

*AMORE A PRIMA VISTA**

*Vi furono segni, segnali,
che importa se indecifrabili.
Forse tre anni fa
o lo scorso martedì
una fogliolina volò via
da una spalla a un'altra?
Qualcosa fu perduto e qualcosa raccolto.
Chissà, era forse la palla
tra i cespugli dell'infanzia?*

*Vi furono maniglie e campanelli
su cui anzitempo
un tocco si posava sopra un tocco.
Valigie accostate nel deposito bagagli.
Una notte, forse, lo stesso sogno,
subito confuso al risveglio.*

*Ogni inizio infatti
è solo un seguito,
e il libro degli eventi
è sempre aperto a metà.*

MARIA WISŁAWA ANNA SZYMBORSKA

* Szymborska, Wisława, *Amore a prima vista* in *Amore a prima vista*, a cura di Pietro Marchesani, 8ª ediz., Adelphi, Milano 2017.

TRACCE PER UN PRIMO COLLOQUIO DI CONSULENZA IN AT

*Emanuela Lo Re**

Riassunto

L'articolo propone una traccia utile per svolgere un primo colloquio di consulenza, ne illustra le diverse fasi, specificandone obiettivi e funzioni. Il contributo è rivolto agli allievi in formazione e ai professionisti interessati a riflettere sull'esperienza del primo colloquio in diversi ambiti di applicazione. Da un punto di vista teorico e metodologico fa riferimento all'Analisi Transazionale di Eric Berne.

Abstract

OUTLINES FOR FIRST COUNSELING INTERVIEWS IN TRANSACTIONAL ANALYSIS

This article offers a practical guide to conducting first counseling interviews, illustrating the different phases and specifying their objectives and functions. The article specifically has in mind trainees and professionals interested in reflecting on the experience of first interviews in different areas of application. From a theoretical and methodological point of view, the article draws on Eric Berne's Transactional Analysis.

* Emanuela Lo Re, psicologa, psicoterapeuta, analista transazionale didatta e supervisore delle associazioni internazionali EATA-ITAA, attrice. Socia del Centro di Psicologia e Analisi Transazionale di Milano, direttore della Scuola di Specializzazione in Psicoterapia; socia della Cooperativa sociale Terrenuove, docente e supervisore della Scuola di Analisi Transazionale & Consulenza; socia fondatrice dell'Associazione Culturale SpazioMolteplice di Milano. (e-mail: emanuela.lore@centropsi.it)

Premessa

Da molti anni conduco i seminari dedicati agli aspetti relazionali del colloquio presso la Scuola di Specializzazione in Psicoterapia del Centro di Psicologia e Analisi Transazionale di Milano e presso la Scuola di Analisi Transazionale & Consulenza della cooperativa Terrenuove. Questi seminari, di carattere esperienziale, sono una occasione per approfondire la ricerca e la riflessione su una esperienza che considero fondamentale nella pratica professionale dell'analista. Accanto ai momenti di formazione, il colloquio appartiene al mio "quotidiano professionale", penso ai colloqui con i pazienti, ai colloqui di orientamento e selezione con gli allievi, ai colloqui preliminari con i responsabili di gruppi, di équipe e di organizzazioni presso cui svolgo l'attività di supervisione e formazione. Inoltre, faccio parte dell'équipe dei primi colloqui del Centro di Psicologia e Analisi Transazionale, un servizio "storico" che offre gratuitamente a tutti coloro che ne fanno richiesta un colloquio di conoscenza e di orientamento con uno psicoterapeuta finalizzato a mettere in luce la richiesta e le aspettative di coloro che ci consultano. Attraverso il primo colloquio, il professionista mette a fuoco la richiesta portata dalla persona e insieme all'équipe riflette e mette a punto un invio mirato sia all'interno del Centro, tra i professionisti che vi lavorano, sia all'esterno, ai colleghi con cui siamo in rete.

Queste molteplici esperienze mi portano di frequente a soffermarmi e a riflettere sugli elementi di base che riguardano, in particolare, il primo colloquio, una esperienza intersoggettiva che interessa i diversi campi di applicazione dell'Analisi Transazionale, diversi ambiti professionali e quindi professionisti diversi. Nello scrivere questo contributo rivolto agli allievi, mi accompagnano le voci di Dela Ranci e di Anna Rotondo. In particolare, sono stati per me preziosi il lavoro di Dela sulla "relazione a legame" debole e l'attenzione di Anna per l'intersoggettività propria del lavoro analitico, approfondita e sottolineata nei suoi contributi e negli scambi fra noi.

«Ogni inizio infatti è solo un seguito»¹

Ogni relazione professionale ha un suo momento di inizio, il momento in cui il professionista e il cliente si incontrano per la prima volta: il primo colloquio.

Penso al primo colloquio come a un processo consulenziale intersoggettivo che si realizza in un unico incontro in cui sono rintracciabili alcune caratteristiche proprie della relazione a legame debole (Ranci, 2001). Nei fatti, la relazione che le due persone vanno a stabilire nel primo colloquio potrebbe esaurirsi in un unico incontro, che, pur non prevedendo un contratto terapeutico “forte”, può rappresentare per i due una opportunità per costruire nel “qui e ora” un momento di incontro, di riconoscimento reciproco fra due persone, partecipi e protagonisti di una comune vicenda umana.

«Relazione a legame debole, relazione significativa in quanto relazione tra due soggetti che hanno la caratteristica di essere insieme, essere con l'altro, essere per l'altro» (Ranci, 2001).

Si tratta di una esperienza complessa che richiede al professionista specifiche competenze che gli consentano di sperimentarsi in una relazione nuova ogni volta, che possiamo intendere al pari della improvvisazione artistica, come “l'atto del creare qualcosa mentre la si esegue”. Ogni primo colloquio, di fatto, pone il professionista dinnanzi a una persona sconosciuta con cui è chiamato a costruire nel qui e ora una relazione, unica, originale e “potenziale”, che può contenere possibilità evolutive, opzioni praticabili rispetto al problema portato, criticità e opportunità di consapevolezza e di crescita per il cliente e per il professionista stesso.

Queste prime affermazioni si appoggiano ad assunti e valori etici che sono alla base di una visione intersoggettiva del primo colloquio: un incontro fra un professionista e un cliente, inteso

¹ Szymborska, Wisława, *Amore a prima vista in Amore a prima vista*, a cura di Pietro Marchesani, 8^a ediz., Adelphi, Milano 2017.

anzitutto come un incontro fra due persone nella loro interezza, con le loro specifiche competenze, le risorse, i loro limiti, loro fatiche, i sogni e i loro desideri. Due persone, una delle quali ha scelto di svolgere una professione e di mettere a disposizione dell'altra le sue competenze. Penso che il professionista abbia fra le sue competenze quella di favorire e curare la costruzione di questa relazione intersoggettiva da cui deriva la possibilità per i due di sperimentare la reciprocità.

Come afferma Anna Rotondo (1991) in *Intersoggettività: un presupposto dell'Analisi Transazionale*, la possibilità di costruire una relazione intersoggettiva è garantita da alcuni strumenti propri dell'Analisi Transazionale: il linguaggio che rimanda alla vita reale, vicino all'esperienza umana, che facilita la comunicazione fra persone, consolida la filosofia dell'*okness*, e consente la condivisione di reciproche aspettative; e la messa a punto di un contratto bilaterale, un'esperienza a cui partecipano due persone, due soggetti con le loro specifiche competenze.

Berne (1972) nell'introduzione di *Ciao... e poi?* scrive: «Salutare correttamente significa vedere l'altra persona, esistere per lei ed essere pronti al suo esistere per noi». Condurre un primo colloquio per il professionista significa fare appello alle sue competenze professionali e personali, al suo "essere umano" e anche a contattare alcuni dei "motivi" della sua esistenza, le ragioni per cui si sveglia al mattino e per cui svolge la professione che ha deciso di svolgere. Penso sia importante per il professionista riconoscere questi aspetti di sé nell'approcciarsi a un primo colloquio, essere consapevole della sua scelta di essere lì, dei suoi motivi. Penso che questa consapevolezza da un lato protegga il cliente e la relazione fra i due da "azioni salvifiche", rivendicazioni che il professionista può agire senza esserne consapevole, e dall'altro possa nutrire la sua motivazione restituendo un significato esistenziale al proprio agire professionale.

Ripensando alla teoria del rapporto sociale di cui Berne (1967) scrive nell'introduzione di *A che gioco giochiamo*, credo

che quando una persona si rivolge a un professionista, al di là della soluzione concreta alla richiesta che porta, stia cercando una relazione con un altro essere umano e, qualunque sia l'ambito in cui si svolge il primo colloquio, penso che le competenze comunicative del professionista siano necessarie, imprescindibili perché quell'incontro possa rispondere al bisogno di relazione e di riconoscimento ed essere una esperienza significativa, capace di restituire significati, un avvenimento, un esserci reciproco.

I primi accordi

Il primo colloquio spesso è preceduto da un contatto preliminare fra i due interlocutori, può essere una telefonata, uno scambio di mail o di messaggi, una sorta di "prologo" che introduce il primo vero e proprio incontro e che porta in sé alcune informazioni, "indizi" sui due e sulla relazione che andranno a stabilire incontrandosi. Comprendo fra questi "indizi" anche gli invianti e più in generale come la persona arriva al professionista: tramite un collega, un paziente, internet, un allievo.

Indizi che possono essere consapevolmente colti o tralasciati e che consentono ai due di formulare nella loro mente una prima intuitiva immagine dell'altro, del contesto di provenienza, della richiesta che potrebbe portare. Si tratta di ipotesi conoscitive reciproche di tipo intuitivo che potranno essere verificate dai due durante il tempo del loro primo incontro. Da questi indizi possiamo intravedere il processo che ha portato la persona a rivolgersi a noi. Considero il gesto di prendere un appuntamento come l'esito di un percorso, probabilmente anche di tentativi che non hanno avuto i risultati attesi, lo penso come un momento delicato, in un certo senso uno svelamento della propria fragilità, l'espressione della propria resa.

«Dottoressa, buongiorno, ecco ho avuto il suo numero dal suo collega (...). È da diversi giorni che tengo il suo numero con me. Ecco, forse le arrivano tante telefonate come questa, come la mia, ma le assicuro che non è così facile per me chiamarla e chiederle un appuntamento».

Un percorso, a volte più consapevole ed esplicito, altre volte, celato, imbarazzato, forse scettico. Penso sia importante vedere le incertezze che accompagnano le richieste lasciando aperta l'ipotesi di possibili svalutazioni che possono riguardare noi come professionisti, la stessa persona che ci contatta, il problema che sta affrontando. Sono portata a connettere queste svalutazioni ad aspetti difensivi, propri del copione, quindi alle strategie di sopravvivenza della persona al suo stile di attaccamento.

«Vorrei fare una chiacchierata con lei per farmi un'idea della sua specialità».

C'è un breve tempo poi, che precede il primo colloquio, durante il quale, come scrive Berne, l'analista si prepara per incontro.

«Idealmente, diviene simile ad un neonato innocente, che valicata la soglia dello studio è entrato in un mondo che non ha mai conosciuto» (Berne, 1966 p. 57).

Il professionista è chiamato a “fare spazio”, a essere “pronto” a incontrare un'altra persona che non conosce o di cui sa ancora poco. Sono portata a pensare che questo tipo di disponibilità passi attraverso l'esperienza del corpo. Per questo, nei seminari di formazione sugli aspetti relazionali del colloquio, dedico un tempo al training fisico e invito gli allievi a sperimentare l'esperienza dell'analista che si prepara a incontrare il suo cliente. Propongo esercizi di consapevolezza corporea che prevedono l'attenzione al respiro, il radicamento dei piedi al pavimento, allungamenti e allargamenti delle braccia e delle gambe, apertura delle scapole, invito a sciogliere alcune tensioni dei muscoli. Si tratta di un training che mira a sollecitare l'esperienza sensoriale (la vista, l'udito, il tatto, il gusto, l'olfatto) e a creare uno spazio attraverso il corpo, sottolineando come al gesto fisico corrisponda un gesto psicologico. L'obiettivo è quello di favorire la sperimentazione della “presenza necessaria” dell'analista (Lo Re, 2018, 2021) che attiva la funzione intuitiva (Lo Re, 2020) ed è alla base di un agire etico. Penso che la “pre-

senza necessaria” dell’analista consenta al cliente di sentirsi visto, riconosciuto come persona, favorisca il contatto fra i due e apra alla possibilità di vivere una esperienza di scambio e di reciprocità.

Il primo colloquio, proprio per il fatto di essere il primo, ha il vantaggio della novità, della curiosità e della scoperta, della verifica delle intuizioni, un “vantaggio” che sarebbe necessario per il professionista ricercare e sperimentare anche nei colloqui successivi al primo. Spesso sollecito gli allievi a pensare: «Come sarebbe se vivessimo ogni incontro, anche quello che le persone a noi note, come se fosse il primo?».

Mentre scrivo dello stato del professionista che si prepara al primo colloquio, penso anche al cliente che si prepara all’incontro. Solitamente, quando svolgo un primo colloquio, cerco di rintracciare nella persona che incontro i segni di questa preparazione nel modo in cui si presenta, in cui si muove, entra nella stanza, mi guarda, si siede, inizia, mi parla; ascolto le parole che utilizza per raccontare di sé e del motivo che lo porta a rivolgersi a me, guardo con attenzione gli abiti che ha scelto di indossare.

Dentro i segni iniziali sono più o meno visibili le aspettative dell’altro, le idee che l’altro ha formulato sul professionista che andrà a incontrare, le sue intuizioni più o meno consapevoli, le speranze, le illusioni, le esitazioni e la legittima ambivalenza.

Solitamente, il percorso che precede il primo colloquio è costellato di tentativi di risoluzione più o meno autonoma del problema, sia nel caso in cui a rivolgersi al professionista sia una persona sia nel caso in cui siano un gruppo o una organizzazione. Per alcuni l’incontro con il professionista può rappresentare la dichiarazione di resa o di fallimento: «Non ce la faccio più, non ce la facciamo più. Non so/non sappiamo più cosa fare». Penso sia importante riconoscere e valorizzare i tentativi di soluzione sperimentati perché solitamente appartengono a “strategie copionali”, che hanno sostenuto la speranza della persona o del gruppo, risorse che potrebbero rappresentare un polo dell’ambivalenza della persona che si rivolge a noi.

Ho descritto brevemente il lavoro di preparazione che precede l'incontro e che permette al professionista di contattare il suo interlocutore, di stabilire un legame. Solitamente questo primo incontro che riguarda le reciproche presentazioni prevede uno scambio di gesti che favoriscono il contatto ed esprimono l'accoglienza. Certamente l'utilizzo dell'online ha modificato questi gesti a favore delle informazioni verbali. Dal «Prego, venga, si accomodi, dove preferisce sedersi?», a «Mi vede? Mi sente?». In ogni caso, gli iniziali scambi fra il professionista e il suo interlocutore hanno a che fare con la necessità di costruire un contatto relazionale. In primis penso all'importanza del "vedere" l'altro e del "lasciarsi vedere". Berne parla di un processo connesso al "vedere" e che riguarda il diventare coscienti dell'altro come fenomeno. Voglio sottolineare la scelta del verbo "vedere" e non del "guardare", o "mostrare", "mostrarsi", che a mio parere riguardano più espressioni del giudizio del Genitore e/o dei bisogni del Bambino Adattato. Condivido la posizione di Cornell (2003) quando sottolinea l'opportunità che il professionista all'inizio del primo colloquio si presenti al suo interlocutore, penso sia una attenzione che favorisce la costruzione di una relazione basata sull'*okness*. La persona da lì a breve ci racconterà i "motivi" della sua "resa". Noi, presentandoci, stiamo dicendo a lui qualcosa di noi, a chi sta affidando le sue difficoltà, la sua richiesta di aiuto. Penso che in questa attenzione a una reciproca presentazione ci sia una espressione dell'*okness*: «A me va bene essere chi sono e mi fa bene che tu sia te stesso».

Prima di chiedere all'altro di raccontare i motivi della sua richiesta, ricostruisco brevemente i passaggi che hanno preceduto il nostro incontro. «Ci siamo sentiti al telefono, so che la mia collega le ha parlato di me e che lei ha pensato di contattarmi. Abbiamo avuto qualche difficoltà a trovare una data che fosse comoda per entrambi e ora siamo qui», oppure «Anni fa avevo svolto un corso di formazione con alcuni di voi e ci eravamo conosciuti, mi dicevi al telefono che la équipe che coordina sta attraversando un momento di fatica e che avete avviato un nuovo progetto». Solitamente sollecito il mio interlocutore a interagire

con me, a partecipare nella messa a fuoco di questa breve ricostruzione: «Se ricordo bene ha trovato il mio nome sul sito del Centro, è così?», «Mi diceva che ha avuto l'incarico di coordinare questo gruppo da alcuni mesi, ricordo bene?». È un modo che utilizzo per favorire il contatto fra me e l'altro, per condividere con l'altro "da dove arriviamo", come siamo arrivati a essere insieme "qui e ora". Un modo per contestualizzare il nostro incontro, per collocarlo nello spazio e nel tempo degli eventi in modo che non resti sospeso, fuori dal tempo.

A questo primo contatto segue quello che può essere definito un "primo iniziale accordo contrattuale" che riguarda l'incontro che stiamo vivendo: «Usiamo il tempo di un'ora circa per metter a fuoco i motivi della sua richiesta, cosa la porta a rivolgersi a me. Io al momento non so se potrò occuparmene direttamente. Ho necessità di sapere qual è il problema per valutarlo con lei, mettere a fuoco delle opzioni praticabili, e capire se sono io la professionista che va bene o se è opportuno che si rivolga a qualcuno più indicato per lei, in questo caso sarà mia cura suggerirle un'alternativa più appropriata. Che ne pensa? Va bene per lei?».

Questo accordo iniziale ha lo scopo di mettere un confine e di proteggere la relazione che stiamo andando a costruire, di limitare le aspettative dell'altro, provocando in alcuni casi anche una certa frustrazione: «Ah, non può seguirmi lei? Io avevo pensato, lo avevo dato per scontato», «Sì, per me è così difficile parlare del mio problema». D'altra parte, l'accordo contrattuale è un passaggio necessario per garantire la trasparenza del rapporto che viene a stabilirsi durante il primo colloquio, per contenere le istanze salvifiche del professionista e i movimenti di delega del cliente.

Si tratta di stabilire un confine fra le parti, di iniziare a proteggere la relazione da iperinvestimenti emotivi, da rischi simbiotici e da atti di svalutazione del problema e/o delle altre risorse (professionisti, specialità, alternative) presenti nel contesto più ampio. Una attenzione che, a mio parere, è necessario mantenere per la durata dell'intero colloquio.

I motivi della richiesta

Ai primi iniziali accordi segue un tempo in cui il cliente può raccontare i motivi della sua richiesta. A volte le persone, di fronte alla domanda esplicita di elencare le ragioni che le portano a rivolgersi a noi, non sanno da dove iniziare. «Sarebbe più facile se lei mi facesse delle domande», «Da dove inizio? Le racconto tutta la storia?». Davanti alla richiesta: «Mi dica i motivi per cui è qui, io la ascolto», io ho l'immagine dal mare aperto, che invita e anche può spaventare, che necessita di mappe per essere attraversato. Per cui, davanti a coloro che esprimono un disagio rispetto alla formulazione dei loro motivi di difficoltà, sono portata a facilitare il racconto: «Può iniziare da ciò che ha sollecitato l'idea di rivolgersi a me». In pratica propongo di raccontarmi "l'evento scatenante". Naturalmente registro come informazione l'eventuale difficoltà a iniziare, il non sapere da dove iniziare. Mi chiedo: «Ha difficoltà a mettere a fuoco una narrazione?», «Non è abituato a parlare della sua difficoltà con qualcuno? Ci ha pensato tanto e ne ha parlato solo tra sé e sé? Oppure si vergogna?», «Vuole valutare il mio interesse per lui?», «Ha bisogno che io mostri interesse?». Altrettante domande vengono sollecitate da coloro che descrivono precisamente la loro difficoltà al punto da non lasciare un varco di valutazione o di dubbio. Ricordo un primo colloquio con una giovane ragazza che era arrivata al Centro munita del Manuale di Analisi Transazionale, ricco di post-it che segnalavano gli aspetti teorici che aveva individuato nel libro che descrivevano perfettamente come si sentiva lei e pertanto mi indicava su quali aspetti lei avrebbe dovuto lavorare in un percorso terapeutico.

Solitamente, evito di rispondere subito alle domande che formulo nella mia mente relative a questi primi scambi, me le appunto, le metto da parte, sto in contatto con quello che succede, mi fido di quello che vedo e di quello che sperimento emotivamente, delle immagini che nascono nella mia mente, mi piace chiedermi: «Com'è questa persona?», «Quali emozioni esprime?», «Quali emozioni sollecita in me?», «Chi mi ricorda?». Costruisco una piccola mappa che mi orienta nel conoscere l'altro e mi ren-

de consapevole dei primi movimenti emotivi tra noi. Passaggi che mi consentono di dare una forma “nota” al nostro contatto.

Accanto a questo momento di orientamento che riguarda la persona con cui sto svolgendo il colloquio, la mia attenzione si rivolge alla messa a fuoco della domanda che l'altro mi porta. Solitamente penso alla richiesta che le persone portano tenendo conto di un livello esplicito e dichiarato e di un livello implicito, inconsapevole, il “cuore” del problema. Sono portata a chiedermi: «Perché è qui?», «Qual è il suo bisogno, il motivo che lo ha mosso e lo ha portato a rivolgersi a me?».

L'analisi della richiesta

Penso che fermandoci al livello dichiarato e verbale di una richiesta, corriamo rischi di svalutarne il livello più profondo, come se vedessimo solo un pezzo del problema. Di solito ciò che la persona porta come domanda è il punto di riflessione e di valutazione sulla sua situazione a cui è arrivata, e per questo penso che sia necessario approfondire la richiesta, chiarirla, mettere a fuoco il bisogno di cui si fa portavoce.

Penso che il colloquio consenta al professionista di avere a disposizione molte informazioni circa l'individuo e il suo problema. Si tratta proprio di aprirsi all'esperienza dell'incontro con un'altra persona per metterlo a fuoco.

Per mettere a fuoco il “problema” l'Analisi Transazionale offre diversi strumenti conoscitivi e, pensando ad alcune linee guida utili per la messa a fuoco del problema che la persona porta in un primo colloquio di consulenza, possiamo individuare tre livelli di valutazione tra di loro interconnessi:

Un primo livello — comportamentale, che riguarda i contenuti portati e le modalità comunicative utilizzate nella presentazione del problema. In questo livello il professionista può fare riferimento alla diagnosi funzionale per mettere a fuoco la distribuzione dell'energia degli stati dell'Io, attraverso l'egogramma di Dusay (1972); può riflettere in termini di diagnosi strutturale degli stati

dell'Io riconoscendo eventuali contaminazioni (pregiudizi e illusioni), può riconoscere le svalutazioni e/o le grandiosità riferite, le emozioni espresse, alcuni aspetti di copione manifesti (p.e. spinte, convinzioni di copione), il dialogo interno riportato. Questo livello di valutazione si basa sull'osservazione della persona, sul vedere e sull'ascoltare e risponde alla domanda: «Cosa sta comunicando?».

Un secondo livello — relazionale, che riguarda l'analisi degli scambi comunicativi che avvengono tra la persona e il professionista durante l'incontro, nel qui e ora. Questo livello riguarda la diagnosi sociale degli stati dell'Io: da quale stato dell'Io i due si parlano e a quale stato dell'Io si rivolgono; quali riconoscimenti si scambiano e in che modo, quali emozioni circolano fra i due, i primi movimenti di transfert e contro-transfert; eventuali ruoli del triangolo drammatico di Karpman assunti dai due durante il colloquio; le posizioni esistenziali da un punto di vista sociale. Questi aspetti potranno essere verificati e approfonditi attraverso la diagnosi storica degli stati dell'Io. Questo livello di valutazione si basa sul comunicare e risponde alla domanda: «Com'è la nostra comunicazione? Come si svolge? Quali aspetti la facilitano e quali la ostacolano?».

Un terzo livello — esistenziale, che possiamo connettere ai bisogni psicologici profondi, non consapevoli, nascosti e che riguardano aspetti impliciti dell'esperienza. Si tratta di quegli aspetti "poco visibili" che contribuiscono a creare l'atmosfera tra me e l'altro, penso a piccoli dettagli comunicativi come la ripetizione di alcune parole, il volume e il tono delle nostre voci, il ritmo della conversazione, la fluidità dell'eloquio e dei corpi, la forma dei nostri corpi nella stanza, lo spazio fra noi, le immagini che evocate dalla persona attraverso la sua narrazione, le fantasie, i sogni. Per dare una forma a questo livello di diagnosi mi riferisco agli aspetti ingiuntivi del copione, ai permessi negati, alle decisioni, quindi al protocollo di copione, alle impasse e alla posizione esistenziale (psicologica); si tratta di aspetti intrapsichici che possono essere colti attraverso la diagnosi fenomenologica, ovvero attraverso il vivere, il fare l'esperienza dell'incontro con

l'altro che ci consente di rispondere alla domanda: «Perché sta comunicando? Perché è qui? Qual è il suo bisogno?».

Con lo scopo di offrire una mappa semplice e utile per la messa a fuoco dei bisogni psicologici della persona che si rivolge al professionista, propongo agli allievi, che sono all'inizio della loro formazione, la piramide dei bisogni di Maslow. Si tratta certamente di uno strumento datato, che si rivela utile per una iniziale messa a fuoco del bisogno psicologico di un singolo o di un gruppo e che può essere ampliato e connesso ai permessi e alle ingiunzioni, propri dell'Analisi Transazionale. Maslow (1954) ci presenta una gerarchia dei bisogni, una piramide suddivisa in cinque differenti livelli, dai più semplici, connessi con la sopravvivenza, a quelli più complessi, che riguardano gli aspetti sociali dell'esperienza umana. Secondo il modello di Maslow la persona si realizza quando riesce a soddisfare in modo progressivo i bisogni presenti in questa piramide (fig. 1).

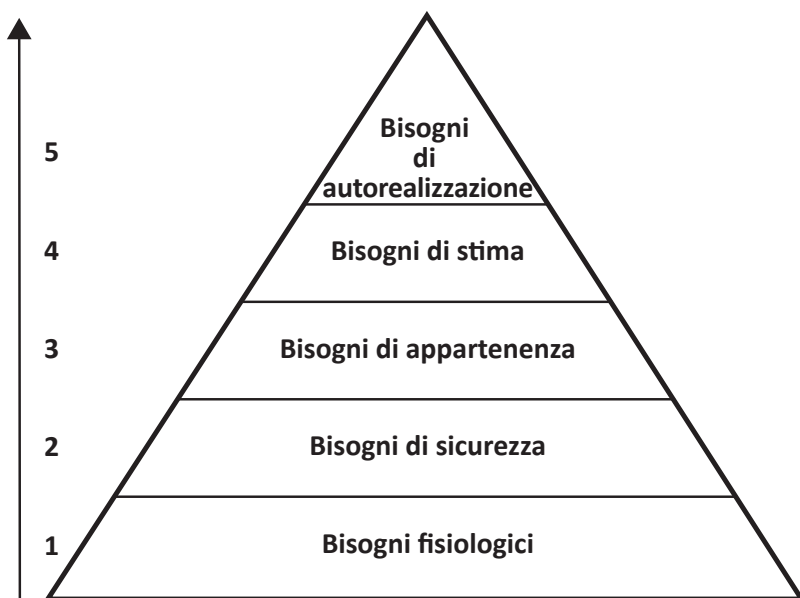


Fig. 1 - Piramide di Maslow (1954)

Di seguito presento i diversi livelli di bisogno indicati da Maslow connettendoli ai Permessi e alle Ingiunzioni. L'idea che guida l'utilizzo di questo strumento è quella per cui, a partire dall'individuazione del bisogno portato da una persona, sia possibile comprendere di quale permesso la persona necessita e quindi di ipotizzare quale potrebbe essere la mancanza, l'ingiunzione che sta limitando la persona, generando il suo disagio e motivandola a chiedere un aiuto. Di seguito illustro questa versione "ampliata" di ciascuno dei bisogni presentati da Maslow così come la utilizzo con gli allievi.

Bisogni fisiologici (respiro, fame, sete, sonno, contatto fisico): si tratta di bisogni di sopravvivenza che possiamo connettere al "Permesso di esistere" e all'ingiunzione "Non esistere". Il professionista può trovarsi a gestire il colloquio di consulenza con persone che sperimentano questo genere di bisogni, in particolare quando lavora in ambiti che si occupano di accoglienza per esempio in contesti legati alla migrazione e/o alla grave marginalità sociale, alle emergenze.

È possibile approfondire e ampliare la questione e, nel processo consulenziale, verificare per esempio se la persona che si rivolge a noi riesce a dormire, mangia a sufficienza, ha pensieri che riguardano la morte, ci richiama l'immagine di un fantasma piuttosto che di una persona viva, abita il suo corpo oppure è talmente leggera nei suoi movimenti e nei gesti da apparirci sospesa, quasi inconsistente, come direbbe Simmons (2006) «morta o non ancora nata».

Bisogni di sicurezza (protezione, tranquillità): si tratta del bisogno di sentirsi sicuri e al sicuro. Nell'ampliare il significato di questo bisogno penso alle esperienze di sicurezza/insicurezza che si originano a partire dai legami di attaccamento; sappiamo che l'esperienza del legame come "base sicura", favorisce lo sviluppo del "vero sé" versus l'esperienza di insicurezza e/o disorganizzazione del legame che genera ansia e può favorire lo sviluppo di un "falso sé", o comunque l'incertezza rispetto alla propria identità al senso di sé. Sono quindi portata a connettere questo bisogno

al permesso di “Essere se stessi” e quindi all’ingiunzione “Non essere te stesso”. Spesso le esperienze di trauma, sradicamento, separazione, perdita, cambio di status sociale possono elicitarne questo bisogno di sicurezza rispetto a sé.

Bisogni di appartenenza (amare ed essere amato, far parte, partecipare, cooperare): si tratta di un bisogno che spesso viene espresso attraverso le difficoltà relazionali in diversi ambiti della vita personale, familiare e professionale, conflitti o giochi che allontanano le persone dalla possibilità di sperimentare l’intimità, la reciprocità, la cooperazione e la possibilità di costruire nuovi legami; è possibile connettere questo bisogno al “Permesso di far parte, di avere fiducia in se stessi e negli altri, di essere amati e di amare”, e quindi a ingiunzioni che negano la possibilità di fidarsi, di essere parte, di essere amati e di essere intimi.

Bisogni di stima (avere valore, essere rispettati, riconosciuti): si tratta del bisogno di riconoscere il proprio valore, le proprie idee, i propri sentimenti e quindi di sperimentare relazioni che soddisfino in modo positivo la propria fame di riconoscimenti, che rispettino e valorizzino le proprie risorse e competenze. Questi bisogni sono connessi al “Permesso di darsi e avere valore, di esprimere le proprie opinioni, idee e sentimenti in modo diretto esplicito e aperto, in modo proattivo e reciproco”.

Bisogni di autorealizzazione: riguardano la realizzazione dei propri desideri, delle ambizioni e delle aspettative e la possibilità di assumere una posizione soddisfacente nel contesto sociale di appartenenza. Si tratta di bisogni connessi al “Permesso di riuscire, di farcela, di avere successo, di essere originali, di poter esprimere la propria unicità”.

La valutazione della persona e della sua domanda attraverso i tre livelli proposti (psicologico, relazionale ed esistenziale) permette al professionista di chiarire e di condividere la richiesta esplicita dichiarata e di cominciare a ricercare, ipotizzare e verificare la richiesta implicita, non dichiarata, di cui spesso la stessa

persona che chiede una consulenza non è consapevole. In questo processo, come abbiamo visto, il professionista può utilizzare diversi strumenti e griglie di lettura concettuali, che gli consentono di comprendere e approfondire il problema portato dal suo interlocutore. Accanto a questi strumenti, per attivare e sostenere un processo conoscitivo, reciproco, intersoggettivo, durante il colloquio, sono fondamentali le competenze umane e relazionali del professionista. Mi riferisco a competenze che comprendono l'esperienza del corpo capace di attivare i processi conoscitivi intuitivi, che favoriscono l'esperienza della risonanza emotiva, della sintonizzazione e del contatto relazionale con l'altro.

Questi processi conoscitivi intuitivi possono essere ricercati, sviluppati e allenati. Penso che ogni esperienza di apprendimento che miri a formare al colloquio di consulenza debba comprendere uno specifico lavoro sul corpo che permette di conoscere l'altro "attraverso i muscoli", come scriveva Berne (1949-1962), e di stare con lui.

Di fatto, la relazione che si crea fra le due persone impegnate in un colloquio è una esperienza intersoggettiva comune, nota a entrambi, condivisa, su cui gli interlocutori, in alcuni casi, possono soffermarsi e riflettere anche in termini di processo parallelo (Cassoni, 2004), andando a verificare se quello che avviene nel qui e ora del loro colloquio può essere collegato al problema che la persona porta.

Abbiamo visto come la messa a fuoco del problema può essere un processo intersoggettivo che prevede un impegno condiviso, dove il professionista utilizza le sue competenze teoriche e tecniche e la persona che si rivolge a lui utilizza le sue competenze e conoscenze rispetto a sé e al problema che porta. Questo modo di intendere e procedere nella definizione del problema si appoggia chiaramente al principio dell'*okness*, protegge dal rischio che tra i due si instauri una relazione simbiotica attraverso la delega della soluzione del problema al professionista, la passivizzazione della persona che si rivolge a lui, e in alcuni casi la ripetizione di modalità relazionali, copionali, già sperimentate in altri contesti

ed esperienze dalla persona che si rivolge al professionista. Per questo un colloquio può essere una esperienza inedita, e aprire a nuove possibilità, opzioni praticabili per la soluzione del problema portato.

Linee di azione praticabili: opzioni

Il passo successivo la messa a fuoco della richiesta riguarda l'individuazione di linee di direzione praticabili per affrontare il problema portato della persona. Questo passaggio, nel mio modo di vedere, consiste nel connettere i bisogni emersi attraverso l'analisi della richiesta della persona con le risorse disponibili per mettere a fuoco opzioni che la persona può decidere di praticare. Riprendendo il lavoro di Liselotte Fassbind (2012), il primo colloquio di consulenza può essere visto come una «caccia al tesoro delle risorse»: l'autrice spiega che un professionista che si focalizza sulle risorse può identificare e potenziare le risorse del cliente, del sistema dentro cui è inserito e del territorio in cui opera e integrare queste risorse nel processo consulenziale.

Un giovane adulto si rivolge a me per un primo colloquio. Ci vediamo online perché al momento si trova all'estero dove si è fermato a lavorare dopo un dottorato di ricerca all'Università. Ha ventotto anni e una laurea in ingegneria chimica, conseguita con ottimi voti. Mi dice subito di sentirsi «fermo, sballato e infelice». Mantiene buoni rapporti con la sua famiglia e con alcuni dei suoi più cari amici che sono in Italia. Riferisce di «ascoltare sempre la musica», «passo tutto il giorno con le cuffie in testa e ascolto musica di ogni genere, penso di essere ossessionato e dipendente dalla musica, ma è l'unica cosa che mi fa stare meglio. Forse dovrei smettere?». Da circa un anno non ha relazioni sentimentali stabili, vive da solo e ultimamente ha sempre meno voglia di conoscere nuove persone e di uscire con gli amici.

Cerco di capire qual è il suo bisogno, sono colpita dal suo ascoltare la musica, penso che sia un po' la sua medicina, forse un modo per lenire quel dolore che colgo nel tono e nel ritmo del suo discorso e nella tristezza che sperimento mentre lo ascolto.

Mi chiedo: «Perché sta così male?». Rifletto con lui sul fatto che si trova in un paese straniero, sulla possibilità che il suo disagio possa essere connesso allo sradicamento, al non sentirsi parte e forse al bisogno di sentirsi parte. Condivido con lui le mie ipotesi e le indago, e mi racconta che di fatto ha una buona rete di amici anche nella città straniera dove vive. Pensando alla piramide di Maslow, ipotizzo una difficoltà nell'area della sicurezza rispetto al permesso di "Essere se stesso". Esploro con lui la sua esperienza al lavoro e mi riferisce di sentirsi fuori luogo, nel posto sbagliato, non tanto per le relazioni, che funzionano, «proprio per il lavoro che sono costretto a fare e che non mi interessa per niente». Sono colpita dal ripetersi dell'aggettivo "sbagliato" e decido di restituirgli questa mia osservazione. Insieme comprendiamo che ciò che considera "sbagliato" è il suo lavoro. Dopo essere giunti a questa conclusione mi dice che lui vorrebbe occuparsi di altro, forse iniziare una esperienza come consulente in una multinazionale. Mi racconta che di fatto si ritrova spesso a navigare per ore su internet alla ricerca di società a cui potrebbe interessare il suo profilo, che poi lascia perdere, non continua. Ipotizzo che una area che potrebbe essere indagata con lui è quella relativa alle sue competenze lavorative, penso alla necessità di un ri-orientamento professionale. Decido di condividere questa ipotesi con lui e gli chiedo cosa pensa di questa possibilità. Tira un sospiro di sollievo. Mi impegno a ricercare tra i miei colleghi qualcuno che si occupa di bilancio di competenze e che possa fare al caso suo e stabiliamo di dedicare alcuni incontri a comprendere i motivi del suo fermarsi e chiudersi e del suo sentirsi sbagliato. Forse oltre alla musica, che gli suggerisco di continuare ad ascoltare, può esserci qualche altro modo per curare la sua infelicità?

La situazione che ho presentato intende esemplificare come l'individuazione di opzioni praticabili all'interno del colloquio possa realizzarsi attraverso l'attenzione alle risorse della persona e del contesto. Oltre ad aver colto alcuni aspetti limitanti di questo giovane adulto, fra cui le espressioni autogiudicanti critiche, la tendenza a isolarsi nel dolore, la fatica a esprimere i suoi desideri

e a essere se stesso, penso che con lui sia stato importante vedere e tener conto di alcune delle sue risorse e del contesto. In particolare:

per quello che riguarda questo giovane uomo è stato importante riconoscere la sua capacità di chiedere aiuto, di riflettere su di sé e sul problema, e di identificare una situazione specifica, il lavoro, dove il suo malessere si evidenzia in modo particolare, la sua motivazione a stare bene che si esprime attraverso i tentativi di curarsi ascoltando la musica, le sue capacità intellettive e relazionali che colgo dalla sua storia e dalla facilità con cui entriamo in contatto, stabiliamo una relazione e riflettiamo insieme sul suo problema;

per quello che riguarda il contesto penso che sia stato utile tener conto del contributo che professionisti esperti nel bilancio di competenze possono offrire in modo specifico a questa persona accanto al mio contributo come terapeuta esperta nel lavoro con i giovani adulti.

Guardare le risorse con un orizzonte ampio che tenga conto della persona e del contesto entro cui il primo colloquio avviene protegge il professionista dal rischio di assumersi la totale responsabilità circa la risoluzione del problema portato dalla persona, penso sia un modo etico di prendersi cura e di sperimentare con l'altro l'intersoggettività e l'*okness*.

La conclusione di un primo colloquio

L'individuazione delle opzioni praticabili conduce naturalmente alla conclusione del colloquio, quindi al momento della verifica degli accordi iniziali, al momento della chiusura della *gestalt* che si è aperta all'inizio della sessione, quando il professionista e la persona che si è rivolta a lui si sono incontrati. Penso alla chiusura del colloquio come un punto di arrivo importante che restituisce valore e senso al processo relazionale che si è attivato fra i due, all'investimento affettivo, alle aspettative iniziali, an-

che se queste aspettative possono essere state, in qualche modo, deluse. Penso sia importante curare la conclusione dell'incontro. Idealmente credo che, come professionisti, dovremmo portare con noi la domanda: «Come si è chiuso il colloquio?», avere a mente quali sono stati gli ultimi accordi, gli ultimi “tre minuti”. Fare una esperienza di separazione e di congedo “sufficientemente buona”. Berne afferma che all'inizio di una sessione di lavoro con i pazienti l'analista dovrebbe chiedersi: «In che modo quest'ora contribuirà alla mia realizzazione?», penso che lo stesso potrebbe essere detto della conclusione: «In che modo questa ora ha contribuito alla mia realizzazione? Alla realizzazione della persona che ho incontrato?».

Credo sia importante che il professionista introduca la fase conclusiva del colloquio e verifichi in modo condiviso insieme alla persona quanto si sono detti e quanto è avvenuto fra loro: «Rispetto a quello che era il nostro obiettivo circa questo incontro mi sembra che abbiamo esplorato la sua richiesta e il suo problema e abbiamo visto che... Lei a che punto è?».

Molto spesso fare un colloquio è come fare un viaggio, attraversare paesaggi diversi, in un tempo relativamente breve e talvolta è possibile che la persona non si ricordi immediatamente da dove siamo partiti. Per questo penso sia utile che il professionista ripercorra il viaggio, il punto di partenza, le tappe salienti, restituisca all'altro i contenuti e anche, se evidenti, alcuni aspetti del processo. Penso alla restituzione come a un atto di riconoscimento importante, capace di restituire significato all'esperienza del primo colloquio. La restituzione può favorire l'altro nell'esprimere il suo punto di vista, la sua valutazione. Talvolta è possibile costruire una restituzione a due voci. Lo scopo della restituzione e della conclusione è quello di congedarsi con un accordo condiviso sul futuro che può essere un nuovo appuntamento, l'impegno di una telefonata, una mail o un saluto vero e proprio perché i due hanno compreso che il problema può essere affrontato altrove e non serve altro al momento.

Congedarsi “correttamente” significa restituire valore all'esperienza condivisa, riconoscere i reciproci contributi condivisi,

aprire nuove e future possibilità evolutive e relazionali a entrambi i protagonisti del primo colloquio.

Conclusioni

Attraverso questo articolo ho proposto alcune tracce utili per coloro che si avvicinano alla pratica del primo colloquio di consulenza. Idealmente ho percorso le diverse fasi e le funzioni di un primo incontro: il prologo, il primo contatto, il contratto di esplorazione, l'analisi della richiesta che si articola nella distinzione tra richiesta esplicita e richiesta implicita, l'individuazione delle opzioni praticabili che fa riferimento alle risorse della persona e del contesto, e la fase conclusiva del colloquio come momento di congedo, di restituzione e verifica del contratto iniziale.

L'Analisi Transazionale offre molti strumenti pratici che il professionista può utilizzare in un primo colloquio di consulenza, una delle esperienze più complesse e affascinanti del lavoro consulenziale e terapeutico. Un approfondimento sull'uso del contratto (Rotondo, 2017-2018) e delle tecniche di base di Eric Berne può accompagnare e completare la preparazione di coloro che si avvicinano alla pratica della prima sessione. Penso che lo sviluppo e la pratica della "presenza necessaria" e delle competenze comunicative siano passaggi essenziali per apprendere a condurre il primo colloquio. Attraverso il modo in cui comunichiamo, costruiamo le relazioni, e possiamo sviluppare questa capacità se siamo disponibili a vivere pienamente l'esperienza attraverso il nostro "esser-ci". Per questo il processo formativo che porta all'acquisizione delle competenze necessarie alla conduzione del colloquio, a mio parere, deve essere di carattere esperienziale e laboratoriale, deve prevedere la possibilità di provare, di sbagliare per confrontarsi con i propri limiti e con le proprie risorse e sperimentare nuove e non ancora note opzioni.

BIBLIOGRAFIA

- BERNE E., (1949-1962), trad.it. *Intuizione e stati dell'Io*, a cura di Novellino M., Astrolabio, Roma 1992
- BERNE E., (1966), trad. it. *Principi di terapia di gruppo*, Astrolabio, Roma 1986
- BERNE E., (1967), trad. it. *A che gioco Giochiamo*, Astrolabio, Roma 1971
- BERNE E., (1972), trad. it. *Ciao!...e poi?*, Bompiani, Milano 2004
- CASSONI E., *Il processo parallelo tra supervisione e terapia, occasione di reciprocità*, in «Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane», n. 42, 2004
- CORNELL W. F., *Definizione del contesto terapeutico: la prima seduta*, in «Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane», n. 40, 2003
- DUSAY J., *Egograms and the "Constancy Hypothesis"*, in «Transactional Analysis Bulletin», II, 3, 1972, pp. 37-41
- FASSBIND-KECH L., *La consulenza come caccia al tesoro*, in «Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane», n. 57, 2012
- LO RE E., *Tu e Io. Le radici della relazione* in «Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane», n. 70, 2018
- LO RE E., *Il corpo come luogo di intuizione* in «Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane», n. 73, 2020
- LO RE E., *Dar voce al personaggio*, in «Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane», n.75-76, 2021
- MASLOW A., (1954), trad. it., *Motivazione e personalità*, Armando Editore, Roma 2010
- RANCI D., *La relazione a legame debole nell'intervento sociale: aspetti teorici e tecnici*, in «Prospettive Sociali e Sanitarie», anno XXXI, n. 4, 2001
- ROTONDO A., *Intersoggettività: un presupposto dell'Analisi Transazionale*, in Atti del Congresso Italiano di Analisi Transazionale, 1991

ROTONDO A., (a cura di), *Contratto luci e ombre*, «Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale Scienze Umane», n. 68-69, 2017-18

SIMMONS B., *Più psicoterapie*, in «Quaderni di psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane», n. 46, 2006