



LA CURA DELLA PRESENZA

L'incontro con il cliente non è soltanto l'offerta di un trattamento, ma un insieme di attenzioni che ne condizionano l'efficacia. Scopriamo tutte le sfaccettature di un approccio vincente.

di Patrizia Pascucci

Le professioni che prevedono il supporto offerto da un operatore a un'altra persona sono dette – non a caso – “relazioni di aiuto”. Con queste parole si intende che l'intervento dell'operatore non si limita all'applicazione di un tecnicismo, ma si costruisce e si realizza all'interno di una dinamica, di un campo generato da e con l'Altro.

Anche i trattamenti apparentemente più fisici o energetici, naturalmente, non possono avvenire – e ciò a prescindere dalla volontà delle persone coinvolte – in modo indipendente da quel complesso e variegato terreno che è la relazione. Persino laddove lo strumento dello scambio principale non è la parola, quindi, possiamo dire che la relazione tra operatore e cliente giochi un ruolo fondamentale.

IL RUOLO DEL CONTESTO

Ancor prima di immaginare e fare delle considerazioni legate al momento dell'incontro tra operatore e cliente, voglio soffermarmi su di un elemento che spesso è sottovalutato, se non addirittura minimizzato: il ruolo del contesto. Laddove per contesto si intende non solo la stanza fisica che ospita l'incontro (con le sue caratteristiche di luce, spazio, maggiore o minore silenziosità, riservatezza, pulizia, temperatura, ecc.), ma anche la cornice più allargata in cui la stanza è inserita. Non è ininfluente, infatti, che un colloquio o un trattamento avvengano in uno studio privato personalizzato, in un ambulatorio condiviso con altri operatori o in un istituto di cura. Sono elementi che già giocano un ruolo rispetto al clima – fisico ed emotivo

– che farà da contorno all'incontro. Ed è importante esserne consapevoli: sia dell'impatto che il contesto gioca su di sé, sia di quello che potenzialmente potrebbe avere su chi ci apprestiamo a conoscere.

PERCHÉ LO FACCIAMO?

Un'ultima premessa che ritengo doverosa riguardo alla relazione tra operatore e cliente è legata all'atteggiamento con cui il primo si avvicina al secondo. Credo che per un operatore sia estremamente importante essere consapevoli delle proprie credenze e delle proprie motivazioni profonde in merito al suo lavoro: ci percepiamo come “problem solver” e ciò che ci muove è il bisogno di sentirci utili, oppure siamo consapevoli che ogni organismo è in grado di autoguarirsi e autode-



Ferita e guarigione

Ognuno di noi ha in sé sia la ferita sia il potere di guarigione (il guaritore). La ferita risponde solo al **PROPRIO** guaritore e viceversa: il proprio guaritore può sanare solo la **PROPRIA** ferita.

Quando si incontra l'Altro, può accadere che si connettano:

1. solo le rispettive ferite (di sé e dell'altro). In questo caso l'incontro intensificherà la sofferenza di entrambi;
2. il guaritore dell'uno con la ferita dell'altro. Il primo potrà identificarsi con l'illusorio ruolo del salvatore; il secondo con chi deve essere salvato, trascurando e depotenziando la propria personale capacità di autoguarigione;
3. quando ci si rapporta l'un l'altro includendo sia la ferita che il guaritore di ciascuno, allora le ferite potranno “risuonare” con compassione e i guaritori potranno supportarsi vicendevolmente.

terminarsi e che il nostro intervento potrà svolgere al più la funzione di stimolare le risposte e l'attivazione delle risorse altrui, per quel che gli è possibile?

L'invito, quindi, è di osservare se e quanto si è “fatto pace” con i bisogni e i desideri che ci hanno spinto a scegliere di svolgere la nostra attività, perché certamente l'esito di questa elaborazione avrà un effetto sul nostro modo di rapportarci a chi ci chiede aiuto.

L'ACCOGLIENZA DELL'ALTRO

Ogni incontro è l'inizio di una nuova avventura, di un viaggio di conoscenza di sé e dell'altro, un Altro che porta una domanda, una sofferenza o un disagio. In quanto tale, merita tutta la nostra attenzione e consapevolezza. Già dal primo contatto (seppur telefonico o scritto) potremmo ricevere delle informazioni che, in qualche modo, entrano nel nostro campo e rendono il primo incontro non del tutto “neutrale”. Essere consapevoli di queste prime “impressioni” è utile. Non soltanto perché la prima occasione di scambio sicuramente veicola molte informazioni esplicite, ma anche perché essere coscienti di ciò che si è mosso dentro di noi ci aiuta a tener presente quello che, nell'incontro con l'altro, potrebbe derivare da nostre aspettative, pregiudizi, sensazioni istintive o sottili, emozioni. Arrivare all'incontro con l'altro nella consapevolezza di quanto già “circola”

dentro di noi a seguito del nostro primissimo scambio, è molto utile per non cadere in proiezioni (ovvero nell'attribuzione all'altro di parti che in realtà appartengono a noi) e per mantenere invece un atteggiamento esplorativo.

LAVORIAMO SU NOI STESSI

Proviamo a sospendere il giudizio e a mantenere un atteggiamento di curiosità e ascolto. Questo è possibile solo se siamo coscienti di quanto accade dentro di noi e se siamo in grado di lavorare sul nostro sistema

per avviarci all'incontro con l'altro ben radicati e connessi con il nostro centro, cercando di creare in noi quel vuoto, soprattutto di pensieri, che rischierebbe altrimenti di condizionarci. Tecniche di grounding e di riequilibrio anche neurofisiologico sono fondamentali e vale la pena di spendere qualche minuto, prima di ogni sessione, per lavorare su di noi in questo modo.

In generale, vale sempre – per chi si appresta a lavorare con gli altri – la premessa secondo la quale aver fatto un profondo e accurato lavoro



su di sé (sull'elaborazione dei propri blocchi emotivi, sulla consapevolezza delle dinamiche che più facilmente ci "agganciano", sulla capacità di stare in contatto con le emozioni e le energie proprie e altrui) è imprescindibile.

IL PROPRIO STILE RELAZIONALE

Entrando più propriamente nel vivo dell'incontro con l'altro – sia che offriamo una consulenza prevalentemente verbale, sia che ci accingiamo a svolgere un trattamento di altro tipo –, la comunicazione giocherà un ruolo centrale nella relazione che andremo a costruire con il cliente.

La comunicazione, come tutti sappiamo, non si limita al solo contenuto verbale. Include tutta la parte non verbale (vedi box a pag. XXX), che è spesso veicolo di emozioni e contenuti al di sotto della nostra coscienza. Da un lato, queste componenti sfuggono al nostro controllo (ragione per cui un buon lavoro su di sé, lo ribadiamo, è utile anche da questo punto di vista, dal momento

che lavorare sulla parti meno consapevoli si riflette sul nostro modo di esprimerci e rapportarci con l'esterno). Dall'altro, conoscere e accettare il proprio stile comunicativo è importante per poter "stare comodi" nella relazione e interagire con autenticità. Comprendere quali parti di noi hanno avuto molto spazio, quali magari sono state inibite può anche essere utile per ampliare le nostre opportunità comunicative, dando spazio a possibilità diverse. Quanto maggiore sarà la nostra capacità di includere dentro di noi modalità variegata di espressione, tanto più facile sarà accogliere l'altro, con le sue sfumature, e avvicinarlo in un campo di accettazione, di non giudizio e di condivisione. Non si tratta di blandire l'altro o, peggio ancora, di scimmiettare stili comunicativi e relazionali altrui. Ma di entrare in sintonia con il vissuto profondo, con l'emozione che ogni stile veicola. Incontrare l'altro con l'attitudine di un ascolto empatico è ciò che di più importante possiamo fare dal punto

di vista relazionale.

L'ASCOLTO EMPATICO

Che cosa si intende per ascolto empatico? Prevede innanzitutto un'attitudine verso l'altro: di accoglienza, priva di giudizio, di vicinanza emotiva, di riconoscimento e validazione dell'esperienza altrui.

Offrire la propria attenzione all'interlocutore, senza interromperlo, con il cuore più che con la razionalità, costituisce di per sé un'esperienza curativa per chi ci parla. Ascoltare senza fare troppe domande, senza cadere nella tentazione di dare consigli o di esprimere commenti può sembrare scontato... ma ricordiamoci sempre che anche il nostro non verbale parla! Un volto distratto, uno sguardo sfuggente, un'espressione di biasimo o di incredulità malcelati, una gestualità impaziente, possono congelare o mortificare la persona che ci sta raccontando di sé, e inquinare la relazione. Che cosa fare se ci capita tuttavia di avere queste reazioni? Esserne consapevoli e chiederci che

Ognuno di noi ha in sé sia la ferita

Voglio condividere un vissuto personale per mostrare come – e quanto facile sia – inquinare il rapporto che fa da cornice a quella che dovrebbe essere un'esperienza di benessere. Desiderando ricevere un massaggio specifico mi è capitato di rivolgermi a un Centro specializzato, in cui compariva un'operatrice – dedicata a quella disciplina – che mi ispirava fiducia. Con la segreteria abbiamo concordato giorno e orario. Dando per scontato che quella disciplina fosse trattata dall'operatrice che avevo visto sul sito, il giorno del massaggio fu grande la mia sorpresa nel constatare che non c'era lei.

Non solo: l'operatore non era una donna ma un uomo! Dopo un primo momento di smarrimento, ho deciso di voler comunque proseguire, ma potete immaginare che l'omissione di un'informazione simile possa compromettere pesantemente l'esperienza del cliente.

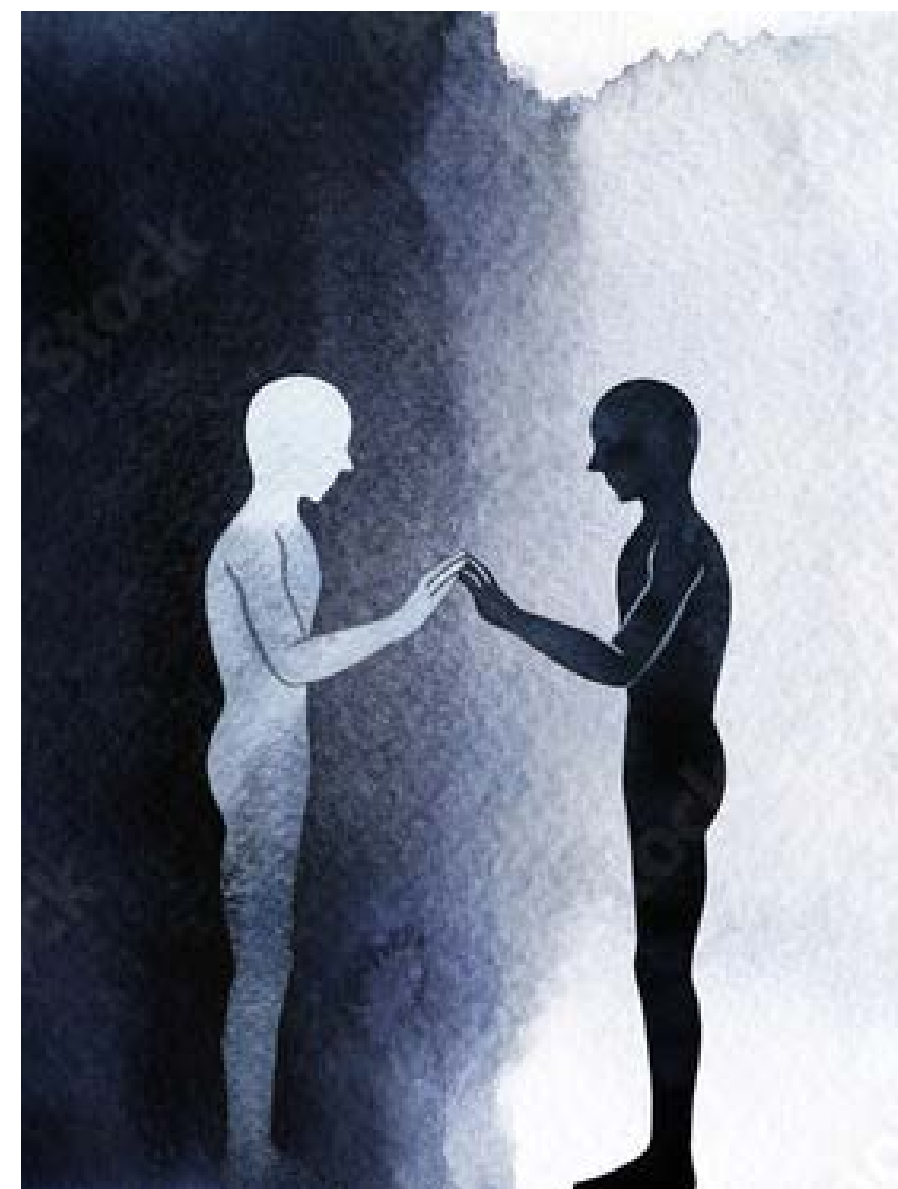
Questo per ribadire l'importanza della cura della relazione, in tutti i suoi aspetti. Tutti i collaboratori, segretarie e impiegati inclusi, dovrebbero essere coinvolti nella condivisione di linee guida generali, se non di una formazione vera e propria.

cosa ci sta disturbando del contenuto o del modo di raccontarsi dell'altro è sempre una buona idea.

ENTRIAMO IN RISONANZA

Lavorare all'interno di una relazione richiede la sofisticata capacità di essere presenti e attenti a di fronte all'interlocutore, ma contemporaneamente osservare se stessi. Dobbiamo cercare di regolare il nostro sistema (attraverso radicamento e respiro) per mantenerci in uno spazio di ascolto accogliente e non decentrato. La presenza, infatti, è altrettanto importante quanto la competenza. Curare la qualità del nostro modo di esserci e di stare in relazione è fondamentale. Ricordiamo sempre che in un campo relazionale gli individui, ancor prima che con le parole o con i gesti, si connettono a livelli più sottili: i nostri sistemi nervosi – fin da neonati – entrano in risonanza e avere il monitoraggio del proprio funzionamento, oltre che essere in grado di regolare il proprio organismo, è necessario.

Accogliamo ogni segnale
Per gli operatori che utilizzano forme di vicinanza fisica e di contatto, l'ascolto empatico è un concetto che si estende anche alle parti non-verbali del loro lavoro. In che senso? Faccio riferimento alla cautela con cui è opportuno che l'operatore si approcci



al corpo e ai confini dell'altro. Non parlo soltanto del doveroso rispetto delle aree più intime e sensibili di ciascuno, cosa che buon senso e sensibilità possono facilmente indicarci. Ma anche della necessaria attenzione a ogni segnale di disagio, chiusura, irrigidimento o fastidio che possa derivare da un lavoro di semplice vicinanza o di contatto tra operatore e cliente. Questo perché, come sappiamo, il corpo immagazzina memorie di esperienze traumatiche, blocchi emotivi, risposte congelate. È importante essere in grado di cogliere i segnali che possono indicarci la presenza di queste tematiche.

IL CONGEDO DALL'ALTRO

La chiusura della sessione e il congedo dall'altro sono aspetti tutt'altro che trascurabili, che implicano una quantità spesso sottovalutata di attenzione e considerazione.

Tutti gli interventi di un operatore, siano essi verbali o di tipo più fisico o energetico, implicano nel cliente il movimento di emozioni, di contenuti psichici più o meno sottili. Può accadere, a volte, che il lavoro svolto apra delle connessioni con aspetti – o memorie – non del tutto elaborati e particolarmente attivanti, come visto sopra, e per i quali magari si innesca una risposta di disorientamento o dissociazione. È questa una tematica che implicherebbe molte considerazioni e approfondimenti, non riassumibili in poche righe. Ritengo tuttavia opportuno racco-



mandare, in caso di dubbio, di riportare il cliente gradualmente a contatto con il qui e ora, cercando di assestarne il sistema attraverso tecniche di radicamento. Il rilassamento e il respiro non sempre sono indicati in casi di attivazione della persona: dipende da quale risposta si sta attivando in lei. Anche lavorare sulla regolazione del proprio sistema (dell'operatore) senza lasciarsi inondare dall'emotività o dall'energia dell'altro è importante: ricordiamo che i sistemi nervosi delle persone "si parlano" e se noi manteniamo il

nostro centro, invitando il cliente a non giudicare il proprio vissuto, ad accettarlo, e a "tornare" gradualmente nel presente, abbiamo già contribuito a contenere la sua esperienza. Nel dubbio che il lavoro svolto possa aver toccato parti difficili da elaborare per il cliente, rendiamoci disponibili per un monitoraggio o suggeriamo un supporto con professionisti che possano approfondire le tematiche emerse se ci rendiamo conto che esulano dal nostro campo di azione.

Meglio darsi del tu o del lei?

Nel mio lavoro raggiungo livelli di vicinanza emotiva con le persone per cui, il più delle volte, viene spontaneo darsi – quasi subito – del "tu" (circostanza per cui chiedo comunque e sempre un'autorizzazione). Eppure ci sono casi in cui sento che un certo "distanziamento", seppur non neutrale ma connotato affettivamente, è funzionale al mantenere un ruolo di contenimento e di costruzione di reciproca fiducia. Per qualcuno, infatti, l'informalità del rapporto può facilmente – seppur in modo del tutto inconsapevole – dare spazio a vissuti di svalutazione del terapeuta,

piuttosto che a un senso di invasione personale, o di illusoria vicinanza e condivisione (cosa che troppo spesso oggi accade, anche al di fuori del contesto terapeutico). Il darsi del "tu", pratica che appare ai giorni nostri quasi come uno "svecchiamento" della lingua e un balzo verso un senso di familiarità (che è solo apparente), merita quindi una certa attenzione, e va ponderato di volta in volta, in funzione del tipo di persona e delle dinamiche che si "respirano" nei primi incontri.



La comunicazione non verbale

Per comunicazione non verbale si intende tutta quella gamma di elementi espressivi che vanno al di là delle parole: lo sguardo, l'intonazione e il volume della voce, la mimica facciale, la gestualità, la distanza interpersonale, ecc. Si tratta di aspetti che, in realtà, incidono per più del 90% sull'efficacia della comunicazione. Ovvero il contenuto verbale di ciò che diciamo conta poco meno del 10%. Se il messaggio verbale e non verbale non sono coerenti, l'interlocutore farà più facilmente affidamento sul contenuto non verbale. Per "allenarci" a monitorare il nostro comportamento non verbale possiamo farci alcune domande.

Ecco alcune delle riflessioni che possiamo fare:

- come (con che intensità e durata) guardiamo l'altro? Su quali parti del corpo si sofferma più facilmente il nostro sguardo?
- abbiamo un volume di voce sufficientemente udibile o, al contrario, tonante? Riusciamo a modularlo in funzione del momento e dell'interlocutore?
- Quanto siamo a nostro agio con il silenzio (nostro e altrui)? Tendiamo a riempire le pause con parole o azioni?
- Gesticoliamo molto o, al contrario, siamo più statici? E il nostro volto modula l'espressione o tende a rimanere imperturbabile?
- La mia postura trasmette sicurezza e fluidità oppure cedimento o rigidità?



L'AUTRICE

Psicologa psicoterapeuta di orientamento integrato ed esperta in psicosomatica, Patrizia Pascucci è specializzata nella rielaborazione di esperienze traumatiche e vissuti disturbanti attraverso l'uso di varie tecniche (Somatic Experiencing, EMDR, TRE). Esercita la libera professione a Milano e a Bergamo o in modalità online. www.psicologiamentecorpo.it