

Harley Davidson: sulla strada...e poi?

Primo colloquio con persone 'senza fissa dimora'

ABSTRACT

Harley Davidson: on the road ... and then?

The article is about the writer's experience of initial interview with a homeless person in a reception centre. Flexibility and creativity are the basic qualities in a relationship which is particularly hard in a situation of loneliness, distrust and often physical decline.

Sergio ha 53 anni, si presenta per la prima volta al Centro d'Ascolto con la chitarra a tracolla e molto bagaglio al seguito: uno zaino enorme e una grossa borsa sportiva. L'aspetto è quello di un cantante rock degli anni '70 appena sceso dalla sua motocicletta "Harley Davidson": camicia a quadri, gilet di pelle, jeans "vissuti", stivali con il tacco alto, capelli lunghi biondi, vari tatuaggi.

Ad una prima occhiata sembra curato nell'aspetto, è abbronzato ma in realtà non è pulito, emana un forte e sgradevole odore.

Dall'alito, anche se pare abbastanza sobrio e lucido, si capisce che ha bevuto.

Ha una stretta di mano vigorosa e calda.

Non fa nessuna difficoltà alla richiesta di mostrarmi un documento d'identità e dopo le presentazioni comincia a parlare di sé.

La sua richiesta è apparentemente quella di avere delle risposte rispetto a bisogni alimentari e alloggiativi. Ha girato molto anche all'estero ma ora è molto stanco e vorrebbe fermarsi per un po' di tempo a Genova.

Quando gli si chiede notizie sulla sua famiglia dice di avere vergogna per essersene andato, ha un grande rimorso verso i suoi due figli e la moglie ma non riesce più a tornare indietro.

Esprime un misto di tristezza, disperazione e vergogna.

Si racconta come una persona delusa, abbandonata e tradita, ma in fondo buona e disponibile con chi gli porta rispetto e che ama stare in compagnia.

La sua sfortuna è quella di incontrare persone sleali, che non rispettano le regole, anche quelle della strada, che si approfittano di lui perché è "sempre pronto ad aiutare gli altri" e cerca di "andare d'accordo con tutti".

Operare in un centro d'ascolto per persone 'senza fissa dimora' significa entrare in contatto essenzialmente con chi dorme sui marciapiedi o in qualche angolo di strada più o meno tranquillo, qualcuno che chiede l'elemosina utilizzando la strada come uno spazio privato per dormire, preparare e consumare pasti.

Alcuni di loro, per continuare la propria vita sociale, per trovare delle risorse minime di sopravvivenza, per cercare forse di rimanere agganciato ad un minimo d'identità, si rivolgono ad Enti, Associazioni, Servizi Pubblici, etc.

In questo contesto e "bailamme sociale" è evidente che parlare di persone 'senza fissa dimora' si tratta di considerare certamente il classico e magari anche simpatico "barbone" ma ci si può trovare di fronte un impiegato di banca, un operaio, e in questi tempi un pensionato che ha una situazione di difficoltà: tutti scivolano verso la rottura profonda con il contesto sociale che li circonda e soprattutto con la famiglia, sul piano dei rapporti affettivi.

A ciò si aggiunga l'etilismo, la tossicodipendenza, il carcere, la malattia mentale, l'assenza d'affetti e riferimenti significativi in situazioni di traumi o lutti improvvisi ed infine una società che fa molta fatica a metter in campo strumenti per comprendere, contenere e metabolizzare questo disagio ed ecco che abbiamo un terreno fertile per coltivare solitudine e distacco.

Per molte delle persone con le quali si entra in contatto in un Centro d'ascolto, è fondamentalemente entrata in crisi l'organizzazione della vita condotta fino ad un certo momento: c'è chi ha vissuto con i genitori e alla loro morte sono iniziati problemi di mera sussistenza materiale e affettiva, chi per abuso di alcool ha lentamente disgregato la famiglia, chi ha perso il lavoro e ritrovarlo diventa fisicamente e psicologicamente difficile.

Si tratta, in definitiva, di una condizione di emergenza e difficoltà temporanea, che per alcuni può diventare definitiva, che mina e logora lo sviluppo sociale, innescando e amplificando itinerari terribili di destrutturazione di personalità.

Quale può essere il compito e l'obiettivo di un primo colloquio di counseling in servizi di pronta accoglienza, come ad esempio un Centro d'ascolto, dove si deve interagire con questo caleidoscopico mondo di persone?

La prima difficoltà sta nel fatto che le persone che approdano per la prima volta generalmente presentano forti resistenze alla relazione e poca disponibilità a parlare di sé: da anni hanno interrotto la comunicazione e la relazione con il mondo cosiddetto "normale", per cui la diffidenza e la paura sembrano a volte rappresentare una barriera insormontabile.

La seconda difficoltà è il contatto fisico ed emotivo con un disagio così profondo e drammatico, da cui nascono varie reazioni: viene stimolato pesantemente il bisogno degli operatori a risolvere le situazioni, a "salvare", oppure parte il rifiuto, lasciando le persone al proprio finale drammatico, e se stessi nella frustrazione e nei sensi di colpa.

Carl Rogers ha indicato l'accoglienza incondizionata, l'empatia, la spontaneità e la genuinità come strumenti fondamentali della relazione di aiuto dove, molto spesso, quello che viene chiesto agli operatori è l'ascolto e la considerazione del senso della loro dignità.

Interagire con le persone senza dimora, per la mia esperienza, significa non solo rispondere a dei bisogni immediati ma, soprattutto, *esserci*.

Certo il primo obiettivo è rispondere alla richiesta, ma quale counseling è possibile?

La conduzione del colloquio riveste un'importanza particolare ai fini di un'esperienza positiva per entrambi i protagonisti dell'incontro.

Quali sono le caratteristiche da tenere in attenzione, quale deve essere l'atteggiamento più proficuo da parte dell'operatore?

Innanzitutto è importante sottolineare che per Sergio il primo contatto coincide con il primo colloquio, quindi l'operatore ha il compito non solo di raccogliere informazioni per comprendere la richiesta d'aiuto ma anche, attraverso l'interazione, di instaurare una prima relazione positiva da cui dipende il futuro andamento della relazione stessa.

Poiché non è pensabile l'idea di costruire una alleanza terapeutica, al di là delle varie tecniche di conduzione, più o meno efficaci, che si possono mettere in campo, l'obiettivo primario con persone che, loro malgrado, hanno costruito nel tempo una barriera sempre più resistente tra sé e una realtà che percepiscono minacciosa, non è anamnestico o diagnostico ma un "filare la lana", ovvero quel lento e delicato sfilare dal ciuffo arruffato un filo che diventi, nella sua stesura, un gomitolo.

Sergio dice che quando c'è da rubare un cartone di vino tutti si rivolgono sempre a lui, poi però succede qualche casino e chi ci va di mezzo è sempre lui. Sottolinea più volte che non è mai in cerca di guai ma capita sempre che siano loro a trovarlo.

Da quello che racconta emerge un passato caratterizzato da problemi psichiatrici legati all'alcool. Parla di una permanenza di due anni in una struttura terapeutica dove ha seguito una terapia farmacologica per problemi di depressione.

Ha cominciato la vita di strada dopo essersi allontanato dalla comunità perché si sentiva oppresso dalle troppe regole e, definitivamente, dalla famiglia perché "non lo hanno mai capito".

Quando parla della moglie e dei figli gli si strozza la voce e comincia a piangere, dice di vergognarsi e che non vuole far sapere loro la vita che fa ma che comunque ogni tanto li chiama.

Si tiene la testa tra le mani poi si scusa, si asciuga gli occhi e si ricompono.

Sergio ha un aspetto da duro, esprime rabbia e delusione. Ha un atteggiamento moralistico e sentenzioso che esprime con una postura del corpo rigida, chiusa, arretrata.

Ha mani molto grosse, nodose e sempre in movimento, sembrano voler sostenere e avvalorare ciò che dice.

Sono sicuramente la parte del corpo più visibile.

Sono in continuo movimento, a volte per nascondere il viso e la bocca, ma soprattutto per caratterizzare e sottolineare ciò che sta sostenendo.

Il tono di voce è duro e aspro, tetro, quasi roco, a tratti diventa un lamento, poco comprensibile, dimesso e come rassegnato.

Il codice lessicale non è mai volgare, usa parole abbastanza appropriate. Il ritmo del dialogo è vertiginoso, accompagnato da un forte accento dialettale.

Il viso è caratterizzato da parecchi movimenti involontari, testa e occhi soprattutto. Lo sguardo è spesso rivolto da un lato e verso l'alto e quando guarda verso il suo interlocutore si nota un evidente strabismo.

Ha un'espressione seria e corruciata, non sorride praticamente mai durante il colloquio.

Il volto esprime una serie di tic molto evidenti dagli occhi alla testa, si passa spesso le mani tra i capelli, scrolla la testa e si copre il viso.

Colpisce la mobilità del volto e delle mani rispetto all'inerzia del resto del corpo, come se fossero elementi estranei.

Credo che dal racconto sia possibile iniziare a comprendere le difficoltà con le quali persone come Sergio fanno i conti quotidianamente. Imparare ad ascoltare, ad osservare non solo ciò che viene espresso verbalmente, non avere la pretesa di cambiamenti realizzabili solo nella nostra fantasia ed accettare che persone da anni perse nei meandri della solitudine e dell'abbandono, hanno innanzitutto un bisogno di stare in relazione, tutto questo ritengo si possa considerare "partire con il piede giusto".

Il primo colloquio è la soglia in cui l'esterno segnala quale è il bisogno.

Se siamo disponibili a lasciarci interpellare, a modificare le nostre possibilità di risposta, a viaggiare nel mondo dell'altro, tenendo sempre in attenzione che chi porta il bisogno ha sempre l'autorità e la competenza, forse diventa possibile che lo stesso bisogno entri e si esprima.

In questa dimensione ritengo che l'operatore debba tenere in attenzione tre aspetti importanti: la flessibilità, la creatività e il senso di repulsione derivante dall'entrare in contatto con aspetti sgradevoli e spiacevoli di persone che vivono quotidianamente, giorno e notte, "in strada".

Rollnick sosteneva nel "colloquio di motivazione" l'importanza di rispondere alla resistenza con la non resistenza, nel caso delle persone senza dimora le resistenze alla relazione sono talmente forti che diventa strategico non impattarle o per lo meno non alimentarle.

Rapportarsi in modo flessibile significa rotolarsi in qualche modo dentro alle difficoltà che le persone ci comunicano anche attraverso comportamenti ed atteggiamenti molto spesso distanti e in forte conflitto col nostro sistema di riferimento.

La flessibilità è strettamente legata alla creatività e cioè a quella capacità di leggere tra le righe, di cogliere aspetti magari non ritrovabili in nessun manuale ma non per questo meno importanti, in definitiva si tratta di dare spazio e potenza ad un ascolto più ampio ed ad una maggiore consapevolezza dei nostri processi cognitivi.

Il terzo aspetto è la disponibilità da parte dell'operatore ad entrare in contatto ravvicinato con forti emozioni come ad esempio la rabbia di non trovare risposte ad un bisogno primario come dormire o mangiare, la paura di sentire ferite profonde ed antiche, la vergogna della propria condizione fisica conseguente ad abuso di alcool, droga, sporcizia o quant'altro, la frustrazione o il "semplice" imbarazzo nel dover rispondere a domande troppo invadenti o troppo dirette.

Ritengo che qualsiasi operatore, anche il più preparato e il più “navigato” debba in qualche modo accettare di “sporcarsi le mani” e tenere in grande attenzione aspetti della relazione che possono creare forti risonanze e prendere in qualsiasi momento il sopravvento creando ulteriore distanza nella relazione d’aiuto.

Francesco Giovenco