

I confini tra storia e presente nella relazione con gli abituali di un servizio

*Luca Rusi*¹

Ogni relazione umana nasce e si sviluppa in un complesso e mutevole equilibrio tra passato presente e futuro: l'esperienza passata e la capacità di immaginare il possibile costituiscono, per ciascuna persona, due delle condizioni fondamentali che determinano modalità, caratteristiche e qualità del suo entrare e del suo stare in relazione con gli altri e, contemporaneamente, del suo esperire ed esperirsi in tali rapporti.

Se è vero che il tema dell'esistenza dei limiti e delle interazioni tra le diverse dimensioni temporali (sia individuali che intersoggettive), e del significato di tali confini, è sempre presente anche nell'ambito della relazione d'aiuto, esso emerge con maggiore forza e problematicità quando entra in gioco l'abitudine.

Quest'ultima, infatti, portando con sé un complesso di implicazioni cognitive, affettive e comportamentali spesso ambivalenti e contraddittorie (al termine "abituale" è facile associare sia significati quali ripetitività, assuefazione e staticità, sia altri di valenza diversa, come sicurezza, conoscenza, controllo...), può mettere in particolare risalto i confini e gli sconfinamenti tra il tempo narrato e il "qui ed ora", tra storia personale e storia della relazione, tra il tempo della lontananza e quello della condivisione.

È chiaro che, partendo da queste considerazioni, il legame con gli abituali di un servizio (ma anche l'abitudine a svolgere un servizio...) può costituire un terreno privilegiato di indagine per chi desidera confrontarsi con l'aspetto dei limiti - e delle contaminazioni - tra le diverse dimensioni temporali, considerati nel contesto di quei rapporti interpersonali in cui ci si assume il compito di aiutare l'altro in difficoltà.

Il tema sul quale ha lavorato questo gruppo può apparire tanto arduo da risultare stravagante: se la questione dei limiti tra passato, presente e futuro ha già abbondantemente impegnato filosofi, teologi, fisici e psicologi lasciando tuttora aperti importanti interrogativi, dove potrà mai condurre il tentativo di stabilire dei confini tra passato e presente nella relazione con gli appellanti di un servizio?!...

In realtà l'indagine ed il confronto si sono rivolti alle condizioni che agiscono rispetto alla dimensione del tempo non in senso astratto, ma nei termini in cui viene vissuto nella relazione dei suoi protagonisti e alle implicazioni che derivano dall'esistenza di tale dimensione. Il primo passo, quindi, è stato quello di riconoscere un peso determinante alla soggettività.

¹ *Membro della Commissione Formazione di Telefono Amico Italia*

Si è constatato, in particolare, nel primo incontro con qualsiasi altra persona - e lo si è potuto sperimentare direttamente nel fare (per ciascuno in maniera diversa, peculiare, soggettiva appunto) con un proprio passato. Tale passato, che è impersonale ma anche sociale e culturale, indipendentemente dalla sua maggiore o minore lontananza, entra in scena attraverso sensazioni, emozioni e pensieri, anche se quasi sempre lo fa per vie non immediatamente riconoscibili e riconosciute. Ovviamente esso ha a che fare anche con delle "possibilità di futuro", giacché attraverso il determinarsi di nuove memorie e di nuove aree di condivisione vengono lanciati dei ponti percorribili verso altri eventi e lo sviluppo di nuove storie.

Mettere in primo piano l'aspetto della soggettività ha permesso di considerare - anche con un certo senso di sollievo - quanto sia illusorio e fuorviante (benché utile in quanto rassicurante) l'adagiarsi rispetto a rappresentazioni "abituali" di noi stessi e degli altri. In particolare, la constatazione del fatto che le impressioni degli altri riferite alla nostra persona divergono, a volte profondamente, dall'immagine che crediamo essi si siano fatti di noi, ha portato a mettere in discussione la rappresentazione stessa dell'abituale. Questi non è sembrato più riconducibile a una situazione esistenziale di irrimediabile staticità, di rifiuto del cambiamento, di ricerca di un rifugio sicuro e di consuetudini immobilizzanti.

Si è potuto infatti pensare che una condizione del genere nasce e si conserva solo nella misura in cui la persona rimane prigioniera della sua - e della nostra - difficoltà a svincolarsi da impressioni, idee, pregiudizi.

Questi ultimi, nella sua relazione con se stessa e con noi, si sono coagulati in una storia, una storia che sembra non si possa fare a meno di ri-raccontare, sempre la stessa e sempre uguale. Per inciso, va detto che non è necessario che essa si riferisca esplicitamente a fatti, situazioni e vissuti appartenenti al passato: può essere benissimo attualizzata o agita nel qui ed ora, come quando, un appellante del Telefono Amico chiama regolarmente per porre sempre la medesima richiesta, magari inaccoglibile. In ogni caso, il legame col passato rimane sempre e comunque racchiuso nella relazione che quella persona ha instaurato con quel Servizio e con le persone di quel Servizio.

Questo passaggio ha incoraggiato il gruppo a guardare più a fondo l'intreccio tra le dimensioni del tempo vissuto - che a questo punto si è potuto immaginare come una stratificazione di passato, presente e futuro piuttosto che come una conseguenza ordinata di stati ed eventi interni/esterni - e gli schemi mentali e gli affetti che entrano in gioco nelle relazioni con gli abituali. A questo proposito una questione interessante è stata posta rivelando l'esistenza di due tendenze, coesistenti ma apparentemente contrastanti, nell'operatore che ha a che fare con un abituale: da un lato il desiderio di "dimenticare" ciò che si sa dell'altro, ciò che si è già ascoltato e capito di lui e del proprio modo di stare con lui, sulla base dell'idea che "fare pulizia" degli schemi esistenti possa facilitare un approccio nuovo o perlomeno più "fresco"; dall'altro l'esigenza e la ricerca di coerenza rispetto alle conoscenze acquisite e all'evoluzione del rapporto con l'altro.

La questione, e cioè quale di queste due tendenze assecondate, inizialmente è stata sviluppata mettendo in evidenza i rischi di ciascuna. Si è così visto che seguendo la

prima - ammesso che sia possibile realizzarla fino in fondo - si finisce col perdere il contatto anche con parti vitali dell'esperienza dell'altro e con l'altro. Infatti si va così a simulare un improbabile presente "sospeso nel vuoto", senza connessioni significative con la complessità che è propria di ogni realtà individuale e relazionale. Un presente nel quale l'altro può forse adagiarsi, senza ricevere però alcun aiuto a rintracciare un senso, cioè una direzione da seguire o almeno, con la quale confrontarsi. Per quanto riguarda la seconda, invece, il rischio più consistente è stato individuato nella perdita di fiducia nei confronti dell'abituale legata proprio al senso di prevedibilità, e nella conseguente ulteriore chiusura rispetto alla possibilità del cambiamento.

A questo punto, a partire dal riconoscimento e dalla valorizzazione della soggettività, dalle molteplici ma sempre centrali valenze dell'ineludibile fattore tempo, e insieme dall'evidenza di quanto porti poco lontano sia la rinuncia a degli schemi di riferimento basati sull'esperienza sia l'affidarsi a degli schemi troppo coerenti e rigidi, si è tentato di delineare un'ipotesi di approccio alla relazione con gli abituali, capace di tenere conto dello sguardo d'insieme offerto dal percorso compiuto assieme. Ne è derivato sostanzialmente un insieme di principi guida, che può essere così riassunto:

- nell'incontro con l'altro funzionano sempre dei "filtri" che partecipano a costruire e a connotare sia ciò che accade e ciò che si prova nel corso dell'interazione, sia la rappresentazione mentale che ne deriva dell'evento e della persona; quando l'incontro è con l'abituale di un servizio è più probabile che si consolidino degli schemi (sia nell'operatore che nell'abituale) che in parte si ricollegano alla formazione delle prime impressioni e che tendono a perpetuarsi. L'operatore ha la possibilità, prima di tutto attraverso la ricerca della consapevolezza dei propri filtri e schemi (e la scelta di non negarli o reprimerli), di lavorare per renderli flessibili. Ciò gli consentirà di non subirne passivamente il condizionamento ma di utilizzarli come strumenti per la comprensione delle proprie reazioni.

- La flessibilità degli schemi attraverso i quali viene letta la realtà dell'altro può favorire un atteggiamento potenzialmente molto utile all'abituale, e cioè quello della disponibilità a giocare con gli aspetti narrativi. Esso in pratica si traduce nel rispondere alla ripetitività con l'offerta di connessioni tra parti della/e sua/e storia/e, del suo modo di porsi, del suo mondo emozionale portate dall'abituale in tempi e con modalità diverse.

- Il gioco con i vari pezzi della narrazione di sé dell'abituale richiede quindi attenzione e movimento rispetto alla dimensione temporale: è qui che è necessario riuscire a guardare a presente passato e futuro come ad un insieme costituito da sotto-insiemi dinamici, che interagiscono costantemente influenzandoci e modificandosi reciprocamente.

- In particolare per quanto riguarda il futuro, la tensione dell'operatore non può essere quella a definire un percorso per l'abituale, ma quella a permettere che le porte che conducono a dei percorsi possibili non vengano chiuse o ignorate.

Lavorare nel senso indicato dai punti precedenti significa accettare fundamentalmente due cose.

La prima è l'idea che l'altra persona non è un uni-verso e che non può esaurirsi in una storia e/o in un'immagine.

La seconda è il fatto che le relazioni di diversi operatori con uno stesso abituale saranno comunque e inevitabilmente differenti tra loro e, naturalmente, da quella ideale.