

1. L'EVOLUZIONE DELL'AIUTO

Relazioni di aiuto di tipo informale sono sempre esistite nella storia dell'umanità; è solo, tuttavia, nell'era industriale che si sviluppano degli approcci di aiuto più strutturati. Al passo con la psicologia e le scienze sociali, gli approcci di aiuto si sono progressivamente orientati a tener conto della natura "mutevole" delle attuali esperienze umane.

Per 10.000 anni gli uomini si trasmisero i tradizionali ruoli rurali di generazione in generazione. Poi improvvisamente, con l'avvento dell'era industriale, la condizione dell'uomo cambiò. E proprio quel tipo di "risposte condizionate", connesse a ruoli prefissati, che avevano garantito la stabilità della società e avevano effettivamente reso possibile per millenni il progresso della civiltà, iniziarono a non funzionare più.

* * *

Il cambiamento della condizione umana

I ruoli lavorativi subirono, come noto, un'evoluzione sostanziale: dall'agricoltura e dalla pastorizia si passò ad un lavoro meccanico in cui gli uomini erano utilizzati come estensione della macchina.

In seguito a questi cambiamenti, l'educazione - formale ed informale - si trasformò, passando da una sorta di indottrinamento di natura essenzialmente spirituale, ad una formazione di impronta scientifica e tecnologica.

Inoltre, le condizioni di vita si modificarono in seguito allo spostamento delle popolazioni, da piccoli paesi e villaggi che davano forma a comunità relativamente coese, verso aree metropolitane in continua, caotica espansione e in cui le reti sociali erano, e permangono, di conseguenza, più disarticolate e fragili.

* * *

I cambiamenti divennero incessanti con l'emergere di sempre nuove tecnologie. I vecchi operai si videro licenziare dalle industrie in crisi, mentre le industrie emergenti richiedevano un nuovo tipo di personale. Le famiglie estese, pietra angolare del vecchio ordine sociale, si sgretolarono di fronte alla necessità di mobilità, tipica della nuova era. Le scuole si adeguarono sempre più alle nuove esigenze; era necessario che la gente apprendesse quelle abilità elementari necessarie per far funzionare le macchine (e lasciarsi guidare da esse). La gente doveva imparare nuove risposte per vivere, apprendere e lavorare in un ambiente in continuo cambiamento, tipico dell'era industriale.

Il risultato fu che la condizione umana risultò cambiata per sempre. Mai più l'umanità avrebbe goduto di quella stabilità dei ruoli tradizionali che aveva così a lungo garantito la sua sicurezza.

Oltre allo sviluppo delle tecnologie, avvenne che intere società si trasferirono oltre oceano, nel Nuovo Mondo. Per la prima volta nella storia, persone di differenti razze, gruppi etnici e classi sociali si incontrarono, si mescolarono, si confrontarono. Nuovi ruoli e nuovi rapporti vennero negoziati, allorché le persone iniziarono a competere per creare nuove opportunità e sviluppare nuove abilità allo scopo di sfruttare effettivamente queste opportunità.

Alcuni rimasero indietro, vittime di un sistema sociale spesso crudele. Molti andarono avanti cercando a fatica una strada che potesse condurli dalle miserevoli condizioni del proletariato alle apparentemente brillanti opportunità della borghesia urbana. Spogliate dei loro ruoli tradizionali, le persone cominciarono a cercare singolarmente la risposta alla domanda fondamentale dell'esperienza umana: "Chi sono io?".

* * *

Nuovi approcci nell'aiuto

A mano a mano che le condizioni di vita cambiavano e il benessere aumentava, le persone cominciarono a riflettere sulla (o a preoccuparsi della) loro nuova esperienza umana. I primi approcci e le prime scuole terapeutiche facilitarono - seppur partendo da punti di vista diversi - questa riflessione. Freud e gli psicoanalisti analizzarono l'esperienza dell'adulto in termini di vissuto dell'infanzia. Watson e i behavioristi considerarono il comportamento dell'adulto in termini di precoci condizionamenti nell'infanzia. Mentre il paradigma teorico era (relativamente) simile, gli orientamenti nel trattamento risultarono assai diversi.

* * *

In particolare, gli analisti e i neo-analisti, la terapia centrata sul cliente e altri approcci terapeutici che seguirono puntarono molto sull'*insight*. Essi partivano dalla convinzione che, attraverso la comprensione razionale della propria situazione, i pazienti avrebbero funzionato in maniera più efficace.

Al contrario, i behavioristi, i neo-behavioristi, i terapeuti "trait-and-factor" e altre scuole che seguirono, privilegiarono l'azione. La convinzione era che, attraverso la creazione di nuove e più efficaci risposte condizionate e/o il contro-condizionamento di risposte vecchie ed inefficaci, il paziente avrebbe potuto funzionare più efficacemente.

Questi due approcci (*insight* e *azione*) tendevano a procedere parallelamente, a mantenere le distanze tra di loro senza mai trovare punti di contatto.

INSIGHT / AZIONE

Con lo sviluppo della “teoria dell’apprendimento sociale” e di approcci orientati allo sviluppo delle risorse umane, i professionisti iniziarono a comprendere che questi due approcci non erano in realtà così distanti tra loro come all’inizio si era ritenuto. Sia che iniziassero la loro carriera orientati prevalentemente verso il comportamento, sia che iniziassero con l’insight, la successiva esperienza nella pratica clinica e nella ricerca portava questi operatori a collocarsi verso un punto intermedio rispetto a tali posizioni.

Un insight ricercato con sistematicità può senz’altro essere seguito da “azioni” programmate per favorire un maggior benessere nel cliente. Analogamente, delle azioni programmate potevano essere sostenute e consolidate mediante lo sviluppo di insight sistematici. Ed in effetti la crescita e lo sviluppo di una persona nel corso della vita si possono schematizzare in un paradigma di questo tipo: *insight* → *azione* → *insight* → *azione* (ad infinitum).

INSIGHT ↔ AZIONE

* * *

L’evoluzione del nostro modello di aiuto

Nuove ed importanti prospettive si sono aperte nell’ambito della relazione di aiuto e della psicoterapia grazie allo studio dei dati relativi alla loro efficacia. È stato dimostrato che, sostanzialmente, l’efficacia di una relazione di aiuto si può ricondurre a due fattori generali: il *rispondere* e l’*iniziare*.

Il fattore “rispondere” richiede che gli helper (chi aiuta) sappiano entrare nello schema di riferimento degli helpee (chi riceve aiuto) e sappiano comunicare, con grande accuratezza, una loro reale comprensione delle esperienze a loro volta comunicate dagli helpee. Il fattore “rispondere” sottolinea l’importanza di “dimensioni” quali l’*empatia* o *sensibilità*; il *rispetto* o *calore umano*; *concretezza* o *specificità* dell’helper nel mettere a fuoco il vissuto degli helpee e altre abilità ancora. L’abilità dell’helper di “rispondere” facilita, da parte degli helpee, l’esplorazione del loro vissuto e lo sviluppo di insight.

HELPER:

Rispondere



HELPEE:

ESPLORAZIONE

(Insight)
 In un secondo tempo, il fattore “iniziare” indica un processo per il quale le esperienze degli helpee vengono ad essere filtrate attraverso le esperienze degli helper. In questo modo, helper e helpee possono iniziare, congiuntamente, una serie di *azioni* concrete direttamente finalizzate alla risoluzione dei problemi degli helpee.

Il fattore “iniziare” enfatizza, tra le molte “qualità” personali dell’helper, quelle più orientate all’azione: *genuinità* o *autenticità*; capacità di *aprirsi* all’altro o di *condividere* le proprie esperienze personali; *concretezza* o *specificità* nel risolvere i problemi e nello sviluppare programmi di azione; inoltre, in particolari condizioni, l’*iniziare* comporta anche la capacità dell’helper di *rilevare le contraddizioni* presenti nei comportamenti dell’helpee. Il fattore “iniziare” facilita l’azione degli helpee volta alla soluzione attiva dei loro problemi e il raggiungimento dei loro obiettivi.

Si è così potuto dimostrare che le due dimensioni, “rispondere” ed “iniziare”, agiscono di fatto insieme per facilitare, nella relazione di aiuto, il passaggio dall’*autoesplorazione* (insight) all’*azione*.



Grazie ad un esauriente lavoro di ricerca scientifica ed a puntuali applicazioni nei diversi “ambienti” dove si svolge la vita (famiglia, scuola, lavoro), l’analisi del processo di aiuto è stata in seguito ulteriormente raffinata. Si è scoperto un altro fattore fondamentale: il fattore “personalizzare”.

L’abilità dell’helper di *personalizzare* le esperienze dell’helpee aiuta a facilitare l’auto-comprensione da parte di quest’ultimo; nel nostro schema del processo di aiuto, questo fattore si inserisce tra il *rispondere* e l’*iniziare*. L’utilizzo competente di queste tre abilità fondamentali di aiuto facilita il “movimento” degli helpee lungo processi *intrapersonali* altrettanto fondamentali: *esplorare* “dove si trovano”, in rapporto alla loro attuale esperienza e alle loro attuali difficoltà, per mettere a fuoco esattamente la loro situazione; *comprendere* dove si trovano in rapporto a dove *desiderano* o dove *dovrebbero* essere; *agire* in modo da potersi effettivamente “muovere” dal punto in cui si trovano per approdare lentamente nel punto dove desiderano o dove dovrebbero essere.

FASI DELL'AIUTO



* * *

Questo *modello di aiuto* è stato in seguito completato con l'aggiunta delle cosiddette *abilità di pre-aiuto* o di *prestare attenzione*. Prestare attenzione agli helpee facilita il loro *coinvolgimento* nel processo di aiuto. Nelle ricerche si è verificato che l'helper otteneva un maggior *impegno* dagli helpee prestando loro un'attenzione totale. Il *coinvolgimento* dell'helpee, a sua volta, stimolava delle efficaci *risposte* dell'helper, le quali, a loro volta, facilitavano i processi interni di *esplorazione* da parte dell'helpee. Si poteva poi constatare che, in seguito, il fatto che l'helpee riuscisse ad analizzare e verbalizzare estesamente la sua situazione diventava una condizione che permetteva all'helper di *personalizzare* la comprensione di sé.

FASI DELL'AIUTO

