

LA RELAZIONE COME STRUMENTO TERAPEUTICO

Tullio Tinti

Parte I. Teoria della comunicazione

La comunicazione. La comunicazione tra gli esseri viventi è alla base di ogni forma di interazione e relazione. La totalità delle specie animali ha sviluppato nel corso dell'evoluzione la capacità di trasmettere e ricevere messaggi comprensibili per tutti i membri della propria specie. I messaggi possono riguardare: segnalazione di cibo o di pericoli, desiderio sessuale, proibizioni legate alla gerarchia sociale, voglia di giocare (ad esempio tra cuccioli), ecc. I neonati di ogni specie animale sono in grado di comunicare in modo comprensibile e gli adulti che li accudiscono sono in grado di capire e rispondere ai loro messaggi.

Tutte queste forme di comunicazione sono di tipo *non verbale* e sono estremamente varie e complesse. In ogni specie, il sistema nervoso si è evoluto in modo tale da decodificare e produrre messaggi non verbali anche molto complessi, tipici della propria specie. Solo in pochissimi casi la comunicazione utilizzata da una specie animale è comprensibile ai membri di un'altra specie: questo perché il cervello non è equipaggiato per comunicare al di fuori della propria specie.

Nel caso degli esseri umani, la situazione è identica: il nostro cervello è “naturalmente” adatto a comunicare in modo non verbale all'interno della nostra specie. La comunicazione non verbale degli esseri umani, che fino a 4-5 milioni di anni fa era identica a quella degli scimpanzé (quindi già assai complessa!), si è ulteriormente evoluta per milioni di anni, diventando estremamente sofisticata e permettendo agli esseri umani di interagire e cooperare in modo sempre più articolato. Poi, forse 200 mila anni fa, nella nostra specie si è manifestata una forma di comunicazione che non esiste in nessun'altra specie animale: la *comunicazione verbale* [da *verbum* = «parola»; da non confondere con *verbale* come sinonimo di «orale, parlato, non scritto»].

Benché la comunicazione verbale sia molto potente (come testimoniato dallo sviluppo del genere umano rispetto alle altre specie), si deve tener presente che *il nostro cervello si è evoluto per milioni e milioni di anni gestendo esclusivamente interazioni comunicative non verbali* e che solo negli

ultimi 200 mila anni l'evoluzione lo ha reso in grado di comunicare verbalmente. *La quasi totalità del nostro cervello è quindi tuttora equipaggiata per comunicare in modo non verbale.*

Anche la comunicazione non verbale è molto potente, per tanti aspetti ancor più di quella verbale: per esempio, i feromoni presenti nell'odore di una persona informano (in modo decisamente non verbale!) circa il suo corredo genetico e chiunque li riceva è in grado di valutare (tramite il proprio organo vomeronasale - quindi in modo del tutto automatico e inconsapevole) il grado di diversità genetica tra sé e l'altra persona; quando la diversità genetica è ottimale, il ricevente si sente fisicamente attratto dall'emittente. Altrimenti l'odore è percepito come fastidioso e non vi è attrazione fisica.

Alla nascita, i neonati umani – il cui cervello è già completamente sviluppato - comunicano con le figure di accudimento in modo non verbale e solo dopo un anno di vita iniziano a comunicare anche in modo verbale. Per tutta la vita, inoltre, una lesione anche piccola al cervello può compromettere la capacità di comunicazione verbale, mentre solo i traumi più gravi e devastanti possono pregiudicare la comunicazione non verbale. Quindi la comunicazione verbale, oltre a essere uno sviluppo particolare e recentissimo (in termini evolutivi) della nostra specie, rimane sempre secondaria e decisamente più fragile rispetto a quella non verbale.

Infine, la comunicazione non verbale è immensamente più complessa di quella verbale. Questo aspetto è banalmente dimostrato dal fatto che la comunicazione verbale è stata studiata e compresa fin nei minimi dettagli (dalla linguistica e discipline affini), mentre non sono ancora realizzabili descrizioni esaustive (né, tanto meno, teorie complete) sulla comunicazione non verbale.

I due livelli del linguaggio. Non solo la maggior parte delle interazioni comunicative tra esseri umani rimangono di tipo non verbale, ma anche quelle “linguistiche” in senso stretto, in cui si utilizza la comunicazione verbale, sono sempre duplici: avvengono cioè sia a livello verbale, sia a livello non verbale. Non esistono forme di comunicazione verbale “pure”, prive del parallelo messaggio non verbale.

Nella teoria della comunicazione, i due livelli del “linguaggio” ricevono molti appellativi diversi:

<i>LIVELLO 1</i>	<i>LIVELLO 2</i>
VERBALE	NON VERBALE
LOGICO	ANALOGICO
LIVELLO DEL “COSA”	LIVELLO DEL “COME”
CONTENUTO	MODO
INFORMAZIONE	RELAZIONE

INFORMAZIONE ESPLICITA	INFORMAZIONE IMPLICITA
------------------------	------------------------

In realtà queste denotazioni fanno riferimento ad aspetti leggermente diversi di ciascun livello, ma ai fini del presente discorso queste differenze possono essere trascurate. In questo contesto, ciò che conta è sottolineare che: ogni contenuto, ogni informazione, ogni “cosa” che viene comunicata, è sempre inevitabilmente comunicata in un certo “modo” e questo “modo” dipende da - e a sua volta influenza - il tipo di relazione tra i due comunicanti. L’aspetto più importante del doppio livello della comunicazione è che *il messaggio non verbale (livello 2) può essere interpretato come un (meta)messaggio relativo al messaggio verbale (livello 1).*

In altre parole: il modo in cui un’informazione viene fornita informa, a sua volta, sull’informazione stessa e quindi, indirettamente, su alcuni aspetti dello stato psicologico del parlante. Per esempio, se il modo in cui affermo qualcosa è *ironico*, chi mi ascolta capisce che quello che ho detto *non è vero* e che per qualche motivo io *ho voglia di scherzare*. A seconda del contesto, però, la mia voglia di scherzare è ulteriormente decodificabile in molti modi (sdrammatizzazione, provocazione, risposta alla noia, bisogno di attenzione, ecc.).

Spesso l’informazione implicita fornita dal messaggio non verbale è molto elaborata e informa eloquentemente l’ascoltatore sui *pensieri inespressi e i sentimenti del parlante*, che possono essere relativi all’ascoltatore, alla relazione tra i due o alla situazione specifica in cui si trovano.

Linguaggio parlato e scritto. Quanto detto finora sul linguaggio vale anche per quella particolarissima forma di comunicazione che è la scrittura. Anche i testi scritti, infatti, trasmettono sempre a due livelli: il livello del contenuto, cioè l’informazione esplicita che viene comunicata, e il livello della forma, cioè lo stile e il mezzo di scrittura utilizzati.*

In sintesi: sia il codice (il messaggio può essere scritto in una lingua straniera, in rima, tramite disegni, ecc.), sia il canale (un messaggio scritto può essere inviato tramite un sms sul cellulare, tramite una lettera in una bottiglia di vetro, ecc.), possono essere i più vari e ciascuna modalità, esattamente

* Lo stesso messaggio (cioè la stessa successione di parole) può essere scritto a penna su un cartoncino ritagliato a mano, diventando “simpatico” e “caldo”, oppure digitato al computer e stampato su carta intestata, diventando “formale” e “distaccato”; ma più in generale anche la scelta delle parole e delle espressioni va considerata: lo stesso contenuto può essere espresso in molti stili linguistici diversi: formale, informale, freddo, affettuoso, poetico, enfatico, tragico, comico, enigmatico, sgarbato, franco, ecc. Lo stile in parte dipende dallo scrivente ma in parte dipende da - e soprattutto influenza a sua volta - la relazione tra mittente e destinatario.

come nel linguaggio parlato, contiene informazioni implicite sul messaggio stesso e quindi, indirettamente, su alcuni aspetti dello stato psicologico dello scrivente.

Si tenga presente che ciò che vale per il *livello non verbale*, nella lingua parlata, vale anche per il *livello della forma*, nella lingua scritta (il “tono”, lo stile di scrittura, la scelta del codice e del canale).

Comunicazione non verbale. Quali sono le forme di comunicazione non verbale tra gli esseri umani? La più ovvia e importante è il *comportamento*. Il mio comportamento (ciò che faccio e anche ciò che non faccio) manda un potente messaggio non verbale a tutti quelli che mi osservano. Da ciò consegue il principio teorico secondo cui: la non-comunicazione *assoluta* è impossibile.

Altre forme di comunicazione non verbale caratteristiche degli adulti sono le seguenti (di solito compresenti):

- Movimenti ed espressioni del corpo e degli occhi: sguardo, movimenti delle mani, gesti, espressioni del viso, mimica corporea (es.: tamburellare con le dita, alzare le sopracciglia, guardare l’orologio, mangiarsi le unghie, passarsi le mani nei capelli, aggiustarsi la cravatta), ecc.
- Postura: seduti, in piedi, a gambe incrociate o aperte, girati di spalle, con la schiena dritta o curva, rigidi o “sciolti”, ecc.
- Paralinguali: voce (tono, timbro, volume) e ritmo del parlare, risate, sbuffi, sbadigli, tremolii o strozzamenti di voce, sospiri, pianto, pause e silenzi, ecc.
- Segnali corporei: sudore, alito, tremori, lacrime, ecc.
- Artefatti: abbigliamento, cura del corpo, profumi, taglio e pettinatura dei capelli, barba e baffi, colori, trucco, gioielli, orologio, tatuaggi, piercing, ecc.
- Contatto fisico: contatti brevi (pacca, abbraccio, bacio, spinta) o prolungati (attività corporee, sesso).

Il nostro cervello è equipaggiato per ricevere ognuno di questi segnali e decodificarlo automaticamente come messaggio non verbale. E’ chiaro che la complessità delle situazioni fa sì che il messaggio non verbale risulti a sua volta estremamente complesso. Le conseguenze di questa complessità sono:

- 1) nessuno può controllare completamente i propri messaggi non verbali, mentre è facile controllare i messaggi verbali; quindi, in generale, la comunicazione non verbale è più “vera” e più attendibile di quella verbale;
- 2) i messaggi non verbali possono trasmettere informazioni implicite su aspetti diversi (ed eventualmente in conflitto tra loro) della psiche del parlante; in particolare: alcuni messaggi non

verbali possono trasmettere informazioni implicite su pensieri o sentimenti di cui il parlante è consapevole, mentre altri messaggi possono contemporaneamente trasmettere informazioni su contenuti inconsci della psiche del parlante;

- 3) uno o più messaggi non verbali del parlante possono essere decisamente in conflitto con il suo messaggio verbale;
- 4) l'interlocutore può decodificare alcuni messaggi non verbali del parlante a livello conscio, ma la maggior parte della sua decodifica (nonché della sua successiva risposta non verbale) avverrà in modo automatico e inconsapevole.

Per inciso: gli operatori dovrebbero esercitarsi a comunicare sempre in modo chiaro, sincero e trasparente in modo tale da massimizzare la congruenza tra i messaggi verbali e quelli non verbali.

Comunicazione non verbale ed empatia. In che modo i messaggi non verbali informano circa i sentimenti del parlante? Il meccanismo per cui accade questo è molto complicato. Quello che si può affermare è che il cervello, in modo automatico e inconsapevole, *riceve* i vari segnali non verbali, li *rielabora* e alla fine “*riconosce*” la costellazione di sentimenti specifica per quel certo insieme di segnali. Per qualche motivo, *accade che tra la fase di rielaborazione e la fase di riconoscimento delle emozioni, il sistema nervoso umano riproduce le emozioni stesse!*

Quindi: durante il processo per cui l'interlocutore decodifica il messaggio non verbale del parlante (che in questo modo comunica all'interlocutore le *proprie* emozioni), *l'interlocutore prova in una certa misura le stesse emozioni del parlante*. Ovvero: le persone non possono decodificare i messaggi non verbali che ricevono senza riprodurre su di sé (in tutto o in parte) quegli stessi sentimenti che individuano (in genere a livello inconscio) tramite la decodifica dei messaggi. Evidentemente questo è un fenomeno inevitabile, di natura costitutiva e strutturale, dell'intero processo di interazione comunicativa non verbale.

Il fenomeno per cui si sperimentano in prima persona i sentimenti dell'altro è noto sotto vari nomi: *empatia, identificazione emotiva, sintonizzazione affettiva* - ed è il meccanismo alla base dell'importantissima interazione chiamata: *contenimento*.

Parte II. Le capacità relazionali

Interventi diretti e indiretti. Esistono due modalità principali con cui si possono fare interventi d'aiuto nella vita delle persone. Questa duplicità di approccio è assai nota nel campo medico-sanitario: si tratta dell'intervento sul sintomo (che ha come obiettivo alleviare i sintomi) come alternativa all'intervento sulle cause profonde (che ha come obiettivo rimuovere le cause). In campo psico-sociale tali possibilità si ripresentano come alternativa tra: interventi diretti al problema, che hanno come obiettivo *alleviare il disagio nel qui-e-ora*, e interventi diretti alla persona (indiretti rispetto al problema), che hanno come obiettivo *modificare il significato che il problema assume nella vita della persona*.

E' auspicabile che gli interventi sui sintomi e diretti al problema siano pensati come obiettivi *a breve termine* che gli operatori si prefiggono contemporaneamente agli interventi sulle cause e diretti alla persona, pensati come obiettivi *a lungo termine*. Accade tuttavia che i due approcci siano nella pratica spesso incompatibili e, in questi casi, si impone una scelta metodologica tra essi, la quale risente ovviamente della "filosofia" di fondo da cui origina l'intervento stesso.

In questo contesto è interessante notare che i due approcci di cui sopra rispecchiano due filosofie molto antiche: la "Via lunga alla virtù" di Socrate e la "Via breve alla virtù" di Diogene. Secondo Socrate, l'essenza dell'uomo è la sua psiche e la Via lunga alla virtù consiste nel difficile e spesso doloroso processo della "terapia della psiche": raggiungere la vera conoscenza di sé, smascherando e rimuovendo tutte le illusioni e le false certezze. Anche Diogene riteneva che l'essenza dell'uomo fosse la sua psiche ma, a differenza di Socrate, proponeva un modello di "vita cinica": riteneva inutile la lunga e faticosa strada verso la conoscenza approfondita di sé e preferiva le scorciatoie facili e superficiali verso la liberazione immediata della psiche da tutti i fastidi e i disagi.

Prima di intervenire nella vita delle persone portatrici di problemi, occorre scegliere uno dei due approcci come principale o dominante rispetto all'altro. Ciò non toglie che occasionalmente si possano adottare entrambi. Ma orientarsi in un modo o nell'altro determina: le modalità e gli strumenti d'intervento, l'interpretazione dei problemi, il tipo di competenze relazionali da utilizzare, le domande e gli obiettivi da porsi nell'interazione con gli utenti.

Come il Vento o come il Sole. La favola di Esopo sul Vento e il Sole in competizione per levare il mantello al viandante viene spesso citata come esemplificazione dei due approcci - diretto e indiretto - al problema.

Il Vento agisce secondo l'approccio diretto al problema: la meta è togliere il mantello al viandante e il Vento comincia a soffiare contro il viandante per strappargli il mantello con la forza. Secondo Esopo, tanto più il Vento soffia forte, quanto maggiormente il viandante si stringe nel suo mantello e così via, in una lunga prova di forza che alla fine vede il Vento fallire nel suo intento. Nella metafora, il viandante rappresenta l'utente destinatario dell'intervento e il suo mantello rappresenta il problema. Ma il problema "visibile", così come il sintomo, ha sempre una doppia faccia: infatti è anche una soluzione di compromesso che spesso evita all'utente problemi ancora maggiori e che quindi, in questo senso, rappresenta una difesa che l'utente si tiene ben stretta. Come reazione a un intervento diretto al problema, l'utente può sentirsi minacciato e stringersi ancora di più alle proprie difese – cioè ai propri problemi.

Nella favola, il Sole procede secondo l'approccio indiretto al problema. La prima cosa che fa è: rimandare l'azione. Infatti, il Sole comincia a riflettere senza compiere alcuna azione sul viandante. Si chiede qual è la funzione del mantello e a quali bisogni del viandante risponde. Dopo attenta osservazione, capisce che la funzione del mantello è proteggere il viandante dal freddo. Allora, scalda con i suoi raggi l'aria e dopo un po' il viandante, accaldato, si toglie il mantello. L'intervento del Sole è dunque, nell'ordine: 1) non agire; 2) osservare; 3) pensare; 4) agire indirettamente. Si noti che il Sole non agisce mai *direttamente* sul mantello del viandante. Metaforicamente, l'azione del Sole rappresenta un aiuto volto a cambiare il significato del problema nella vita dell'utente. E il mantello rappresenta proprio *il problema che cambia significato*, passando da una difesa rispetto a problemi più grossi e meno visibili (nella favola: sentire freddo e ammalarsi) a un inutile fardello di cui l'utente può disfarsi autonomamente.

L'intervento *diretto*, nel campo psico-sociale, è caratterizzato dall'azione, da poca riflessione, dalla convinzione acritica di aver individuato il vero problema (in quello che invece spesso è solo un sintomo o una formazione di compromesso) e dalla forza con cui l'operatore cerca di spazzarlo via.

L'intervento *indiretto* è caratterizzato dalla non-azione iniziale, dall'osservazione, dalla riflessione, dall'aiutare l'utente a soddisfare i suoi bisogni profondi (tra cui, particolarmente importanti, il bisogno di ricevere *comprensione* e il bisogno di ricevere *contenimento*), dal cambiamento di significato del problema visibile e dall'abbandono del sintomo da parte dell'utente.

Poiché oggi la tossicodipendenza viene considerata un sintomo che nasconde *sempre* problemi più profondi (contenuti rimossi, disturbi di personalità, dell'umore, del pensiero, ecc.), è fortemente auspicabile che l'approccio indiretto sia scelto come modalità d'intervento primaria da tutti gli operatori che operano nel campo delle tossicodipendenze.

Le competenze relazionali: abilità e capacità. Nell'approccio indiretto, quali strumenti vengono utilizzati nell'intervento d'aiuto? Lo strumento per eccellenza, nonché praticamente l'unico davvero necessario e sufficiente, è l'insieme delle capacità relazionali dell'operatore. Tutte le altre competenze possono essere utili a svolgere un lavoro di tipo psicologico e sociale, ma le capacità relazionali sono il vero strumento d'intervento.

Si noti che le *competenze* relazionali si possono dividere in: *abilità* relazionali e *capacità* relazionali. L'abilità [dal latino *habilis* = «maneggevole»] ha a che fare con la *manipolazione*, mentre la capacità [dal latino *capax* = «atto a contenere»] ha a che fare con il *contenimento*. Per lavorare come venditori o rappresentanti commerciali, l'*abilità* relazionale è lo strumento di base più importante. Nelle relazioni d'aiuto, invece, lo strumento d'intervento è l'insieme delle *capacità* dell'operatore ovvero le sue capacità di *contenimento* in senso ampio. Essere all'occorrenza in grado di manipolare, tuttavia, non guasta nel lavoro degli operatori e il fatto di non usare le proprie *abilità* relazionali dovrebbe essere una scelta metodologica più che un'impossibilità dettata dalla mancanza di competenza.

Quali sono le capacità relazionali o di contenimento in senso ampio? Essenzialmente: la capacità di non-agire (e altre capacità “negative”: non nuocere, non alimentare la dipendenza, ecc.); le capacità di osservare/ascoltare e interrogarsi (porsi le giuste domande, riflettere, ascoltare i propri sentimenti); la capacità di contenimento in senso stretto; poche altre capacità strettamente correlate (ad esempio intervenire nel modo/momento migliore, ecc.).

Le capacità negative. Le prime capacità relazionali richieste all'operatore sono quelle negative, cioè quelle connesse al non fare qualcosa. Al primo posto, come nel giuramento d'Ippocrate, vi è la capacità di *non nuocere* all'utente. Questo precetto, che appare ovvio nella teoria, è molto difficile da seguire nella pratica, perché spesso i danni sono prodotti con le migliori intenzioni. Va detto, però, che per nuocere in modo davvero grave non bastano gli errori occasionali: i danni seri sono causati dall'accumulo di interventi sistematicamente sbagliati (questo vale anche nell'educazione dei figli).

La seconda capacità richiesta all'operatore è quella di *saper non agire*. L'agire automatico, cioè l'*acting-out* dell'operatore, è sempre controproducente; ma il non agire è difficile, perché comporta il superamento di molte difficoltà: osservare e pensare, sostando nella non azione; controllare l'ansia; resistere alla fretta di aiutare l'utente; resistere alla tentazione di risolvere il problema al più presto e nel modo migliore; rimandare il conseguimento dei risultati; tollerare la condizione di non-soluzione; arginare la fretta dell'utente e resistere ai suoi eventuali attacchi.

Un'altra capacità negativa molto importante è quella di *non sabotare l'autonomia* dell'utente. Questa capacità occorre, tale e quale, a quei genitori che vogliono rendere autonomi i propri figli. Anche questa competenza costa molta fatica, perché significa: non alimentare la dipendenza; non sostituirsi all'utente; non impedirgli di sbagliare; non ostacolare il suo cambiamento e la sua crescita personale; non negargli la possibilità di "attaccare il legame" e anche di separarsi; non proteggerlo totalmente dalla frustrazione e dagli altri aspetti dolorosi della realtà; non creare con lui una relazione troppo perfetta per essere vera.

Infine, una capacità negativa irrinunciabile è quella di non farsi condizionare dai propri pregiudizi. Per accogliere un utente e avviare con lui una relazione, occorre *creare nella propria psiche uno spazio vuoto* dove comprendere la sua personalità, la sua storia, i suoi lati piacevoli e quelli spiacevoli, i suoi valori condivisibili e quelli non condivisibili, i suoi obiettivi condivisibili e quelli non condivisibili. Il fatto di creare un vuoto nella propria mente per accogliere un utente non è affatto banale: molti operatori sono così pieni delle proprie certezze, delle proprie idee sulla vita, delle proprie aspettative e speranze sugli utenti, da non lasciare nella relazione sufficiente spazio all'altra persona.

La capacità di lasciare uno spazio vuoto in sé per l'altro è così importante da essere sinonimo di «capacità» in senso letterale: *per essere capaci occorre avere in sé un vuoto*. Chi ha solo certezze e aspettative non è *capace* per definizione. Si pensi alla relazione per antonomasia, quella con la propria madre biologica: è proprio la possibilità del suo corpo di divenire più *capace* a rendere possibile la vita e la crescita del feto. Questo esempio non è casuale: la prima forma di *contenimento* è quella fisica e biologica del feto, da parte della madre naturale.

Osservare, ascoltare, interrogarsi. I primi passi dell'operatore nella costruzione della relazione con l'utente sono: l'osservazione e l'ascolto. Mentre l'osservazione può avvenire comodamente "a distanza", non così l'ascolto. Pertanto ascoltare l'utente è certamente un'interazione più intima e delicata di quanto non sia la semplice osservazione. Sull'ascolto si potrebbero spendere pagine e pagine senza esaurire l'argomento. In questo contesto, è sufficiente sottolineare che, per ascoltare in modo

corretto, è necessario capire in modo corretto. Quindi, per essere certi di aver ben capito, è importante verificare la propria comprensione di ciò che l'altro sta dicendo.

La verifica può avvenire tramite svariate procedure, tra cui le richieste di *parafrasi* e di *specificazione*. Nel primo caso, si chiede al parlante di esprimere il medesimo concetto con altre parole; nel secondo caso, si chiede al parlante di specificare il significato delle parole-chiave o delle frasi-chiave del suo discorso (“Ho notato che hai usato più volte la parola «schiacciato». In che senso ti sentivi «schiacciato»?”; “Quando dici che «non si fida», a cosa ti riferisci in particolare?”; ecc.).

La verifica può avvenire anche tramite la *riformulazione*: si ripete quanto ascoltato, usando parole proprie oppure utilizzando un diverso punto di vista (“Vediamo se ho capito. Stai forse dicendo che...?”; “Da quanto dici, mi sembra di capire che...”; ecc.). La riformulazione è una procedura di ascolto (“attivo”) molto potente, in quanto permette all'operatore di aiutare l'utente a ridefinire il problema nei termini delle *proprie* responsabilità e dei *propri* comportamenti (per esempio, da: “lui mi ha fatto uscire di testa” a: “io mi sono comportato da pazzo”; da: “sono una persona inaffidabile” a: “il mio comportamento provoca sfiducia”; da: “lei mi ha molto deluso” a: “io mi aspettavo tutt'altro”, ecc.).

Tramite l'osservazione e l'ascolto, l'operatore raccoglie i primi contributi dell'utente alla relazione. Quali sono questi contributi? Tipicamente: modalità comportamentali e relazionali problematiche; sintomi; problemi-da-risolvere più o meno oggettivi. In una parola: problemi. Ora, ogni problema portato dall'utente può essere visto in due modi: come un *ostacolo che impedisce la relazione* oppure come un *mezzo tramite il quale la relazione può essere costruita*. Nel primo caso, è facile adottare l'approccio diretto al problema e mettersi d'impegno per cercare di spazzarlo via al più presto. Nel secondo caso, l'operatore può adottare l'approccio indiretto al problema e procedere come il Sole nella favola di Esopo: ponendosi delle domande.

L'interpretazione dell'interazione tra operatore e utente cambia dunque a seconda dell'approccio adottato. Secondo l'approccio *diretto*, il problema dell'utente impedisce la relazione tra i due e l'operatore dovrebbe agire al più presto sul problema per rimuoverlo. Secondo l'approccio *indiretto*, invece, utente e operatore contribuiscono in eguale misura alla costruzione della relazione, l'uno portando il proprio problema e l'altro... mettendosi a pensare.

Si tenga presente che, secondo l'approccio indiretto al problema, l'interrogarsi dell'operatore è la risposta adeguata al problema dell'utente, *indipendentemente dall'urgenza del problema stesso*. Nessun'altra risposta è altrettanto idonea e costruttiva di questa, che a prima vista può apparire come una perdita di tempo. Gli operatori che fanno fatica a cogliere l'utilità di quest'intervento dovrebbero

tenere a mente la favola di Esopo e l'insuccesso dell'intervento del Vento, benché concreto e certamente diretto al problema.

Le domande che l'operatore dovrebbe porre a se stesso riguardano innanzi tutto il problema portato dall'utente. Alcune delle domande fondamentali possono essere formulate come segue: *attualmente quale significato ha questo problema nella vita dell'utente? A che cosa serve questo problema, qual è la sua funzione? Potrebbe essere una difesa? E se sì, da che cosa? Che cosa non viene alla luce finché questo problema permane nella vita dell'utente? E successivamente: questo problema potrebbe cambiare significato senza sconvolgere la vita dell'utente? In che modo? Potrebbe l'utente fare a meno di questo problema?*

Altre domande che l'operatore dovrebbe porsi sono relative all'utente come persona: *quali sono i suoi reali bisogni? perché sta portando proprio questo problema proprio a me proprio qui-e-ora? che cosa si aspetta da me e dalla nostra relazione? che cosa si aspetta da se stesso?*

Infine, l'operatore dovrebbe interrogarsi sul *proprio* contributo alla relazione: *che cosa ho detto e fatto per sollecitare nell'utente questo comportamento? che cosa ho detto e fatto per farlo parlare in questo modo? che cosa di me lo ha spinto a portarmi il suo problema?*

L'interrogarsi dell'operatore non dovrebbe essere pensato come un evento che inizia e finisce in un preciso momento. L'interrogarsi – e soprattutto la sua diretta conseguenza, cioè il *riflettere* - dovrebbe essere una delle modalità con cui l'operatore sta nella relazione con l'utente: quindi per tutta la durata della relazione le domande dovrebbero poter cambiare ma non dovrebbero poter finire.

Le capacità negative, la capacità di osservazione e ascolto e la capacità di interrogarsi e riflettere sono tutte capacità relazionali indispensabili. La capacità relazionale più importante, tuttavia, rimane quella di contenimento in senso stretto. Tale capacità si basa a sua volta sulla capacità ancestrale, condivisa da tutti gli esseri umani e probabilmente trasmessa geneticamente, che abbiamo chiamato *empatia* (o *identificazione emotiva* o *sintonizzazione affettiva*).

Parte III. Teoria del contenimento

Il processo di contenimento. Quando un neonato ha paura o è angosciato, il suo vissuto emotivo è di essere invaso da un sentimento distruttivo incontrollabile, da una forza incomprensibile e ostile che non può essere né fermata né arginata; il neonato ha la sensazione di essere troppo fragile per poter fronteggiare tale forza negativa. In breve: il neonato ha la sensazione (forse anche l'inconscia "convinzione") che l'ansia sia *incontenibile*.

Secondo la teoria del contenimento, il neonato comunica in modo non verbale la propria ansia (che egli sperimenta come incontenibile) alla persona che lo accudisce, tipicamente la madre. La madre riceve i segnali non verbali del bambino, li rielabora e riconosce il sentimento del figlio. Nel far ciò, tramite la propria capacità empatica, lei stessa prova il medesimo sentimento del bambino, cioè l'ansia. Tuttavia, a differenza del neonato, la madre *non sperimenta l'ansia come se fosse incontenibile*: avverte il disagio di tale sentimento, ma non teme di esserne distrutta. La madre *sa* che si tratta di una sensazione sgradevole ma passeggera, quindi in un certo senso ha la percezione di essere una sorta di "contenitore" in grado di contenere e arginare (e quindi "vincere") l'angoscia. In altre parole: il vissuto emotivo della madre è un'ansia *contenibile*.

A questo punto avviene qualcosa a dir poco affascinante: la madre comunica in modo non verbale al neonato il *proprio* vissuto emotivo, cioè *l'ansia e, insieme a questa, la sensazione che l'ansia stessa sia contenibile*. Il messaggio non verbale della madre implica dunque una *disconferma* dell'incontenibilità dell'ansia. Il neonato, a sua volta, riceve i segnali non verbali della madre, automaticamente li rielabora e, tramite la *propria* capacità innata empatica, sperimenta su di sé le emozioni della madre e cioè: quella stessa ansia che lui aveva precedentemente trasmesso alla madre *ma anche la sensazione che tale ansia sia contenibile!* In termini tecnici: il bambino *proietta* sulla madre un'ansia incontenibile e come risposta adeguata riceve un'ansia contenibile che egli *introietta* e con la quale si *identifica emotivamente* ("identificazione introiettiva").

Questo complicato processo, chiamato nel suo insieme *contenimento*, procede come descritto solo se davvero la madre è in grado di contenere l'angoscia, ovvero se ha la sensazione di poter fronteggiare la propria ansia. Se la madre ha la sensazione che l'ansia sia incontenibile, trasmette in modo non verbale un messaggio di *conferma* relativa al vissuto del bambino, amplificando così l'angoscia di quest'ultimo. In questo caso il neonato prova un terrore indescrivibile. Il terrore è un sentimento devastante e causa danni molto gravi e duraturi nella psiche del bambino.

Se invece la madre è in grado di comunicare (in modo non verbale) che l'ansia è contenibile, allora possiede la cosiddetta *capacità di rêverie* [letteralmente: «lasciarsi trasportare dai sentimenti»] e il suo bambino, così come impara a parlare e a camminare da solo, impara con il tempo a fronteggiare da solo l'angoscia. In altre parole: se ogni volta che prova ansia riceve contenimento, alla fine il bambino modifica la propria percezione dell'ansia – da incontenibile a contenibile – e acquisisce egli stesso la capacità di rêverie.

Moltissimi utenti da bambini hanno avuto genitori incapaci di contenere le loro ansie e sono diventati a loro volta *adulti incapaci di contenere da soli la propria angoscia e privi della capacità di rêverie*. Questi adulti sono spesso costretti ad assumere droghe o psicofarmaci per contenere l'ansia e, se diventano genitori senza aver prima appreso la capacità di rêverie, sono inesorabilmente destinati a trasmettere ai propri figli la propria incapacità.

E' importante evidenziare che, secondo la teoria del contenimento, non si dovrebbe *mai* intervenire sullo stato emotivo di una persona (adulto o neonato) criticandolo, giudicandolo o cercando di modificarlo; *le emozioni sono sempre e comunque legittime e l'unico intervento adeguato su di esse è il contenimento*. Invece, sempre secondo la teoria del contenimento, è legittimo – e spesso necessario! - criticare e cercare di modificare, migliorandoli, pensieri e comportamenti (tra i comportamenti rientra naturalmente anche l'*uso* che viene fatto dei propri pensieri e delle proprie emozioni).

I contenitori. Il primissimo intervento della madre sul proprio figlio è il contenimento fisico. In senso letterale, infatti, l'utero contiene il feto per tutta la durata della gravidanza. Successivamente, quando la madre (o chi per lei) riceve e sperimenta l'angoscia del bambino e poi gliela restituisce “bonificata” dall'attributo di incontenibilità, sta di fatto utilizzando la propria psiche come contenitore per l'emotività del neonato. Quindi la madre è dapprima un contenitore fisico e successivamente psichico per il proprio figlio.

Ma sia la madre, sia il figlio una volta appresa la capacità di rêverie, sono in grado di contenere da soli l'ansia. In questo senso entrambi (così come la maggioranza degli adulti) possono utilizzare una parte della psiche come contenitore per la propria emotività (la cosiddetta “pancia”). Quale parte può fungere da contenitore? Il pensiero, la razionalità (la cosiddetta “testa”).

Nel momento in cui una persona contiene la propria ansia, infatti, non fa altro che *riflettere* attentamente e analiticamente su tale sentimento e *pensare* che è un sentimento doloroso ma non soverchiante e che passerà se si mantiene un minimo di calma e autocontrollo. L'auto-contenimento dunque consiste nel *fronteggiare l'emotività con la razionalità* (“processo di *coping*”): l'ansia viene

analizzata alla ricerca delle sue cause scatenanti e dei sentimenti che la rinforzano (paura, frustrazione, impotenza, vergogna, ecc.) e questi ultimi vengono a loro volta riconosciuti, analizzati e ulteriormente scomposti.

Riassumendo: i fattori di contenimento cambiano nel tempo, passando in genere dall'essere *fisici* a *psichici* e dall'essere *esterni* a *interni*. Solo nel caso in cui lo sviluppo della persona risulti disturbato, i contenitori tendono a rimanere *fisici* ed *esterni*.

Per utenti problematici, che da neonati non hanno ricevuto dalla madre un contenimento psichico adeguato e che non hanno imparato ad usare la propria razionalità come contenitore, contenitori “sostitutivi” possono infatti essere: altre persone dotate della capacità di rêverie (ad esempio gli operatori terapeutici); tutte le sostanze psicoattive (alcool, droghe, psicofarmaci); situazioni in cui l'emotività è soffocata in modo particolarmente efficace (ad esempio il carcere); la contenzione fisica (compresa la vecchia “camicia di forza”).

La pensabilità: dare un nome alle emozioni. I sentimenti “incontenibili”, generalizzando quanto detto sull'ansia, sono tutti quelli che provocano un'angoscia letteralmente *impensabile* e che mandano nel panico (“fanno perdere la testa”). I sentimenti “contenibili”, d'altra parte, non sono altro che sentimenti in qualche modo “pensabili”: sentimenti dotati di un *nome* specifico e sui quali si possiedono *informazioni* precise che possono essere richiamate alla memoria. Una di queste informazioni potrebbe essere ad esempio: “queste emozioni non mi uccidono e non sono permanenti”. Un'altra informazione importante potrebbe essere: “posso continuare a pensare anche provando questi sentimenti intensi e dolorosi”; oppure: “la mia azione può essere guidata dal pensiero anche mentre vivo queste emozioni”.

Il fatto di poter *dare un nome ai sentimenti* sperimentati non va sottovalutato. E' questo, infatti, il primo indicatore del contenimento riuscito. Nel momento in cui si possono verbalizzare le emozioni, il pensiero sta già contenendole: le emozioni non spariscono, né perdono la loro intensità o la loro eventuale valenza negativa; perdono tuttavia quell'attributo di inconcepibilità che le farebbe sperimentare come micidiali, insostenibili, devastanti e che escluderebbe l'uso del pensiero stesso in concomitanza con esse.

Poter affermare: “sto provando una grande *rabbia*” non esclude affatto la percezione della rabbia. Indica però che la persona sta anche pensando e osservandosi, che non ha perso la “testa” e che sta comunicando verbalmente invece di limitarsi ad agire alla mercé della propria “pancia”.

Dire: “sto così *male* che ho solo *voglia* di sconvolgermi” non annulla magicamente il dolore né la voglia. Tuttavia, tra il sentimento (dolore, malessere) e l’azione (assunzione sostanze), si sono interposti il pensiero e la volontà di comunicare e quindi interagire con altre persone.

Parlare delle proprie emozioni è cosa assai diversa dal viverle-e-basta: parlarne significa che *chi parla si identifica con il contenitore che contiene l’emozione*; vivere un sentimento senza nome, letteralmente inconcepibile, significa invece identificarsi con il sentimento stesso e quindi essere privi di contenimento “interno”. In quest’ultimo caso il contenimento può comunque avvenire: un’altra persona (capace di *rêverie*) può contenere “dall’esterno” chi si sta identificando con il sentimento.

Il contenimento dall’esterno è un intervento tipico degli operatori nei confronti degli utenti problematici. L’operatore, in una simile situazione, svolge la stessa funzione della madre nei confronti del neonato: riceve e si identifica empaticamente con il sentimento dell’utente, fronteggia l’emozione tramite la propria razionalità ed infine ritrasmette all’utente *lo stesso sentimento con in più la sensazione che esso sia tollerabile, “pensabile”*. E’ infatti “solo” un sentimento: un sentimento che ha un nome e delle caratteristiche peculiari, che non uccide, che passerà e che può coesistere con i pensieri.

Nel far ciò, l’operatore trasmette all’utente la propria capacità di contenimento e con il tempo l’utente stesso arriva ad imparare a contenere da solo le emozioni. Impara cioè ad identificarsi con il contenitore delle emozioni e non con le emozioni stesse, impara a pensare anche provando emozioni, impara che le emozioni non uccidono e non sono permanenti, impara a riconoscere le diverse emozioni, a dar loro un nome, a collegarle tra loro e a collegarle a fatti e circostanze; può anche arrivare (ma questo è più difficile) ad acquisire la capacità di contenere le emozioni altrui, ovvero la capacità di *rêverie* (indispensabile per essere genitori adeguati).**

Incidenti di percorso. Durante il processo di contenimento del neonato da parte della madre (così come dell’utente da parte dell’operatore) possono verificarsi numerose interazioni inadeguate. Le fasi fondamentali del processo sono, nel caso del contenimento del neonato: 1) la ricezione e la decodifica del messaggio non verbale del bambino, da parte della madre; 2) la sintonizzazione emotiva di quest’ultima con i sentimenti provati dal neonato; 3) l’auto-contenimento della madre compiuto

** Relativamente all’importanza del dare un nome alle emozioni, si noti che recentissime ricerche dimostrano che esiste una correlazione tra l’alessitimia e la dipendenza patologica [Caretti – La Barbera (a cura di), *Le dipendenze patologiche*, Raffaello Cortina, Milano 2005, cap.12, pp.249-77].

utilizzando la propria razionalità; 4) la trasmissione al neonato dei medesimi sentimenti da lui stesso provati, con in aggiunta la sensazione che tali sentimenti siano tollerabili. Difetti del processo e incidenti dovuti a incapacità della madre possono verificarsi in ciascuna di queste quattro tappe:

1) La madre può avere una scarsa capacità di decodificare il messaggio non verbale del neonato e, nei casi più gravi, l'intero processo del contenimento può non avere inizio. Questa situazione è molto grave perché il bambino può diventare incerto sulle proprie capacità di comunicazione non verbale e "optare" (inconsiamente) per il ritiro autistico o altre forme di non comunicazione.

2) La madre può essere in grado di ricevere e decodificare correttamente i messaggi non verbali del neonato che la informano sul suo stato emotivo, però può non essere capace di sintonizzarsi con *tutte* le diverse emozioni sperimentate dal bambino. Questo caso è molto frequente: numerose madri tendono a "cattare" meglio e a sintonizzarsi di preferenza con certe emozioni e non con altre. La sintonizzazione selettiva con le sole emozioni positive (gioia, orgoglio, euforia, ecc.) rende i bambini autonomi ma insicuri, evitanti, incapaci di intimità; le madri che si sintonizzano di preferenza con le sole emozioni negative (paura, tristezza, rimorso, ecc.) hanno invece bambini dipendenti, ansiosi, compiacenti, ambivalenti.

3) La madre può essere capace di sintonizzarsi con i sentimenti del neonato ma allo stesso tempo può non essere capace di usare la propria razionalità per fronteggiare e arginare tali sentimenti. E' questo per esempio il caso delle madri con un disturbo del pensiero. Come abbiamo visto sopra, in questa situazione il neonato sperimenta un terrore senza nome che può compromettere gravemente le sue capacità relazionali e in particolare la sua capacità di tollerare le emozioni.

4) Infine, la madre può essere capace di contenere le emozioni del bambino con le quali si è sintonizzata, ma può essere incapace di ritrasmettere al bambino proprio *quelle* stesse emozioni *e solo quelle* (insieme alla sensazione di poterle contenere): ciò può accadere perché la comunicazione non verbale della madre è disturbata (e quindi trasmette sentimenti diversi da quelli con cui si è identificata) oppure perché, nel restituire al bambino le sue emozioni contenute, gli comunica in modo non verbale *anche la propria intenzione di modificare il suo stato emotivo*. Relativamente a quest'ultimo punto, si ricordi che, secondo la teoria del contenimento, è inadeguato e pericoloso imporre al neonato certe emozioni o manipolarlo cercando di suscitare in lui emozioni differenti da quelle che sta provando: *tutte* le emozioni sono legittime e l'*unico* intervento adeguato su di esse è il contenimento.

L'operatore chiamato a contenere l'ansia e gli altri sentimenti incontenibili dell'utente, può incappare in ciascuno di questi incidenti: può avere una scarsa capacità di decodificare il messaggio non verbale dell'utente; può sintonizzarsi preferibilmente con alcuni sentimenti e non con altri; può

avere una scarsa capacità di tollerare le emozioni; può ritrasmettere all'utente sentimenti diversi da quelli ricevuti e infine, caso assai frequente, può essere incapace di opporsi alla tentazione di modificare lo stato emotivo dell'utente. Ognuna di queste situazioni può impedire il corretto svolgimento del processo di contenimento e quindi può essere di ostacolo alla relazione. Come evitare tali errori?

L'unico modo è che l'operatore si occupi molto di sé, che curi le proprie capacità relazionali e la propria crescita personale; in poche parole, l'operatore dovrebbe compiere una vera e propria assunzione di responsabilità verso se stesso (ad esempio intraprendendo un percorso di psicoanalisi).

Parte IV. L'interazione emozionale

Teoria del transfert. L'empatia dell'operatore, ovvero la capacità di identificarsi emotivamente con i sentimenti dell'utente, è il meccanismo di base del contenimento. Come tale, l'empatia è uno degli strumenti *professionali* dell'operatore.

Indipendentemente dai suoi usi professionali, comunque, l'empatia è una delle capacità principali utilizzate dagli esseri umani nelle loro interazioni emozionali. E' l'empatia, infatti, che permette agli esseri umani di comprendere il vissuto emotivo gli uni degli altri. In questo senso, cioè indipendentemente dall'uso professionale che se ne può fare, non vi è differenza tra la capacità empatica degli operatori e quella degli utenti.

Naturalmente, le affinità emozionali tra operatore e utente non si limitano all'empatia. In quanto esseri umani dotati di emozioni, operatore e utente provano sentimenti del tutto simili e, nell'ambito della loro relazione, speculari. Entrambi, per esempio, possono anche provare emozioni del tutto indipendenti dalla loro relazione e precedenti rispetto ad essa. Tali sentimenti sono in genere occasionali e passeggeri.

Ma, oltre ai sentimenti empatici e a quelli indipendenti dalla relazione, esiste un terzo gruppo di emozioni, dipendenti dalla relazione e sperimentate sia da utenti che operatori. Tali emozioni sono generate dal cosiddetto *transfert*.

Il transfert è il fenomeno per cui *verso una certa persona si provano sentimenti che erano originariamente diretti verso qualcun altro*, nella fattispecie verso i propri genitori (oppure verso se stessi).

Si chiama transfert [dal latino *transfero* = «trasferisco»] perché, in un certo senso, i sentimenti si “trasferiscono” da una relazione all'altra e, di solito, dal passato al presente. Nel trasferirsi, però, *i sentimenti possono perdere adeguatezza* e diventare elementi di disturbo per la relazione attuale. Quando consegno una relazione al mio capoufficio *non è adeguato* che io provi la stessa paura che sperimentavo quando portavo la pagella a mio padre, così come quando mia moglie distoglie l'attenzione da me *non è adeguato* che io provi la stessa gelosia che provavo quando mia madre parlava con gli altri bambini. La paura del padre, spostata sul proprio capoufficio, e la gelosia verso la madre, spostata sulla propria partner, sono esempi dei cosiddetti *sentimenti transferali* (cioè sentimenti “trasferiti”).

Il transfert si spiega con il fatto che la relazione con i propri genitori è il modello di riferimento per *ogni* relazione futura. Nell'ambito della relazione con i genitori, infatti, si impara la "grammatica" delle relazioni interpersonali, si sviluppano le proprie modalità e il proprio stile relazionale, si sperimentano per la prima volta tutte le principali emozioni. E' allora ovvio che ci si relaziona agli altri (anche e soprattutto emotivamente) facendo inconsapevolmente riferimento all'esperienza maturata con i propri genitori nei primissimi anni di vita.

L'esistenza dei sentimenti transferali suggerisce che, in genere, non ci si limita a *interpretare* ciò che accade in una relazione interpersonale alla luce di quanto avvenne con i propri genitori: *una parte della propria psiche percepisce ogni relazione significativa come se fosse una ripetizione a tutti gli effetti della relazione con i propri genitori e rivive le medesime emozioni di tale relazione*. Questo fenomeno può alterare fortemente la percezione delle relazioni attuali, arrivando in casi estremi a compromettere la capacità di interagire adeguatamente con gli altri.

E' transfert, in senso lato, anche l'*effetto-specchio*, cioè il fenomeno per cui, quando in una persona si riconoscono modalità comportamentali che appartengono anche a sé, si cominciano a provare verso quella persona gli stessi sentimenti che si provano verso se stessi ogniqualvolta si utilizzano tali modalità comportamentali. Per esempio: se quando faccio i capricci non mi piaccio e perciò mi arrabbio con me stesso, allora probabilmente in genere proverò rabbia verso tutti quelli che fanno i capricci.

I sentimenti transferali dell'utente. Nonostante il fatto che operatore e utente sperimentino sentimenti simili e speculari, non va dimenticato che uno dei due (l'utente) ha in genere gravi problemi di "convivenza" con le proprie emozioni, mentre l'altro (l'operatore) non solo non dovrebbe avere tali gravi problemi, ma addirittura dovrebbe poter fare un uso anche professionale delle proprie emozioni. Per via di queste differenze, il vissuto emotivo dell'utente e quello dell'operatore possono essere studiati separatamente.

Nell'ambito della relazione educativo-terapeutica, l'utente comunica in modo non verbale i propri sentimenti transferali all'operatore, il quale, mediante la propria capacità empatica, si identifica con tali sentimenti (per poi ritrasmetterli all'utente in forma contenibile). Questa interazione non rappresenta di per sé un problema, perché di fatto, *nella maggior parte delle normali relazioni interpersonali, ogni soggetto sperimenta dei sentimenti transferali (più o meno inadeguati alla relazione) e li comunica all'altro in modo non verbale.*

Tuttavia, se l'utente è gravemente disturbato, è molto probabile che i suoi sentimenti transferali siano violenti, dolorosi, fortemente inadeguati. In questo caso, egli non si limita a *comunicare* i propri sentimenti all'operatore, ma cerca (in modo automatico e assolutamente inconsapevole) di *estrometterli, per poterli controllare "dall'esterno" o, semplicemente, per liberarsene*.

In altre parole: quando i sentimenti sono troppo violenti o dolorosi, l'utente tende a percepirli come se fossero qualcosa di oggettivo – il cosiddetto “oggetto cattivo interno” - che deve essere separato da sé e portato all'esterno. Poiché, durante l'interazione tra loro, l'operatore si sintonizza con i sentimenti dell'utente e poi, a sua volta, glieli ritrasmette in modo non verbale, l'utente comincia a riconoscere nell'operatore i *propri* sentimenti e ha la netta sensazione di poter compiere un trasferimento quasi “fisico” di tali sentimenti indesiderati, da se stesso all'operatore, semplicemente continuando a esternarli.

Questa sensazione dell'utente, cioè di potersi separare dai sentimenti più violenti introducendoli nell'operatore quasi fossero un oggetto, viene a sua volta trasmessa in modo non verbale all'operatore, il quale può venirne notevolmente influenzato. In una certa misura, l'operatore stesso può cominciare a condividere (a livello emotivo) tale sensazione, pur senza rendersene conto a livello cosciente. Questo fenomeno, chiamato da alcuni autori *controidentificazione proiettiva*, va preso assai seriamente da tutti gli operatori che lavorano a stretto contatto con un'utenza gravemente disturbata.

Cosa prova l'operatore. Il contributo emotivo dell'operatore alla relazione con l'utente è molto importante e va compreso con chiarezza. Abbiamo già detto che alcuni sentimenti dell'operatore possono essere indipendenti dalla relazione e precedenti rispetto a essa. Questi sentimenti sono in genere facilmente smascherabili e gestibili senza complicazioni (si pensi al classico esempio dell'operatore che ha litigato con un familiare e arriva nervoso al lavoro).

I sentimenti dell'operatore *generati nell'ambito della relazione con l'utente* sono molto meno riconoscibili e, in certi casi, possono diventare assai difficili da gestire. Essi possono essere distinti nelle seguenti tre tipologie: a) sentimenti transferali in senso stretto; b) sentimenti transferali in senso ampio; c) sentimenti empatici.

I processi che generano tali sentimenti vengono chiamati rispettivamente: a) *controtransfert* in senso stretto; b) *controtransfert* in senso ampio; c) *empatia* oppure *controidentificazione emotiva*. Il prefisso “contro-“ sta semplicemente a indicare che il processo va “dall'operatore all'utente”. In particolare: il “transfert” è il transfert dell'utente verso l'operatore e il “controtransfert” è il transfert dell'operatore verso l'utente. Tale convenzione linguistica, puramente arbitraria, è dovuta al fatto che

storicamente sono stati studiati *prima* i processi che caratterizzavano la relazione dell'utente nei confronti dell'operatore e *dopo* i fenomeni di verso opposto.

a) *Controtransfert* in senso stretto: riguarda quei *sentimenti che l'operatore prova nei confronti dell'utente e che, in effetti, tende a sperimentare in tutte le sue relazioni importanti*, a partire da quelle più significative (con i genitori, con se stesso). Tali sentimenti dipendono principalmente dall'operatore stesso.

b) *Controtransfert* in senso ampio: descrive i sentimenti dell'operatore generati dal transfert dell'utente, cioè quei *sentimenti che tendenzialmente l'utente suscita nelle altre persone*. Tali sentimenti dipendono principalmente dall'utente, ma in parte anche dall'operatore. Dipendono dall'utente in quanto sono i sentimenti transferali che egli prova in prima persona e dai quali cerca di separarsi (trasferendoli nell'operatore); dipendono dall'operatore in quanto sono determinati dal modo in cui egli reagisce emotivamente al transfert dell'utente (e ciò, a sua volta, dipende dalla storia personale dell'operatore, dalle sue modalità relazionali, dalla sua reattività emotiva, ecc.).

c) *Empatia o controidentificazione emotiva*: come abbiamo visto, riguarda i *sentimenti che l'utente prova all'interno della relazione con l'operatore e con i quali l'operatore si sintonizza*, sperimentandoli a sua volta su di sé. I sentimenti empatici dipendono quasi esclusivamente dall'utente (sono i sentimenti che l'utente comunica in modo non verbale all'operatore).

Va detto che l'operatore effettivamente impegnato a costruire una relazione con l'utente non ha una percezione chiara e immediata delle varie tipologie di sentimenti in cui è possibile suddividere il suo vissuto emotivo. Ciò che l'operatore sperimenta è infatti un misto di sentimenti difficilmente discernibili l'uno dall'altro, nell'ambito del quale tende ad emergere un unico sentimento principale (spesso difficilissimo da accettare, specie se si tratta: di paura, di rifiuto o, all'opposto, di attrazione). Tuttavia, l'analisi sistematica del proprio contributo emotivo è assolutamente irrinunciabile se l'operatore vuole evitare di interagire emotivamente con l'utente in modo poco professionale e molto pericoloso.

Ascoltarsi-per-comprendere-l'altro. Così come l'empatia, il fenomeno del controtransfert in senso ampio permette all'operatore di identificarsi con i sentimenti dell'utente e quindi di comprendere il suo vissuto emotivo. Tuttavia, a differenza di quanto accade con l'empatia, nel controtransfert in senso ampio, l'identificazione dell'operatore con i sentimenti dell'utente è così profonda che i sentimenti dell'uno e dell'altro possono diventare quasi indistinguibili.

E' per via del controtransfert in senso ampio che: gli utenti che *fanno* paura sono spesso utenti che *hanno* paura; gli utenti che *suscitano* negli operatori frustrazione e impotenza sono spesso utenti che *provano* frustrazione e impotenza; gli utenti che *causano* tensioni e conflitti nelle équipes sono utenti che *vivono*, in se stessi, logoranti tensioni e laceranti conflitti.

Nel caso di utenti con gravi disturbi di personalità (borderline, narcisisti e antisociali), tale profonda identificazione può diventare un serio pericolo per l'operatore. Infatti, se l'operatore perde la capacità di distinguere i propri sentimenti da quelli dell'utente, può addirittura cominciare ad *agire in collusione con l'utente* e, talvolta, *contro i propri colleghi*. In termini tecnici: l'utente gravemente disturbato *proietta* le proprie emozioni sull'operatore il quale, se non riesce a riconoscerle come emozioni dell'utente, si *identifica* totalmente con esse e le sperimenta come proprie (“controidentificazione proiettiva”), agendo poi coerentemente con tali emozioni.

Al contrario, se l'operatore è in grado di riconoscere i sentimenti dell'utente come tali, può utilizzare il controtransfert in senso ampio nello stesso modo in cui utilizza la propria capacità empatica: cioè per comprendere il vissuto emotivo dell'utente. In questo secondo caso, poiché i sentimenti sperimentati dall'operatore tramite l'empatia e il controtransfert in senso ampio tendono a coincidere con i sentimenti transferali dell'utente, è corretto affermare che *all'operatore basta “ascoltarsi”* - cioè individuare i *propri* sentimenti - *per scoprire quali sono i sentimenti che l'utente sta provando e che prova tipicamente in tutte le sue relazioni significative*, a cominciare da quelle con i propri genitori e con se stesso.

Scoprire il mondo emotivo dell'utente è ovviamente di importanza cruciale per poter interagire significativamente con lui. Ma non solo. Capire i suoi vissuti emotivi più problematici, come sono i suoi sentimenti transferali, contribuisce a soddisfare uno dei suoi bisogni più profondi: il bisogno di ricevere *comprensione*.

Se tale bisogno viene adeguatamente soddisfatto, grazie al contributo dell'operatore – ma non solo ad esso - è anche possibile che i problemi dell'utente possano gradualmente cominciare a trasformarsi, arrivando infine a *cambiare significato*. E si ricordi che, secondo l'approccio indiretto, l'*obiettivo* dell'intervento è proprio il cambiamento di significato del problema (più che la sua eventuale “rimozione”).

Per riuscire a utilizzare il controtransfert in senso ampio in modo tale da comprendere i sentimenti dell'utente, senza agire in collusione con essi, l'operatore deve imparare a riconoscere la natura delle proprie emozioni nel modo più chiaro possibile. Per far ciò, l'operatore ha bisogno di un

costante aiuto esterno: il confronto e il feedback da parte dei colleghi e la supervisione da parte di formatori e supervisori (nonché, preferibilmente, anche l'analisi personale).

Schematizzando rigidamente, si potrebbe dire che, in un certo senso, l'operatore dovrebbe procedere *per esclusione*: prima di tutto dovrebbe smascherare e “mettere da parte” i sentimenti occasionali e indipendenti dalla relazione con l'utente (l'operatore può fare questo autonomamente o con l'aiuto dei colleghi); successivamente dovrebbe individuare e di nuovo “mettere da parte” i propri sentimenti transferali in senso stretto (per abituarsi a farlo occorre l'aiuto dell'analisi personale o della supervisione di gruppo); infine dovrebbe riconoscere i sentimenti che costituiscono la propria reazione emotiva al transfert dell'utente e dovrebbe “mettere da parte” anche tali sentimenti (con l'aiuto della supervisione e del confronto con l'équipe). *Ciò che rimane sono le emozioni dell'utente*, con cui l'operatore si è identificato (empaticamente o tramite il controtransfert in senso ampio).***

Le conclusioni che si possono trarre sono le seguenti:

- a) il vissuto emotivo dell'operatore, nell'ambito della relazione con l'utente, è il risultato di una serie di processi interpersonali molto complessi e difficili da riconoscere;
- b) le emozioni che l'operatore riconosce in se stesso non dipendono esclusivamente da lui, né dipendono esclusivamente dall'utente, ma dipendono da entrambi;
- c) per poter fare un uso anche professionale delle proprie emozioni, l'operatore deve costantemente ricevere (e accettare) aiuto da parte di colleghi e supervisori;
- d) con un adeguato aiuto esterno, l'operatore può arrivare a comprendere il vissuto emotivo *dell'utente* semplicemente ascoltandosi, cioè ascoltando e riconoscendo le *proprie* emozioni.

*** Naturalmente questo modo di procedere con le proprie emozioni è più un ideale teorico verso cui tendere che un processo realmente applicabile, dal momento che non è possibile “sfogliare” la propria emotività così come si sbuccia una cipolla!

Riassumendo. Nella favola di Esopo, al Sole basta riflettere brevemente per comprendere l'utilità del mantello (il "problema") e i sentimenti (paura di prendere freddo e di ammalarsi) del viandante. Nella realtà, per l'operatore che vuole intervenire nella vita di una persona portatrice di problemi, i passi da compiere sono analoghi a quelli compiuti dal Sole, ma più difficili.

L'operatore che utilizza un approccio indiretto al problema dell'utente sa che la relazione con quest'ultimo è lo strumento d'intervento fondamentale. Per entrare in relazione con l'utente, egli innanzitutto utilizza le proprie capacità negative, ovvero: evita l'azione impulsiva guidata dall'emotività (il proprio *acting-out*) e crea uno spazio vuoto nella propria mente per accogliere e contenere l'utente; poi procede osservando e ascoltando l'utente; interrogando se stesso circa il problema portato dall'utente; e soprattutto riflettendo sui bisogni dell'utente. A questo punto, mentre per il Sole (nella favola di Esopo) la maggior parte del lavoro è compiuta, nella realtà l'operatore deve ancora mettersi in ascolto delle proprie emozioni.

L'operatore dovrebbe essere in grado di "abbandonare" le emozioni indipendenti dalla relazione con l'utente. Poi, avendo imparato a farlo con l'aiuto dei propri supervisori, l'operatore dovrebbe essere in grado di riconoscere e smascherare i propri sentimenti transferali in senso stretto, cioè quelle emozioni che egli stesso ha trasferito all'interno della relazione con l'utente (e che probabilmente tende a percepire in tutte le relazioni più significative), e i propri sentimenti transferali in senso ampio, cioè quelle emozioni che egli ha introdotto nella relazione come reazione emotiva al transfert dell'utente (e che probabilmente l'utente tende a suscitare in tutte le persone).

I sentimenti che non sono né precedenti alla relazione con l'utente, né transferali [in senso stretto e in senso ampio], sono probabilmente sentimenti che l'utente sperimenta in prima persona e che ha comunicato all'operatore in modo non verbale. L'operatore, evidentemente dotato di capacità empatica, ha ricevuto il messaggio non verbale dell'utente e si è sintonizzato emotivamente con tali sentimenti.

Giunto a questo punto, l'operatore dovrebbe: 1) utilizzare la propria capacità di rêverie per ritrasmettere all'utente quegli stessi sentimenti in versione contenibile; 2) utilizzare le proprie capacità di comunicazione verbale e non verbale per comunicare all'utente di aver compreso le sue emozioni.

Così facendo, l'operatore contribuisce a soddisfare due bisogni basilari dell'utente: il *bisogno di contenimento* e il *bisogno di comprensione* (*profonda, empatica, affettiva*). La soddisfazione di questi bisogni è importante per tutti gli utenti, ma lo è in special modo per gli utenti psichiatrici o con "doppia diagnosi".

Tornando un'ultima volta alla favola di Esopo: quando il Sole capisce che il bisogno del viandante è proteggersi dal freddo per non ammalarsi, agisce riscaldando l'aria e il mantello – da difesa che era - diventa per il viandante un fastidio. Analogamente: quando l'utente comincia a sentire che i suoi bisogni più profondi sono soddisfatti, molti dei suoi problemi (sintomi, comportamenti, ecc.) possono assumere un nuovo significato e... passare dall'essere *difese irrinunciabili* all'essere *sovrastutture obsolete*.

Nella migliore delle ipotesi, l'utente stesso può decidere di disfarsi di tali “mantelli” divenuti inutili o fastidiosi (“processo di *ridecisione*”).

Bibliografia

Blandino Giorgio, *Le capacità relazionali*, UTET, Torino 1996