

# *Il guadagno del cliente di counseling nel primo colloquio*

## ABSTRACT

### ***The advantage/gain for the counseling client in the first interview***

*In this article we define the meaning we give to the word "gain" and take into consideration the clearness of the contract and setting as first gain for the client. We wonder then what other gain the client can have in the first counseling interview and we see that a possible gain can be the willingness to change everything or part of his/her reference system.*

---

## PREMESSA

Innanzitutto alcuni concetti per delimitare il confine entro cui riflettiamo.

Il significato di 'guadagno' in psicologia:

'guadagno della malattia' ...vantaggio che può derivare al soggetto dalla sintomatologia nevrotica. Per la psicoanalisi se ne danno di due tipi: il *guadagno primario*, o *paranosico*, che consiste nella riduzione dell'angoscia dovuta alla parziale scarica, mediante il sintomo, dell'energia psichica repressa, e il *guadagno secondario*, o *epinosico*, che consiste nell'utilizzazione del sintomo al fine di manipolare le persone e le situazioni a proprio vantaggio. I benefici secondari vanno a soddisfare il più delle volte intensi desideri di passività e dipendenza. Generalmente coloro che stanno vicino al paziente sono ben coscienti dei guadagni secondari da questi ottenuti mediante i sintomi, ma restano inconsapevoli dei guadagni primari che si esprimono direttamente nella "fuga nella malattia" allo scopo di evitare conflitti più penosi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Galimberti U., *Dizionario di psicologia*, Ed. Garzanti, Torino, 1999, pag. 487

*Guadagno* in Berne:

“...Scegliendo come marito un autocrate, la signora Dodakiss trova il *guadagno primario esterno* nell’aiuto di lui in relazione alle sue fughe fobiche; ottiene il *guadagno primario interno* quando si rivolge a lui rinfacciandogli che è “Tutta colpa sua”... il *guadagno secondario* consiste nei vantaggi materiali della sua posizione: il suo ‘giusto’ risentimento le consente il controllo della vita sessuale e di altri aspetti del matrimonio... Si tratta del *guadagno sociale*. Esso corrisponde alla domanda: in quale modo la situazione provvede alla strutturazione del tempo individuale?... Il *guadagno biologico*, che deriva dalla pura stimolazione che le parti esercitano una sull’altra, e che le sottrae al loro isolamento, qualsiasi sia il modo e il contenuto della stimolazione.”<sup>2</sup>

*I ‘sei vantaggi’ di Berne*<sup>3</sup>

*Vantaggio psicologico interno* ... la stabilità degli insiemi di credenze di copione..

*Vantaggio psicologico esterno* ... evito le situazioni che metterebbero in crisi il mio sistema di riferimento ...

*Vantaggio sociale interno* ... i giochi offrono un contesto per una pseudo-socializzazione ... lunghi estenuanti scambi ...

*Vantaggio sociale esterno* ... un gioco ci fornisce un argomento di chiacchiere nella nostra cerchia sociale ...

*Vantaggio biologico*. Si riferisce alle carezze che il gioco permette d’avere ... soddisfo il mio bisogno di struttura ...

*Vantaggio esistenziale*. È la funzione del gioco nel confermare la posizione di vita.

## PRIMO COLLOQUIO

Per primo colloquio intendiamo il primo incontro di persona tra due persone (consulente – cliente) che hanno avuto contatti perlopiù telefonici, per concordare il loro primo incontro.

---

<sup>2</sup> Berne E., *Analisi Transazionale e Psicoterapia*, Ed. Astrolabio, Roma, 1971, pag. 89

<sup>3</sup> Berne E., *A che gioco giochiamo*, Bompiani, Milano, 1984, cap. 1.

L'incontro concordato avviene in un luogo e un tempo. Il cliente ha contattato il consulente perché si trova in una situazione di difficoltà di diversa tipologia e grado. Il consulente dà la disponibilità di luogo e tempo per incontrare il cliente e ascoltare la descrizione della difficoltà ed eventuali richieste.

*Cosa guadagna il cliente ad incontrare il consulente?*

*Il setting*

- *Luogo.* Il cliente, la persona che si trova in situazione di sofferenza guadagna uno spazio fisico ben localizzato: la stanza della consulenza. Entra in un locale dove può permettersi di dare spazio all'espressione della propria difficoltà. Questo è un primo riconoscimento per la persona. Il luogo della consulenza: l'ubicazione, l'arredamento, i colori, il clima, gli odori sono comunque stimoli per la persona che vi accede. Ogni stimolo è energia. La stanza del counseling può essere più o meno accogliente. Quando la consulenza avviene in un edificio pubblico, una scuola per esempio, la sua collocazione non è per nulla indifferente. Può agevolare o ostacolare il colloquio.
- *Tempo.* La persona che accede al counseling sa che ha un tempo definito per parlare con il consulente. Avere un tempo per sé è un altro riconoscimento importante: "Ho un tempo in cui posso dire le mie difficoltà che sto vivendo". Anche la definizione del tempo è un guadagno: non ho un tempo illimitato senza confini, così tanto che posso disperdermi. Ho un tempo che posso verificare. Lo spazio di tempo mio posso misurarlo.
- *Ascolto.* Nel luogo e nel tempo concordato la persona – cliente sta con la persona – consulente. Il cliente è in presenza di un tu *competente* a cui può descrivere la propria sofferenza. Il cliente può fare domande e ricevere risposte. Può essere interrogato e rispondere. "Qualcuno mi accoglie, mi saluta, mi guarda, mi ascolta mentre descrivo il mio problema". Essere guardati, interrogati, ascoltati è – comunque – fonte di stimoli e guadagni.

*Il sintomo: dallo stare con te 'per' il sintomo, allo stare con te 'anche' con il sintomo.*

Da un dialogo sul vantaggio psicologico del sintomo tra due counselor:

Giovanni: Se attraverso il sintomo il cliente manipola la situazione (vantaggio secondario); la persona che viene in consulenza trova spazio, tempo, una persona che l'ascolta e di sicuro imposta la relazione come è capace: cioè utilizza il sintomo – problema per il proprio gioco e per il proprio vantaggio.

Gabriella: Ma io ci sto ad *entrare* in relazione con il cliente? Entrare in relazione è entrare nel gioco? Con L., ad esempio, noi abbiamo cercato di non farci tirar dentro.

Gio: Anche per fare questo ci devi stare: un po' ti sporchi le mani.

Ga: Ci sto ad entrare nel gioco ma non a rinforzarlo. Ma nel primo colloquio cosa ci guadagna a venire lì?

Gio: Il consulente con il suo stare ad ascoltarmi dà *valore* al mio sintomo.

Ga: È questo che ci guadagna nel primo colloquio: il valore che viene riconosciuto al mio sintomo?

Gio: Il sintomo non me lo sono inventato.

Ga: Anche se fosse! Lì il valore è che viene riconosciuto il mio problema. Il mio sintomo ha un significato. Il guadagno è: i miei sintomi sono ascoltati, per lo meno sono accettati senza dire che sono o non sono veri.

Gio: Sì: l'altra persona è lì per me ed è lì perché ho questo problema. Se non l'avessi non sarebbe lì. Come se il fatto d'aver io un disagio, una sofferenza, un problema di diversa forma, diventa ed è il motivo per cui l'altro è lì per me. Se non avessi quel disagio non saremmo lì.

Ga: Se io non ho il sintomo tu non esisti?

Gio: Come consulente sì. Cosa verrebbe qui a fare altrimenti?  
S. mi ha fatto notare il paradosso tra l'esserci per il sintomo e volerlo risolvere per non esserci.

Ga: Chi non esiste più?

Gio: Il cliente. Se io cliente sono qui davanti a te consulente perché ho un problema, un disagio che mi dà il vantaggio primario di gestire l'angoscia e secondario di manipolare le persone con cui sono in relazione, se questo problema viene risolto, come gestisco poi la mia angoscia e le mie relazioni? Come esisto?

Ga: Ecco perché la resistenza al cambiamento.

Gio: È paradossale: qual è il guadagno? Il vero guadagno sarebbe il contrario o comunque diverso, dal guadagno fino ad ora reale del sintomo – problema.

Ga: Per cui il guadagno reale che gli permettiamo nel primo colloquio è che il cliente può esistere *anche* così ed esiste così.

Gio: Ti riconosco che esisti così. Accetto che qui ora esisti così.

Ga: Vediamo se tu puoi esistere anche in altro modo. Io ora sto con te anche nel sintomo e vediamo se possiamo stare anche in altro modo.

Nel primo colloquio per me c'è il valore "io con il mio sintomo sono accettato comunque, sapendo che quel sintomo mi è funzionale a qualcosa".

Gio: Nel linguaggio psicologico la parola *guadagno* ha una connotazione negativa – disfunzionale. Stando con il cliente in un primo momento è come se gli riconoscessimo valore attraverso il sintomo. Ai suoi occhi la relazione può avere questo significato "lo qui esisto perché ho un problema".

Ga: Nel primo colloquio sì: ti accolgo come sei. C'è l'accettazione dell'accoglienza che avere un problema va bene. Io lo faccio per poter poi fare un contratto. L'accettazione non significa: "va bene così e lavoreremo per mantenere la situazione".

La differenza la fa la consapevolezza. In P. ad esempio c'è la consapevolezza che l'aggressività la danneggia. La consapevolezza comporta la responsabilità "ho anch'io un potere sul sintomo. Quando riconosco che l'aggressività mi danneggia posso chiedermi cosa posso fare di diverso".

Altri, L. ad esempio, non hanno ancora la consapevolezza. Per lei la responsabilità del suo problema è di altri “io non ho potere sul mio sintomo – il potere sul mio sintomo è di altri”. E usa il sintomo come potere.

Gio: La procedura allora è:

- il problema - sintomo esiste
- ha una propria funzione
- sono consapevole di cosa ne faccio?
- riconosco che esisto anche così
- e che così ho un potere su di me e nel sistema relazionale.

P. da L. si differenziano: P. riconosce che ha un potere sul problema che vive perché riconosce l'uso che ne fa; L. no.

Che distinzione fai tra potere e valore?

Ga: Per potere intendo l'uso che L. fa del suo problema per gestire le relazioni (ad es. come usa il tempo nostro e degli altri?). Per valore intendo il riconoscere che ho il diritto di esserci, di stare *qui – ora – con* anche con quel sintomo, anche con quel problema.

Gio: Siccome L. non prende da noi il riconoscimento di valere anche con il suo sintomo, continua ad usarlo come potere. P. ha visto la funzione genitoriale che tu hai fatto di riconoscerle valore anche con il sintomo, l'ha sentita (*introiettata*) e l'ha riconosciuta a sé. Ha riconosciuto a se stessa il valore di esistere anche con il sintomo: se riconosco che valgo anche così, posso anche assumermene la responsabilità. Questo è il guadagno positivo che il cliente ha: la disponibilità di un altro essere umano – a stare – con me – qui – ora – per.

Ga: Quello che avevamo detto: il consulente sta con me, con le mie incognite e con quello che mi fa sentire.

Gio: In una prima conclusione: il guadagno può essere il riconoscimento del vantaggio primario e secondario del sintomo.

Ga: La differenza la fa il consulente consapevole che questo sta accadendo.

Gio: Berne ha fatto un lavoro di specificazione del vantaggio psicologico che il gioco dà. L'ultimo elencato, il vantaggio esistenziale

(confermare le posizioni di vita +--/+ // --), secondo me, è quello che ci interessa nel primo colloquio di counseling.

Ad esempio: in quel momento in cui R. è in ansia e parla parla, all'interno della dis-funzionalità dell'agitazione non è considerata possibile una posizione + +.

Ga: Se R. nel primo colloquio è in ansia, io vedo la sua ansia. Il suo guadagno, il vantaggio esistenziale, è che confermo il suo "io non valgo e tu dottore sei bravo"?

Gio: La posizione - + prelude, a fine gioco, a + -, cioè "tu non hai fatto niente per aiutarmi".

Ga: Nelle mie parole - + lo traduco "lo sono una m..... e tu terapeuta sei un padreterno".

Gio: Riconoscere senso al sintomo e che tu hai valore anche così (un primo guadagno per il cliente) conferma la posizione - +.

Ga: M. mi diceva: "Lei è brava, mi dice direttamente, lei sì è diretta..." e io, a un certo punto, ho detto: "Lei sta ascoltando. È qui, ascolta, non sta scappando". Quindi io cosa ho fatto? Le ho confermato...

Gio: Non le hai negato la sua posizione Non Ok.

Ga: Perché vuole essere così.

Gio: L'hai presa. Nel prenderla le hai riconosciuto che ha un potere: il potere di ascolto.

Ga: Non c'è stato il rinforzo del vantaggio della sua posizione esistenziale: in tutto il tempo lei ha continuato a tenermi su +. Io in quel momento le ho riconosciuto che nel suo prendere consapevolezza del mio dire diretto ciò significava che mi stava ascoltando.

Gio: In quel pezzo, su quella cosa, la posizione è stata + +.

Ga: Non c'è stato il rinforzo del vantaggio esistenziale abituale: c'è stato il riconoscimento della vita qui, ora.

Quello che mi ha mosso in quel momento è stato vedere la differenza tra i suoi occhi e la sua bocca.

Gio: Nella distinzione tra occhi e bocca hai riconosciuto la sua esistenza davanti a te non solo per il sintomo.

...Nel primo colloquio il consulente può lavorare sulla posizione esistenziale: il cliente arriva, ad esempio, in posizione - +.

Ga:...e si sente dire anche qualcosa d'altro + +.

Gio: Arriva, nel primo colloquio, e anche esce in posizione - +.

Ga:..ed esce anche con qualcosa che non è allineato con la sua posizione. Se torna dopo il primo colloquio e vuol continuare, secondo me, è perché oltre alla conferma della sua posizione è passato quel qualcos'altro. È rassicurato che può mantenere la sua posizione..

Gio:.. nessuno ha messo mano direttamente alla sua posizione e agli altri vantaggi.

Ga: Nel mio linguaggio: le difese non si toccano, te le sei costruite, non si toccano.

Gio: La sua posizione è stata riconosciuta, non è stata stravolta. C'è stato un ascolto. L'ascolto è avvenuto nella relazione e questo è + +.

Ga: Inconsapevole.

Gio: Non ancora esplicitato. Il guadagno è lì: esce col vantaggio che la sua posizione rimane intatta e con un pezzo + +, e ha potuto starci.

Ga: Questo ha anche a che fare con la parola *fiducia*.

Gio: Quando tu usi fiducia, parli di una fiducia totale del tipo "mi metto nudo nelle tue mani".

Ga: E la rinuncia all'illusione dell'onnipotenza.

Gio: La relazione eccede la comprensione che noi stessi riusciamo a dare.

Ga: Nella relazione del primo colloquio, come nel resto, c'è vita. In quel momento c'è il riconoscimento della vita. È un riconoscimento implicito, originario. Dal momento che tu cliente arrivi al primo colloquio e arrivo io c'è una relazione e questa relazione è già riconoscimento di vita.

Gio: Il guadagno del cliente non sta solo nella chiarezza del setting, nella procedura, nella consapevolezza del transfert.

Ga: Questi sono indispensabili.

Gio: Fanno parte degli strumenti di lavoro. C'è una cosa indispensabile prima: che ci riconosciamo come viventi.

Ga: Io mi riconosco vivente e ti riconosco vivente.

Gio: Se non riconosciamo che gli strumenti li utilizziamo all'interno del riconoscimento vitale ...

Ga: ...se uso solo gli strumenti posso fare benissimo l'esecutore in quello spazio: come in una situazione di asetticità, di troppa distanza.

Gio: Nell'attimo degli occhi di R. in cui ha cessato di parlare è passata una valanga di vita in lei, in me, in te. Operare ha significato cogliere il segnale all'interno dell'attimo vitale, distinguere io ciò che è mio, tu ciò che è tuo, e *starci*.

Ga: Mi riconosco persona.

Il germe vitale, l'esperienza della vita, contiene la possibilità della consapevolezza e della comprensione.

*Cosa guadagna il cliente?*

*Chiarezza e definizione di setting*

Metodo e professionalità del consulente

Accoglienza

Ascolto

Riconoscimento del valore di sé anche con il sintomo / problema

Poter stare qui ora con il consulente per un obiettivo scelto anche con i limiti, le posizioni, i giochi.

Giovanni Terzi – Gabriella Quocchini

## **BIBLIOGRAFIA**

Berne E., *Analisi Transazionale e Psicoterapia*, Ed. Astrolabio, Roma, 1971

Berne E., *A che gioco giochiamo*, Bompiani, Milano, 1984

Galimberti U., *Dizionario di psicologia*, Ed. Garzanti, Torino, 1999