



IL TESTO SACRO DELLE PAROLE

L'ascolto come fondamento dell'incontro autentico con l'altro

INDICE:

Dalla salvezza all'ascolto
Il counseling psicologico in pratica: le parole come ponte
L'utente vincente
Lo psicologo vincente
Note
Bibliografia

Dalla salvezza all'ascolto

Nel corso dei colloqui, spesso, non si ascolta veramente l'Altro (l'utente).
Come psicologi viene quasi spontaneo interpretare immediatamente quello che l'Altro dice,
dare un nome al Suo dolore, ricondurre a categorie note ciò che è ancora ignoto.

Riporto il turbamento sperimentato nel corso di una simulata che ha visto per protagonisti alcuni colleghi di specializzazione: prima parla una persona, che veste i panni dell'utente, e subito dopo si chiede a un'altra persona, in veste di consulente, di ripetere fedelmente le parole dette dall'Altro, così come da lui usate. Un esercizio apparentemente semplice ma che ha messo in crisi il "consulente", che non è riuscito a svolgere il compito affidatogli in quel momento.

A seguito di questa simulazione ha preso vita un dibattito molto acceso che, da un lato, tendeva a mettere in evidenza l'impossibilità di funzionare come registratori e, dall'altro, tendeva a dar voce al **bisogno di aiutare l'Altro**, fornendogli subito degli strumenti che non possiede.

Personalmente mi sono resa conto di quanto sia difficile ascoltare veramente l'Altro e questo è un dibattito che sempre resta aperto proprio perché ad ascoltare è un professionista ma, soprattutto, una persona che a sua volta ha un proprio mondo interno fatto di fantasie, di paure, di desideri, di relazioni ecc.

Le parole dell'Altro possono avere una risonanza molto forte in noi proprio perché possono in qualche modo rispecchiare il nostro funzionamento psichico.
Per questo, secondo me, è fondamentale come professionisti aver vissuto in prima persona un'esperienza terapeutica, non perché questa possa costituire un passepartout per la propria professionalità, ma perché la consapevolezza di come siamo, di come siamo abituati a pensare ecc., ci consente in primis di renderci conto che tendiamo spesso a vedere l'Altro per come noi vorremmo che fosse e, successivamente, ci permette di riconoscerlo per come egli è realmente.

Si sa che chi sceglie di esercitare la professione psicologica si propone di aiutare l'Altro, o meglio, citando il famoso film di Hitchcock, di «*salvare l'Altro*»...

Dopo qualche anno di studi e di terapia personale ci si rende conto, poi, che attraverso questa professione si cerca di aiutare innanzitutto se stessi.



Il **ruolo dello psicologo** viene spesso confuso con quello di un consigliere.

Mi rendo conto in prima persona che, per chi è ancora all'inizio della professione come me, può essere naturale alimentare questa aspettativa, in quanto si ha **bisogno di rassicurazione e desiderio di essere riconosciuti nel proprio ruolo**, per cui si può tendere facilmente a fondare il proprio lavoro su una relazione asimmetrica in cui da una parte c'è l'utente, che ha bisogno d'aiuto, e dall'altra parte c'è l'esperto, in grado di fornire l'aiuto richiesto. Ma le persone in realtà non vogliono avere consigli, anche quando sembra che li richiedano esplicitamente. Le persone non vogliono altro che affermare la propria unicità, distinguersi... essere riconosciute: come insegna la **Psicologia dello sviluppo**, questa è l'esperienza più importante nella vita di una persona, a partire dalla nascita.

Il counseling psicologico in pratica: le parole come ponte

Come afferma l'epistemologa *Maria Cristina Koch*¹, l'epoca in cui stiamo vivendo può essere paragonata a un «*nuovo Rinascimento*» dove, di nuovo, vi è la persona al centro di ogni evento e di ogni pensiero. Questo implica che tutti sono cittadini alla pari. Da ciò deriva la necessità di assumere una posizione professionale diversa, paritaria, in base alla quale «*l'Altro non ha una ragione*» ma «*l'Altro ha ragione*» (M. C. Koch).

Questa affermazione si rifà a un concetto molto noto nell'ambito della **Psicologia della salute** in base al quale **la salute di una persona non coincide con la normalità**.

In particolare, *George Canguilhem* invita a considerare la "*norma*" come il senso del rapporto tra una persona e l'ambiente, ritenendo che la capacità vivente di ogni persona si esprima nella massima misura nella possibilità di instaurare una norma, la propria norma, nell'ambiente in cui vive, intendendo quindi il *normale* come «*capacità di fare norme*».

Si può vedere come in quest'accezione la malattia non è l'assenza della norma, ma è una norma inferiore di vita in quanto riduce il potere di adattabilità dell'individuo.

Per ascoltare veramente la ragione dell'Altro, allora, può essere utile imparare prima a «*copiare*» l'Altro (M. C. Koch) nel senso di ascoltare attentamente le sue parole, rimandandogliele in maniera amplificata, perché esse ci raccontano la sua verità, quella migliore per lui perché ci si possa occupare di lui, e perché le sue parole rappresentano la porta di ingresso da cui vuole farci entrare per stabilire una relazione.

In questo senso **le parole dell'utente sono un testo sacro** che non bisogna dare mai per scontato e che sarebbe utile preservare nella fase iniziale di conoscenza, senza contaminarlo con le nostre aggiunte personali che, se non esplicitate, creano una cornice che vincola e modifica il discorso dell'utente.

In base a questa concezione epistemologica, dopo aver imparato a copiare, si può riuscire a creare qualcosa di nuovo, agganciandosi alle parole usate dall'Altro, non per andare nella direzione che ha già prefigurato per Sé, ma per portarlo su territori nuovi in maniera tale che l'utente possa scegliere la forma più economica per Sé con cui soddisfare le sue aspirazioni.

L'utente vincente

Si può intravedere come questo atteggiamento professionale, che si rifà al modello della Psicologia della salute², sia estremamente rispettoso dell'utente e lo riconosca, dall'inizio alla fine dell'esperienza psicologica, come **vincente**, nella misura in cui gli si restituisce il potere di determinare l'esperienza migliore per lui.

Mi rendo conto che a prima vista potrebbe sembrare che in questo modo il lavoro psicologico sia facilitato, in quanto affidato completamente alle mani dell'utente, ma questo riproporrebbe di nuovo una relazione asimmetrica.



In realtà è molto più difficile creare e mantenere una relazione democratica, che non una autoritaria, soprattutto perché agli Psicologi spetta, innanzitutto, il compito non facile di **ascoltare** l'Altro, come quella simulata dimostra, e poi quello di **perturbare l'Altro**, portandolo su territori nuovi perché le sue parole non raggiungano la solita direzione che egli prefigura e si aspetta, ma guardino verso il futuro, prospettando il vantaggio di una scelta.

Lo psicologo vincente

Ricordo sempre con piacere la mia esperienza terapeutica, che è stata tale perché mi ha consentito di accedere a delle emozioni e a dei pensieri che, pur avendo fondato la mia personalità, erano sempre stati assolutamente inconsci e ignoti.

Ricordo la rabbia che provavo in risposta alle provocazioni che mi sembrava di ricevere dalla mia terapeuta e che non riuscivo a capire in quel momento.

Oggi quelle provocazioni le chiamerei "perturbazioni" e sono state proprio queste la parte più significativa della mia esperienza perché mi hanno fatto capire di essere stata ascoltata veramente, di essere stata riconosciuta ma anche di essere stata portata per mano a confrontarmi con un Altro da me, e scegliere come utilizzare la nuova consapevolezza acquisita.

Ritengo che questa esperienza sia stata per me molto formativa, così come lo sono le svariate occasioni di confronto e di parizione che ho la possibilità di sperimentare con i miei colleghi all'interno della scuola di specializzazione che frequento: esse danno la possibilità di narrare di sé, di ciò che si fa, di come si giunge a un intervento piuttosto che a un altro, in sintesi, di **conoscere il proprio pensiero... per poter fare spazio ai pensieri altrui**.

Note

1. Maria Cristina Koch, psicologa e psicoterapeuta, lavora a Milano.
2. La Psicologia della Salute nasce negli Stati Uniti, alla fine degli anni '70. Nell'ambito del modello salute schematicamente possiamo rilevare due linee generali di tendenza: "*il benessere soggettivo*" e il "*ben-essere psicologico*". Da una parte cioè si possono includere gli studi mirati alla valutazione soggettiva del benessere e, dall'altra, gli studi orientati a individuare le dimensioni "*vitali*" di quello che si può definire il ben-essere psicologico: questo è l'ambito di gran lunga più rilevante per la Psicologia della Salute. In sintesi, i principi fondamentali a cui la Psicologia della Salute si ispira sono: dinamico-evolutivo, sistemico e co-costruttivo.

Bibliografia

- Antonovsky A., *The salutogenic model as a theory to guide health promotion*, in "Health Promotion International", Vol. 11, 1, 1996, da pag. 11 a pag. 18
- Bertini M., *Psicologia della Salute o sviluppo salutare della psicologia?*, Relazione al "1° Congresso Italiano di Psicologia della Salute", Orvieto, 15, 16, 17 ottobre 1993
- Bertini M., *Dal "modello malattia" al "modello salute": difficoltà del passaggio e insufficienza delle parole*, in "Psicologia della Salute", 3, 2008, da pag. 107 a pag. 140
- Canguilhem G., *Le normal et le pathologique*, Press Universitaires de France, Paris, 1966, trad. it. "*Il normale e il patologico*", Einaudi, Torino, 1998
- Koch M.C., *L'ascolto e il corpo come consulenti*, Relazione al Centro studi di Psicologia della Salute di Orvieto, 1 e 2 luglio 2011