



Chicercatrova

Associazione di volontariato Chicercatrova onlus

Corso Peschiera 192/A - Torino

www.chicercatrovaonline.it

info@chicercatrovaonline.it

Tecniche di ascolto attivo, come rispondere per aiutare l'altro.

Terza parte

(17 settembre 2014)

(testo non rivisto dall'autore)

Relazione del Prof. Don Ezio Risatti

*Presidente della Facoltà di Psicologia del Rebaudengo
e psicoterapeuta*

Il tema di questa sera continua quello che avevamo già portato avanti a giugno sull'ascolto delle altre persone "Come ascoltare gli altri". Chi è interessato a recuperare le puntate precedenti le trova in internet nel sito www.chicercatrovaonline.it, trova sia la registrazione che la sbobinatura.

Nelle due puntate precedenti avevamo visto "come ascoltare", "come si ascolta": proprio semplicemente **stare a ricevere**, che però non è una realtà passiva ma una realtà attiva perché si dà un rimando continuo attraverso il linguaggio non verbale, in maniera che la persona si sente ascoltata. La persona vede che la sto ascoltando, che la sto seguendo. Non le viene mai il dubbio: «Ma mi sta seguendo? Ma ha capito che cosa ho detto?», e cose di questo genere. No! Perché se mi guarda in faccia capisce che la sto seguendo. Ecco questa è la prima parte dell'ascolto. Naturalmente sono persone che conoscete, conoscenti che hanno voglia di parlarvi di qualche problema, hanno voglia di sfogarsi, hanno voglia di confrontarsi con voi; sono persone sul lavoro, vicini di casa, persone di diverso tipo. Si tratta di un colloquio a livello di amicizia in cui vi viene chiesto un supporto. E allora che cosa fare?

Dunque, la persona parla e a un certo punto conclude. Abbiamo visto l'altra volta che arriva o a dirlo esplicitamente che ha detto tutto, oppure lo capite voi perché se comincia a ripetere, se comincia a dire: «Come ho detto prima... se... ecco perché...», eccetera, vuol dire che ha finito e tocca a voi parlare. Che cosa fare in quel momento? Che cosa si dice ad una persona che si è sfogata, ha portato un problema, ha portato un dubbio, un interrogativo, ha portato qualcosa che le pesa, una sofferenza, eccetera?

La seconda parte, quando "tocca a voi parlare", ha due finalità: la prima è: **accertarvi, voi, di aver capito il problema**, che cosa vuole da voi. Essere sicuri voi davanti a voi stessi: «So che cosa volevo dirvi, so che cosa si sta aspettando da me», questo è importante: che abbiate voi questa sensazione.

La seconda finalità di questo momento è quella di **dare a quella persona proprio la prova che avete seguito**, che avete capito, che sapete che cose vi ha detto. Ecco, si tratta di raggiungere queste due finalità.

La terza finalità poi che è quella dello scopo del colloquio, la vedremo poi dopo; cioè la terza parte del colloquio.

Come si fa per verificare se io ho capito che cosa voleva dirmi, e così via? Gli si riporta! Il modo che vi presento è quello più semplice, più facile, e che può andare sempre bene; non è sempre il migliore (poi vedremo anche qualcos'altro) ma è sempre valido. Quindi potete anche usarlo sempre e andate sul sicuro: gli si riporta alla persona che cosa ha detto, si chiama proprio **rispecchiamento**. Mi ha detto una cosa e io gli riporto la cosa che mi ha detto. Però non è così facile, non è così tale e quale, sono io che...o è lui che... non è da dire: «Riporto il riassunto di quello che mi ha detto». No! Devo fare un lavoro nel restituire le cose che mi ha detto, un lavoro che consiste nel riordinare il materiale mettendo **prima il positivo e poi l'interrogativo**: il problema, quale era la cosa per cui mi ha parlato, di cui mi voleva parlare.

Si rimanda prima il positivo che la persona mi ha detto. E voi potete anche dire com'è naturale: «E se non mi ha detto niente di bello, di buono, di positivo?». È lì che sta la vostra abilità! Perché in realtà la persona ha comunicato sempre, sicuramente, qualcosa di positivo, si tratta di coglierlo questo positivo. Vi dico qual è il punto di partenza *“ogni problema che una persona sente, sente dentro di sé una difficoltà, una fatica, una sofferenza che la persona ha, è sempre una realtà positiva bloccata”*.

L'esempio più facile per capire questo principio è quello di una sorgente in montagna: se c'è una sorgente in montagna e un masso che blocca la sorgente, c'è un problema. Il problema è dato dal fatto che c'è una sorgente e un masso che la blocca. Perché? Perché se c'è una sorgente in montagna, dov'è il problema? C'è una sorgente in montagna, è una cosa bella, positiva. Se c'è un masso in montagna non è un problema, guardate che in montagna ce ne sono tanti sassi, ci sono tante pietre, dunque il fatto che ci sia un sasso, non è un problema. Dov'è il problema? Quando il sasso blocca una sorgente, allora lì è il problema! Questo esempio, che viene dalla montagna, riproduce esattamente qual è la situazione interiore di una persona che soffre, che sta male, che ha un problema, che ha un dubbio, che ha qualcosa per cui aveva bisogno di parlare, di sfogarsi, di chiedere: rispecchia qualcosa di questo genere.

Allora, supponete che una persona venga a parlarvi, facciamo un caso abbastanza faticoso, però che capita: è morta una persona cara. E' una situazione che purtroppo capita. Ecco che c'è un **aspetto positivo**: la persona voleva bene a chi è morto. Perché se è morto qualcuno di cui non gli interessa niente, non viene a parlarvene. Scusate, è certo un argomento non così allegro, ma oggi a Torino sono sicuramente morte un certo numero di persone e se nessuno ne parla qui dentro, è perché qui dentro nessuno le conosceva. Quindi non si va a parlare di qualcuno con cui non c'è un rapporto, una relazione, eccetera. Se mi parla di questo lutto vuol dire che c'era un rapporto affettivo, c'era un rapporto di interesse, c'era qualche cosa che legava con questa persona: quella è la **realtà positiva**. Naturalmente il masso che la blocca sarà la morte, la mancanza.

Ma questo in tutti i casi! Ad esempio prendete un problema che ci capita di sentire: «In famiglia facciamo fatica ad andare d'accordo», o magari: «Sul lavoro, facciamo fatica ad andare d'accordo», o magari: «In un condominio con i vicini di casa facciamo fatica ad andare d'accordo (ma questo è in caso che non capita mai!)», qual è l'elemento positivo? Vuol dire che io ho un'idea di famiglia, di lavoro, di condominio, un'idea positiva di gente che vivono bene assieme tra di loro, di persone che si vogliono bene o che almeno si sopportano tranquillamente. La sensazione di una realtà o idea di una realtà che dovrebbe essere di un certo genere bello, buono e positivo. Non corrisponde! Non corrisponde nel problema: il masso blocca questo positivo. Quindi, io tranquillamente posso partire dal fatto che *“se la persona si lamenta di una situazione è perché dentro di lei l'idea è che quella situazione dovrebbe essere in un certo modo: bella, buona, positiva”*, non mi corrisponde? Problema! Presenta il problema.

A volte qualcuno fa fatica a capire questo, che il suo problema viene da una realtà positiva che vive dentro. Perché il positivo è sotto, la sofferenza è sopra, si guarda dentro e che cosa vede? La sofferenza. Andare a vedere il positivo non è così semplice, e quindi dice: «*Dentro di me c'è solo sofferenza*», problema!

Un esempio che faccio: perché una persona non viene a lamentarsi di non avere quattro gambe? Come mai non mi ha detto: «*Ecco il mio cane ha 4 gambe e io non ho 4 gambe?*», ma perché non c'è dentro di te l'idea di dover avere 4 gambe (e se c'è, c'è un problema molto grave, eh!). Non c'è questa idea: «*Dovrei avere quattro gambe; ne ho solo due! Dottore mi aiuti, io ho solo due gambe!*», o chiunque siate vi chiede aiuto perché ha solo due gambe. No, perché il fatto di avere due gambe corrisponde a quello che sente di dover essere: è così la realtà, mi corrisponde! È come io penso che dovrebbe essere quindi mi va bene così. Se invece, e anche questo purtroppo capita, uno cammina con una stampella allora può dire: «*Ho un problema!*». Perché? Perché si sente fatto per camminare con due gambe e se cammina con una sola gamba sente il problema: non corrisponde alla realtà profonda che percepisce, e allora c'è il problema.

Sempre lì: la sorgente e che cosa c'è sopra! Pensate quando uno si lamenta del figlio, qui tutta gente che non si lamenta dei genitori, e si può lamentare dei figli. C'è qualcosa che non le va nel figlio, eccetera, cosa c'è lì dietro come idea di partenza? Dovrebbe essere un figlio in un certo modo, dovrebbe essere! E invece ci sono problemi di relazione, di rapporto, e così via.

Ma non è solo lì la realtà positiva che bisogna saper cogliere, ma anche dietro delle cose che sapete di quella persona o che vi ha detto. Perché poi dipende molto se è una persona che conoscete, un vicino di casa da venti anni, o se è una persona che conoscete molto poco, che vi ha bloccato e si sfoga. C'è tutta una sfumatura infinita tra gli estremi: cose positive della sua vita che vi ha detto, vi ha accennato, e che voi dovete imparare a cogliere. Facciamo un esempio, la persona che vi ha detto, così di passaggio, che suona con gli amici in un'orchestrina: «*La sera capita che vado a suonare con gli amici in un'orchestrina*». Ma sapete quante cose positive vi ha detto di sé con quella battuta? Perché vi ha detto che ha imparato a suonare, e per imparare a suonare ci vuole una certa sensibilità alla musica. Forse questo non ve l'ho mai raccontato: quando facevo terza elementare mia madre mi ha mandato a scuola di pianoforte. Dopo un paio di mesi, la professoressa ha chiamato mia madre e le ha detto: «*Signora, guardi che con questo perde tempo e soldi, non è fatto per la musica (perché ho altri due fratelli che suonano bene) questo no!*».

Se costui invece ha imparato a suonare vuol dire che aveva una predisposizione, aveva una capacità, aveva qualcosa dentro di sé. Non solo, ma ha avuto la capacità di perseverare perché per imparare a suonare bisogna esercitarsi, esercitarsi, esercitarsi...col pianoforte o con tutti gli strumenti qualunque siano, è così! Bisogna fare tanti esercizi noiosi, bisogna esercitarsi. Se ha imparato a suonare vuol dire che ha avuto questa costanza. Non solo, se va a suonare con degli amici, vuol dire che è capace a tenere le relazioni con un gruppo di amici, con un gruppo di persone. Perché se non sapesse tener le relazioni non lo vorrebbero più, non ci sarebbe più, se ne sarebbe andato lui, avrebbe rotto i rapporti. Se ha continuato vuol dire che sa tenere le relazioni. Vuol dire che sa coordinarsi, perché in un'orchestrina bisogna che ognuno faccia il suo pezzo, la sua parte, che ognuno abbia il suo spazio e avanti di questo passo. Quindi, dicendo anche solo di passaggio: «*Quando vado a suonare con gli amici...*», dice tutta una serie di realtà positive di sé, ma lo stesso se mi dicesse che va a giocare a calcetto con gli amici, lo stesso mi dice tante cose positive di sé. Il coglierle, dipende molto dall'esercizio che fate voi, nel **cogliere il positivo degli altri**.

Due volte fa vi parlavo degli atteggiamenti interiori per ascoltare come quello di **non giudicare** e così via, che o si vivono sempre o non si possono vivere in quel tempo in cui uno parla con una persona o ascolta una persona. Bisogna viverli sempre per viverli in quel momento. Lo stesso l'**abitudine a cogliere il positivo**: o uno la vive sempre, o non è che in quel momento diventa capace di cogliere il positivo. Perché? Perché se uno non si è allenato, se uno non ha questa forma mentale di notare il positivo, non è che gli piove giù dal cielo in quel momento.

Ma sono tante le **espressioni abituali** che rivelano delle caratteristiche positive della persona; pensate un titolo di studio, un diploma, una laurea, eccetera, dicono di questa persona tante cose. Dicono che ha una certa intelligenza, dicono che ha una certa capacità di perseverare, dicono che si è fatta un'esperienza, ha allargato le sue capacità. Insomma, dicono tante cose queste semplici informazioni che è importante cogliere. Il bello è che, certe volte, la persona che parla con voi si stupisce di che cosa uno gli rimanda, e chiede: «*Ma lei come fa a dire questo?*», bisogna essere pronti a dire da dove ho ricavato quel positivo. Perché se me lo sono inventato, non va bene! Non bisogna prendere in giro, non serve! Ma anche se la cosa poi corrisponde, ma non me l'ha detta in qualche modo, come ho fatto a dirglielo? Da dove son partito? Lo prendo in giro? Se la persona chiede: «*Come fa a dire questo?*», devo essere sempre pronto a dire: «Per questo motivo...! Per quel motivo...! Ti dico questo perché l'ho colto lì, perché altrimenti non potevo dirtelo! Non lo sapevo, ma me l'hai comunicato tu in quel modo!».

Possono anche essere altri elementi, oltre quello che la persona dice. Ad esempio il lavoro che fa. Dal lavoro che fa potete cogliere delle caratteristiche che ha. Se è una persona che è nel commercio, che vende, è una persona che sa vendere, che sa parlare, che sa presentare, altrimenti non fa strada in quel campo. Se è una persona che insegna, se è una persona che vive in un ufficio...., e avanti di questo passo. Dal lavoro che fa potete ricavare delle caratteristiche positive della persona da rimandare alla persona stessa.

Il positivo può essere anche ricavato da esperienze precedenti che la persona ha fatto. Ad esempio, una frase che se ascoltate un po' di persone vi capiterà di sentire: «*Sono di nuovo depresso, sono di nuovo giù*», dove sta il positivo? Se è di nuovo giù, vuol dire che è già stata giù la persona, poi è tornata su, e poi è tornata giù; ma vuol dire che è “tornata su”, se è di nuovo giù. Allora la capacità del colloquio sta proprio nel cogliere questo. Di fatto non si andrà poi a vedere: «Che cos'è che ti ha buttato giù adesso?», ma: «Che cos'è che ti ha fatto risalire l'altra volta? Che cos'è che ti ha fatto riprendere e superare l'altra volta il problema?», perché si va a lavorare sul positivo.

Il positivo è ciò che permette alla persona di andare avanti. Ma certo che c'è un problema, una fatica, una sofferenza, ma quella è da superare; il **positivo è il materiale che io ho a disposizione per superare il problema**, è quello che mi serve per andare avanti. Facciamo un esempio, una macchina: normalmente le macchine hanno 4 cilindri, se va in crisi un cilindro la macchina va solo più a 3 cilindri, va male e si sente che non funziona, non ha potenza, eccetera, ma è con i 3 cilindri che ancora funzionano, che io riesco ad andare dal meccanico per mettere a posto i 4 cilindri! È con i 3 che funzionano che riesco a organizzarmi, e fare in modo che poi anche il quarto vada a posto. **È con il positivo che si lavora!** Ecco perché è così importante coglierlo, così importante rimandarlo! Perché? Perché sarà poi il materiale da usare per superare il problema.

Ma c'è anche un'altra motivazione nel rimandare il positivo: la persona che viene da voi, che vi parla, che si sfoga, che tira fuori il dolore, la sofferenza, problemi, fatiche, a un certo punto può avere anche la sensazione (e non è così strano) di essersi presentata come una persona che non vale niente, che non è capace a niente, che è una persona proprio *a zero*, e così via. Se io comincio a rimandarle il positivo, non ho bisogno poi di dirle: «Su coraggio!», perché gliel'ho già detto in maniera molto precisa, molto forte, che non ho perso la stima di questa persona, che non mi ha deluso.

Pensate una persona che avete già incontrato altre volte e che torna perché di nuovo ha quel problema. E allora è importante che io le rimandi queste realtà positive della persona. Dopo, dopo aver rimandato queste realtà positive della persona, allora ricapitolò il problema. La persona che ha di queste caratteristiche: «Sei capace a.. sei riuscita a... sei in grado di... e adesso ti trovi in questa situazione: il problema». E guardate che “*la persona è aiutata in maniera molto significativa dal sentire il suo problema detto da un'altra persona*”. Sentirlo in maniera chiara, precisa, proprio quello che ha detto: sentire il suo problema rimandato da un'altra persona. A volte vengono fuori delle espressioni: «*Sì, dottore, è proprio così! Lei mi ha proprio capito...*», eccetera, «Ma me l'hai

detto tu, non è che ci volesse molto a capirlo!», ma è il fatto che glielo rimando che aiuta molto la persona a cogliere questo.

Guardate che non si prende in giro la persona nel dire le cose che lei ha detto. Perché poi se imparate la tecnica, utilizzate le stesse parole che ha detto la persona, proprio le stesse anche se voi usereste altri termini, no! Usate quelli della persona! Quindi se ha detto: “*automobile*” invece di macchina, dite “*automobile*”, se ha detto “macchina”, dite “macchina”, per dire cose banali: usate le stesse parole della persona! Quindi la persona sente se stessa, si chiama “**rispecchiamento**” questo, proprio perché la persona si vede in voi rispecchiata. E questo per la persona è un aiuto, è qualcosa che le fa del bene sentire questo rimando delle cose che ha detto, del problema che ha detto.

Si raggiunge in questo modo quello che vi dicevo: i due scopi. Primo: vi dico che l’ho ascoltata, ho capito che cosa mi ha detto. Secondo: ho verificato di avere capito io. Perché se per caso le dico: «Allora il suo problema è...», e questa dice: «*No, non ha capito è quest’altro!*».... È importante che io sappia veramente di che cosa parliamo, che cosa vogliamo. Vi dicevo prima che non sempre però è la cosa migliore partire restituendo un riassunto riordinato del suo discorso.

A volte è più importante partire dando un panorama sulla persona stessa, su **cosa ho percepito della persona**, su come mi sembra la persona che mi ha parlato. Quand’è che conviene fare questo? Quando la persona manifesta delle cose molto umilianti per lei, manifesta una problematica che la distrugge, che le pesa; quando la persona ha la sensazione di mostrare tutta la sua debolezza, tutta la sua povertà e veramente magari ha tirato fuori delle cose di povertà. Ma quante volte i genitori, mi dicono: «*Io vorrei con i miei figli essere così, essere così, invece non ci riesco, non sono capace*», quante volte le persone manifestano proprio la loro povertà, la loro debolezza. Allora è importante che io rimandi un’**impressione sulla persona**. Quale impressione? C’era una battuta: «Lei non soffre di un complesso di inferiorità! Lei è proprio una persona inferiore e basta!»: non funziona così! Non funziona così!

L’elemento positivo da cui si parte nel rimandare alla persona un’impressione su di lei, è il fatto che questa persona sente il problema, vive il problema. Adesso esagero, ma tanto per far capire la problematica: una persona che viene a dirmi: «*Io in casa picchio tutti. Picchio la moglie, picchio i figli...*» o magari la moglie picchia il marito, picchia i figli, picchiano sempre tutti, e viene a rimandare qui proprio qualcosa di brutto, di pesante per la persona, qual è il positivo su di lei che potete cogliere? È che è **ben cosciente dello sbaglio** che fa, che vorrebbe non farlo più, che sta parlando con voi di quello proprio nella speranza che le diate una mano nel non farlo più. È mica poco questo! C’è differenza tra chi si comporta male e non fa niente per cambiare e chi si comporta male e sente il peso, il dispiacere di questo comportamento, e cerca il modo di cambiare. C’è differenza! E allora è fondamentale rimandare alla persona subito **la stima**.

Prendete un altro problema, sono problemi così che invento ma sono abbastanza possibili. Una persona che di nuovo perso il lavoro. In questo periodo perdere il lavoro non è una cosa allegra: di nuovo ha perso il lavoro. Ok! Si sente abbattuto, si sente umiliato, si sente distrutto, percepisco quello. Quindi prima ancora di rimandarle ancora quello che vi dicevo prima: “come ha fatto le altre volte a trovare il lavoro?”, anche perché magari è più difficile ogni volta che uno lo perde trovarne un altro. La persona sente questo disagio, sente questo dispiacere, sente questa umiliazione, e sta cercando di venirme fuori, sta cercando di risolvere il suo problema. Avete **sempre una frase di stima per rispondere alla persona, qualunque problema vi porti**. La base di stima è **la persona sta cercando un aiuto per superare quel problema**, per risolvere quel problema. C’è qualcuno che dice anche: «Devi stimarla perché ne parla con te, quindi vuol dire che ha capito che ne sta parlando con la persona più intelligente, più adatta, più valida», è questo un sistema che non vale più di tanto: è la persona che sta affrontando il problema!

In altri casi, invece, conviene dare un **rimando sul problema** quando la persona lo percepisce più grande, più grave di quanto sia, di quanto voi avete questa sensazione. Un esempio di due giorni fa, sono andato dal dentista perché mi si era rotto un dente. Ha capito subito che ero molto preoccupato e la prima cosa che mi ha detto è: «Guardi che questo è un guaio meno grave di quanto

lei pensi». Ah, come sono stato bene! È vero e poi mi ha anche spiegato il perché, eccetera, e così via, perché deve aver percepito da me una preoccupazione significativa. Lui ha valutato il problema e ha pensato: «Costui pensa di avere un problema più grande di quanto in realtà sia», me l'ha subito rimandato. Dico: ok, un bravo professionista!

Quando la percezione è che la persona sente la difficoltà, il problema, la situazione, più grave di quanto in realtà sia, la prima cosa da rimandarle è che il problema non è così grave! Adesso, qualunque problema può essere sentito in maniera eccessiva da una persona. Certo che ci sono problemi molto pesanti, molto gravi, molto difficili, ma altre volte sono cose più leggere. In tutti i casi anche se fosse una cosa molto grave e molto pesante, se percepisco che la persona sente quella difficoltà, quel problema in maniera più grave ancora di quanto sia, è importante darle questo rimando: **“la cosa non è così grave come pensava che fosse”**.

Un altro elemento di cui bisogna tener conto è se si tratta di un uomo o di una donna che vi parla. Dunque, la narrazione maschile e la narrazione femminile sono diverse. La **narrazione maschile** coglie di più l'insieme, coglie di più il rapporto tra le cose che sono capitate. La narrazione maschile va di più sui fatti, riporta fatti capitati, cose successe, e così via. La **narrazione femminile** va di più sui particolari, va di più sugli elementi singoli, ed è più attenta alle relazioni che ai fatti: più attenta alle relazioni, ai rapporti tra le persone, che non ai fatti. Ora si tratta, dal momento che voi l'ascoltate, di rendervi conto di questa differenza in maniera da rimandare poi opportunamente, se c'è bisogno, di **una correzione**.

In che senso? Che se è un uomo ha bisogno di prendere coscienza anche delle relazioni, dell'importanza dei rapporti, dell'importanza dei particolari, e così via. Che se è una donna ha bisogno anche di prendere bene coscienza delle cose capitate, e delle cose nel loro totale, nel loro insieme. Normalmente, ve lo dicevo già l'altra volta, le donne parlano più a lungo perché sentono il bisogno di riportare tanti particolari, tante relazioni: *«Questo glielo dico perché lei possa capire...»*, ma non è che sia sbagliato; devo io “essere cosciente che...” per rendermene poi conto, quindi sapermi gestire nell'andare avanti.

Si può ancora rispondere in un altro modo, si può **rispondere con un episodio della propria esperienza**. Allora, vi è capitato di perdere il lavoro: «Ecco a me due, tre, cinque anni fa..è capitato questo...», e si riporta un fatto della propria vita, della propria esperienza. Da che cosa dipende la scelta di riportare un fatto della propria vita, della propria esperienza? Fondamentalmente da un rapporto di conoscenza molto viva con la persona; con una persona che conoscete poco, non partite di lì, non partite da voi, dalla vostra esperienza. Invece con la persona con cui c'è familiarità, eccetera, allora potete partire dalla vostra esperienza. Perché questa differenza? Perché la persona che vi conosce vi stima, se no non vi avrebbe raccontato le sue cose, si aspetta qualcosa di buono, di utile da voi, e quindi è pronta a cogliere quello che voi presentate di voi e della vostra storia.

La persona che vi conosce di meno, invece, non capisce perché le raccontate quello! Dovete anche voi fare attenzione che nel riportare la vostra storia, dovete raccontarvi *“in funzione sua”*, non in funzione di sfogarvi voi. Perché alla fine l'altro è venuto per sfogarsi e invece vi siete sfogati voi: *“non invertiamo le parti”* ! Quindi nel raccontare un pezzo della mia storia io devo rendermi conto che la persona ha questa familiarità, c'è questo rapporto, ci conosciamo, e così via, e quindi le posso raccontare un pezzo della mia storia.

A cosa serve raccontare un pezzo della storia? Le storie delle persone hanno tutte un **rapporto di analogia** tra di loro. Vivono una realtà di analogia fra di loro di modo che comprendendo, conoscendo una storia, si capisce meglio un'altra storia. Perché si studia Storia a scuola? È uno degli insegnamenti molto importanti. Perché i grandi statisti erano attenti allo studio della storia? Perché nella storia trovi la spiegazione, la comprensione, la possibilità di trovare una risposta alla realtà di oggi. La storia è una maestra di vita.

L'uomo fondamentalmente è sempre quello, e la società fondamentalmente è sempre quella, c'è un'evoluzione in atto, certo, ma gli elementi che restano sono più numerosi, più grandi, più significativi, più importanti di quelli che cambiano. Quindi la storia mi permette di conoscere

quando situazioni simili si sono presentate e come sono andate a finire. La storia ha il potere di attivare nelle persone delle energie e delle risorse. Per cui raccontare è importante. Raccontare pezzi della propria storia, ma si possono anche raccontare delle storielle simboliche, delle favolette, però fate attenzione, eh! Cappuccetto rosso non è che funzioni sempre. Dovete raccontare delle storielle, e se ne trovano tante di queste storielle simboliche.

Se voi volete uno studio su questo argomento molto bello: “La mia voce ti accompagnerà” di Milton Erickson, è un libro dove ci sono almeno 50 – 60 di queste storielle che lui raccontava, e dell’impatto che hanno queste storielle sulle persone. La prima parte è sullo studio teorico di **a cosa serve proprio raccontare le storie**, la seconda parte sono tutte queste storielle. Voi potete cominciare a leggerlo per voi stessi. Allora leggete una storiella, ne leggete un'altra e dite: «Ma questa a chi interessa?», e così via... leggete la quarta e dite : «Oh, oh, questa mi riguarda!», non è detto che sia la prima quella che vi riguarda, voi andate avanti a leggerne un po' e poi a un certo punto trovate quella che vi tocca. Ma guardate che la storia può essere molto diversa, ma è quello che c'è dietro che vi tocca; è un meccanismo simile che vi richiama, e allora è lì che cogliete l’insegnamento per voi da questa storiella.

D'altra parte, pensate Gesù che racconta le parabole nel Vangelo e a volte queste parabole sono delle storielle assurde, impossibili: non è mai capitato quello che Lui racconta! Prendete quella del seminatore che uscì a seminare: “parte del seme cadde sulla strada, parte tra le pietre, parte tra le spine, parte nel terreno buono”, siamo fuori! Il grano da seminare era prezioso, era poco, perché era tutto grano che non si mangiava, e la gente aveva fame! E doveva tenere lì il sacchetto del grano e non toccarlo, anche se aveva fame. E se aveva proprio fame ne prendeva magari un pugno ancora da macinare, però sapeva bene che se non conservava quel grano lì, poi non aveva niente da seminare, quindi era prezioso. E Gesù parla di qualcuno che prende il seme e lo butta sulla strada! Ma un seminatore di quel genere non esisteva! Eppure Gesù racconta una storiella così impossibile, tant'è che a volte finisce la parabola dicendo: «chi ha orecchi da intendere intenda» perché capiva bene che bisognava fare dei **passaggi dentro di sé**.

Dove sono i passaggi da fare dentro di sé, per capire queste storielle? La **disponibilità a cambiare**, la disponibilità a fare un cammino personale. Se uno è disponibile a cambiare, nell’ascoltare quella storiella dice: «Ah, ecco!». La storiella del seminatore: non che Gesù a qualcuno dia il Vangelo, la parola buona di salvezza, e ad altri niente, ad altri le cose brutte, no, no! Gesù dice: «Io do a tutti la stessa notizia bella». Vangelo vuol dire lieta notizia, piacevole notizia: «Dio salva l'uomo, do a tutti questa notizia», dove sta la differenza? «Sta - dice Gesù - come voi la accogliete. Chi la accoglie in un modo ha certe conseguenze, e chi la accoglie in un altro ha altre conseguenze». Gesù scarica la responsabilità dei frutti sugli ascoltatori, dice: «Io do a tutti la Lieta Novella, la differenza la fate voi», solo chi è disponibile ad accettare questa responsabilità, capisce. Se uno non ha questa disponibilità, dice: «*Ma che cose strane! Ma cosa ci viene a dire! Ma non esiste un seminatore così, non esiste!*» - «È vero, non esiste, ma vai a capire che cosa vuol dire!»

Quando raccontate un passo della vostra vita, è chiaro che all'altro non è capitato quello e non capiterà quello. Quello è capitato a voi ed è un'altra cosa, è la vostra vita! Ma se lui è disponibile, (e per questo vi dicevo che è importante un rapporto di fiducia, di conoscenza) se lui è disponibile a capire perché raccontate questo, ecco che potete.

Tante altre storielle interessanti le trovate in una raccolta in diversi volumi scritti da Bruno Ferrero, racconta tante storielle di questo genere. Oppure storielle famose che sono ricche di spunti: “Il piccolo principe” di Saint-Exupery, bellissimo, carico di elementi di questo genere. Un altro libro di questo genere, molto importante, molto utile, è “il Gabbiano Jonathan Livingston” di Richard Bach. Sono tutti libretti molto sottili, eh, di poche pagine, ma hanno una capacità evocativa molto significativa, molto forte. Io mi sono preso la briga di andare a leggere volumi molto più spessi di questi, ma no! Dicevano di più con quelle poche pagine che non l'altro volume spesso così, quindi è proprio “*cogliere*” il significato della storia.

C'è ancora un'altra possibilità di raccontare, sempre più difficile; questa terza possibilità è quella di **raccontare alla persona un brano della sua storia**; bisogna conoscerla, è chiaro che non posso raccontargli un brano della sua storia se non la conosco. Un brano della sua storia in cui mi rendo conto che lui ha tirato fuori delle capacità di cui adesso c'è di nuovo bisogno. «Ma se sei stato capace a tirarle fuori allora, tirale fuori adesso!». Quindi, ad esempio, uno che ha fatto un certo percorso di studi è una persona che ha superato delle difficoltà, di cose che non capiva, di cose in cui ha dovuto farsi aiutare. È normale che sia capitato così, per cui anche se non lo conosco, posso dirgli a un certo punto: «Ti sei trovato davanti a un libro, davanti a qualcosa, davanti a un esame che non riuscivi a passare, non riuscivi a venirne fuori, come hai fatto?» - «*Eh, mi son fatto aiutare!*» - «Ma guarda che la capacità di farsi aiutare è una buona capacità!», tant'è che di nuovo è lì davanti a voi che vi sta parlando per farsi aiutare. La **capacità di farsi aiutare** è preziosa, perché permette alla persona di raccogliere energie in certi momenti e di superare certi ostacoli, certi problemi, difficoltà.

Quindi se conoscete le persone, o dalle cose che vi hanno raccontato, voi potete rimandare loro degli elementi della loro storia e questo è molto significativo per le persone. Guardate che sono tutte cose che dovete esercitarvi a fare, non è che mentre la persona parla voi avete lo schema sotto: “ora devo fare così, poi devo fare così, adesso...ah, già c'era anche questo punto...” : non funziona! Voi potete solo esercitarvi in tanti ascolti comuni, normali, in famiglia. Potete esercitarvi con persone - colleghi, con persone – parenti, se volete lo spazio di ascolto lo trovate a non finire. C'è più gente che cerca chi l'ascolta che non gente che cerca di ascoltare. Vi assicuro, che c'è più gente che cerca qualcuno che lo ascolti e quindi c'è questa **possibilità di rimando**.

Le cose che vi ho detto valgono anche per altri tipi di comunicazione, non solo “faccia a faccia” ma anche ad esempio per telefono. La **comunicazione telefonica** è più superficiale di quella “faccia a faccia” quindi permette di comunicare cose meno profonde. Permette una comunicazione meno incisiva, però permette già tanto, eh, permette già tanto! Quindi si può anche al telefono dare un certo supporto, un certo aiuto, eccetera. Ad esempio è già molto più difficile per telefono rimandare che io ti sto ascoltando; sono lì che ascolto e posso dire ogni tanto “sì”, “ah”, “ecco”, tanto per far sentire che ascolto, però a volte non dico niente e allora sento dall'altra parte: «*Ci sei ancora?*» - «Sì, ci sono, cosa vuoi? Che tamburelli contro il telefono in maniera che tu senti che sono qua?», ci sono delle difficoltà. Viceversa il videotelefono permette già una comunicazione più efficiente che non semplicemente il telefono dove ci si parla.

La comunicazione via mail, la comunicazione scritta, eccetera, è ancora più povera di quella al telefono, la comunicazione solo scritta, scambiare delle mail avanti e indietro. Però tenete conto che a volte è l'unica cosa possibile, tenete conto che a volte è meglio quello che niente, per cui dovendo scegliere tra poco e niente, meglio poco che niente. Quindi si possono usare anche quelle comunicazioni lì, anche se sono più povere e più limitate.

Quando avete rimandato alla persona quello che avete pensato bene di rimandarle, allora si passa alla **terza parte del dialogo**. La prima parte parlava la persona, nella seconda parte avete parlato voi e tenete conto che potete anche bloccare in questa fase la persona se vuol parlare di nuovo, potete anche dirle: «Scusa, finisco e poi dopo mi dici», è possibile!

Mentre nella prima parte vi dicevo “lasciatela parlare, non intervenite, se non per domande proprio puntuali, eccezionali e così via”, nella seconda parte, volendo potete anche dire: «Aspetta che finisco poi dopo mi dici», e così via. Nella terza parte, invece c'è uno scambio: avanti e indietro.

Queste tre parti però non sono così rigidamente definite perché è possibile che la persona che vi parla, a un certo punto, ricuperi un pezzo della prima parte. Tanto più quando la prima parte è stata molto, molto breve. Esempio: «*Sono giù*», finito. Tocca a te parlare e allora ecco che uno comincia a parlare. A questo punto l'altro ricupera la storia: «*E' capitato questo...., è capitato quello...., mi sento così...., mi sento così....*». Allora sono io che devo rendermi conto che eravamo nella seconda parte, ma lui è tornato indietro alla prima parte e allora io devo tornare indietro alla

prima parte e rendermene conto di nuovo, assumere gli atteggiamenti, di nuovo stare zitto, di nuovo lasciarlo parlare.

Sono io che devo rendermene conto di questo; così come sono io che decido di passare al **terzo momento**, quello in cui si va ad **affrontare il problema**. Vi dicevo prima: sapere che cosa vuole da me, sapere qual è il problema e a questo punto affrontiamo veramente la soluzione. Supponiamo ad esempio che la persona debba prendere una decisione: *«Che faccio? Lascio questo lavoro per quello? Trasloco e vado a vivere da quell'altra parte?»*, decisioni anche che hanno peso; oppure anche decisioni più banali, potrebbe essere: *«Non so se cambiare mobili oppure no»*, eccetera, qualunque cosa che mi porti.

E' il momento di affrontare proprio direttamente il problema. La terza parte è quella che ha meno regole di tutti perché dipende da un mondo di cose diverse. Se ad esempio lì era "un problema", ci sono delle tecniche per vedere il problema, per affrontare una scelta. Facilmente si va a esplorare tutte le possibili alternative e ad un certo punto si vede che le alternative si riducono a tre, a due. Cosa più facile è che alla fine ci siano solo più due alternative. In teoria ce ne sono 4 – 5 – 6 però la persona si rende subito conto che alcune non sono adatte, non le vanno bene. E poi arriva su un numero più ridotto di alternative, allora andiamo ad approfondire quelle. Se era una sofferenza che la persona portava, allora si va a lavorare su "come superare la sofferenza", che cosa può permettere alla persona di ritrovare la serenità, la pace e così via.

La terza parte ci sono abbastanza poche regole perché dipende molto. Vi dico due indicazioni di massima: si può essere **indirizzati alla persona**, oppure si può essere **indirizzati al problema**: *«Non so che cosa fare..., non so che cosa scegliere..., non so che cosa dire...»*, eccetera: la cosa principale è il problema! E allora andiamo a vedere che cosa si può fare, cosa si può scegliere, che cosa si può dire e così via.

L'altro grande filone è invece sulla persona: *«Sono giù..., non me la sento..., non ho il coraggio... non ho la forza..., non riesco a...»*, e allora si va sulla persona a rinforzare, aiutare a sostenere la persona. Queste sono due grandi linee che uno può scegliere e cosa seguire. Su questa parte posso dirvi molto poco perché, appunto, sono troppe le possibilità diverse che ci sono.

Se voi avete vissuto bene le prime due parti vi rendete conto che a questo punto qualcosa potete concludere; potete arrivare a concludere, a dare alla persona, anche a costo di dire: «Guarda che io non scelgo al tuo posto» perché è possibile che la persona stia cercando di scaricare la responsabilità di una scelta: *«Lo ammazzo o non lo ammazzo?»* - «Non sono io che scelgo al tuo posto! Vedi un po' tu, che cosa pensi!» Perché il principio è che *«chi porta le conseguenze ha il diritto di essere lui a prendere la decisione, perché poi le conseguenze sono sue»*. Quindi, non può essere presa da un altro la decisione.

È possibile che io rimandi **una soluzione già tutta fatta**, già tutta costruita: «Allora fai così, così e così», ma questo rimando non è un suggerimento alla persona; non sto suggerendo di fare così e così. Lo dico prima alla persona. Allora: «Prendi il treno per Milano, vai a Milano, fai questo e quello, poi la sera torni indietro, e tutto fatto». Non sto suggerendo di andare a Milano! Prima dico alla persona: «Io adesso ti do una soluzione fatta, tu cogli dentro di te come ti risuona questa soluzione che io ti do già tutta fatta». Fondamentalmente in tre modi ti risuona dentro:

«E già, è proprio così!», guarda che poi sei tu che l'hai scelto, eh! Io per caso ho detto quello che ti andava bene, ma sei tu che l'hai scelta e non io!

Seconda soluzione: *«No assolutamente! Assolutamente non è così che va bene!»*. Hai collocato perché? Così no, e allora come? E allora che cosa? Lo scopo è arrivare alla soluzione.

La terza cosa è: "beh, non proprio così ma simile": *«Non domani ma la prossima settimana»*, eccetera, ok.!

In tutti i casi quello che io do come risposta, come soluzione generale, è un punto di riferimento sul quale collocarsi: *«Dove ti collochi su questa parete?»* - *«Non lo so»*. Allora io punto il dito: «Qui», e l'altro dice: *«No, più in su, più in giù, più a destra, più a sinistra»*. Lo scopo è **l'altro che si colloca**, perché se io non mettevo il dito in un punto restava più difficile dire: «Un po' più in su

della metà, un po' più a destra... , eccetera». Mettendo il dito in un punto, all'altro resta più facile dire: «*Ecco, io invece mi collocherei così e così*». Lo scopo è quello: «Tu dove ti collochi?». Quello che ti do io come risposta è solo un aiuto perché tu possa collocare te stesso al posto preciso.

È anche possibile che ci si debba vedere un'altra volta: «Guarda, adesso abbiamo parlato di questo, pensa a questo e a quello, prova a pensare a queste possibilità. Prova a pensare a questo e quell'altro della tua vita. Prova a pensare che cosa vuoi raggiungere veramente, e poi ci vediamo ancora, ci parliamo ancora». Non è un fallimento dire: «Non risolviamo tutto adesso, subito», anzi è abbastanza normale che ci si debba rivedere per parlare ancora di questo problema. Ma in tutti i casi l'altro può apprezzare la vostra onestà, la vostra sincerità, nonché la vostra disponibilità. Naturalmente se gli dite: «Di questo ne parliamo ancora» poi dovete essere disponibili, eh, è chiaro! E se l'altro vi dice: «*No basta, chiuso*», non mettetevi a insistere: «No, devi tornare da me a parlarne ancora», anche se è gratis non si può fare questo. Quindi ci vuole questa disponibilità a parlarne ancora.

Si chiude l'incontro, e normalmente ci sono dei ringraziamenti nei vostri confronti e voi li accogliete molto semplicemente, perché è giusto. È anche possibile che la persona se ne vada perplessa, che la persona si dica: «*Non mi hai aiutato, non hai saputo aiutarmi*», incassate e vi tenete quello che la persona vi ha detto. Ma tenete conto che non è detto che sia colpa vostra se non avete saputo aiutare l'altro, non è detto! Non è detto, ma è possibile. Quello poi dovete rielaborarlo voi. Adesso vedremo..

Proprio in quest'ultima parte vediamo che **cosa capita dopo l'incontro**, dopo che la persona se n'è andata. Se l'incontro è stato bello, la persona vi ha ringraziato, la persona si è sentita sollevata, eccetera, tenete conto che il merito non è tutto vostro, ma una parte del merito è dell'altra persona che ha fatto una fatica dentro di sé, ha fatto un cammino, ha accettato delle cose, ha saputo muoversi interiormente. Voi l'avete facilitata, voi le avete dato una mano. Avete presente le biciclette con la pedalata facilitata? (la chiamano la pedalata assistita) È una cosa di questo genere. Avete assistito, avete dato un supporto. Veramente è stato utile, ma è l'altro che ha pedalato anche, perché se no senza la sua pedalata, la pedalata assistita non faceva tutto.

Dunque c'è questa realtà della persona altra che si è impegnata. Questo vi serve anche se la persona è delusa di voi, del colloquio, di che cosa ha ricevuto, non è soddisfatta, eccetera. Voi avrete da vedere la vostra realtà, però tenete conto che in tutti i casi non è soltanto colpa vostra. Perché è anche l'altro che doveva pedalare e magari non ha pedalato abbastanza.

Dopo il colloquio, è importante che voi sappiate che cosa state vivendo, prendiate coscienza di quello che vivete. Non esaltarvi se avete aiutato bene quella persona, non deprimervi se non avete saputo aiutarla. Tenete conto che ci sono alcune situazioni che i manuali dichiarano: “**non si può fare niente**”. Io vi dico qualcosa perché può anche capitare, la persona che minaccia di farsi del male, o addirittura di ammazzarsi. Guardate che non si può intervenire dicendo: «No, non farlo! Ma no non va bene! Non è giusto! Ma lascia stare! Ti vogliamo bene, non farlo perché ti vogliamo bene! Non farlo per questo, per quell'altro motivo...».

Sapete la storia di quello là che si voleva buttare giù dal Colosseo, a Roma, e allora arrivano pompieri, infermieri, lo psicologo, arrivano tutti: «No, no, non farlo! Non farlo per la tua famiglia!», e lui: «*La mia famiglia? Se ne fregano di me! Nessuno mi vuole, non ne voglio sapere niente* » - «Non farlo! Non farlo per l'Italia!», e lui: «*per l'Italia? No, no, io mi butto!*» - «Non farlo per la Roma!», e lui: «*No, no, io sono della Lazio*» - «E allora buttati, sporco laziale!».

Allora, i manuali riportano tutti i tentativi possibili e immaginabili fatti per impedire a uno, non solo il suicidio che è il punto estremo, ma anche semplicemente di farsi del male: **non esiste un sistema che funziona**. E il consiglio che viene dato è quello di fermarsi a dire: «Se lo farai mi dispiacerà, ci dispiacerà, dispiacerà a tutti!», punto! Se vi lasciate ricattare dal fatto che si aspetta che voi lo aiutiate perché altrimenti si suicida, perché altrimenti ammazza qualcuno, perché altrimenti vi combina qualcosa di grosso, non cadete nel ricatto. Perché se cadete nel ricatto, non aiutate la persona e mettetevi nei guai voi.

Quindi vi fermate, qualunque cosa grave, terribile, venga fuori, a dire: «Se lo farai mi dispiacerà, ci dispiacerà, sarà una sofferenza per noi», punto e basta! Perché se incominciate a pensare di poter intervenire per bloccare, non ne venite a capo. Nemmanco telefonando, neanche facendo chissà che cosa. Anzi, se la persona percepisce che vi ha in mano, voi rischiate! Perché se è una persona che non è tanto serena, tranquilla, che ha dei problemi, finire in mano ad una persona che ha problemi mentali è dura! Quindi fate attenzione, non lasciatevi ricattare da nessuno per nessun motivo: «Se farai quello, mi dispiacerà», punto. Non ci sono possibilità...

Domanda: *ma il suicida che dice di suicidarsi, poi lo fa? A volte non ha mai detto niente e poi fa un tuffo!*

Risposta: sì, in effetti c'è un detto che dice “chi lo dice non lo fa”. È chi non dice niente, che potrebbe anche farlo. È possibile questo, ed è un motivo in più per non lasciarsi ricattare da chi dice: «Io m'ammazzo! Io mi ammazzo!», però poi potrebbe anche farlo. Allora tenete conto che capita questo: che la persona dopo che l'ha detto tante volte, e che lo ha detto a tutti, si sente chiusa in un angolo che deve farlo; proprio perché c'è qualcosa che non funziona nella persona, per cui è sempre da prendere con molta calma. Se lo dice, voi restate tranquilli: «Se lo fai dispiacerà», punto.

Di fatto, i manuali parlano di persone che non lo hanno detto e l'hanno fatto, e anche della possibilità del capire che lo sta progettando, che lo sta veramente programmando. Se uno capisce questo, l'indicazione che danno i manuali è quella di fissare un appuntamento, un incontro, un qualche cosa: «Senti, adesso non posso, domani no, dopodomani ci vediamo». Posso insistere per fissargli un appuntamento dopodomani. Ma magari domani potrei, ma perché ritengo meglio per lui un appuntamento dopo domani, non domani. Se allora io riesco a fissare un appuntamento con una certa garanzia, ho uno spazio, ho una certa possibilità di averlo aiutato. Queste sono le cose che si possono dire, quella di fissare qualcosa con la persona. Tenete conto che sono situazioni molto difficili e quindi anche un professionista, in quei casi, deve fare i conti con degli elementi molto difficili da gestire. Quindi è una cosa che vi auguro non vi capiti, perché in tutti i casi è una cosa dolorosa.

Dopo un colloquio, è possibile che vi resti qualcosa dentro, di due tipi, uno: “ma, ho fatto bene? Ho parlato bene? Ho detto bene? Era la cosa giusta?”. L'altro è sulla linea: “mi sono sentito io male, mi sono sentito io nei guai. Ho avuto problemi io da gestire nel rapporto su di me”, e così via. Se questo si ripete, se questo è di una certa intensità, vi consiglio a vostra volta di parlarne con qualcuno, perché non potete caricarvi di problemi parlando con gli altri. Non ha senso! Piuttosto non accettate il colloquio, non accettate confidenze. Ma se vi caricate di problemi e li tenete in carica, sono guai. I professionisti la chiamano “**supervisione**”.

Nel vostro caso non è il caso di chiamarla supervisione, però è il caso di poter parlarne con qualcuno che abbia una certa preparazione, che possa darvi delle risposte. Perché di quello che vi è stato detto nel colloquio non dovete parlarne con nessuno, **tacere con tutti!** Non c'è amico che tenga, amica che tenga, non c'è parente che tenga, non dovete parlarne. Nel momento in cui vi rendete conto che questa persona si fida di voi, dal momento che vi rendete conto che questa persona conta sulla vostra discrezione, che vi ha detto delle cose anche spiacevoli, dolorose, umilianti per sé, quelle cose devono restare dentro di voi e basta. Non devono uscire da voi quelle realtà.

C'è un principio che “*un peso che una persona si riceve addosso, che vive nella sua vita è grande 100, quando ne parla con un'altra persona, l'altra persona riceve solo più 10 di quel peso*”, non riceve più cento, per cui può tenerlo, può stare in piedi. Quello che vi dicevo prima è: se avete questo 10 che si somma, ne avete tenuto più del 10 che non dovevate, allora vi conviene andare da qualcuno, un professionista con cui parlare per alleggerirvi voi, e magari anche per farvi aiutare a non incassare dei colpi, dei pesi così. Quando dico di **non parlarne con nessuno**, guardate che dico di non parlarne neppure con la persona che vi ha parlato. E qui bisogna spiegare una cosa.

Le conversazioni, i colloqui, gli incontri, si collocano a diversi livelli di profondità. Non so, prendiamo un livello molto superficiale: siete sul pullman, capita una botta, che cos'è? oh, chissà che cos'era! È di una superficialità molto grande con le persone attorno. Oppure sull'ascensore incrociate qualche inquilino che sapete che abita lì, ma niente di più, «Ha visto che si è messo a fare caldo adesso?» - «Già a luglio, faceva più freddo di adesso», una conversazione molto banale, superficiale.

Ci sono delle conversazioni ad un livello un pochino più profondo, supponete ad una festa, incontrate qualcuno e cominciate a parlare della famiglia, del lavoro, eccetera; una persona più o meno conosciuta per cui si parla, si racconta: «Io faccio questo lavoro, io vivo in quel posto, ho questo hobby, eccetera», è già a un livello un pochino più profondo. Supponete di fare un viaggio in macchina di due, tre ore, con un conoscente, con un lontano parente, e così via. Ecco che in quelle due o tre ore si tirano fuori delle cose già un pochino più personali, più profonde. Si può anche parlare di qualche problema personale, eccetera.

Supponete ad un livello ancora più profondo di qualcuno che vi ha chiesto: «*Senti, io ho un problema, posso dirti?*», ecco quello è un livello ancora più profondo. Qual è la regola? La regola è questa “*le cose che avete sentito ad un certo livello di profondità, le potete riprendere a livelli più profondi, ma non potete riprenderli a livelli più superficiali*”. Ad esempio: se andando in macchina per due o tre ore abbiamo parlato di quel problema, io non posso poi incontrandolo a una festa, dire: «Allora, poi quel problema là com'è andato?», no! E' un contesto più superficiale, non posso!

O se il vicino di casa ad un certo punto è venuto a trovarmi la sera dopo cena, ed è stato lì un'ora e si è sfogato, incontrandolo sull'ascensore non posso poi dirgli: «Allora, come stai adesso?», non posso! Perché quell'incontro è a livello più superficiale. Io posso riprendere l'argomento solo se siamo di nuovo allo stesso livello dell'altra volta oppure a un livello più profondo. Se ad una festa mi ha detto: «Vorrei iscrivermi ad un corso di laurea di psicologia», (*pubblicità: le iscrizioni al corso di laurea week end, per chi lavora, sono aperte fino al 21 – 22 settembre. Ok, poi ci troviamo un momento a parlare più profondamente*), io posso dirgli: «Allora dicevi a quella festa, che volevi... ti sei poi iscritto? Hai poi fatto...?» Perché siamo a un livello più profondo.

Ad un livello più profondo io posso tirar fuori tutte le cose più superficiali dette e sentite. Ma ad un livello più superficiale non posso tirar fuori niente delle cose che mi ha detto ad un livello più profondo.

Guardate che questa è una convenzione sociale che abbiamo, di cui molti non ne sono coscienti, non se ne rendono conto. Se però qualcuno sgarra, l'altro se ne rende conto. Se voi avete parlato con qualcuno di qualcosa di vostro personale e questo vi incrocia per caso e ve lo tira fuori sul tram, vi rendete conto che dà fastidio, che non era il momento, eccetera. Quindi sono norme sociali che abbiamo, che viviamo, e che se le sapete gestire, meglio! Allora non ne parlate con nessuno, nemmeno con la persona stessa se non in un contesto simile a quello precedente, allora lì potete tirarle fuori queste cose.

Nel colloquio, la relazione è uno degli elementi che costituiscono l'uomo. È importante che voi lo facciate. È importante che voi sappiate ascoltare. È importante che voi sappiate rimandare. E' importante che sappiate accogliere e aiutare l'altro a trovare una risposta, una soluzione. È importante fare questo nella nostra società. È importante fare questo proprio per il cammino personale vostro, di dare questo supporto ad altre persone.

La nostra cultura ha dei vantaggi rispetto a quella di un secolo fa, tanto per dire, ma ha anche degli svantaggi. Uno degli svantaggi è proprio quello di favorire la conversazione superficiale, e rendere più difficile, più rara, la conversazione profonda. Prendete gli SMS: sono una comunicazione superficiale! Mi dicevano dei genitori che i loro figli consumano prima gli SMS che hanno “tot” al mese, che non i minuti di conversazione. Come mai gli SMS funzionano così tanto? Perché sono una comunicazione superficiale: poche parole. Esempio: “non posso venire”, “stammi bene”, “ci sentiamo”, e vai! Non devo spiegare, non devo dire, me la cavo con poche parole.

Sapete che in Italia esistono ancora i telegrammi? Sapete come funzionano i telegrammi? Voi telefonate ad un ufficio e pagate l'ira di Dio per dire 8 – 10 – 12 parole. Lì le scrivono, le telefonano all'ufficio dall'altra parte, i quali le scrivono, e prima ancora le telefonano a quello là. Vi rendete conto del meccanismo assurdo e di quanto costa? Come mai esiste? Perché mi permette una comunicazione superficiale. Esempio: “Partecipo al dolore”, firmato e vai! “Vivi rallegramenti!”, firmato e vai! E' comodo! Si paga la comodità e mi permette di risolvere il problema della comunicazione in maniera facile. Allora preferisco pagare il telegramma che non usare altri mezzi, perché costa di meno telefonare e parlare direttamente, ma è imbarazzante, non so che cosa dire, non mi so rapportare. E' caratteristica della nostra cultura facilitare queste comunicazioni superficiali e trovare più difficoltà alla comunicazione.

Noi lavorando con dei ragazzi, veramente ci chiediamo: ma poi saranno capaci anche a mantenere una relazione “faccia a faccia”? Perché mantenerla per SMS, mantenerla per mail, e così via è facile, ma ha il problema che non dà qualcosa di profondo. Perché se abbiamo una soluzione facile e una difficile, prendiamo quella facile, è logico! Ma se quella facile, non mi dà qualcosa di profondo, allora è lì il problema: che abbiamo bisogno di comunicare a livelli profondi.

Prendete la solitudine che vive tanta gente. La **solitudine è l'incapacità di comunicare a livelli profondi**. Perché se fosse solo questione di “non c'è nessuno”... ma basta prendere due che soffrono di solitudine, metterli assieme, e risolvono il problema in un colpo! Facciamo il club delle persone che soffrono di solitudine e in un colpo solo risolviamo i problemi di tutta la città di solitudine. Non funziona così! Perché se la persona non è capace a comunicare a livello profondo, positivo, soffre di solitudine anche in mezzo a una marea di persone! Anche in discoteca con cinquecento persone, o allo stadio con 50 mila persone soffre di solitudine.

Allora ecco perché vi dicevo che è importante questo tipo di comunicazione, che sappiate farlo, che vi esercitate, perché molta gente attorno a voi ne ha bisogno. Ma non sono solo gli altri che ne hanno bisogno, siete anche voi che avete bisogno di comunicare a questi livelli. Che avete bisogno di coinvolgere voi stessi, la vostra persona ad un livello profondo. Avete bisogno di far venir fuori la vostra profondità, coglierla dentro di voi, viverla! Vivete meglio voi! Un colloquio gestito bene con un altro, vi permette di guadagnarci! Di guadagnare voi sempre!

Se poi aiutate anche l'altro, tanto meglio! Ma voi potete guadagnare per voi stessi. Non soldi perché per farsi pagare è tutta un'altra cosa. Ma guadagnare il vostro cammino, la percezione di voi stessi.

Domanda: come possiamo capire se la persona che si sta rivolgendo a noi ha solo voglia di parlare o se ha voglia di essere aiutata realmente. E com'è che mi viene naturale ascoltare e cogliere il positivo nelle vicende personali delle persone che mi telefonano per parlare con me, che mi chiedono aiuto... e come mai non riesco a percepire e a vivere il positivo delle mie vicende personali?

Risposta: comincerei da questa seconda domanda perché è molto astuta. Aiutare gli altri e aiutare se stessi son due cose diverse. Lo psicologo, il prete, ha bisogno di andare a farsi aiutare da un altro psicologo, da un altro prete. Io faccio l'esempio come il chirurgo: il chirurgo che ha bisogno di un'operazione non può farsela da solo, anche se si tratta di un'operazione banale, che magari farebbe ad occhi chiusi su un altro, su di sé non lo può fare.

E questo è proprio anche la **relazione di aiuto**, anche le persone specializzate nella relazione di aiuto, per se stesse devono andare da un altro a farsi aiutare. E fa parte di una cosa che io trovo meravigliosa che “tutti abbiamo bisogno degli altri e tutti abbiamo la possibilità di aiutare gli altri”. Proprio una carica che ci passiamo a vicenda, e alla fine tutti stiamo meglio, ma tutti tra di noi, non ognuno per conto suo! Per cui è scontato quello che diceva: che aiutare gli altri e aiutare se stessi sono due cose diverse e bisogna saperle distinguere.

Altro elemento è distinguere chi ha solo voglia di parlare. È chiaro, soprattutto non al primo incontro ma agli incontri successivi, quando la persona ripete le stesse cose, si sfoga ripetendo sempre le stesse cose. Allora sappiate che se le lasciate ripetere sempre le stesse cose non la aiutate o la aiutate molto, molto, molto poco! Qualche volta non si può fare nient'altro, e qui forse non dovrei dirvelo come psicologo, ma mi son trovato a fare questo gratuitamente (perché farmi pagare proprio non ne sarei capace) di renderti conto che la persona non vuole fare un cammino, non vuole lavorare sui suoi problemi, vuole soltanto sfogarsi. Allora, ok, ti do il tempo a disposizione, non ti posso aiutare di più, ti aiuto in quello; però metto dei limiti di tempo, se no, guai!

Quello che vi ho detto sono realtà che vanno bene per tutti, perché la Professione di Psicologo ha una regolamentazione molto rigida, e guai fare lo psicologo se uno non ha fatto tutto l'esame di Stato e non è iscritto all'Albo, ma le cose che vi ho detto sono cose di **aiuto reciproco** che tutti potete fare, quindi nessuno abbia questo problema.

Domanda: *ad un ragazzo con problemi ho detto: «Parlamene, già solo parlando, ragionando col tuo cervello ti chiarisci le cose e riesci a trovare forse la soluzione». È corretto?*

Risposta: se il discorso va avanti di volta in volta, la persona veramente sta facendo un cammino. Se la persona mi riporta sempre esattamente le stesse cose, è ferma lì! E allora bisogna trovare un sistema diverso per sbloccarla. È la ripetizione che segnala la mancanza di cammino. Se invece la persona evolve, e mi dice delle cose, poi si vede che ci ha lavorato sopra e ragionato e va avanti, allora va molto bene quello.

Ok. io vi auguro di ascoltare tante persone, di aiutare tanti, di essere voi soddisfatti di voi stessi. Auguri!

Grazie