

# Emozioni, relazioni, contesti

Sergio Pasquinelli, Ariela Casartelli  
Irs, Milano

Quand'è che "stiamo meglio"? Che cosa accade, in noi e intorno a noi?

Torniamo a occuparci di cambiamento, relazioni d'aiuto e servizi a partire dall'incontro pubblico tenutosi lo scorso 4 dicembre alla Casa della Cultura di Milano, quando abbiamo presentato e discusso, assieme a oltre cento persone, lo speciale di PSS uscito l'anno scorso (n. 17/2009). Franca Olivetti Manoukian, Giampaolo Lai e don Virginio Colmegna, discutendo per quella mattina e i cui interventi sono riportati di seguito, hanno proposto molti stimoli, innescando una discussione su cui vogliamo ritornare.

Abbiamo seguito un itinerario un po' insolito: prima un numero preparato e scritto in modo condiviso tra undici persone; quindi un incontro pubblico di discussione aperta; ora un nuovo numero che vuole testimoniare quanto emerso. Cerchiamo così di capitalizzare via via i passi compiuti, con un costante legame a quello che l'esperienza ci suggerisce e ci sollecita.

Proponiamo una sintesi che ricomprende diversi degli spunti emersi da un dibattito denso, e che tenta di ricostruire alcuni dei fili rossi che lo hanno percorso. Per molti versi, questi fili ci sembrano rispecchiare sentimenti e umori diffusi oggi nel lavoro sociale.

## CON LE PERSONE E NELLE COMUNITÀ

Cambiamo nei nostri percorsi biografici e a nostra volta siamo cambiati dai contesti in cui siamo immersi. Il cambiamento riguarda dimensioni individuali e dimensioni sociali. Niente di nuovo, per carità, anzi. Nei servizi sociali questa è una distinzione molto frequentata: là dove si parla di risposte ai singoli ci si affretta a dire che sì, sono importanti, ma non sono tutto, perché i bisogni hanno cause sociali, ed è lì che occorre intervenire.

Anche alla Casa della Cultura, il pendolo dell'attenzione è oscillato con insistenza sulla dimensione sociale dei problemi.

Ora, è innegabile che le condizioni di contesto influiscano pesantemente sulle possibilità che le persone hanno di affrontare le proprie difficoltà. Ma vorremmo superare quell'idea sotto traccia secondo cui il lavoro con le singole persone in fondo è conservatore e assistenziale; mentre il lavoro di

comunità, il lavoro di promozione sociale, è ciò che conta di più.

Ogni livello possiede un'autonomia e una dignità proprie. Certo: il cambiamento personale è inesorabilmente legato alle relazioni e ai contesti. Ma ci sono piani analiticamente diversi, e dinamiche di evoluzione che hanno bisogno di essere comprese nelle rispettive logiche. Occorre anzi far crescere le connessioni tra i diversi livelli. Con uno sguardo capace, per esempio, di rivelarci come le persone possono cambiare i contesti, non solo viceversa.

"Amiamo lavorare con le persone", afferma Oliviero Motta di Comunità Nuova, testimoniando lo sforzo di coniugare intervento con le persone ai margini e azione nella polis. Perché, certo, tutto il tema dei diritti, ben richiamato da Colmegna, ci interroga e definisce il campo delle possibilità. Ma poi i diritti vanno riconosciuti, esercitati, messi in pratica.

Con le persone e nelle comunità: è questo il cambiamento cui si rivolge la nostra riflessione, consapevoli di una lunga e incessante interrelazione, dove non c'è nessun fratello minore.

## EMOZIONI CHE CAMBIANO

Non si dà cambiamento se non all'interno di relazioni. La riflessione su che cosa guarisce in psicoterapia mette al centro questa dimensione: "perché e come la psicoterapia sia efficace resta difficile dire. Le stesse ricerche sull'efficacia della psicoterapia sono raramente conclusive in termini di criteri assoluti. Sono tuttavia molto esplicite nell'indicare la relazione come chiave cruciale del processo terapeutico",<sup>1</sup> sul versante del terapeuta così come su quello del paziente.

È dentro questo solco che Giampaolo Lai ci invita a spostarci verso un paradigma emotivo, nella convinzione che le radici del cambiamento affondino nel campo emozionale della simpatia, della benevolenza dell'"intenzionalità desiderante tra due persone". Il cambiamento muove da un'azione intenzionale, sollecitata dal comportamento altrui, in definitiva da un processo di immedesimazione. Lai ce ne dà una raffinata spiegazione basata sulla neurofisiologia.

L'importanza cruciale delle emozioni, a lun-

go trascurate in psicologia e nelle scienze umane, è oggetto di un recupero importante. Nelle parole di Eugenio Borgna: "non si inizia nemmeno un gesto terapeutico dotato di senso, nessuna cura può avviarsi, se prima non si cerca di entrare in relazione con l'altro, con chi chieda aiuto, sulla linea di un'emozionalità silenziosa [...]. Non c'è cura, vorrei ripeterlo, se non si sa cogliere che cosa ci sia in un volto, in uno sguardo, in una semplice stretta di mano, e se non si sia capaci di sentire immediatamente il destino dell'altro come il nostro proprio destino".<sup>2</sup>

Ma il superamento delle difficoltà implica anche sofferenza. Come sostiene Anna Fabbrini, "per guarire dobbiamo stare un po' male, perché è vero che c'è la simpatia e l'identificazione, però l'altro è un altro, e noi dobbiamo sentirlo con il vigore del contatto, non soltanto con l'abbraccio dell'identificazione". In un campo relazionale che deve essere collaborativo, dove convergano le visioni: vita tua, vita mea. E qui ritorna quella comunione di destini richiamata da Borgna. Simpatia, paura, risentimento: i sentimenti rappresentano una dimensione molto delicata da trattare nelle relazioni, e hanno bisogno di ancoraggi nella capacità degli operatori di riconoscerli e di gestirli. E di situarli in un relazione circolare con il pensiero e con il corpo, come ci insegna la tradizione orientale.

I dialoghi di Giampaolo Lai con i malati di Alzheimer ci parlano per esempio di vibrazioni emozionali legate a "doni di parola" (quindi al pensiero) e alla presenza, alla vicinanza fisica tra lui e loro: "nei venti minuti di conversazione loro si rianimano e stanno bene". Insomma, emozioni che si legano a pensieri e a corpi, una presenza fatta di gesti e di parole.

## PRESENZA E FIDUCIA

Ed è proprio questa una presenza importante. Il cambiamento scatta, secondo Giampaolo Savuto, quando "si riesce a superare la dimensione esistenziale della solitudine, della chiusura, così presente nei pazienti psichiatrici. Qualcosa accade quando la persona non si sente più sola, anche se io non dico nulla, ma sto con lui. Allora accade qualcosa".

Questa presenza, questo ascolto rispettoso teso ad accogliere, a proteggere il bisogno, la sofferenza, a offrire un ascolto emotivo, privo di giudizi, può non sortire grandi effetti a breve, ma nel tempo genera quella fondamentale risorsa che è la fiducia.

Per arrivarci, l'ascolto deve essere autentico, implica presenza, esserci: "io ci sono, mi fido di te". Allora nasce una fiducia gene-

## Note

<sup>1</sup> Melucci A., *Il gioco dell'io*, Feltrinelli, Milano, 1991, p. 96. Si veda anche Ranci Ortigosa E., "La relazione, fattore di qualità dei servizi sociosanitari", *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 8-9, 1990.

<sup>2</sup> Borgna E., *Le emozioni ferite*, Feltrinelli, Milano, 2009, pp. 29-30.

rativa di uno sguardo diverso su di sé, un cambiamento di visione, una variazione di orizzonte, direbbe Alberto Melucci; un modo diverso di rappresentarsi i problemi, secondo Franca Olivetti Manoukian.

## SE IL CAMBIAMENTO È NORMALIZZAZIONE

Posso conoscere io che cosa è bene per l'altro? Cambiamento non equivale necessariamente a miglioramento, può farci regredire o può far star male, ci ricorda Olivetti Manoukian. Nelle sue parole: "chi mi dice che una vita integrata sia meglio di una vita trasgressiva, in base a quali valori?". A quale fine, a quale modello di vita ci riferiamo quando allora proponiamo progetti di aiuto alle persone, siano essi minori, adulti in difficoltà o anziani fragili?

A partire da queste domande e dall'immagine proposta da Giampaolo Lai dell'intenzionalità desiderante, di un cambiamento che deve poter essere pensato prima che agito, sorgono riflessioni sui percorsi di aiuto come adattamento alla "normalità", come, per esempio: smettere di bere, di "farsi", di rubare, e così via.

Ciò che viene proposto in questi termini ha facili prospettive di insuccesso, perché "non si può visualizzare di non fare qualcosa".<sup>3</sup> Smettere di fare qualche cosa lascia davanti a sé un tempo e uno spazio vuoto che ha bisogno di essere riempito. Ma con che cosa?

Non basta il desiderio di non essere: se non sono più un ladro, un tossico, un alcolista chi sono? Chi sarò? Lo spazio vuoto può riempirsi di angoscia piuttosto che di desiderio. Nelle parole di Dela Ranci, "pensiamo alla migrazione: fa star male, produce, rischi e malessere, ma anche opportunità di cambiamento. Se procediamo con richieste di normalizzazione, di semplice adattamento, perdiamo l'opportunità di uno scambio, di un dialogo. Se l'innovazione nasce dall'incontro di diversità, noi perdiamo così questa possibilità".

Il rischio che il cambiamento di cui parliamo finisca per risolversi in un grande processo di livellamento normalizzante è reale. Sta negli stessi modi in cui definiamo le situazioni di bisogno, nelle cosiddette categorie standard. "Occorre che il soggetto sia capace di guadagnarsi una definizione nitida del proprio difetto e con il nome di quel difetto verrà chiamato nel proprio itinerario tra i servizi. Si assiste così al paradosso della persona sofferente che cerca di adattare il proprio profilo alla cura e non viceversa",<sup>4</sup> e se non ci riesce diventa un Nas, "Non altrimenti specificato".

In quanti servizi vengono ancora proposti percorsi precodificati, soluzioni à la carte? E ancora, quanto a lungo durerà la "logica del rimbalzo", evocata da Colmegna, secondo cui le persone multiproblematiche vengono continuamente rinviate da un servizio all'al-

tro, con la difficoltà di trovare riferimenti certi, disponibili a prendersi carico della persona tutta intera?

Ricomporre la frammentazione delle domande, prima di dare risposte, può aiutare le persone a ricomporre la loro stessa frammentazione, a ritrovarsi. Per farlo non ci sono scappatoie: occorre continuare a migliorare i processi di lavoro, gli strumenti di accesso e di presa in carico, su cui non si contano le sperimentazioni compiute, che però devono trovare sbocco nelle prassi ordinarie.

E non smettere di investire sul lavoro di equipe, vero mastice di un aiuto motivato, in grado di allargare lo sguardo su altro da sé, di sostenere la solitudine dell'operatore, perché l'isolamento genera perdita di ruolo e di identità, senso di inadeguatezza di fronte a nuove richieste.

Per ridare una prospettiva alle persone, gli operatori devono anzitutto averla loro. Il che è difficile con un contratto che scade fra sei mesi. Per questo, nei servizi, si parla meno volentieri di una volta di qualità, tempi, prospettive dell'aiuto: tutte dimensioni fortemente correlate alla qualità delle condizioni professionali.

## IL LAVORO DELLA PROSSIMITÀ

Il cambiamento non avviene necessariamente in una relazione d'aiuto. Stiamo meglio, usciamo da una condizione di malessere per motivi molto diversi: una nuova conoscenza, la maturazione di nuove consapevolezza, o semplicemente per caso. Ma non c'è dubbio che la trama delle nostre relazioni sociali (variamente connotabili con i sentimenti dell'affinità e dell'affetto, ma anche della distanza e del risentimento) gioca un ruolo sempre centrale nel definire il campo delle possibilità.

Intervenire in una dimensione di contesto significa muoversi su questa trama e chiedersi che cosa è il benessere, oggi per le persone che ci vivono, e come si crea e si mantiene una buona qualità della vita collettiva.

Riccardo Farina della Comunità del Giambellino: "dobbiamo incontrare, non in una relazione d'aiuto ma di vera prossimità, chi questa relazione non ce la chiede. Dobbiamo uscire dalle strutture e dai servizi, e incontrare la gente, che usa linguaggi e riferimenti che non sono i nostri, e che non riusciamo più a coniugare. Forse abbiamo perso la capacità di parlare con la gente, dobbiamo tornare a fare cittadinanza".

E qui si apre un fronte non scontato di riflessione, che tocca la stessa mission dei servizi, il loro rapporto con le comunità locali e la possibilità che i servizi hanno di ritrovare slancio, questa capacità di comunicare, di proporsi.

Le stesse condizioni di lavoro dei servizi ci parlano di una maggiore solitudine, di un

chiudersi in difesa, all'interno di competenze sempre più limitate, di frammentazione. Ci sembra allora importante lavorare in controtendenza, evitare una logica di intervento solamente e puramente individuale, riparativa, ma pensare in grande: costruire gruppi di lavoro per gli operatori, di attivazione per persone che chiedono l'esigibilità dei loro diritti, di solidarietà per chi cerca e offre aiuto.

## RICONCILIARSI CON LA VITA

Diciamolo: il più delle volte non si cambia. Non come si vorrebbe, non nei tempi desiderati. Quanti fallimenti contiamo, anche nei più assidui e ostinati processi d'aiuto? Ciò che avviene sono piccoli passi, le storie hanno bisogno di molto tempo. E il timing nella relazioni d'aiuto, lo ricorda bene Morini in questo numero, è cruciale perché da esso dipende la possibilità di utilizzare la capacità delle persone di ascoltarsi, di accettarsi.

Lo sguardo di diversi operatori tende, così, e in questi anni forse sempre più, a concentrarsi sui micro-passaggi anziché sulle grandi svolte. Mediando tra l'auspicato e il praticabile, si lavora su piccoli, ravvicinati avanzamenti. È a questi che ci si riferisce, in modo, intendiamoci, il più delle volte implicito e sottinteso.

Così ci si ritrova nei servizi, e ci si è ritrovati alla Casa della Cultura, attorno a questo tipo di passaggi. Non cambiamenti netti, quanto piuttosto passi progressivi: convivere con le difficoltà, iniziare ad assumersi qualche responsabilità. Più che sui cambiamenti con la C maiuscola, l'attenzione si ferma sui passaggi intermedi, i movimenti gradual, riguarda spostamenti di prospettiva.

E in questo cambiamento di prospettiva, come ci ha ricordato Patrizia Taccani, una parte importante possono giocare i gruppi di pari esperienza, simmetrici nella loro composizione, in cui la persona viene accettata per come è, viene spinta a contare sulle proprie risorse, sulla base di quello che Fritz Perls chiamerebbe un "appoggio salutare".

## IN CAMMINO

Questo numero ci apre nuove visioni e nuove domande nella ricerca di risposte sulle incognite del cambiamento personale, che cosa lo favorisce, che cosa lo ostacola. Sentiamo tuttavia la necessità di avanzare dentro gli interrogativi che ci siamo posti: come cambiamo, che cosa ci fa stare meglio, quali meccanismi si attivano e, viceversa, che cosa ci soffoca, che cosa ci spegne. Molto rimane ancora da capire, approfondire, scoprire. In fondo è questo che ci appassiona nel nostro lavoro.

### Note

<sup>3</sup> Stewart I., Joines V. S., *L'analisi transazionale. Guida alla psicologia dei rapporti umani*, Garzanti, Milano, 1990, p. 336.

<sup>4</sup> Landra S., "Cura fragile e cura sicura", *Comunitas*, 37/38, 2009, p. 93.