



LA RELAZIONE DI AIUTO

Forme di aiuto: le opere di misericordia

Ci sono tante forme di aiuto: economico, assistenziale, professionale, con l'insegnamento, l'aiuto psicologico, gestendo bene le istituzioni, pregando per il prossimo. La tradizione cattolica ha elaborato con il trascorrere del tempo tutta una "dottrina" delle opere di misericordia, corporali e spirituali: forme di aiuto che caratterizzano la vita cristiana in relazione con il prossimo bisognoso di qualche forma di aiuto. Sono tutte opportune e la scelta si dovrà fare a seconda dei bisogni della persona che incontriamo.

Circoscrivere il campo della relazione di aiuto

La relazione di aiuto è solo una forma -ne la migliore ne l'unica- per aiutare il prossimo in difficoltà.

Si manifesta attraverso la relazione, il dialogo, la comunicazione, l'incontro personale. Una descrizione può essere: "quando un aiutante -possibilmente preparato- si incontra per una serie di dialoghi-interviste con una persona cosciente di vivere con difficoltà e che cerca un appoggio emozionale-morale".

Questo libera il campo da visioni parziali: un incontro occasionale, "scambiare due parole", dire frasi di circostanza, non sono -in termine stretto- relazione di aiuto, anche se possono essere forme "aiutanti". L'aiutato è cosciente di "avere un problema" e per questo si impegna in una relazione con un certo grado di "formalità". Il desiderio di ascoltare e dar incoraggiamento e aiuto non è sufficiente per legittimare l'uso dell'espressione "relazione di aiuto": l'aiutante deve essere cosciente di ciò che sta facendo, deve possedere una metodologia appresa e applicata con coerenza. Potremmo dire che deve prestare un aiuto "professionalizzato" -anche senz'essere un professionista- e non agire solo con buona volontà e in base alle intuizioni o a forme "routinarie".

Questo ci aiuta a capire che non tutte le persone sono "candidate" alla relazione di aiuto: le persone che soffrono di disagio psichico, gli anziani con demenza senile, i bambini, le persone di qualsiasi età che non vogliono compromettersi, non sono evidentemente persone che possano beneficiare del dialogo di relazione di aiuto. Si potrà parlare con loro, passare il tempo "parlando", però questo non costituisce una relazione di aiuto, anche se -voglio ribadirlo- può essere una forma di aiuto.

Finalità della relazione d'aiuto e la sua efficacia

La relazione di aiuto deve ottenere risultati concreti, altrimenti si converte in una perdita inutile di tempo. Allo stesso tempo dobbiamo essere realistici: la relazione di aiuto non può risolvere tutti i problemi; alcuni problemi non hanno soluzione, altri hanno bisogno dell'intervento di specialisti.

Nella valutazione dell'efficacia della relazione d'aiuto si deve aver presente alcuni possibili obiettivi/mete.

L'aiutato è stato veramente aiutato quando: ha potuto comunicare le proprie emozioni ed esperienze; è giunto ad una comprensione più precisa dei suoi meccanismi interni; sa analizzare con maggiore realtà il suo comportamento; presta una attenzione più precisa alle sue necessità, valori, motivazioni; valuta le sue risorse ed i suoi limiti con maggiore realismo; accetta la realtà esterna;



gode di maggiore autonomia; vive con creatività i suoi conflitti; integra il suo passato e sa progettare il suo futuro senza esagerate preoccupazioni; può godere dei piaceri della vita; ha imparato ad affrontare i suoi problemi e sofferenze senza dover ricorrere sempre all'aiuto esterno.

I segni di successo della relazione d'aiuto possono essere molteplici. Paradossalmente si può dire che una efficace relazione di aiuto conduce alla inutilità della stessa: non ci sarebbe nessuno da aiutare perchè ognuno avrebbe appreso le strategie per affrontare i problemi e crescere in una maniera serena.

Metodologia

No c'è una sola metodologia per la relazione di aiuto. Ci sono diversi "modelli". Importante è seguirne uno con ordine e coerenza. In un articolo non è possibile sviluppare tutta la metodologia, eppure si possono offrire alcune coordinate.

Tutto comincia con l'accoglienza della persona, regalándole del tempo, con un trato amabile e l'ascolto.

Si favorisce, anzitutto, l'espressione della sofferenza che affligge la persona e le emozioni che la invadono: tristezza, paura, ansia, collera, senso di colpa, vergogna, ecc. Si favorisce questa manifestazione attraverso l'ascolto attento ed alcune forme di riformulazione empática.

La persona che chiede aiuto –generalmente- attribuisce la responsabilità della sua sofferenza a cause e responsabilità esterne: una malattia, la morte di un essere caro, gli atteggiamenti di familiari, vicini, capi. Talvolta manca la comprensione e la coscienza che la sofferenza non è solo un fenómeno che ci tocca dall'esterno, bensì è un processo di elaborazione personale, dove hanno importanza i ricordi, le aspettative, le convinzioni, i valori e le credenze. Potremmo dire che una parte della sofferenza dipende da come noi la interpretiamo e la gestiamo.

La relazione di aiuto cerca di aiutare l'aiutato a vedere la sua "responsabilità" in quello che sta succedendo: le sue percezioni sbagliate, il suo stile di relazione con gli altri, le sue richieste e mancanze, la sua visione della realtà i suoi valori. Si tratta di passare da una valutazione esterna ("non posso fare niente in questa situazione", "glí altri devono cambiare", "non ho il controllo della situazione") a una stima del grado di responsabilità e di possibilità di cambiare qualcosa (la percezione, l'interpretazione, lo stile di comunicarsi, la maniera di reagire, ecc.). Si tratta di una tappa abbastanza lunga e impegnativa. È più facile dare la colpa agli altri, al destino o a Dio e considerarci "vittime" della situazione, che vedere le nostre possibilità (anche le responsabilità) e decidere che "io devo fare qualcosa".

Nell'ultima tappa si accompagna l'aiutato a fare concreti e fattibili propositi di cambiamento di attitudini e comportamenti.

La relazione di aiuto non risolve i problemi ne dà felicità alla persona aiutata, bensì l'aiuta ad essere più cosciente delle sue dinamiche interne e della possibilità di assumere un'atteggiamento più "attivo" nella vita

L'ascolto

Pietra angolare sulla quale si basano tutte le risposte generatrici di aiuto è l'ascolto. In effetti, quando uno si sente ascoltato, ha la percezione di essere preso in considerazione, e di valere davanti agli occhi dell'interlocutore. Quantunque sia un atteggiamento d'importanza fondamentale,



l'ascolto autentico *non è facile da attuarsi*. In un'analisi profonda, l'ascolto è un movimento attraverso il quale l'individuo, uscendo da se stesso, riconosce ed asserisce la realtà "altra" di chi gli è di fronte. Tale movimento di "abbandono del centro" della conversazione da parte dell'aiutante, coinvolge la capacità di *fare silenzio nella propria dimora interiore*, formata anche di bisogni, desideri e stati emotivi.

La *difficoltà* dell'ascolto, molte volte risiede in questo: nel momento in cui si vorrebbe ascoltare l'altro che ci parla, ci sorprendiamo ad *ascoltare noi stessi*. È facile che succeda questo, specialmente, quando l'interlocutore ci racconta avvenimenti drammatici, esprime sentimenti intensi e idee diverse.

Può anche succedere, che l'incontro interpersonale si limiti ad un "ping pong" verbale, senza coinvolgersi personalmente, o esercitando una "selezione" dei contenuti o dei sentimenti.

L'ascolto, oltre ad essere frutto di buona volontà, è anche risultato dell'apprendimento. Presentiamo alcune indicazioni suggerite da vari autori, per migliorare la competenza dell'ascolto:

- Ascoltare le cose importanti dette dall'interlocutore riguardo se stesso, esplicitamente o implicitamente, attraverso il linguaggio verbale e non-verbale;
- Ascoltare non soltanto i contenuti, ma anche le risonanze emotive che questi suscitano nella persona;
- Suspendere il giudizio riguardo la persona dell'interlocutore e su quello che ci comunica, evitando pregiudizi o stereotipi;
- Resistere alle distrazioni esterne, cercando di ridurne la sua forza,
- Aspettare prima di rispondere. Alcuni secondi di pausa dopo l'intervento dell'interlocutore, ci permettono di riflettere sulla nostra risposta.

L'ascolto è un esercizio che necessita di sforzo e pratica (se non ci sentiamo un po' stanchi nell'ascoltare, quasi di sicuro non lo stiamo facendo). L'ascolto coinvolge uno sforzo di attenzione, cercando di capire il contenuto del messaggio che trasmette l'interlocutore, ma, soprattutto il suo stato emozionale e, quindi, il contesto che sta comunicando. E' necessario identificare le emozioni della persona e sintonizzarci con lei, per poter aiutarla ad uscire della sua situazione di sconforto. Si ascolta con una attitudine aperta e serena, senza distrazioni, interruzioni, giudizi o interpretazioni, con il fine di favorire uno stato di fiducia e sicurezza, nella quale la persona si senta accolta, sicura, tranquilla per poter approfondire la sua problematica, con il sentimento di essere ascoltata come un individuo importante, unico e con valore per il suo ascoltatore.

Ascoltare significa accettare le persone come tali e come pensano e sono, e rendersi conto che ognuna è un mondo da intravedere per capirle. Ascoltare implica starsene zitto, un tacere che va oltre il non dire niente e coinvolge essere attenti con tutto il nostro essere: è un atteggiamento nel quale si "com-prende l'altro" nella sua totalità.

Tutto questo si ottiene per mezzo di un'adeguata preparazione per aiutare la persona bisognosa, soprattutto, attraverso il linguaggio non verbale (attitudini, gestione delle emozioni, attenzione all'ambiente, ecc) dell'aiutante.

Vicinanza versus Lontananza



Nelle relazioni *abituali*, i ruoli sono definiti; la relazione vicinanza-lontananza ha trovato il suo equilibrio, la gestione delle emozioni è più facile. Diversamente, nell'incontro con lo "sconosciuto", il ruolo, la posizione, il livello di esposizione emozionale costantemente si devono modulare e ridefinire.

Per questo bisogna riflettere e fare un riepilogo sulle emozioni e quello che si è vissuto, per rafforzare l'avvicinamento all'*aiutato* e alle situazioni di bisogno sociale e personale. Diversamente questi incontri diventano una relazione di superiorità-inferiorità, o una relazione simbiotica e di identificazione che diventa, spesso, un desiderio di "scaricarsi" ed allontanarsi. Il caricare con angosce emozionali e sofferenze esistenziali, possono riempirci di sentimenti dolorosi e depressivi, che inducono ad allontanarci e fuggire dalla relazione.

Si può scoprire un'altra possibile difficoltà nella regolamentazione difettosa della vicinanza-lontananza emozionale: si può entrare "troppo" in contatto con le angosce altrui, vivendo talmente un dolore *depressivo*, o restare "troppo lontani", registrando il dolore e la sofferenza, ma senza lasciarci coinvolgere. Nel primo caso, perdiamo i limiti tra noi e gli altri, aggrovigliandoci e danneggiando la nostra identità; è quello che gli succede quando *l'aiutante* non riesce a preservare le sue relazioni intime e familiari nella relazione d'aiuto. Nel secondo caso, la lontananza non permette una reale comprensione della sofferenza altrui.

Accompagnare la persona e non "risolvere problemi"

La cosa più semplice è considerare la situazione, il problema o il "sintomo", e non la persona. È spontaneo pensare che *abbiamo di fronte* un malato, un tossicodipendente o un povero; non è sempre facile pensare che stiamo in una relazione con una persona, con la sua individualità e che, come essere unico, è capace di interagire nel proprio ambiente di vita, partecipe della gestione della sua salute, portatore di una serie di necessità e di un'ansia di vivere. Frequentemente ci fermiamo alla "identità" esterna, all'immagine o alla prima impressione, senza darci la possibilità di conoscere l'altro, di andare oltre quello che immediatamente scopriamo.

La vocazione di ogni uomo è quella di godere la pienezza della vita. Di essere una persona capace di scegliere liberamente e autonomamente. Malgrado abbia dei "problemi", la persona resta sempre *titolare* dei suoi diritti: diritto al rispetto e comprensione, all'amore, ecc. È necessario, dunque, considerare e raggiungere la persona nella sua totalità e identità, e non fermarci solo ai suoi bisogni, o mancanze, o il malessere che manifesta.

L'aiutato ci "manipola"

Quando una persona chiede aiuto sperimenta un sentimento di ambivalenza tra il desiderio di trovare un supporto, ed il rifiuto di dover dipendere dagli altri; spesso si sente sopraffatto dalle situazioni dolorose, traumatiche, di ansia e di solitudine.

Il bisogno più importante è di sentirsi accolto, accompagnato e riconosciuto. Dietro ogni necessità, c'è una persona umana che chiede di essere ascoltata nella sua biografia, che chiede di essere fortificata nei suoi aspetti positivi, e salvata dalle sue cadute e fragilità.

L'aiutato può sentirsi "indotto" a manipolare e strumentalizzare la persona che si avvicina a lui, o a chi si rivolge, non per cattive intenzioni o malafede, ma per necessità di sopravvivenza o l'urgenza delle necessità. La manipolazione è, molte volte, una modalità per proteggersi dalla vergogna e dal



sentirsi inadeguato; è una maniera per “sentirsi qualcuno”, e non sentirsi e presentarsi come persona persa o fallita.

Si rischia di sentirci imbrogliati, condizionati, non riconosciuti e svalutati nel nostro aiuto. La difficoltà nella relazione ci induce ad allontanarci dalla relazione stessa. E' la paura (talvolta la certezza) di essere manipolati e truffati, che crea difese e barriere nell'avvicinamento all'aiutato.

La nuova forma di vedere

Abbiamo già strutturato un modello di come dovrebbe essere un incontro e una relazione con gli altri, anche di “come dovrebbe essere un aiutato”.

Un proverbio cinese ci ricorda che: “Due terze parti di ciò che vediamo, è dietro i nostri occhi”, vuol dire, che vediamo secondo la nostra mente, schemi, giudizi e stereotipi. Quando ci troviamo con una persona, lo abbiamo già etichettato.

È un dono grande, quando una persona si mostra davanti ai nostri occhi com'è, ma questo “mostrarsi” avviene quando si sente accolta da uomini e donne compassionevoli. Tocca a noi, per primi, trasformare la nostra maniera di agire, avvicinandoci all'altro, rinunciando a pregiudizi, semplificazioni o idealizzazioni.

Noi desideriamo che si presentino in maniera verace; loro sono mossi dalla preoccupazione di farsi “accettabili” e impostando una narrazione che tenta di impressionarci ed accedere alle loro richieste. Perché dovrebbe mostrarci qualcosa di veramente intimo e personale? Diffidano della relazione con noi, temono il nostro giudizio. Si limitano a chiedere “cose esterne ed opinioni superficiali”.

Non dobbiamo meravigliarci se la situazione cambia, quando il nostro incontro e approccio sono imbevuti dal desiderio di conoscere, ascoltare, incontrare con autenticità una persona “diversa da me”, senza considerarla fastidiosa o inopportuna. Dobbiamo cercare di guardarlo in faccia, ascoltare la voce, e la storia di chi ci chiede appoggio.

Dobbiamo anche essere onesti: tutti siamo tentati di sottrarci a questo compito. Dopo averli ascoltati, possiamo invitarli a ritornare per una seconda intervista, ma molti non ritornano. L'importante è non rispondere con un secco “sì” o “no”, o “inviando” ad altri organismi o esperti.

Anche noi dobbiamo “prenderci tempo” per riflettere, curare la relazione, essere mossi dalla compassione, rafforzare nel proposito di attuare bene, comprendere il dolore altrui senza evadere.