

# *Le quattro ‘c’ dei primi colloqui*

## **ABSTRACT**

### ***The four c's of opening interviews***

*With the help of case examples the writers suggest of dealing with initial interviews in a typical process of counselling with T.A. The first case example is accompanied by the theoretical explanation of the transfer from stage to stage. The second case example is illustrated in its development in training so that the true person can come out.*

---

Il momento del primo contatto tra il counselor e la persona che il centro gli affida è sempre denso di interrogativi, impressioni, emozioni e aspettative che i due protagonisti dell'incontro, ciascuno nel proprio ruolo, si trovano ad affrontare: chi mi troverò davanti? Che aiuto potrò dare/ricevere? ... e ancora: le sensazioni a pelle che l'altro mi suscita ... le emozioni del raccontarsi e dell'ascoltare ... le paure che emergono ... E' a partire da questi primi elementi di contatto che, nel nostro centro, nasce e si sviluppa il percorso di accompagnamento alla persona..

Tutto ciò che viene riportato rispetto alla lettura, alla formulazione dell'ipotesi diagnostica e del contratto è frutto dell'osservazione e dei dati raccolti dal counselor successivamente verificati ed elaborati in sede supervisiva.

## ***LA STORIA DI GIOVANNA***

### **IL PRIMO CONTATTO**

In questa fase che possiamo considerare "preliminare" il counselor utilizza la propria percezione immediata della persona per fissare quanto serve a conoscere "quale persona con quale problema" andrà ad incontrare.

In questo primo passaggio della fase iniziale la sua attenzione è focalizzata a vedere *l'altro* secondo due parametri principali:

- *Attenzione alla dimensione espressiva della persona:* com'è vestita, come si atteggia, la postura, i gesti, le parole, il tono di voce, lo sguardo ...
- *Attenzione alla dimensione emotiva* che, attraverso quanto sopra, si esprime nel colloquio che sta iniziando: la tonalità affettiva di ciò che l'altro racconta racchiude ulteriori elementi di comprensione.

Come se il cliente nel suo "disegnarsi" attraverso la presenza fisica all'interno del setting, cominci anche a "colorarsi" utilizzando le proprie emozioni, rendendosi più vivo e definito agli occhi del counselor che osserva e ascolta.

Sempre in questa fase preliminare il counselor presta attenzione alla "*prima frase*" pronunciata dal cliente: lì sono facilmente contenuti i nodi problematici sui quali occorre fare chiarezza.

*Giovanna entra nella stanza: mi fa un sorriso abbagliante, la dentatura bianchissima e perfetta fa un bel contrasto con gli occhi scuri, vivi, brillanti. Viene dall'Ecuador ma è in Italia da quattro anni.*

*E' carina, curata, mi stringe calorosamente tutt'e due le mani e dice "sono felice di essere qui".*

*La invito a sedersi, mentre, un po' perplessa mi domando cosa può aver spinto una creatura così solare in un luogo dove, solitamente, la gente porta il proprio fardello di sofferenza. E' felice di essere qui? Eppure le informazioni avute al momento dell'assegnazione parlavano di una brutta storia ...*

*Giovanna si siede e di colpo tutto cambia: luce e colore si spengono sul suo viso, le mani, prima protese verso di me in un gesto di apertura, si stringono in giro al suo corpo minuto, rannicchiato sulla poltrona. Esordisce dicendo "questo fatto ha cambiato tutta la mia vita" e comincia a parlare della violenza subita nel suo paese 17 anni fa da due uomini. Racconta il calvario successivo al fatto e le attuali difficoltà con la figlia di dieci anni. Afferma "voglio fare qualcosa perché ho questa bambina".*

Osservando questa scena il counselor è invitato, nell'attenzione puntuale all'altro; a dare un significato a ciò che percepisce, vede e sente senza interpretare e senza limitarsi a registrare delle impressioni.

Cosa mi dicono questi elementi di attenzione rispetto a Giovanna e al suo problema? Qual è il messaggio che mi arriva? In che modo posso utilizzare tutto questo?

Il cambiamento, sia in senso fisico che emotivo di Giovanna avvenuto nello spazio di due minuti al massimo, mi mostra una bambina fragile e disperata (la postura rannicchiata, lo sguardo angosciato e abbassato, il tono di voce rotto e sommesso) dietro ad un paravento ben curato di sorrisi, vestiti dai colori vivaci e ben assortiti e socievolezza (è semplice ma elegante, mi guarda apertamente e amichevolmente).

Questo paravento la rende difficilmente afferrabile e contemporaneamente piacevole e simpatica.

La prima frase, “questo fatto ha cambiato tutta la mia vita”, esprime la disperazione di Giovanna per ciò che le è capitato e l’inevitabilità del dolore e delle conseguenze che ne sono derivati, come se la possibilità per lei di essere serena oggi fosse per sempre preclusa dagli avvenimenti di allora.

Occorrerà prima di ogni altra cosa rassicurarla perché non ceda alla tentazione di fuggire e si conceda un’opportunità di prendersi cura della bambina ferita che è in lei e potersi quindi occupare efficacemente della figlia.

## LA CHIARIFICAZIONE DEL PROBLEMA

E’ con questa attenzione che mi accingo a passare dai preliminari, che costituiscono il primo tratto del nostro percorso, al secondo passaggio che chiamiamo “*chiarificazione del problema*” e che consiste in una serie di interventi per permettere all’altro di chiarirsi, di uscire dallo stato di confusione che l’ha condotto al centro e dare un significato all’incontro con il counselor : il luogo e il tempo del colloquio settimanale come opportunità per “ri-trovarsi” in un clima di ascolto e non-giudizio e mettere a fuoco gli elementi costitutivi del problema che lamenta.

In questa fase il lavoro riguarda:

- La raccolta dei dati anagrafici
- La raccolta di elementi delle otto aree della vita
- La percezione della motivazione presente o meno nel cliente

Si tratta, in pratica, di ordinare i dati che la persona sta portando indagando e facendo le opportune domande: di solito la persona non ha chiarezza rispetto al problema che porta, ma ce lo racconta per come lo vive e lo sente e se il counselor resta ancorato ai contenuti del racconto rischia di perdersi insieme al cliente.

Nel caso di Giovanna quest'aspetto ha costituito un rischio reale in quanto le vicende e la modalità stile telenovela del racconto mi hanno avvinto e coinvolto moltissimo: l'impressione era quella di assistere in diretta a quanto Giovanna stava descrivendo, compresi i tentativi di suicidio da lei compiuti che mi hanno creato non poca ansietà.

Apprendere, nella raccolta dei dati anagrafici e mettendo ordine nella cronologia, che i tentativi di suicidio erano datati tredici anni prima, mi è stato utile per ridimensionare la mia ansia al riguardo e porre domande per valutare più serenamente lo stato depressivo di Giovanna e fornirle indicazioni su dove rivolgersi per questo.

Le domande sull'area familiare, affettiva, lavorativa ed economica mi hanno fornito altre indicazioni importanti per la chiarificazione del problema.

*Giovanna ha una figlia di 10 anni che da qualche tempo ha comportamenti di ribellione nei suoi confronti, ai quali Giovanna reagisce con violenza verbale e fisica. Giovanna racconta che, un anno dopo la violenza subita, ha voluto questa figlia, come antidoto al suicidio, da un uomo che lei ha sposato senza amore in Ecuador, e ripercorre con dolore la sua vita di insegnante con una brillante carriera davanti a sé che lei interrompe dopo la violenza per l'impossibilità di accettare "di essere diventata sporca". Nel suo lavoro come colf qui in Italia è apprezzata dai suoi datori di lavoro per la precisione, la puntualità, e l'onestà con cui svolge le incombenze affidatele. Mi racconta come riesce a far quadrare i conti risparmiando del denaro, che puntualmente invia alla sua famiglia in Ecuador. Ha una relazione con un uomo italiano che le vuole bene ma di cui lei non è innamorata, e che l'ha accompagnata qui la prima volta.*

Questi dati mi dicono che esiste un problema nell'area affettiva/familiare e che è in questo campo che ho da raccogliere infor-

mazioni più precise. Inoltre posso ipotizzare che la richiesta di Giovanna al centro: “voglio fare qualcosa perché ho una bambina” nasca da una consapevolezza, sia pur in embrione, che le reazioni nei confronti della figlia non siano adeguate e che questo costituisca un possibile elemento motivazionale per Giovanna.

## IL CONTENIMENTO

Si apre qui la seconda fase di questo primo tratto di strada che consiste nel mantenere il contatto attraverso *“il contenimento”* ovvero l’atteggiamento che supporta il counselor rispetto alla manifestazione della dimensione emotiva del cliente in questi primi colloqui e che consiste nel darsi il permesso di accettare l’emozionalità che l’altro esprime con il suo modo di essere e di raccontarsi.

Tale atteggiamento si esprime attraverso gli elementi portanti dell’alleanza terapeutica, la costruzione della quale ha lo scopo di stimolare il cliente a decidere di prendersi cura di sé nella consapevolezza che è possibile chiarire la confusione e contenere la difficoltà che lo sta bloccando.

Tali elementi sono:

- *L’empatia*: entro in contatto con ciò che l’altro mi porta per come lui lo sta vivendo, lo accolgo facendo in modo che l’altro si senta accolto.
- *Il prendersi cura*: sono qui con te e per te qualunque sia il tuo problema.
- *La competenza tecnica* nel porre le domande: chiedo per chiarire il problema e non per avere genericamente delle informazioni.
- *Il non giudizio*: lascio da parte i miei schemi di riferimento.

Accogliere Giovanna nella sua disperazione e nella sua impotenza mi ha permesso di prendere queste emozioni per come lei le stava vivendo, mantenendo la distanza necessaria per non farmi travolgere, rassicurandola sul fatto di poter restare con lei nell’ascolto della sua sofferenza, per permetterle di avvicinarsi ad una più precisa comprensione di sé nel racconto, più volte ripetuto, della violenza subita.

## IL CONTRATTO

Con la terza fase entriamo nella pianificazione dell'intervento e del piano di trattamento con la stipulazione del “*contratto*” attraverso questi passaggi:

- *L'ipotesi del problema*: qual è il modo in cui la persona va ad invischiarci nel problema che lamenta?
- *L'autocentratura della persona rispetto al problema*: quale consapevolezza ne ha?
- *La chiarificazione della richiesta*: in che modo il cliente può riformulare la propria richiesta rispetto a questo?
- *Verifica della motivazione*: conferma o modifica della percezione iniziale

*Giovanna afferma “Rosa ( la figlia) è la mia punizione”. Racconta vari episodi della sua vita: lo stupro avvenuto mentre tornava a casa a notte fonda dopo aver assistito un fratello malato, avendo rifiutato la possibilità di restare a dormire, perché non aveva con sé i libri per ripassare un esame importante da sostenere il giorno dopo, i rapporti con il padre-padrone da lei colpito con una bottiglia per difendere la madre, i compagni di università che approfittano della sua diligenza nello studio per farsi aiutare senza mai ricambiare, parla della sua ambizione ad essere la prima in tutto come di una colpa di superbia ...*

L'ipotesi che ricavo è che Giovanna si senta incoscientemente colpevole per quanto le è accaduto e non riesce a perdonarsi (infatti si sente sporca e indegna): questo fa sì che lei vada a ricercare situazioni per lei punitive di sfruttamento e violenza anche psicologica.

L'atteggiamento di “vittima designata” che Giovanna mette in campo ha la funzione utilitaristica, di “mettere a posto le cose”: se pago il conto non verrò perseguita, e possiede anche una valenza difensiva dell'io di Giovanna: se soffro ora non ho colpa per il male che ho fatto allora.

E' chiaro che non è consapevole di questo e ciò costituirà il vero lavoro da fare: aiutarla a perdonarsi e a cercare situazioni costruttive anziché punitive per lei.

Nel frattempo possiamo lavorare sulla richiesta che lei fa al centro riguardo alla figlia, aiutandola gradualmente a comprendere che il comportamento negativo di Rosa non è una punizione ma l'espressione di un disagio a cui Giovanna può imparare a rispondere in modo adeguato.

Chiarita la richiesta in questo senso, il contratto iniziale riguarda la cura di sé di Giovanna rispetto allo stato depressivo presso un centro apposito e la gestione del suo rapporto con la figlia presso il nostro centro: Giovanna mette a disposizione la propria disponibilità per i colloqui settimanali e per le informazioni su quanto avviene nella relazione con la figlia.

Il disagio che Giovanna prova dopo le scenate con la figlia costituisce un buon elemento di motivazione al lavoro e rappresenta una conferma della prima percezione da me registrata.

Tabella Riassuntiva				
	1^ Fase	2^ Fase	3^ Fase	
	Il Primo Contatto	La Chiarificazione del problema	Il Contenimento	Il Contratto
Cosa Faccio	Attenzione alla dimensione espressiva ed emotiva della persona	Raccolta dei dati anagrafici, raccolta di elementi appartenenti alle otto aree della vita, una percezione della presenza o meno nel cliente dell'elemento motivazionale	Mantengo l'attenzione alla dimensione emotiva dell'altro dandomi il permesso di accettarla come viene espressa	Stabilisco insieme all'altro il percorso che faremo
Obiettivo	Avere una "fotografia" della persona	Raccogliere elementi utili per delucidare il problema	Costruzione dell'alleanza terapeutica	Dare concretezza alla possibilità di uscire dalla confusione che l'altro decide di darsi

## **LA STORIA DI MICHELA**

Incontro Michela per la prima volta: non l'ho mai vista e non so quale sarà il nostro percorso insieme, ma so che si sta affidando a me e ha bisogno di sapere che io sono lì con lei e per lei, nella sua difficoltà.

*Arriva e mi chiede dove può sedersi, è piuttosto imbarazzata e nasconde il disagio con un sorriso forzato. La vedo accomodarsi sulla seggiola con difficoltà, quasi non toccando per terra, indubbiamente le sue dimensioni fisiche non l'aiutano, e affiora in me l'immagine di una persona in cima alle "montagne russe" che sta aspettando di cadere da un minuto all'altro, è impaurita ma cerca di non darlo a vedere. L'espressione del suo viso è aperta, ma i suoi occhi sono rassegnati.*

Avverto un'incongruenza tra il suo viso aperto e comunicativo e la tensione che vedo in tutto il suo corpo; vorrei invitarla a rilassarsi ma intuisco che è molto spaventata e ha bisogno di tempo per potersi fidare, sembra dire "E adesso...?", "Cosa devo fare?", "Potrete aiutarmi?", "Tanto non c'è niente da fare".

Ho l'impressione che si senta stretta nell'angolo, che non veda uscite possibili e cerco il modo per creare un contatto che non la faccia sentire in trappola.

*Inizia dicendo "Ho mandato qui un po' di persone che si sono trovate bene. Adesso ne ho bisogno io e sono venuta. Finora ho rinviato di venire qui perché i miei problemi in confronto a loro sono minimi. Eh,... dunque... se mi fa qualche domanda... Spero di riuscire a dire... faccio fatica a parlare di me stessa".*

Michela sente i suoi problemi come "minimi" a tal punto che fa fatica a parlare di sé perché non si ritiene così importante (dice: "la mia autostima è molto vicino allo zero").

La mia percezione è che abbia molto paura a parlare di sé ed entrare dentro alla sua sofferenza, considerare "minimi" i suoi problemi forse le serve ad affossarli.

*Ho capito che ho bisogno di farmi aiutare perché normalmente sono io che aiuto gli altri, adesso ho bisogno di*

*qualcuno che aiuti me; quando io sto male come adesso, non c'è nessuno che si occupi di me. Ho bisogno di confidarmi con qualcuno e avere dei consigli su come affrontare queste mie ansie, ho sviluppato una capacità di agitarmi e stare in ansia, più cala la mia autostima più vado in ansia, la controllo con la razionalità.*

Non è ancora chiaro quale sia il problema da affrontare.  
In quale modo vorrebbe che gli altri si occupassero di lei? Da cosa le viene quest'ansia?

E' necessario che si senta a proprio agio e libera di raccontarsi nel modo che lei vuole, la raccolta dei dati rispetto alle otto aree della vita mi sono indispensabili per poter cominciare a delineare il problema in maniera più puntuale.

Partire da dati puramente anagrafici e informativi la rilassa un po'e la mette in condizione di parlare senza grossa fatica.

*Michela è sposata da 20 anni e ha 3 figli: 2 femmine e 1 maschio, le due figlie studiano, il più grande ha smesso di studiare e fa l'apprendista in un magazzino.*

*Contemporaneamente agli studi superiori ha intrapreso un percorso di apprendimento nel campo artistico, sua grande passione. E' una persona colta e, pur nell'estrema semplicità del suo racconto, denota una proprietà di linguaggio notevole.*

*Racconta delle varie vicissitudini della sua vita: un lavoro poi interrotto per seguire i bambini piccoli e gli anziani malati, apertura, quando i bambini iniziano la scuola elementare di un negozio con laboratorio annesso, la cui ubicazione non dà i risultati sperati. Intanto Michela comincia ad ingrassare..*

*In contemporanea un momento di crisi nella ditta del marito peggiora le condizioni di vita della famiglia.*

*Michela si ritrova a 40 anni a doversi reinventare la vita, portandosi dietro un grande senso di colpa per il fallimento del negozio.*

*Frequenta un corso professionale e, date le sue capacità, trova lavoro da dipendente come grafico pubblicitario, per garantirsi una sicurezza economica.*

*Continua nel frattempo a dedicarsi ai suoi lavori di creatività, mantenendo anche contatti lavorativi nel campo.*

*Il mio sogno, dice, sarebbe un po' di equilibrio nella mia vita, un po' di autostima (non tanto per me, ma a volte do addosso alla mia famiglia), spero che voi mi diate qualche strumento per permettere di capirmi un po' meglio e riuscire a equilibrarmi.*

*Sono molto negativa nei miei confronti.*

Dal racconto emerge quello che era già presente nella prima frase, Michela racconta la sua vita, senza mai entrare in contatto dentro di sé, unico accenno emotivo è quel senso di colpa dopo la chiusura del negozio, il tono della voce è narratorio e privo di emozionalità.

Il suo viso, sembra però rinchiudere una richiesta di aiuto: “*Se qualcuno mi liberasse di questo involucro...*”.

L’equilibrio per lei è un sogno; il caos, come lei stessa definisce la sua vita, le dà malessere ma le permette di non mettere in discussione le sue certezze.

Nella sua vita affettiva e relazionale non appare nulla e io avverto dentro di me che in quest’ambito si manifesta la sua sofferenza.

La immagino muovere il suo pennello con mano leggera sulla tela, con abilità ma senza essere protagonista, la mente lontana dal quadro e dalla sua vita, persa in un sogno... solo un sogno...

Soltanto se si sentirà capita, ascoltata e accolta, senza giudizi, senza forzature che la manderebbero in ansia, potrò entrare nel suo mondo e lavorare con lei sul significato di quello che sta vivendo.

La paura che ho colto, il suo bisogno che qualcuno si occupi di lei, di essere aiutata e di potersi confidare, mi permette di fare una prima ipotesi del problema: una grande solitudine e un senso di fallimento.

*Mi rendo conto che non voglio rinunciare a niente e vado in conflitto per mancanza di tempo, mi preoccupo di tutti, le giornate sono faticose.*

*Con gli altri sono positivissima, con me no; vorrei poter chiudere le porte mentali, faccio fatica a sopravvivere mentalmente. Linea conduttrice delle mie azioni è sopravvivere, mantenere l’equilibrio, sono vicina al baratro della depressione. Potrebbe essere consolatorio pensare positivo, mi sforzo di farlo. Ho paura di non rimanere a galla.*

*Sono venuta qua per imparare a vivere un pò meglio e convivere con me stessa.*

*Ci combatto, cerco di darmi il più possibile strumenti per andare avanti, il lavoro principalmente mi dà forza e dignità, mi fa sentire un essere umano, forse perché è l'unica cosa in cui mi stimo, mi sento utile e mi sento di valere qualcosa.*

*Abbastanza fallita fuori dal lavoro, faccio fatica a confrontarmi con i miei fallimenti (con le lacrime agli occhi).*

*Voglio mantenermi lucida, sento una forte paura sotto, meglio che imploda piuttosto che esplodere, ho avute esplosioni e non mi sono piaciute niente, preferisco pagare io, ho tanta rabbia, specialmente contro mio marito e la mia famiglia; prima la mia era una lotta attiva, ora mi manca l'energia è subentrata la rassegnazione.*

*Sono sempre io che mi faccio carico, ma so che questa cosa è diretta da me perché ho paura di non essere capita, ho paura che il dolore che ho dentro prenda il sopravvento.*

Le considerazioni fatte in precedenza stanno prendendo corpo, finalmente Michela ha cominciato ad esprimere a qualcuno le sue paure.

*Ultima persona che mi ha ascoltato è stata mia mamma (perduta tragicamente), dopo poteva essere mio marito ma da molti anni non riusciamo a comunicare, non so se mi capisce, vuol sempre dimostrare di aver ragione..., mi sono convinta di essere una persona sbagliata.*

*Mi sto facendo un sacco di male, ma ho tanta paura, sono stata educata nella paura, i miei genitori hanno sempre usato questo ricatto."*

*Erano preoccupati di farmi rimanere una brava ragazza, ero molto sola, invece che con gli amici dovevo stare in giardino. Dall'adolescenza ho cercato di sognare tanto e dipingere, espressione del mio essere, mi ha salvato in molte circostanze. Ho anche cercato di fare un cammino di spiritualità.*

*Pensare che... il mio vivere sarebbe più leggero e più gioioso!*

Esce fuori la sua passività, nell'isolamento la pittura, i sogni... erano la sua ancora di salvezza ed ancor oggi preferisce ignorare la sua solitudine per non affrontare la sofferenza.

*Due cose mi frenano: paura dell'incertezza e sopravvivere all'incertezza.*

Ha finalmente avuto la forza di tirar fuori la sua fatica e la sua paura, non è necessario autocentrarla, ha una buona comprensione di sé. Il suo passato e la dimensione della paura introiettata la portano a dire:

*Penso che non c'è nulla da fare , le persone non cambiano e le cose possono solo cambiare in peggio, ci ho provato tanto a cambiare ma non ci sono riuscita.*

Penso che il contratto possibile in questo momento sia mettere ordine nel suo caos, facendola esplicitare i suoi bisogni e contenendo la dimensione intellettuale che la aiuta a trovare una via di fuga e centrandola sull'obiettivo del colloquio "su cosa vuoi lavorare oggi in quello che è accaduto ieri?"

Entrare nel suo mondo, sarà fare con lei quello che mette in pratica quando dipinge, rileggere insieme gli avvenimenti con un'altra modalità che ci permetta di muoverci ogni volta su prospettive diverse: "Cosa guarda nel suo lavoro?", "Cosa pensa osservandolo", "Mentre lavora cosa fa?" Parleremo del contenuto (colori, pennelli...) e poi cominceremo ad osservarli, per poter entrare dentro il quadro della sua vita e fare chiarezza in modo da dipingere la prossima tela.

Quando sarà pronta, potremo così vedere l'elemento decisionale che la portava a rimanere nel giardino da sola (il divieto che ha ricevuto) dove la pittura diventa fuga e non sviluppo.

Abbiamo presentato la storia di Michela nel suo svolgersi rispetto a quanto avvenuto nel setting, per ribadire che, se togliamo la teoria, rimane la persona che ci conferma quanto teoricamente espresso: non dovrà mai succedere il contrario, adattare la persona per far sì che corrisponda a quello che noi vogliamo; la persona è al di sopra di tutto e il valore della relazione in sé è al di là e oltre la teoria. La teoria è solo uno strumento che aiuta a mettere ordine nel caos

della vita, ma è l'incontro autentico con l'altro come Persona che permette di ritrovare il significato dell'esistenza.

Il counselor fa una piccola parte di cammino insieme a chi gli si affida, dona qualcosa di sè, ha delle competenze specifiche, ma anche l'altro che gli sta davanti, gli dona qualcosa della sua vita. Solo nello scambio reciproco del dono può avvenire il risveglio delle potenzialità, l'energia può essere riattivata e il cambiamento diventa possibile.

Ogni volta che si trova davanti ad un altro ancora sconosciuto, il counselor dovrebbe provare lo stesso stupore di un bambino che va alla scoperta del mondo, con curiosità, gioia e desiderio di essere parte di quel mondo.

Solo se è consapevole che il suo esserci completamente promuoverà l'altro e che la competenza tecnica sarà utile solo se al servizio della relazione, il counselor potrà aiutare l'altro a compiere la meraviglia del suo "ri-trovarsi".

Francesca Conforti – Angela Paglia