

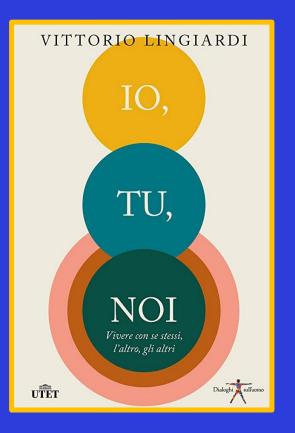
- 1 Le fase della riflessione e la scelta del titolo
- 2 Contributi culturali e informativi
- 3 La fatica di aiutare (le slides della psicologa)
- 4 Le riflessioni operate
- 5 Metafore: l'intrecciarsi dei vissuti
- 6 L'empatia: è comunicazione armoniosa
- 6 <u>L'aspetto linguistico-comunicativo. La CNV</u>
- 7 Telefonate, appunti, schede, protocolli

Riflessione sui contributi della psicologa. Sviluppo del progetto

- 1. Quattro interventi della psicologa (2022-2023) >> Rilettura critica di alcune slides
- 2. Utilità di approfondimenti tematici in rapporto al servizio di T.A.
- 3. Ricerca di un titolo coerente, tale da unificare le problematiche individuate
- 4. Prosecuzione dell'attività di <u>autoformazione</u> (anno 2022) sul tema del <u>DIALOGO</u>
- 5. Antico progetto di approfondimento sul tema dell' EMPATIA
- 6. <u>Letture saggistiche</u> congruenti con il tema scelto
- 7. Confronto tra operatori del T.A. sulla pertinenza di alcuni eventi
- 8. Riunione per condividere gli aspetti teorici
- 9. Nuova aggregazione importante: raccolta schede e protocolli



Letture interessanti. L'intersoggettività e l'importanza della relazionalità



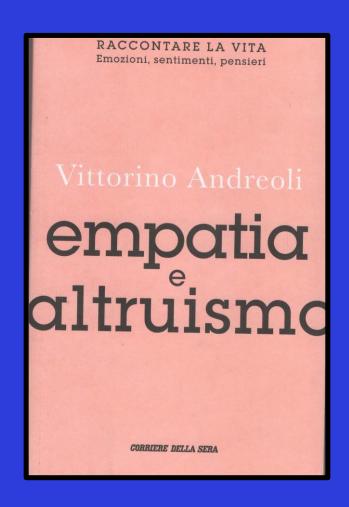






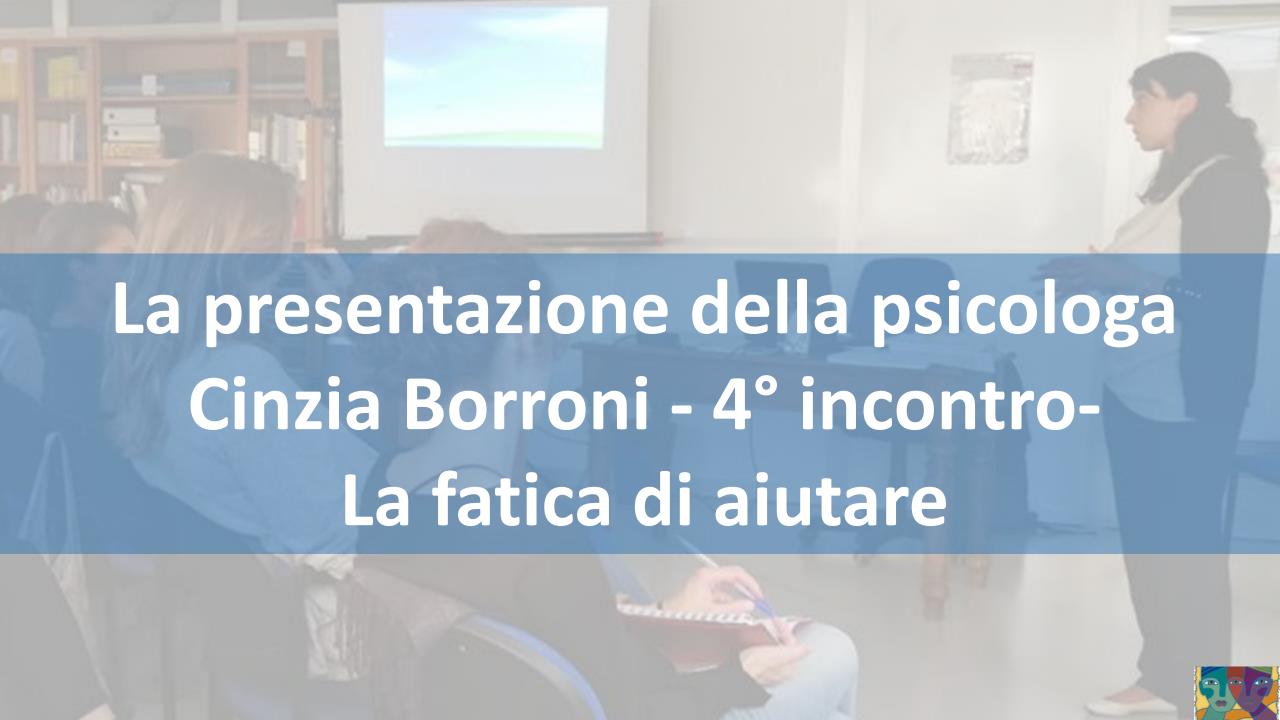
Prospettive psicologiche e filosofiche. Empatia e altruismo, sentimenti ed emozioni. Che cosa significa sentire? Affetti, sofferenza e dolore











Entrare nei problemi dell'altro

- Il volontariato è un modo straordinario pe arricchire se stessi oltre che per dare un aiuto concreto agli altri
- Entrare nei problemi dell'altro però è anche inevitabilmente faticoso.

Si rischia di sentirsi impotenti quando ci si rende conto che il proprio aiuto non sempre è sufficiente oppure ci si può sentire investiti da un senso di onnipotenza che porta però spesso ad annullarsi nel tentativo di donarsi agli altri.

In entrambi i casi il dispendio di energie fisiche e mentali è molto elevato, e purtroppo le nostre energie non sono illimitate

Una ricerca: quali significati e vissuti emergono dal volontariato

Una ricerca effettuata dal Centro servizi del volontariato di Bergamo e dall'Università di Bergamo ha interessato un campione di 86 operatori volontari, in prevalenza donne, che effettuavano volontariato da circa 6 anni.

 L'obiettivo era individuare i vissuti e i significati costruiti intorno all'attività di volontariato, e il rischio di bum out

Cosa è emerso?



La frustrazione

 Tutti abbiamo a che fare spesso con la frustrazione, sia nel volontariato che nella vita quotidiana

- Fin da piccoli ci rendiamo conto che il mondo non sempre va come vorremmo e cominciamo a provare i primi sentimenti di frustrazione («capricci»)
- Spesso non è un argomento particolarmente considerato, in quanto a nessuno piace ammettere di sentirsi insoddisfatti e piuttosto affrontiamo la

frustrazione con il lamento o con la fuga/evitamento

Frustrazione, delusione per la mancata soddisfazione di bisogni

Frustrazione significa delusione e rappresenta una condizione psicologica che si viene a creare in presenza del mancato soddisfacimento dei nostri bisogni.

Spesso la frustrazione si associa alla rabbia e all'aggressività, arrivando anche alla violenza

L'origine può essere interna, nel caso non si riesca a realizzare un obiettivo a causa della mancanza di risorse, oppure esterna, se si percepiscono degli ostacoli insormontabili

Tollerare la frustrazione

Il grado di tolleranza alla frustrazione è variabile da persona a persona, e da questo dipende anche la nostra propensione ad apprendere dagli errori commessi, ad accettare una sconfitta e ad accogliere con coraggio sfide importanti

Inoltre tanto più la nostra visione del mondo è rigida e tanto più facile sarà cadere in frustrazione: infatti più consideriamo il nostro modo di vivere come migliore e più corretto e meno siamo inclini alla tolleranza della frustrazione

Tolleranza della frustrazione

- La tolleranza della frustrazione è la capacità di un individuo di far fronte a eventi negativi e di riorganizzare positivamente la propria vita di fronte alle difficoltà, resistendo con successo alle situazioni avverse, imparando a sviluppare competenze e rinforzando la propria stima e autoefficacia
- É importante comprendere che vivere una situazione frustrante non equivale a un fallimento, ma che sviluppare tolleranza alla frustrazione è parte di un processo di apprendimento
- Per questo è importante fin da piccoli non far evitare al bambino la frustrazione, ma piuttosto lasciare che affronti gli eventi negativi con cui quotidianamente si troverà a confrontarsi validando le sue emozioni e aiutandolo a sviluppare le sue competenze

Trasformare un esperienza in apprendimento

- Tollerare la frustrazione implica quindi il trasformare un'esperienza stressante in apprendimento e dipende principalmente dalla capacità di sopportare la fatica di affrontare situazioni difficili e riducendo il bisogno di avere tutto sotto controllo
- si tratta quindi di accettare la sofferenza e trovare nuove forme di elaborazione per comprendere che l'esperienza stressante può diventare anche occasione formativa
- Ci permette quindi di:
- essere consapevoli d'essere esposti all'incertezza e al pericolo della vita
- Reggere le difficoltà
- Avere il coraggio di intraprendere anche la via più difficile



Frustrazione del volontario

3

- Nel «lavoro» da volontario, soprattutto con utenti che soffrono, è spesso frequente provare frustrazione:
- Capita di non sentirsi abbastanza utili, o di sentire di non poter fare abbastanza per quella persona
- Ci si sente impotenti di fronte ad alcune situazioni
- Ci si può coinvolgere emotivamente, e ripensare alle situazioni vissute durante il servizio anche nei momenti liberi
- Si riduce il tempo libero e le energie che abbiamo a disposizione, e che a volte vorremmo impiegare per la nostra vita privata
- In alcune tipologie di volontariato è presente il vincolo dell'anonimato, che non permette di avere un «riconoscimento» del proprio operato: in questo caso è importante focalizzarsi sul riconoscimento che noi stessi possiamo darci e sul senso di soddisfazione e gratificazione che proviamo quando ci sentiamo utili

Burnout del volontario

- La sindrome da burnout, tipica nelle professioni d'aiuto ma anche in chi si dedica al volontariato, è un particolare disagio psicofisico connesso all'attività svolta (lavorativa o volontaria)
- In particolare è molto frequente in operatori che quotidianamente si impegnano in attività che implicano una relazione con persone che stanno vivendo una situazione di disagio o sofferenza
- In tali situazioni è possibile che essi si facciano carico eccessivamente dei problemi delle persone con cui si relazionano, non riuscendo più a mantenere il giusto distacco emotivo

Le 4 fasi del burnout

- 1. Preparazione: è la fase dell'entusiasmo, in cui si investono tutte le proprie energie fisiche ed emotive nell'attività. Se eccessivo infatti, diventa un fattore di vulnerabilità
- Svalutazione: o fase di stagnazione, si raggiunge molto velocemente e si caratterizza per la dipendenza dalla quantità di «lavoro»
- 3. Frustrazione: dopo un eccessivo carico di lavoro o un eccessivo investimento emotivo in esso, insorge la fase in cui ci si percepisce incapaci o inutili, e ci si può sentire svalutati anche dall'esterno, indipendentemente dal fatto che sia vero o meno
- 4. Apatia: si sostituisce all'empatia e alla motivazione presenti nella prima fase

Come prevenirlo

Nei volontari il rischio di burnout è concretamente presente

Quello che può prevenire un burnout nell'ambito del volontariato può essere:

La **trasparenza** essere chiari sugli oneri e le responsabilità che l'attività richiede, in modo da evitare che gli aspiranti volontari si creino aspettative non corrispondenti alla realtà

La **comunicazione**: una **comunicazione efficace** permette di evitare che qualcuno si senta «solo» o schiacciato dal peso delle responsabilità

Il **riconoscimento**: è importante per **mantenere alta la motivazione e il** coinvolgimento

Riposo e salute mentale: è importante che il volontario si conceda dei periodi di riposo se percepisce eccessiva pressione, e che si prenda cura anche della propria salute mentale, oltre a quella degli altri

La motivazione

La motivazione è un processo che avvia, guida e mantiene i comportamenti, dando scopo a un comportamento

Motivazioni primarie: soddisfano i bisogni primari

Motivazioni secondarie: acquisite o apprese dal contesto e dall'ambiente di vita, non legate a motivazioni pratiche



Motivazione e bisogno, come riduzione di uno squilibrio

L'impulso motivazionale si ha ogni volta che l'individuo avverte un bisogno, che rappresenta la percezione di uno squilibrio tra la situazione attuale e una situazione desiderata

Il bisogno è quindi uno stato di insoddisfazione che ci spinge a procurarsi i mezzi necessari per riuscire a realizzarlo

La motivazione nel volontario

Un modo per **prevenire il burnout o la frustrazione** è anche **mantenere** il più possibile **un'elevata motivazione**

Il volontario **ben motivato** infatti, è spronato a svolgere la sua attività sia con **l'obiettivo del bene altrui**, ma **anche** per il **proprio benessere personale**.

In quest'ottica quindi il volontario è una persona equilibrata che riesce a integrare l'interesse per gli altri con i propri bisogni, che non è un qualcosa di negativo, da nascondere: anzi avere una gratificazione personale spinge a impegnarsi ancora di più nel volontariato

Modello di Snyder

- 1. Il modello più noto riguardo ciò che motiva le persone a fare volontariato è quello di Snyder, che prevede sei classi di funzioni sottostanti alle motivazioni dei volontari e quasi tutte in realtà hanno a che fare con bisogni personali
- 2. Funzione valoriale: è una funzione espressiva e permette al volontario di esprimere istanze e valori connessi al proprio investimento altruistico. Il volontariato aiuta le persone a sentirsi coerenti, a confermare la propria immagine di sé, offrendo l'opportunità di sostenere valori e credenze attraverso l'azione
- Funzione di conoscenza: riguarda l'opportunità offerta al volontario di apprendere nuove competenze o di mettere a frutto conoscenze e abilità che abitualmente non utilizza. Soddisfa quindi la curiosità intellettuale e il bisogno di perseguire la conoscenza comunicativa

Altre funzioni del modello Snyder

 Funzione utilitaristica: riguarda la possibilità di aumentare, attraverso la propria attività di volontariato, lo sviluppo professionale (es. curriculum)

- 5. Funzione protettiva: l'attività di volontariato permette la riduzione del senso di colpa provocato dalla consapevolezza di essere più fortunati degli altri e dall'altro la risoluzione di problemi personali mediante lo spostamento dell'attenzione sugli utenti
- 6. Funzione del self-enhancement: ovvero di accrescimento. Il volontariato infatti rafforza l'autostima e l'autoefficacia



Rimodulare tempi e modalità espressive

Rispettare i tempi dell'altro: capire quando è il momento giusto per parlare e cercare di mettersi in contatto con il bisogno non soddisfatto che si cela dietro alle parole dell'altro:

« quindi sei arrabbiato perché è successa questa cosa che ti fa stare male e ti fa sentire così triste/frustrato/infelice...?»

Nel momento in cui la persona sentirà il suo bisogno compreso, l'attivazione della sua tensione diminuirà di intensità, permettendo un dialogo più costruttivo

Mantenere un tono della voce basso e tranquillo, attuando una specie di modelling

Rispondere con tono assertivo

- Formulando frasi in prima persona (lo mi sento così..)
- Utilizzando spesso **frasi di incoraggiamento e apertura** (cosa ne pensi? Come la vedi?)
 - Non presumere: chiediamo sempre cosa intende la persona (quando dici x cosa intendi?)
- Non criticare la persona ma il comportamento (quando dici così sembri una persona che...)
- Non rispondere in modo aggressivo per non rinforzare lo stile aggressivo dell'altro.
 - Utilizzare uno stile assertivo (affermativo) né aggressivo, né passivo

Come rispondere alla persona triste/ depressa

L'obiettivo più importante quando ci troviamo davanti a una persona triste è non banalizzare mai la sua sofferenza

Cosa non dire?

- in fondo non è niente ma piuttosto se la situazione non fosse così difficile non staresti così male, in modo da riconoscere l'emozione che prova, normalizzando anche il non sentirsi sempre al meglio
 - Non dire ...considerati fortunato che hai...lavoro/casa/famiglia» ma piuttosto spesso accadono sfortune proprio a chi non le merita, in modo da non farlo sentire in colpa per quello che sta provando. Anzi in questo modo gli daremmo un altro motivo di sofferenza (il senso di colpa). Al contrario riconosciamo la sua situazione e gli rimandiamo anche un qualche incoraggiamento

Accettare la sua infelicità

- «tiratisu, non puoi stare così per sempre » ma piuttosto « saresti strano a non essere triste, ogni tanto», in modo da accettare e riconoscere la sua condizione attuale, oltre a sottolineare il fattore temporale: ogni tanto sei triste ma non sempre
- « dovresti uscire, fare qualcosa» ma piuttosto « fai quello che ti senti». Se infatti proponiamo delle soluzioni banali, anche giuste ma al momento per la persona irraggiungibili, questa si sentirà ancora più frustrata e incapace (non ci riesco). Nel secondo modo invece non creiamo aspettative irraggiungibili e abbassiamo l'ansia del «dover fare». Con una prospettiva più tranquilla e serena è più facile che la persona riacquisti l'iniziativa



- Durante il servizio emerge a volte il fatto di non sentire opportunamente realizzata e conclusa con successo la nostra telefonata
- Manca forse un approccio più preciso e meglio monitorato dello scambio comunicativo, che spesso assume la forma del dialogo
- Emerge soprattutto un divario tra il nostro ascolto, seppur attento, le nostre risposte e i rimandi attesi dagli appellanti. Manca forse l'empatia necessaria?



Servono le metafore per intuire come nasce e può svilupparsi un incontro. La psicologia chiama EMPATIA la tensione a sentire dentro di noi l'altro

- I vissuti, le esperienze emergono esplicite o implicite. Talvolta si possono solo intuire a fatica. Le vite si sfiorano, accostandosi, poi si dividono nuovamente, anche se una forza misteriosa le ha fatte per un attimo avvicinare l'una all'altra
- Le vite tendono ad espandersi all'esterno, cercano il nuovo, vogliono trovare legami, anche solo di comprensione e di solidarietà
- Talora, per un momento, non solo i vissuti si accostano, nel silenzio, ma si fondono instabili e pronti a ricomporsi subito dopo, nella singolarità dei vari soggetti
- Ma i vissuti possono anche rimanere distanti; il leggero tocco che scuote la loro stabilità e il loro isolamento, non dura che un attimo





Come le strutture molecolari le vite si ramificano e cercano l'espansione



Come nei miscugli gli elementi non si fondono, ma talora si legano instabilmente

Il vissuto viene riconosciuto e riformulato: emerge il riconoscimento

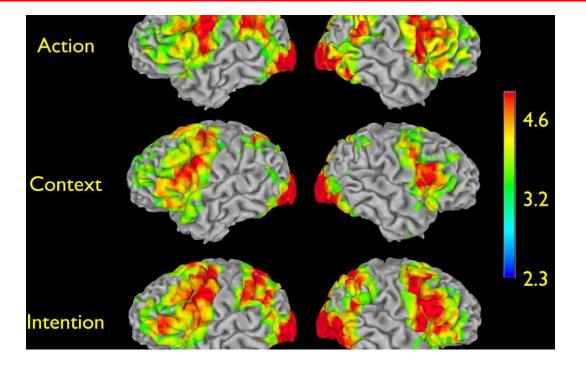


Lo specchio ci riproduce e noi ci riveliamo a noi stessi

Abbiamo il feed back (la retroazione), riassumendo, parafrasando, riformulando i vissuti dell'altro

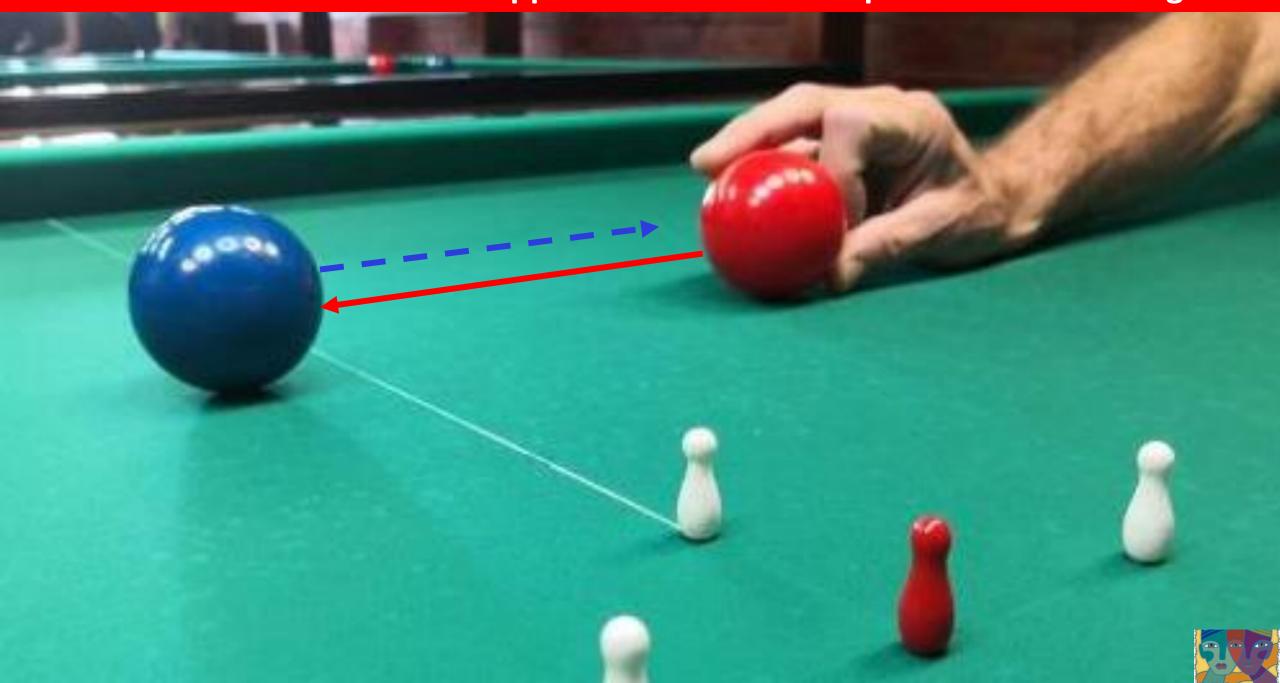
Guardando si impara. Le neuroscienze e i NEURONI - SPECCHIO



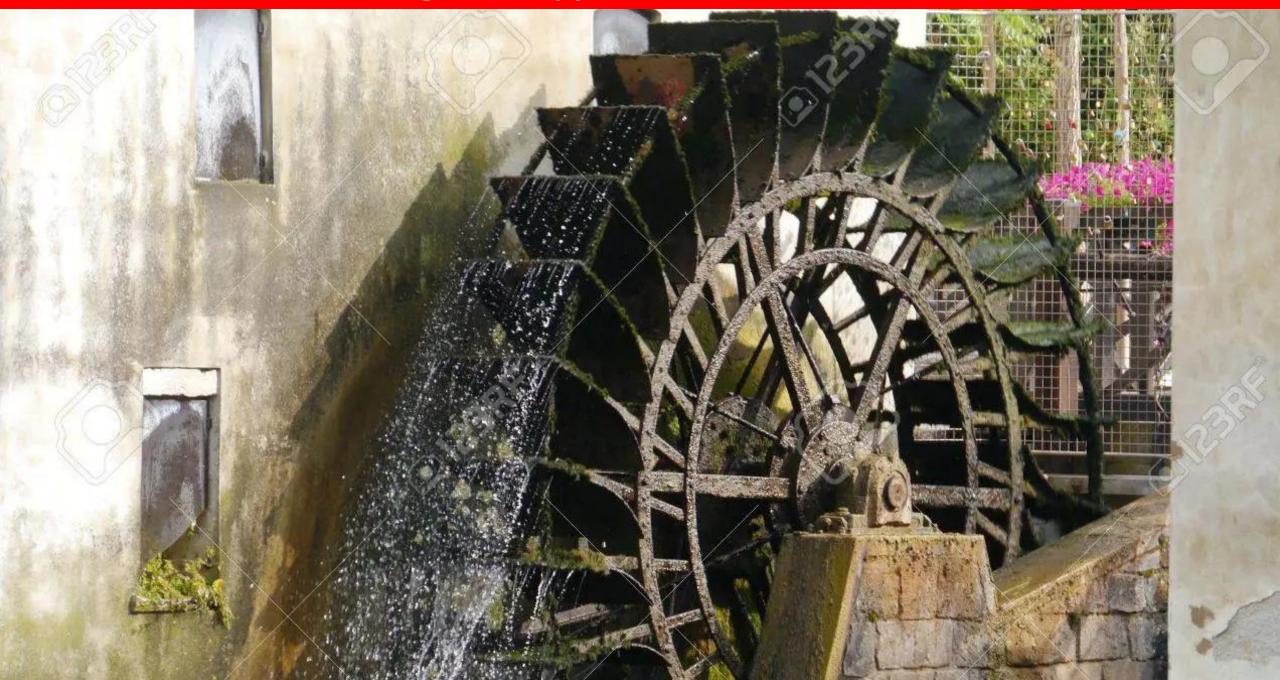


Proviamo a entrare dentro il cervello, che, come ormai tutti sanno, è costituito da neuroni che si attivano (*sparano*, in termini tecnici) per svolgere qualsivoglia funzione. Nel momento in cui vediamo qualcosa, elaboriamo un pensiero, memorizziamo un dato, compiamo un movimento, un certo circuito neuronale entra in funzione, e se potessimo vederlo (come lo vedono gli scienziati attraverso esami di *imaging* cerebrale i cui acronimi sono conosciuti, Pet, fMRI...) vedremmo una frenetica attività elettrica e chimica in aree specifiche del cervello, come un fuoco di artificio.

L'incontro delle due voci dura appena un attimo. La superficie dura non ingloba



La ruota di un mulino gira in rapporto alla forza della corrente che scorre





Quale/i delle sei metafore vi sembra/ano richiamare meglio l'emozione empatica? E quale/i negarla?





Ascolto attivo ed ascolto empatico. Alcune domande

- Che cos'è l'empatia?
- Che ruolo hanno le componenti conoscitive ed emozionali nel favorire l'empatia?
- Cosa definiamo emozione empatica?
- Che cos'è l'empatia negativa?
- Che ruolo hanno i vissuti e la memoria delle esperienze passate nel definire il tono empatico ed emozionale della telefonata?

Distinzioni semantiche – Em-patia e sim-patia

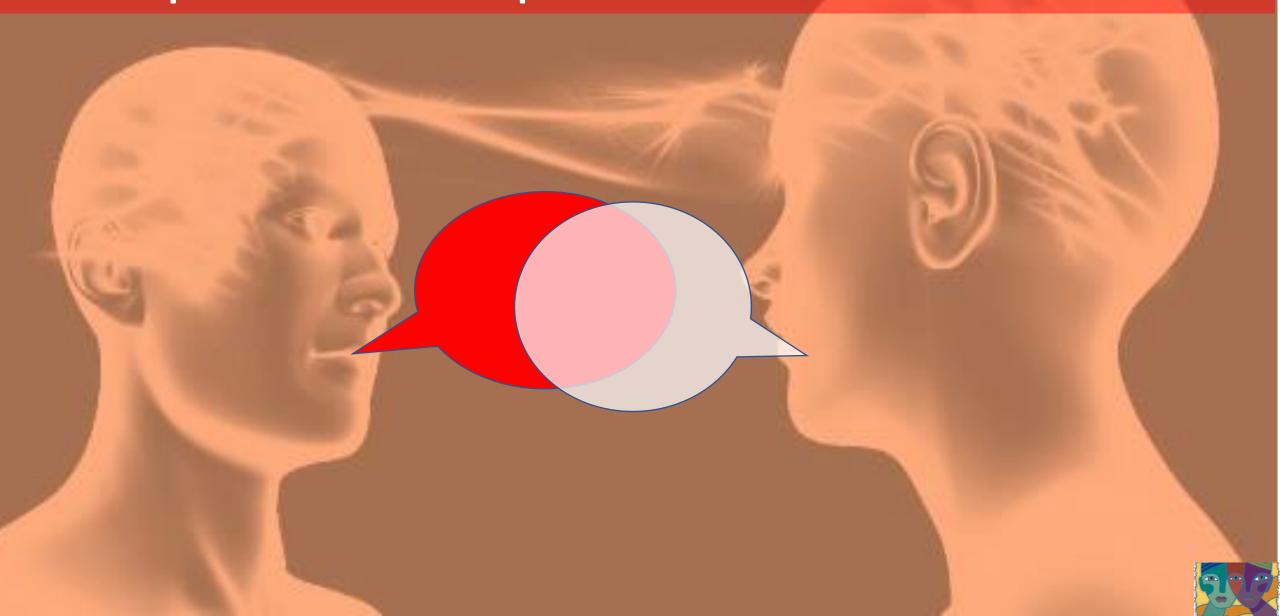
<u>EMPATIA</u> s. f. [comp. del **gr. ἐν** (*in, dentro, interiormente*) **e** $\pi\alpha \vartheta$ ος (*sensazione, emozione*), per calco del ted. <u>Einfühlung</u>]. – In psicologia, in generale, la capacità di <u>comprendere</u> lo stato d'animo e la situazione emotiva di un'altra persona, in modo immediato, prevalentemente senza ricorso alla comunicazione verbale. Inizialmente, il termine indicava quei fenomeni di <u>immedesimazione</u> attraverso i quali si realizza la <u>comprensione estetica</u>, che coinvolge <u>l'empatia per un oggetto</u> dal valore simbolico (prodotto artistico figurativo, letterario, musicale....).

Il termine <u>SIMPATIA</u> nell'origine etimologica ($\sigma \upsilon \upsilon - \pi \alpha \vartheta \circ \varsigma = insieme - < provare> sentimenti, emozioni, passioni ...) coincide quasi il concetto di <u>com-passione</u>, ma, mentre questa evidenzia la <u>capacità di percepire emozionalmente la sofferenza altrui</u>, provandone pena e desiderando alleviarla, la parola <u>sim-patia</u> può essere <u>usata per denotare il nostro sentimento di partecipazione per qualunque passione</u>. La compassione è una forma particolare di <u>sim-patia</u>.$

Che cos'è l'empatia

- E' una <u>funzione mentale (una forma di attenzione)</u> molto complessa da studiare e da definire (a livello neurofisiologico e psicologico). Non esiste una terminologia unitaria per indicarne i vari aspetti discriminanti e le varie tipologie. E' legata a esperienze reali e, relativamente agli stimoli che la innescano, è una forma di attenzione <u>multisensoriale</u>
- Esistono vari tipi di empatia, varie manifestazioni la caratterizzano, vari stimoli esterni o
 interni la innescano, E' una funzione multidimensionale e ogni dimensione descrive un tipo
 di esperienza particolare
- L'empatia si differenzia in due componenti principali, oltre a quella corporea (sensoriale):
 - 1 Empatia cognitiva capacità di assumere la prospettiva di un altro, di capire il suo punto di vista, le sue motivazioni. Con il termine attribuzione dello stato mentale si intende la capacità cognitiva di riflettere sugli stati mentali propri e altrui quali credenze, desideri, sentimenti e intenzioni.
 - 2 Empatia affettiva si riferisce alla risposta dell'osservatore nei confronti dello stato emozionale e dei sentimenti dell'altro, che è in relazione. Si appoggia sui meccanismi della condivisione di esperienze

Osservo, ascolto, interpreto, rifletto, rispondo interrogando.... Nasce spontaneamente empatia nella Comunicazione Non Violenta



Telefono Amico rende possibile un'empatia legata solo all'ascolto. Nell'ascolto empatico è importante la connessione con chi ci interpella, ancor prima della comprensione dei contenuti che ci propone.



- E' importante essere in pace con quello che proviamo, sentendoci sicuri e motivati alla comunicazione
- L'ascolto può dirigersi verso di noi (interiorizzazione, memoria, rappresentazione di emozioni e sentimenti) o verso l'altro alla ricerca dei suoi sentimenti e bisogni, che si sentirà stimolato a far emergere
- Alla base dell'<u>ascolto attivo e empatico</u> e dell'emozione che desta, c'è la <u>COMUNICAZIONE NON VIOLENTA</u>
- Essa calibra i ritmi della conversazione. Li rende <u>lenti</u>, intrecciati con i <u>silenzi</u>. Annulla toni enfatici, accesi, disturbanti (domande eccessive, consigli, correzioni, giudizi)

Il modello della CNV (Comunicazione non violenta)

Le parole sono usate per stabilire una connessione tra soggetti
Ogni parola ha la sua frequenza, la sua energia
Quelle che indicano i bisogni si connettono con la loro energia
Il silenzio aiuta ad approfondire la densità di sentimenti e bisogni

L'EMPATIA E' UN MOMENTO DI PAUSA, DURANTE IL QUALE CI CONNETTIAMO ALLA VITA E AL SUO ETERNO FLUIRE (...) DURANTE QUESTA PAUSA NON C'E' SEPARAZIONE TRA COLUI CHE DONA E COLUI CHE RICEVE ATTENZIONE



Il modello della CNV (Comunicazione non violenta)

Nello scambio comunicativo l'osservatore, l'operatore, il volontario, devono privilegiare le frasi interrogative, anche di tipo retorico; e ciò per segnalare l'incertezza (la vulnerabilità) del giudizio esterno, non suffragato da chi prova realmente l'esperienza di tensione e chiusura. Sarà costui a dover assentire o meno alla mia proposta interpretativa dei suoi stati d'animo, dei suoi sentimenti, che nascondono sempre precisi bisogni.

- L'empatia è un'importante competenza emotiva, grazie alla quale è possibile entrare più facilmente in sintonia con la persona con la quale si interagisce
- E' <u>un'abilità sociale</u> in quanto rappresenta uno degli strumenti di base per una <u>comunicazione efficace e gratificante</u>. Nelle relazioni è una delle principali <u>porte d'accesso agli stati d'animo e al mondo dei sentimenti e dei bisogni dell'altro</u>
- Grazie all'empatia posso non solo afferrare il senso di ciò che l'altro dice, ma posso anche cogliere il significato psico-emotivo più profondo delle sue affermazioni.
- L'ascolto empatico permette di cogliere elementi che vanno al di là del significato più evidente delle frasi, facendo intuire la parte più significativa del messaggio (emozioni, sentimenti, bisogni)

Definizioni e obiezioni. Presupposti neurobiologici

Empatizzare vale, di volta in volta, per **immedesimarsi, rivivere, compatire, imitare interiormente, simpatizzare**... Se tale proteiforme costellazione mostra da un lato la grande **duttilità della nozione di empatia**, dall'altro rischia di sbiadirne i contorni fino all'indistinzione." (**Andrea Pinotti**),

Potremmo definire **l'empatia** come **la <u>capacità di indossare i panni degli altri, di comprendere la loro visione del mondo</u>, il loro punto di vista e le loro opinioni, senza <u>pregiudizi</u>**. L'empatia non solo è utile per gli altri, <u>ma lo è anche per noi stessi</u>.

Siegel esplora il ruolo delle <u>esperienze interpersonali nel plasmare i circuiti cerebrali</u>.

Con esempi tratti dalla pratica clinica e dalla vita di tutti i giorni, illustra le <u>interazioni tra connessioni neurali e interpersonali nella prima infanzia</u>; descrive in che modo forme di attaccamento non ottimali possano dare origine a problemi di memoria, di mancata regolazione delle emozioni; fornisce spiegazioni convincenti su come le relazioni con gli altri alimentino i processi di integrazione e lo sviluppo della mente nel corso della nostra intera esistenza. (D. Siegel, La mente relazionale)





La verifica dei presupposti e la condivisione di esperienze

Un momento importante del lavoro del gruppo è stata la libera condivisione di esperienze. Non si è impiegato uno strumento di rilevazione strutturato, ma si è sfruttata la spontanea registrazione di osservazioni, riflessioni ed emozioni, nate durante le telefonate e in seguito al recupero delle informazioni memorizzate ed annotate nelle schede. Tali rilievi appaiono significativi, poiché recuperano la tensione della telefonata, che si sviluppa sempre in un'interazione verbale spontanea e di volta in volta ricreata, con l'obiettivo di giungere a una comunicazione armoniosa. Le volontarie che affrontano il servizio per la prima volta, hanno poi premesso, ai contenuti delle telefonate, interessanti rilievi, dedicati proprio alla fatica di aiutare.



La fatica di aiutare

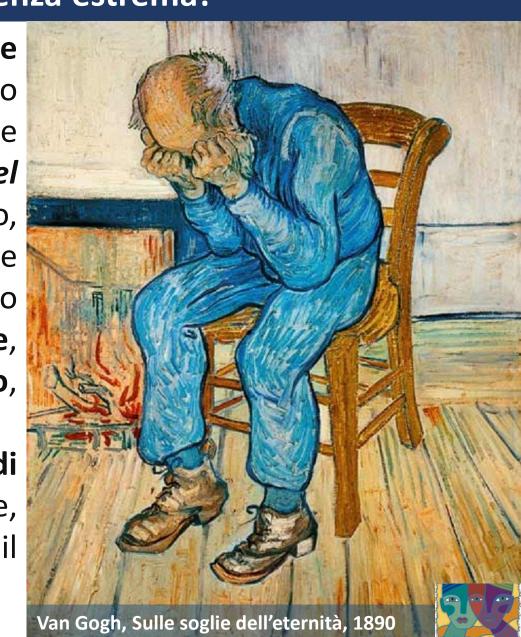
Talora è affiorato il disagio di dare risposta a momenti di vera e propria disperazione, che sembrano testimoniare la caduta di ogni difesa. Altre volte l'appellante cerca sfogo alla deprivazione di rapporti, restando fermo a una stabile alienazione, fatta di dipendenza e di sensi di colpa. Per nulla in grado di abbandonare, almeno per un momento, tali paralizzanti rappresentazioni del suo vissuto. In altri casi compaiono richieste di condivisione di dubbi esistenziali, di scelte mancate, di bisogni irrisolti. I vissuti delle volontarie si sono docilmente piegati a cogliere le più diverse esigenze di empatia, attraverso la modulazione di risposte e silenzi. Un ringraziamento a Gisella, Giuliana ed Elisabetta per la loro significativa collaborazione.



Aiutami ti prego. Non ce la faccio più ad andare avanti... La difficile risposta all'emergenza estrema!

Con Giuliana abbiamo tentato di analizzare tale radicale emergenza, approfondendo l'argomento anche con l'aiuto delle parole di un'interessante intervento del Prof. Maurizio Pompili sul Rischio del suicidio. La telefonata ha il compito, molto delicato, accogliere l'eco verbale del potenziale responsabile di un evento suicidario, che, attraverso lo strumento (lo schermo cieco) della sola voce, condensa in pochi minuti la richiesta di aiuto, sempre implicita nella chiamata.

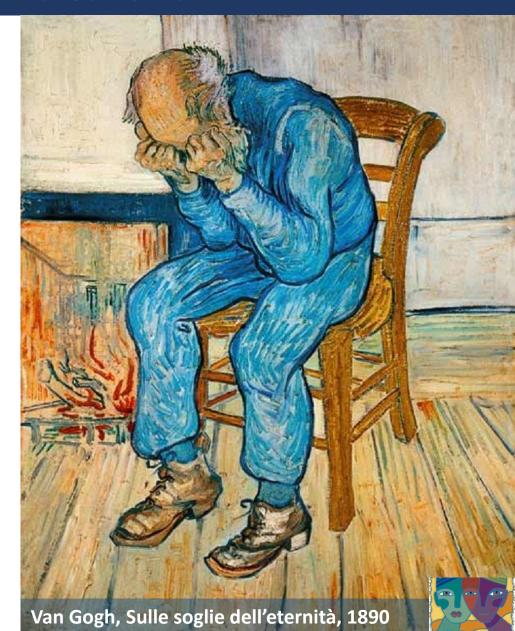
A motivare la parola è certo il **crollo convergente di più criticità esistenziali** (solitudine, motivi di salute, economici, deprivazione, mancate prospettive per il futuro, assenza di speranza ...).



Aiutami ti prego. Non ce la faccio più ad andare avanti... La difficile risposta all'emergenza estrema!

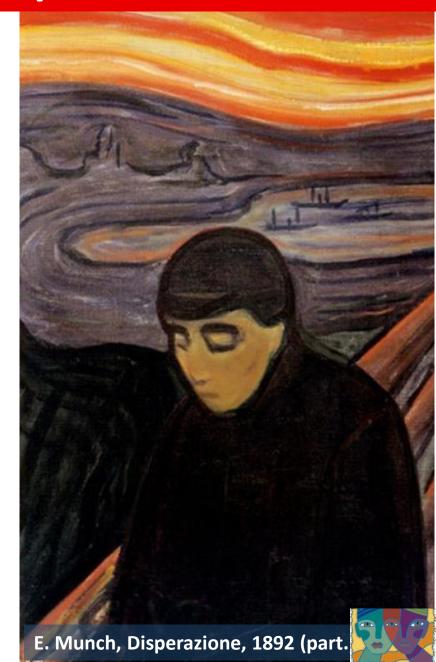
Ma la richiesta di aiuto, pur invocata, non è quasi mai esplicita, frutto di un progetto; è un grido lanciato nel buio. Lontano dal vedere una via d'uscita ai suoi problemi, l'uomo veramente disperato, prefigura un domani senza storia, una fine già segnata, un'ultima narrazione di sé.

A parte il coinvolgimento emozionale, che situazioni del genere non possono non generare, questa è una situazione tipica, forse la più tipica, in cui i vissuti dei due soggetti (di chi parla e di chi ascolta) devono riavvicinarsi insensibilmente, ma concretamente. Il tono di voce, le parole calibrate, il silenzio devono ricostruire uno scenario affettivo di vicinanza intuibile, potenziale che può attrarre con la sua suggestione.



L'importanza della risposta empatica

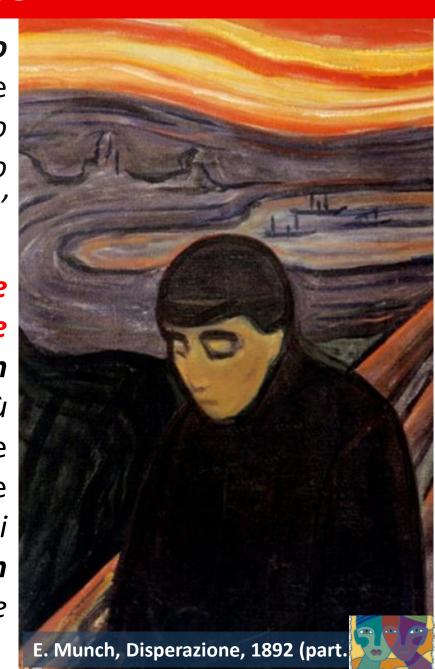
Gisella, dal canto suo, ha posto l'attenzione su alcune parti del testo di M. Pompili, Il rischio di suicidio (pp.173 sgg). Queste pagine, di taglio neuroscientifico, affermano che una comprensione più precisa delle caratteristiche dell'empatia permette di ottenere un vantaggio nelle relazioni interpersonali, soprattutto nel confronto con casi complessi e gravi. Non si tratta di adottare una cornice scientifica, che ben si adatta solo a trattamenti di carattere psichiatrico; tuttavia la tematica ha, a nostro parere, una certa rilevanza anche all'interno di dinamiche relazionali umane, come quelle che si creano all'interno del servizio di T.A., al fine di pensare a nuove strategie comunicative.



Empatia e compassione

L'empatia è l'unico elemento che può *spezzare il circolo* vizioso di senso di in-aiutabilità. In altre parole occorre creare uno spazio empatico condiviso, anche minimo, ripulito di giudizi, etichette, disagi e avversioni, dove lo scambio comunicativo possa fluire liberamente e la fiducia dell' (appellante) possa essere riposta (Rizzolatti 2008).

<u>L'empatia</u> è una abilità sociale, che considera prioritarie le motivazioni a comunicare, quando mi volgo ad apprendere lo stato interiore degli altri. E' soprattutto il conoscere con precisione le emozioni delle persone che ci circondano o, più precisamente, il farne esperienza, a motivarci. Tale disposizione dell'animo, che dovrebbe più propriamente definirsi *empatia motivazionale* o *com-passione*, permette di condividere, di vivere (anche se solo a livello potenziale) in prima persona, lo stato interiore dell'altro, con l'intenzione di aiutarlo a ristabilire un equilibrio.

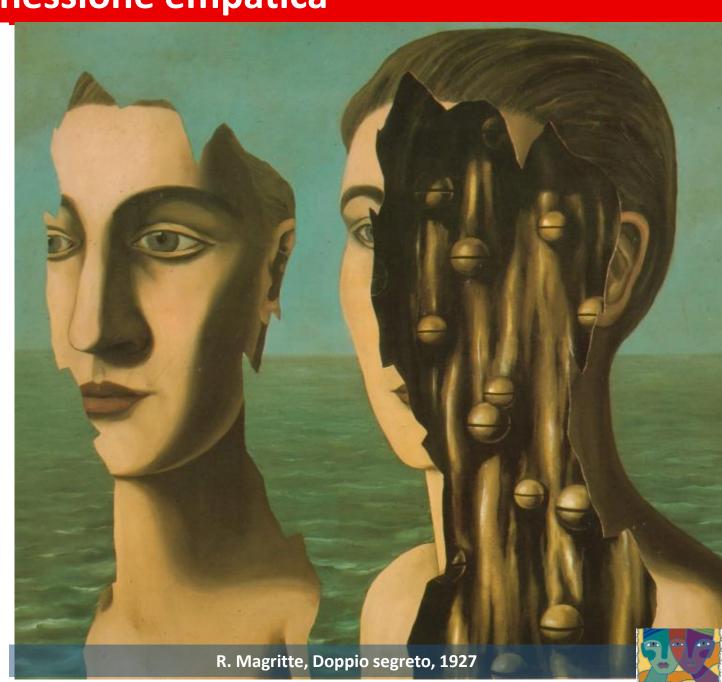


La disconnessione empatica

Importante e negativa è la disconnessione empatica. Questo evento, sempre possibile, si ha quando in un individuo si riduce, consciamente o inconsciamente, la funzione empatica. Molti fattori entrano in gioco nella modulazione dell'empatia,

- a livello **contestuale** (intensità dell'emozione che si percepisce, caratteristiche della persona ascoltata, valutazione del contesto emozionale, nostra concentrazione, fattori di abitudine, ...)
- a livello **intenzionale** (punto di vista adottato, sforzo di empatizzare, capacità di reinterpretazione e rivalutazione della situazione, capacità di prepararsi < allenarsi> a empatizzare, intenzionalità autentica..)

Alcuni scenari relazionali tuttavia riescono a diminuire la risposta empatica, fino ad annullarla. Se, chi necessita di ascolto, percepisce fastidio, inautenticità, fatica a gestire l'emozione, si ritira in sé, senza uno spazio empatico condiviso. Giudizi morali, intenzionalità esplicite, valutazioni di opportunità, anch'esse frenano l'empatia affettiva



Le prime impressioni di Gisella: elasticità e tolleranza. Umiltà e leggerezza

Ecco le iniziali impressioni di **Gisella**, una volontaria, che affronta per il primo anno **l'incertezza del dialogo** con gli appellanti. Dapprima ricorda i forti limiti di un'analisi che potrebbe essere più approfondita e l'esperienza di appena 9 turni effettuati.

Alla base della telefonata c'é <u>**l'umiltà**</u> di <u>accogliere</u> chiunque possa utilizzare il servizio di T.A. lo avverto che la **gratitudine** ce l'ho anch'io, per lo sforzo che l'appellante affronta nell'espormi la sua situazione, le sue difficoltà, il suo disagio interiore, la sua eventuale infermità, le sue problematiche. Ciò che mi ha legato, da subito, a questa attività è il senso di <mark>mutuo soccorso</mark> tra appellante e volontario. Nel senso che la telefonata mi lascia sempre con qualcosa di prezioso, che mi fa sentire più leggera. Penso di aver scoperto in me, forse perché sono stata messa alla prova direttamente e con naturalezza, una <mark>maggiore elasticità e tolleranza</mark> nell'ascoltare problemi e narrazioni, per le quali non mi sentivo certo preparata. Tanto da meditare successivamente un confronto con chi analizza le schede. Penso che l'elasticità e la tolleranza del volontario siano molto importanti, e da valutare soggettivamente. Per questo, in alcuni casi, degne di essere approfondite all'interno del gruppo per valutare delle linee guida.



Gisella: non giudicare ma cogliere l'elaborazione dei pensieri

A questo punto Gisella presenta un esempio concreto di telefonata, dove viene sottoposta alla sua attenzione una situazione, da molti moralmente criticabile. Come vivere una relazione senza amore, consumata attraverso un puro rapporto sessuale, senza coinvolgimento affettivo ed emozionale? E' giusto protrarla?

Gisella intuisce correttamente che è essenziale l' assenza di giudizio, per non ritrovarsi dalla parte dell'untore, di chi cioè, sotto un profilo etico, è diverso da me e viene censurato nel suo comportamento. Del resto devo valutare tutto della chiamata: l'importanza dei suoi silenzi, delle sue lacrime equivalgono a parole e gli consentono l'elaborazione personale dei pensieri. La durata della chiamata non è gestibile per la natura della richiesta, che coinvolge un aspetto essenziale del suo vissuto e ha bisogno di essere ascoltato.

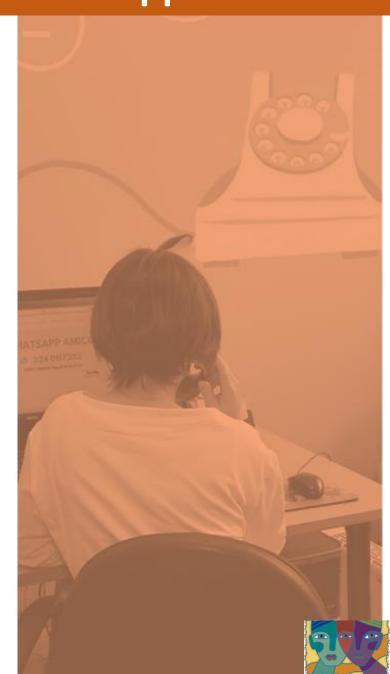


Gisella: una chiamata imbarazzante. Le critiche di un appellante

Gisella è impegnata con le prime chiamate e interpreta correttamente il servizio; è pienamente disponibile, quindi rimarrà un po' turbata dalle osservazioni critiche di un appellante. Riteniamo opportuno richiamare in questa pagina il senso di tali critiche. E non certo per avvalorare una prospettiva interpretativa del servizio, in parte contraria allo Statuto Nazionale di Telefono Amico, quanto per registrare la presenza di forti aspettative nei confronti del colloquio telefonico.

Purtroppo, in questo caso, chi parla si presenta in **modo aggressivo** e, fin da subito, le sue parole appaiono a Gisella **imbarazzanti**, *quasi un urlo*.

L'appellante lamenta le risposte troppo astratte e generiche, che, a suo parere, vengono fornite. Così si esprime:.... tu sei pura teoria... perché rimani nella tua posizione di astrattezza? ...Non è normale non parlare di sé... Questo è un intervento al buio..... Tu non accogli nessuno perché tu non fai entrare nessuno nella tua vita.... Tu parli ma non hai interesse in ciò che dico. Come si vede sono accuse ingombranti, sintomo di una chiara disconnessione empatica, che non può tuttavia, realmente, chiamare in causa le responsabilità di chi ascolta e risponde. Eppure mi pare che queste parole così scabrose da accogliere e da chiarire, evidenzino una criticità, che abbastanza spesso viene evidenziata nel corso delle telefonate.



E' forte l'attesa di risonanza empatica in chi ci chiama

Noi operatori di T.A. siamo certo giustamente vincolati all' anonimato e alla segretezza relativa alla nostra identità. Tuttavia, in molti casi, tale vincolo viene percepito e interpretato da chi ascolta come una volontaria, faticosa, completa rimozione del nostro vissuto, mentalmente auto-imposta durante gli scambi verbali. Nonostante il tu amicale, che molti appellanti ci richiedono, nel dialogo e nella stessa riformulazione delle narrazioni, pare emergere una certa estraneità ai risvolti emozionali che contraddistinguono le situazioni, sempre dinamicamente in evoluzione. Altre volte invece sembra rispecchiarsi in noi un po' di freddezza o l'elusione di nuove analisi in presenza di casi già conosciuti. Sentono che non ci mettiamo in gioco! La motivazione empatica richiede al contrario l'inclusione temporanea nel nostro vissuto delle identità con cui ci confrontiamo. Ciò non implica affatto confusione di ruoli o l'immedesimazione psicologica, che una significherebbe coinvolgimento. I vissuti, nel momento in cui si fronteggiano sinceramente, fino a sfiorarsi, appaiono nella loro sincerità e lasciano emergere anche i limiti di un aiuto spesso impossibile da offrire. Tuttavia permettono di intuire la condivisione emozionale dell'umana fragilità, condizione importante per entrare davvero in rapporto con gli altri.



La telefonata di Elisabetta. Assecondare una scelta e offrire sicurezza

Elisabetta è una volontaria con molta esperienza e crede davvero nel valore del dialogo; l'anno scorso collaborò all'autoformazione che toccava questo tema. Condivide anche la tesi di questo lavoro: contano i vissuti di appellanti e volontari, che si sfiorano e si confondono anche solo per un momento, e lasciano una traccia vera di amicizia e condivisione.

Chi chiama Elisabetta ha un lavoro nella Pubblica Amministrazione, un posto sicuro, una certa sicurezza di vita. Gli si presenta l'occasione di partecipare ad un concorso, che lo proietterebbe ad un livello professionale più alto, ma non sa decidersi ad affrontarlo. Tante insicurezze lo accompagnano: di preparazione ma soprattutto di cambio di occupazione e di stile di vita. Rinuncia al concorso e poi cade in una forte crisi depressiva. Quell'evento mancato fa emergere antiche insicurezze e forse un senso di mancata autostima, che sente il bisogno di confessare. Elisabetta è un'anziana pensionata, non sa nulla di concorsi e di più alte professionalità, ma sa, con umiltà inchinarsi davanti a quelle parole e a quella vita, sa riconoscere una crisi, forse impensabile in un'altra persona, ma plausibile in un momento di fragilità come quello che si è profilato dinnanzi all'appellante. Elisabetta forse ripensa ad alcuni dei suoi obiettivi mancati, ma anche alla serenità dell'accettazione subentrata. Con la sua voce pacata e materna, riesce a consolare, a rincuorare chi vive una crisi. Il concorso lo affronterai un'altra volta, sarai più pronto e sicuro di te stesso, e lo *supererai*. Un abbraccio ideale unisce queste due vite.



La difficile telefonata di Roberto. Accogliere uno sfogo, una deriva emozionale

La chiamata proviene dal centro Italia (Roma) e non è nuova. Si tratta di un'abituale trentasettenne.. Vive da sola, è laureata, ma non lavora. Presumibilmente è aiutata a livello economico dalla famiglia ed è sottoposta a trattamento psichiatrico, di cui tenacemente nega l'utilità e che, anzi, vede come la causa principale dei suoi problemi. Nelle sue chiamate denuncia soprattutto una condizione di deprivazione, di vera e propria spogliazione della sua identità ad opera della famiglia, che l'ha medicalizzata e tenuta in tal modo sotto il suo controllo e la sua dipendenza. Del resto non si sottrae ancor oggi a tale dipendenza; afferma di non avere i mezzi per farlo, di non avere le forze concrete (economiche soprattutto) ma anche mentali e psicologiche per affrancarsi e liberare la sua persona in qualche nuova progettualità. Tutta la famiglia esercita il controllo sotto varie forme; la madre, il padre e i fratelli. O direttamente con la chiusura al dialogo, o indirettamente appoggiando l'operato dei genitori.



Non c'è evoluzione in questo sfogo disperato

La donna non ha più fiducia nel futuro, nell'inversione di rotta del suo destino, in quanto i condizionamenti hanno operato in profondità. La libertà concessa, ad esempio per studiare in un'altra città, è stata una libertà vigilata, affiancata sempre dall'attenzione per i suoi comportamenti e dalla scarsa fiducia in una sua effettiva realizzazione.

Emerge la fissità delle sue convinzioni, impermeabili a qualsiasi apertura, tenacemente attaccate al passato, visto come origine di una condizione inalterabile. Vive un'affettività istintiva verso i famigliari, che tuttavia rifiuta allo stesso tempo, perché la giudica negata, malata, inadeguata; ora per converso forse ambita, ma insperata. Immersa in una fredda e rigida solitudine, auto-imposta, del tutto chiusa alla relazionalità (anche prospettica) in una sorta di **autismo**. Il suo umore è **disforico** (segnato dalla depressione, dall'ansia e dalla rabbia) e le sue innegabili capacità linguistiche ed espressive non le permettono tuttavia di uscire da quelle aree di significazione in cui continua a dibattersi e a destreggiarsi abilmente (l'isolamento, l'incomprensione, la rabbiosa impotenza, che nasconde l'implicita impossibile aspettativa in un mutamento...).



Come affrontare la telefonata? Far rivolgere altrove, per un attimo, il pensiero

Concettualizza piuttosto che narrare in modo esplicito i momenti caratterizzanti della sua vita. E' ridondante attorno ad alcune sue certezze che ribadisce in modo quasi ossessivo. Sembra talora ascoltare un allargamento del discorso, una prospettiva di riflessione meno penalizzante. Poi ricade nelle sue convinzioni. La dimensione temporale è tenacemente rivolta al passato senza prospettive per il futuro.

Come affrontare la telefonata? Le considerazioni appena espresse offrono un quadro descrittivo di questa personalità, che comunque altre professionalità (mediche) tratteranno all'interno di un quadro clinico sintomatico. Per noi di Telefono Amico è una persona che si confida, per attutire un po' le tensioni emotive e il dolore mentale e psicofisico, che la sua condizione le procura. Vedremo che alcune strade all'operatore sono precluse quasi totalmente, perché incappano nella difesa automatica, che nasce di fronte a tematiche non elaborabili (e quindi traumatiche). Anche l'emozione empatica sembra preclusa per il blocco mostrato ad abbandonarsi all'interiorizzazione dei sentimenti.



La telefonata: la richiesta del tu amicale e il riconoscimento

Vuole il tu amicale. Mi riconosce e ha piacere di parlare con qualcuno che conosce già la sua storia.

Ciao, ma io ti ho già sentita e ti risento con piacere, come va? Mi sembri un po' triste. Vivi da sola? Lavori o studi?

Cerco di richiamare una qualche concreta informazione, che mi consenta di capire meglio, se ci sono elementi nuovi nel suo vissuto, su cui puntare, per cercare di risollevare in po' il suo stato d'animo. Ripensandoci, a posteriori, ricordo che in due precedenti telefonate mi parlò a lungo della figura del padre, affermato professionista, ma assente nella vita famigliare e della madre in fondo succube di questa figura maschile. I fratelli, di fronte alla conflittualità interna alla famiglia, non hanno mai preso le sue difese e hanno sempre sostenuto la parte dei genitori. Si è sempre sentita isolata.

- E come deve andare? E' sempre la stessa storia.... Mi hanno rovinata....

Ma parli di te con qualcuno, che capisca i tuoi problemi, vedi uno psicologo? Forse ti potrebbe aiutare....

- Per carità gli psicologi ti dicono come dovresti vivere per stare meglio, ma non è il mio caso. Gli psichiatri ti danno pasticche che ti uccidono, Sono dei criminali



La telefonata e i pochi momenti di riavvicinamento empatico

Ti ricordi che ti parlai di una psichiatria diversa, basata sull'ascolto. Ti ricordi ti consigliai la lettura di Borgna, che io trovo molto adatto per rassicurarti. Non parla di sintomi

- L'ho letto, è psichiatria democratica. Non fa per me. Non ci credo più mi ha fatto solo del male. <u>Sintomi</u> e cosa sono? **Non lasciano vivere le persone**... e chi li (gli psichiatri) ha chiamati? **Non mi riguarda quello che dicono, mi hanno solo rovinato la vita..... Non c'è più niente da fare, nulla può cambiare**

A questo punto focalizzo quello che è forse il <u>problema centrale e più drammatico</u> per Sabrina. Si sente <u>ingiustamente medicalizzata</u>, sottoposta a cure in cui non crede. Ovviamente devo *starmene ben fuori* da tale problematica, per la quale non ho competenze, ma, nel frattempo mi pare vada occupato un po' quel pericoloso vuoto di significato, che la vita ora pare rivestire per lei. Sabrina pare <u>desiderosa di conoscenza, desiderosa di esprimersi:</u> da qui può forse partire <u>un'emozione condivisa</u>. Il valore della parola sincera, della parola come bisogno, della parola ascoltata e riposta in fondo all'animo di un altro.



La telefonata: leggere, scrivere, parlare con qualcuno......

Ma mi hai chiamato, hai voglia di parlare di te, ti esprimi molto bene, ti analizzi e sai cosa ti manca, leggi bene in te stessa. Questo momento è importante, telefona ancora, magari scrivi, oltre a leggere ... serve per dare sfogo alla propria mente, per capirci di più....

- **Ho provato anche a scrivere** ma non mi serve, non ce la faccio. Nulla può cambiare. Non riesco **neppure a concentrarmi quando leggo. E poi non cerco la verità sui libri, ma nella vita e quella mi è negata**

Penso, forse a torto, di ritentare **nell'assorbire la sua attenzione sul bisogno di esprimersi e parlare** con qualcuno. Ma non ci riesco. Sarebbe stato facile intuirlo; in un momento di depressione la fiducia in sé è molto bassa, come è possibile trovare le forze per proporsi?

Non hai qualche amico con cui scambiare le tue idee? Qualcuno che ti accolga, se ti offri sinceramente?

Questa frase scatena una **piccola reazione** e le parole dicono anche quello che non si vorrebbe confessare. Subito correggo la parola <u>offrirti,</u> che potrebbe essere equivocata, ma ugualmente Sabrina <u>ne allarga involontariamente la valenza</u> e così si esprime:



La telefonata: e se parliamo di autoritarismo ti interessa?

- Offrirmi sinceramente? Ma chi posso vedere, chi posso incontrare? E poi così bisognosa di aiuto mi concederei a chiunque, si servirebbero di me, mi burlerebbero,... mi considererebbero una malata per colpa di quella famiglia di merda.... Non ho amici, forse pochi e poi forse solo una persona più anziana mi capirebbe, potrebbe capirmi......

E' la sua una sorta di rinuncia ai rapporti e anche all'affettività. E' solo rivolta al passato. A questo punto mi spendo ancora di più per andarle incontro e decido di dire qualcosa sull'educazione autoritaria, per vedere come reagisce, offrendole un elemento di riflessione comune, addirittura un'esperienza in qualche modo condivisa. L'autoritarismo in famiglia è ed è stato davvero molto frequente e condiziona ancor oggi, più o meno radicalmente le vite di molte persone. La so lettrice e le consiglio la lettura di Massimo Recalcati sulla crisi della figura paterna. Vado anche più in là e confesso che io stesso ho conosciuto un'educazione autoritaria in famiglia. Negli anni '60 e '70 l'educazione era molto più rigida e il '68 è servito a contestare anche questi modelli educativi, che contrassegnavano non solo la scuola ma anche il privato.



Una breve apertura. Vorrebbe sapere qualcosa di più sull'educazione autoritaria

Spesso l'educazione è autoritaria, un tempo lo era anche di più... nascono spesso problemi con i figli, che purtroppo si trascinano a lungo; a chi non è successo di dover fare i conti con problemi educativi... io stesso ho dovuto subire un'educazione autoritaria, che ha causato anche alcune mie reazioni inaspettate....

Non vado oltre con i particolari, stimolando comunque una curiosità piuttosto percepibile.

- Questo è interessante! Sì questo è interessante!

▼ Metterei l'accento su questa breve risposta che testimonia come Sabrina, almeno questa volta, sia interessata a cogliere una prospettiva di conoscenza più allargata. Subire un'educazione autoritaria non connota solo il suo privato, ma può inserirsi a buon diritto, può interpretarsi come problematica sociale, che ha uno spazio d'analisi più ampio e preciso. E poi come suo ascoltatore, ho avuto il coraggio di confessare appena un'esperienza comune, che mi ha caratterizzato.

Tuttavia mentre parla è ancora assalita dall'invadenza del suo disagio psicologico e non c'è spazio per allargare il discorso in tale direzione

