

DAL BLA BLA BLA... ALLA “RELAZIONE D’AIUTO”

La scorsa settimana ho evidenziato il valore che la comunicazione riveste sia a livello individuale che societario in un momento storico in cui si sprecano tante parole ma il dialogo è scarso.

Dopo aver esaminato gli elementi fondamentali per una reale comunicazione, ho concluso evidenziando alcune tipologie di risposta che solitamente utilizziamo ma bloccano e lasciano la comunicazione incompleta, frammentaria e lacunosa mentre, ogni intervento è anche un servizio di carità e di solidarietà, superando l’errata idea del limitarsi a dire qualcosa a qualcuno.

Anche oggi, il mio punto di riferimento, è il già citato psicologo statunitense Carl Ransom Rogers e queste note possono essere utilizzate dal lettore in molteplici settori: dall’ambito familiare, a quello lavorativo, a quello sociale.

La risposta comprensiva

Rogers nei suoi scritti, dopo aver mostrato che varie tipologie di risposte “disturbano la comunicazione”, afferma che l’unica efficace che consente alla comunicazione di raggiungere “il top”, cioè l’istaurazione di autentiche relazioni, è la *risposta comprensiva* che pone come colonne portanti l'accoglienza dell’altro, della sua diversità e dei suoi limiti. Rammenta il teologo e scrittore olandese Henri Nouwen: “Quando noi ci chiediamo quali sono le persone che nella nostra vita sono state le più significative, spesso troviamo che sono coloro che, invece di darci suggerimenti, soluzioni o rimedi, hanno preferito partecipare alla nostra pena e toccare le nostre ferite con mano tenera e gentile. L'amico che sa stare in silenzio con noi in un momento di crisi, di difficoltà e di disagio, che accetta di non sapere, di non riuscire a darci delle risposte; questo è un amico che si prende cura di noi. La nostra tendenza, invece, è di scappare dalle situazioni difficili o di tentare di cambiarle il più presto possibile. Ma ciò fa di noi dei freddi funzionari o dei robot; ci porta a perseguire i facili e magari inutili cambiamenti, ad essere impazienti ed incapaci di portare i fardelli e i disagi dell'altro. E così, spesso, si manifesta anche una mancanza di rispetto dell’interlocutore, invece che una esperienza di liberazione”(Il guaritore ferito, Queriniana, pg. 81).

La relazione d’aiuto

La “risposta comprensiva” si inserisce in una metodologia particolare di comunicazione che Rogers ha nominato “relazione d'aiuto”; la riassumerò rapidamente indicando anche dei suggerimenti per usufruirne al meglio nella nostra quotidianità.

L'uomo, vive di relazioni, che l'aiutano a crescere oppure a regredire! Le relazioni possiamo “subirle” o “imporle” quando provengono dal nostro o dall'altrui “io” egoista, mosse primariamente da gelosia o da invidia e sono espressioni di possesso, di seduzione o di prevaricazione. In altre situazioni le viviamo come “un dovere”, oppure assumono “tipologie istituzionali” avendo come fondamento una norma, un rapporto gerarchico o l'esercizio di un ruolo. La relazione d'aiuto, invece, è fondata sul “dono”, sulla “solidarietà” e sulla “gratuità” poiché pone come base la dignità e la sacralità della persona e il rispetto di ogni situazione che l'altro sta vivendo.

Gli “atteggiamenti” della relazione d'aiuto

Principalmente sono due.

1. La nostra spontaneità, naturalezza e sincerità.

“Tutti noi conosciamo individui di cui ci fidiamo perché sentiamo che essi sono realmente come appaiono, aperti e trasparenti; in questo caso sentiamo di avere a che fare con la persona stessa, non con una facciata cortese o professionale. Questa è la spontaneità, la naturalezza e sincerità”(C. Rogers – B. Stevens, *Da persona a persona. Il problema di essere umani*, Editrice Astrolabio, pg. 95). Ebbene, spontaneità, naturalezza e sincerità, da assumere per rimanere totalmente se stessi, senza rifugiarsi o identificarsi in un ruolo, senza porre barriere difensive o mistificare la situazione o la problematica.

2. Non formulare giudizi morali.

L'accoglienza incondizionata, la stima e il rispetto dell'altro consigliano di evitare la formulazione di giudizi morali almeno fino a quando non si è compreso totalmente il problema. Rogers ricordava che ognuno “deve comunicare all'altro il profondo e sincero interesse per lui come persona con potenzialità umane; un interesse non contaminato da un giudizio sulle idee, sui sentimenti o sul comportamento dell'altro” (*Da persona a persona*, op. cit. pg. 96). Unicamente in un confronto dove l'altro avverte di essere riconosciuto “per quello che è”, potrà compiersi una reale e pacata auto-esplorazione poiché,

senza timore, saranno evidenziati e riconosciute azioni controproducenti, errori e fallimenti passati e limiti attuali.

La “comprensione empatica” nella relazione d’aiuto

Un proverbio indiano così riassume la “comprensione empatica” che è la metodologia guida della relazione d’aiuto: “O grande spirito, non permettere che io giudichi il camminare dell’altro fin quando non abbia fatto molte leghe con le sue scarpe”. Ebbene, concretizzare l’empatia, significa “comprendere i problemi dell’altro, cogliere i suoi sentimenti, mettersi al suo posto, rispettare la sua libertà e la sua intimità, non giudicarlo, accettarlo così com’è, vedere lui e non i nostri problemi o interrogativi” (M. Melendo, *Passione per la vita*, CVX, pg. 29). E Rogers, puntualizzò il concetto affermando: “Sentire il mondo più intimo dei valori personali dell’altro come se fosse proprio, senza però mai perdere la qualità del 'come se', è empatia. Sentire lo stato d’animo che sta vivendo, o la sua timidezza, o la sua ira, o il suo sentimento di essere trattato ingiustamente come se fossero propri, senza tuttavia che le nostre percezioni, sensazioni e emozioni, o anche il nostro sospetto si confondano con i suoi, questa è la condizione che sto cercando di descrivere e che ritengo essenziali per instaurare una comunicazione, un dialogo, un rapporto, una relazione produttiva” (C. Rogers, *Un modo di essere*, Giunti, pg. 108). L’empatia è, dunque, la capacità di mettersi nell’ottica dell’altro o meglio nei “panni” dell’altro; “nei suoi significati più intimi e personali come se fossero i propri, senza d’altronde dimenticare che nostri non sono” (*Un modo di essere*, op. cit. 119), cioè senza raggiungere il coinvolgimento totale che in psicologia si chiama “simpatia”, perché ciò ci farebbe smarrire l’obiettività, l’oggettività e l’imparzialità.

La “tecnica” della comprensione empatica è la “risposta-riflesso”.

Come attuarla?

Rispecchiando i sentimenti dell’altro e riformulando i contenuti espressi dall’interlocutore.

Riepilogando il messaggio comunicato per accertarsi di averlo compreso totalmente e pienamente.

Riassumendo gli argomenti espressi, sottolineando situazioni di interesse specifico.

Chiarendo i dubbi.

Ciò consentirà di comprendere i fatti, i sentimenti e le emozioni che l'interlocutore sta vivendo e che sono alla base della sua parola, dei suoi interrogativi e del suo comportamento. Unicamente dopo aver percepito il pensiero e i sentimenti dell'altro potremo offrirgli risposte adeguate o offrirgli, se serve, un valido aiuto. Ma anche se non saremo in grado di formulare risposte o agire concretamente, l'altro avvertirà un autentico giovamento, avendo fatto esperienza di una profonda condivisione.

Don Gian Maria Comolli