essere una crescita personale o può essere usato per accostare i disagi che incontriamo nel nostro percorso quotidiano?*

Se ho ben capito, tu ti chiedi: “*Io non penso di andare a lavorare in una realtà di volontariato, mi serve fare questo corso?*”. Se ti capita di parlare con qualcuno nella tua vita ti serve, chiunque sia questa persona, dal vicino di casa a quello del banchetto, a quello dell'ufficio, questo corso serve, perché nel momento in cui ti metti in quell'atteggiamento il colloquio prende un certo stile, e poi c'è quel ritorno su di sé di crescita che dicevamo è importante.

È importante imparare a parlare con gli altri, imparare ad ascoltare. Sapete che cosa dicevano gli antichi? Che gli dèi ci hanno dato una bocca e due orecchie, che cosa vuol dire quello? Più ascoltare che parlare! Questo è bene, aiuta la persona, non è da dire è inutile se poi non fai questo. È inutile imparare a costruire le case se poi non ti metti a costruire case, invece parlare e relazionarsi questo lo fanno tutti. Quindi il corso è utile anche a chi non ha delle previsioni di prestare la sua opera in un centro di ascolto.

Questo corso si fa, ma non sappiamo ancora esattamente quando parte e quando bisogna iscriversi. Non lo sappiamo ancora, ma è possibile che ci sia un piccolo pagamento dell'ordine di 10 o 20 o 30 Euro, non più di questo; è tutto da vedere ancora, comunque se anche su questo pagamento ci fossero dei problemi, poi si trova la soluzione.

È importante farci sapere dove è possibile raggiungerci, lasciate un numero di telefono o una mail, e chi è interessato verrà contattato e sarà informato in maniera da poter decidere liberamente. Gli arriveranno solo le attività che facciamo in funzione di questo.

Ok. Grazie della vostra presenza.