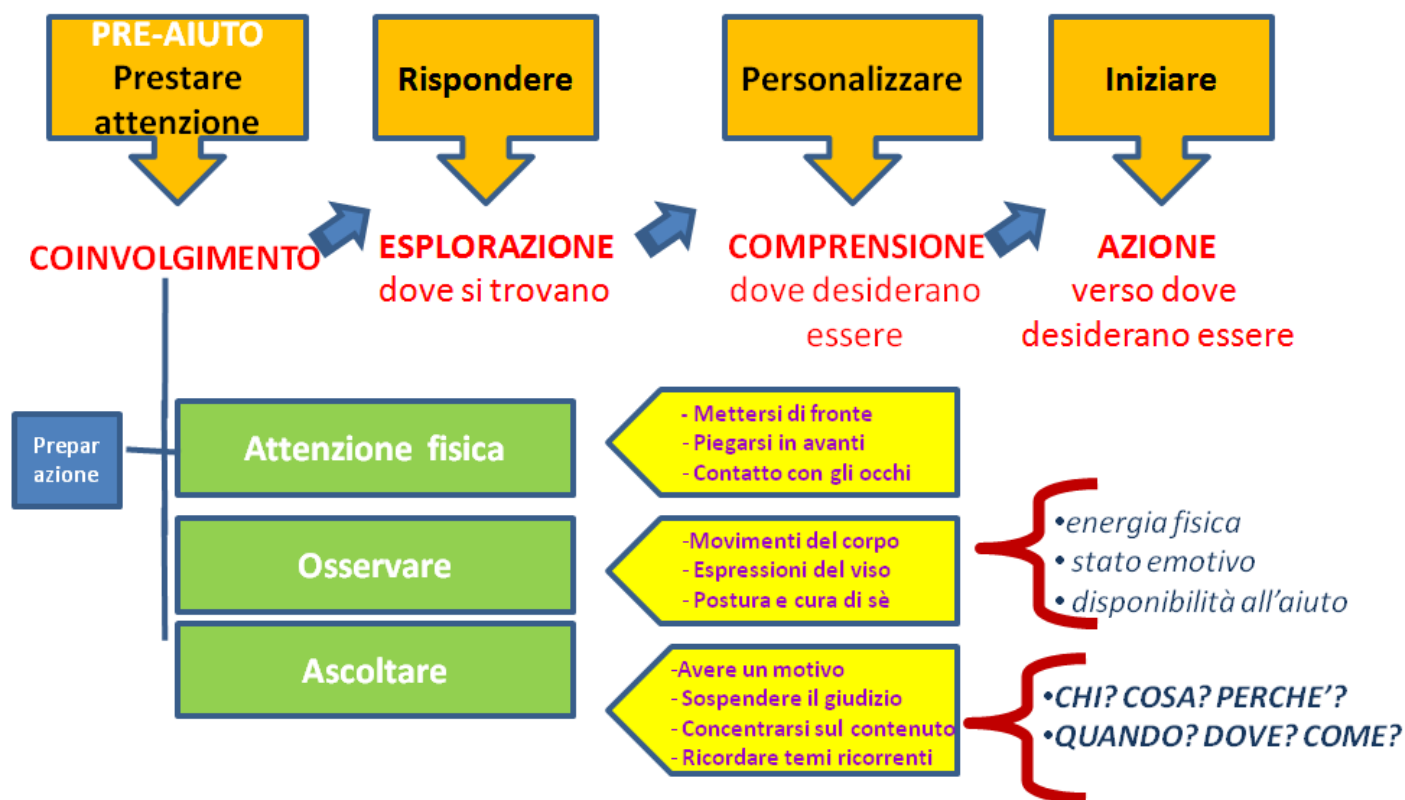


LA RELAZIONE DI AIUTO – I



L'efficacia di una relazione di aiuto si può ricondurre a due fattori:

il **rispondere** e l'**iniziare**.

Rispondere significa entrare nello schema di riferimento di chi chiede aiuto e comunicare una reale comprensione di quanto ascoltato, per mettere a fuoco il suo vissuto e facilitarne l'esplorazione da parte propria.

Iniziare riguarda una serie di azioni concrete finalizzate alla risoluzione dei problemi della persona e facilitare il raggiungimento dei propri obiettivi.

Vi è un altro fattore importante, che si colloca nel mezzo del processo, il personalizzare, per aiutare la persona a comprendere la propria situazione.

Utilizzando queste tre abilità si facilita un movimento nella persona: esplorare dove si trova, comprendere ciò rispetto al punto in cui vorrebbe o dovrebbe essere, per poter agire e muoversi verso quel punto.

Vi è un quarto punto, una fase di pre-aiuto consistente nel prestare attenzione in modo da favorire un maggior coinvolgimento della persona.

Questo significa disponibilità da parte sua a condividere con l'altro esperienze personali significative e può realizzarsi se si accorge di un'attenzione totale da parte di chi aiuta.

Questo coinvolgimento porta all'esplorazione dell'esperienza vissuta, che a sua volta può portare a una comprensione degli obiettivi o delle soluzioni possibili per i propri problemi, per arrivare ad un'azione per raggiungere quegli obiettivi.

La relazione di aiuto serve a facilitare questo processo che potrà poi essere utilizzato anche in assenza di chi ha dato l'aiuto.

D'altra parte il senso del processo di aiuto è proprio facilitare questo processo personale.

I. LA FASE DEL PRE-AIUTO

1. Prestare attenzione

1.1.) Richiede la capacità di comunicare un'attenzione totale e incondizionata.

Innanzitutto si tratta di esercitare un'**attenzione fisica**.

- Il primo passo è la preparazione dell'ambiente dell'ascolto, predisponendo un ambiente tranquillo, non disordinato o rumoroso, utilizzando due sedie, senza barriere in mezzo (tavoli o scrivanie), o in cerchio se si tratta di più persone insieme.
- Un secondo passo è preparare se stessi, cercando di ricordare la situazione se vi sono stati incontri precedenti, lo scopo del colloquio, e anche rilassarsi nel modo che ognuno preferisce per non arrivare tesi all'incontro.

Se siamo coinvolti ma rilassati comunichiamo attenzione, se siamo nervosi o inquieti comunichiamo un senso di riluttanza ad essere lì in quel momento.

Alcune caratteristiche dell'attenzione fisica sono queste: **mettersi di fronte**, come già ricordato, senza ostacoli in mezzo, una postura **leggermente piegata in avanti**, mantenendo il **contatto con gli occhi**. Tutto questo non per essere rigidi, al contrario, occorre ricordare che anche il nostro corpo può mostrare interesse o disinteresse, ed è importante mantenere un certo controllo sul nostro comportamento. Una posizione scomposta o ritratta comunica distanza, uno sguardo sfuggente che forse stiamo pensando ad altro... magari non è vero ma il messaggio scostante può passare lo stesso.

1.2.) Un'altra abilità fondamentale è la capacità di **osservare**, che chiede a chi aiuta di vedere e comprendere il comportamento non verbale della persona, per capire il suo livello di energia fisica, il suo stato emotivo e la sua disponibilità intellettuale all'aiuto. E' possibile raccogliere informazioni facendo attenzione ai *movimenti del corpo*, alle *espressioni del viso*, alla *postura* e alla *cura di sé*. Dalla postura o dalla cura di sé possiamo intuire il livello di energia di una persona (una postura scomposta con spalle curve, essere sopra o sotto peso può essere indice di una bassa energia fisica, come pure la cura di sé che solitamente richiederebbe una discreta quantità di energia). Le espressioni del viso o i movimenti del corpo possono dare informazioni sui sentimenti della persona (movimenti lenti, occhi bassi, aspetto trascurato possono indicare che la persona si sente giù, viceversa movimenti troppo rapidi, possono essere segno di ansia o tensione; sorriso, sguardo diretto, posizione vigile possono indicare invece che la persona si sente "su"). Da qui è possibile desumere informazioni sulla disponibilità a ricevere aiuto. Persone con bassa energia potrebbero avere scarsa disponibilità all'aiuto e viceversa. Naturalmente queste rimangono sempre ipotesi orientative e non possono essere usate per costruire giudizi affrettati sulla persona.

Dall'osservazione possiamo individuare eventuali discrepanze o incongruenze, ovvero l'incoerenza fra aspetti del comportamento e aspetto esteriore (Es. persona che dice di star bene ma è pesantemente accasciata o agitata). L'incongruenza è segno caratteristico di un problema.

1.3.) Gli input maggiormente utili derivano però dall'**ascolto**, ciò che le persone dicono e il modo in cui lo fanno fa capire come esse vedono sé stesse e il mondo intorno a loro.

Vi sono diversi modi per migliorare le capacità di ascolto.

- Innanzitutto occorre avere un motivo per ascoltare, ovvero raccogliere tutte le informazioni possibili collegate al problema o agli obiettivi della persona. Anche qui, come nel linguaggio non verbale occorre concentrarsi non solo sulle parole ma sul tono della voce e sul modo in cui le persone si presentano. Le parole presentano il contenuto intellettuale delle esperienze vissute, il tono della voce dirà dei sentimenti della persona, il modo di esprimersi il suo livello di energia.
- E' importante sospendere i giudizi personali. Significa sospendere il giudizio sul contenuto di ciò che viene detto. Può darsi che non approviamo un certo comportamento ma occorre non mescolare le nostre sensazioni con le esperienze comunicate, lo scopo è facilitare la crescita della persona (con il processo detto all'inizio). E' anche importante evitare di dare consigli o soluzioni premature, ognuno vive un'esperienza unica ed è importante permettere l'emergere dell'originalità dell'esperienza.

- Occorre concentrarsi sulla persona resistendo alle distrazioni esterne alla nostra attenzione, e sul contenuto di ciò che l'altro dice, per cogliere i dettagli concreti della sua esperienza. Possono aiutarci in questo le sei domande chiave:

- CHI? COSA? PERCHE'? QUANDO? DOVE? COME?

per completare, via via che ascoltiamo, le informazioni che mancano, ed essere certi di aver colto gli elementi fondamentali.

- E' importante cercare di individuare i temi o gli argomenti ricorrenti nelle esperienze di chi ascoltiamo, perché è probabile che ciò che sta veramente a cuore alle persone venga ripetuto più volte, e permettono di capire quello che veramente cercano di comunicare di loro stessi e del loro mondo. E' possibile esercitarsi in questo cercando di cogliere i temi ricorrenti nelle conversazioni di tutti i giorni. Inoltre potrebbe essere utile notare, in questi temi ricorrenti, la ripetizione (più o meno accentuata) e l'intensità con la quale vengono comunicati.

Un modo per strutturare le abilità di ascolto è quello di provare a ripetere le espressioni udite parola per parola, anche con espressioni scritte o registrate.

Una ripetizione letterale sarà segno di una **accuratezza alta**, una ripetizione del senso dell'espressione, un'**accuratezza media**, una ripetizione scarsa o nulla sarà segno di un'**accuratezza bassa**.

Se abbiamo veramente prestato attenzione probabilmente saremo riusciti a coinvolgere la persona nella relazione di aiuto, frutto di un sentimento di fiducia scaturito da questa preparazione. In questo modo la persona potrà iniziare a lasciarsi **coinvolgere** nel processo di aiuto, in modo da poter entrare in una nuova fase, quella dell'**esplorazione** della propria esperienza.