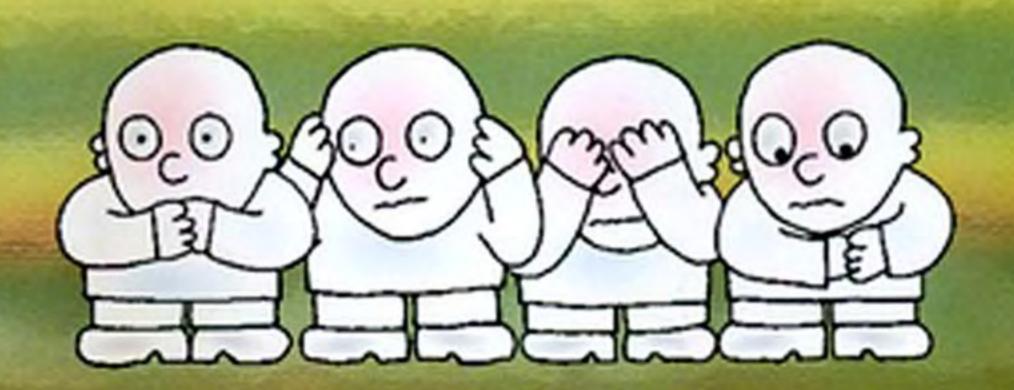
In carcere: una comunicazione oltre le parole

Motivazioni, ruoli, stili di relazione dei volontari in area penale





Laura Baccaro Isabella Stano

In carcere: una comunicazione oltre le parole

Motivazioni, ruoli, stili di relazione dei volontari in area penale ■ Introduzione

Il volontario nella relazione d'aiuto

- Il concetto di ruolo
- Le motivazioni del volontariato
- L'autosviluppo e l'autoconsapevolezza degli operatori
- Ma la relazione d'aiuto consiste nel dare consigli?

La relazione d'aiuto

- Definizione di "relazione di aiuto"
- La comunicazione viziata nella "relazione di aiuto"
- Il potere nella relazione di aiuto
- La finestra percettiva dell'incontro
- Quando io ho un problema: rifiuto l'altro
- Perché mi riesce difficile accettare l'altro?
- Come faccio a comunicare che desidero aiutare l'altro?

Il processo d'aiuto

- Obiettivi del processo di aiuto
- Come posso fare perché una persona si senta veramente aiutata?
- L'altro ha un problema: come faccio ad aiutarlo veramente?
- Come posso promuovere le abilità dell'utente?
- E adesso, cosa gli rispondo?

La comunicazione

- Il silenzio
- La riformulazione
- Cos'è l'ascolto attivo?
- Come faccio a fare capire che sto ascoltando?
- Breve definizione di comunicazione
- Le funzioni della comunicazione
- Comunicazione come bisogno
- Come si comunica?
- La comunicazione non verbale
- In pratica: a quali elementi non verbali dobbiamo prestare attenzione?
- Perché a volte non capisco e quindi non comunico bene?
- Quali possono essere gli ostacoli alla comunicazione?
- Comunicare con empatia e non con simpatia
- Come dobbiamo essere per comunicare in modo efficace?
- Autovalutazione della "Capacità di ascolto"
- Bibliografia di riferimento

La comunicazione nell'area penale

La comunicazione impossibile

- Quale comunicazione in carcere?
- Gli interlocutori del detenuto
- Che tipo di comunicazione è possibile?
- La comunicazione interna

Con chi comunichiamo

- Effetti della detenzione
- La gestione delle emozioni "dentro"
- Chi è dentro?
- Che strategie adottano per salvarsi?
- Il ruolo del detenuto
- Chi è l'ex detenuto?
- I valori diversi

Quando esce chi è?

- Che problematiche possono essere presenti
- Figura sociale del detenuto
- La gestione dei rapporti sociali
- La libertà
- Quando esco cosa faccio? Analisi delle percezioni sul lavoro, sulla famiglia, sulle risorse
 - Rete sociale
 - Famiglia
 - Lavoro
 - Le difficoltà all'uscita
- Aspettative e illusioni del detenuto
- Quali risorse personali?
- Quale progettualità possibile?

L'esperienza di formazione

- Introduzione
- Chi sono i volontari
- Area delle motivazioni
- Area delle difficoltà
- Ruolo del volontario
- Autovalutazione delle abilità di relazione
- Gestione della relazione d'aiuto
- Il mio interlocutore
- I sentimenti dell'incontro

- Le parole da non dire
- Conclusioni
- Appendice

Introduzione

Rogers dice che nell'uomo c'è una tendenza a sopravvivere, a salvarsi la pelle, che esiste l'istinto di conservazione tanto che ognuno di noi riesce a superare le difficoltà nelle quali si trova e a venirne fuori. Ecco noi partiamo da una sostanziale fiducia e accettazione della persona, del suo essere qui ed ora: sempre. Crediamo inoltre che chiunque, a vario titolo, svolge una professione d'aiuto, come i volontari, debba essere formato per destreggiarsi nelle difficoltà dell'aiuto stesso, per essere efficace senza sostituirsi all'altro, per sostenere decisioni ma non per imporle, per conoscere se stesso e le sue emozioni quando incontra i dolori e le difficoltà degli altri.

C'è una bella definizione di C. Rogers che può chiarire questa posizione: "Con il termine relazione di aiuto, intendo un rapporto in cui almeno uno dei protagonisti cerca di promuovere nell'altro lo sviluppo, la maturazione, i funzionamenti ottimali e la capacità di affrontare la vita". Dobbiamo essere consapevoli dei nostri limiti che, se ben spesi nel nostro lavoro, diventano i nostri punti di maggior forza e qualificazione rispetto all'intervento stesso. La conoscenza di noi stessi è quindi importante perché è necessario saper valutare le nostre capacità e disponibilità (anche di tempo!), per essere pienamente consapevoli che riusciamo a svolgere il nostro compito in funzione di sé stesso e non solo per altruismo.

In estrema sintesi, è nostro desiderio "fare" delle esperienze di tutti noi, anche le più devastanti e stressanti, uno strumento per conoscere ed aiutare gli altri: dal fare al saper essere con gli altri.

In quest'ottica la formazione al volontariato impegnato nell'ambito della giustizia, nell'area penale interna ed esterna, diventa un volano di trasformazione molto forte ma anche una presa di consapevolezza e di responsabilità per ogni singolo individuo che decide di dedicarsi agli altri in modo efficace. Negli ultimi tempi il mondo del volontariato ha sentito l'esigenza di realizzare interventi sociali sempre più efficaci abbandonando quindi le finalità assistenziali per indirizzare le sue risorse sia alla tutela dei diritti di persone socialmente svantaggiate sia alla prevenzione delle cause del disagio, passando da una funzione "riparatoria" ad una funzione "liberatoria", come scrivono Ranci e Ascoli¹.

Durante i 4 incontri verranno considerati vari aspetti della costruzione della relazione negli ambiti della giustizia, con particolare attenzione alla consapevolezza del proprio ruolo, alla comunicazione istituzionale, alla dimensione della relazione d'aiuto e alle dinamiche sottostanti. Si andrà a sviluppare la capacità di comprendere e di comunicare efficacemente e con rispetto con la persona, con la sua storia, con le sue peculiarità, con la sua diversità ovvero con la sua unicità. Si indagherà sul significato dell'ascolto come strumento di relazione e di accoglienza.

Si intende usare il metodo della lezione frontale con supporto visivo in power point per la definizione dei concetti teorici. Ci si avvarrà di presentazione di esperienze, di lavoro di gruppo e giochi di ruolo per la parte pratica.

In tale senso si chiede cortese collaborazione ai partecipanti di voler compilare il questionario anonimo, fornito al momento dell'iscrizione, per individuare le aree critiche che si incontrano nel

-

¹ Ranci C. e Ascoli U. (1997), La solidarietà organizzata. Il volontariato italiano oggi. FIVOL, Roma.

lavoro quotidiano. Queste aree critiche verranno usate come momento formativo principale per una formazione partecipata e condivisa.

Il volontario nella relazione d'aiuto

Il concetto di ruolo

Il termine ruolo (dal latino *rotulus*, ossia, ruota) nel suo significato etimologico sta ad indicare il rotolo sul quale venivano scritte le parti da interpretare per gli attori nell'antica Roma.

Il ruolo è definito dal vocabolario in due modi:

- un elenco ufficiale e completo di persone o pratiche amministrative, giudiziarie, o di altra natura, alle quali, per il fatto di esservi incluse o per l'ordine in cui lo sono, derivano conseguenze giuridiche.
- la parte svolta da un personaggio di un romanzo, in una o più opere teatrali.

Questa analogia tra ruolo drammatico e ruolo sociale è ben presente in Shakespeare, secondo il quale "Tutto il mondo è un teatro e tutti gli uomini e le donne non sono che attori. Essi hanno le loro uscite e le loro entrate," (Come vi piace, II, 7), ma anche nelle opere di Pirandello l'uomo è visto come un povero attore che si affanna ad interpretare tutte le parti che la vita gli assegna.

Moreno parla di ruolo come de 'la forma operativa che un individuo assume nel particolare momento in cui reagisce a particolari situazioni in cui sono coinvolte altre persone e oggetti".

La nozione di ruolo è passata dal linguaggio corrente nella sociologia e nella psicologia con modalità che hanno molto allargato il senso originario del termine. La sua centralità è connessa alla sua natura di "cardine" tra individuo e gruppo, tra storia personale e storia sociale. Così la psicologia dirà di persone che assumono un ruolo, e la sociologia tratterà del ruolo come unità elementare di analisi dei fenomeni sociali. La nozione di finisce per mediare fra il singolo, che storicamente non può non incarnare uno o più ruoli, e l'istituzione, che garantisce stabilità e continuità proprio attraverso l'imposizione di comportamento. Infatti si può definire il ruolo come l'aspetto dinamico di una posizione sociale. Il concetto di ruolo sottolinea come ad ogni posizione sociale è connesso un modello organizzato di aspettative per quanto riguarda compiti, condotte, atteggiamenti, valori e relazioni reciproche che le persone che occupano posizioni specifiche all'interno di un gruppo devono mantenere. Lo status² rappresenta l'aspetto strutturale di una posizione sociale, ed è indistinguibile dal ruolo. Il concetto di status mette in rilievo il fatto che ad una posizione sociale sono connessi dei modelli culturali che ne definiscono diritti e doveri a prescindere da coloro che concretamente occupano tale posizione.

6

² Questo concetto è stato sviluppato da Ralph Linton e ripreso successivamente da R.K. Merton e da T. Parsons. Uno status, a seconda del sistema di relazioni sociali dal quale è definito, può essere determinato dalla nascita in base a particolari qualità o caratteristiche dell'individuo ad es. il sesso, l'età, la famiglia di appartenza, la razza, ecc.; oppure può essere conseguito volontariamente dall'individuo in base alle sue capacità o abilità.

Inizialmente si era soliti usare il termine "ruolo" per indicare la funzione svolta da un individuo in un contesto sociale, come l'antica usanza dell'elenco, la sua posizione gerarchica o le mansioni a cui era affidato, successivamente questa visione socio-centrica assume un ottica più egocentrica, soprattutto per merito delle teorie dell'Interazionismo Simbolico di Herbert Blumer e del suo maestro George Herbert Mead³, secondo i quali assumere un ruolo significa far proprio un modello organizzato di aspettative reciproche. Il tipo di aspettative più rilevanti per una persona sono strettamente connesse con la sua personalità, questo è quanto sembra emergere dagli studi di Erwing Goffman, secondo il quale dalle molteplici immagini che un individuo elabora durante le esperienze interpersonali che sperimenta nella società in cui vive emerge il Sé (Goffman, 1969). I ruoli permettono dunque, di decodificare rapporti di comunicazione anche molto complessi grazie alla loro appartenenza a frames (cornici) metacomunicativi diversi (Goffman, 1974).

Ma il problema del ruolo evidenzia come l'operatore tema di apparire per quello che egli è veramente, con pregi e difetti, ... e si mostri come persona che "sa tutto", che non sbaglia mai, che non perde mai la calma, un "come tu mi vuoi" in una sorta di comunicazione teatralizzata dell'intervento d'aiuto. Ma queste problematiche relazionali le andremo a vedere durante il nostro percorso conoscitivo.

Le motivazioni del volontariato

Nell'affrontare il tema degli interventi del volontariato ci si interroga sul senso delle motivazioni e dei valori che accompagnano le azioni.

Le motivazioni personali di questa scelta sono diverse ma in termini psicologici per motivazione si intende quell'aspetto dinamico del comportamento umano che attiva e orienta un soggetto verso una meta. Possono essere: primarie, cioè di natura fisiologica; secondarie, di natura personale o sociale; consapevoli o meno; transitorie o permanenti; di ordine etico o morale, come gli ideali o i modelli esistenziali che il soggetto fa propri per la propria autorealizzazione.

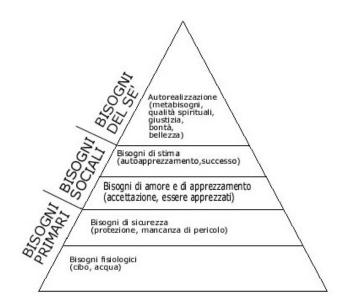
Per comprendere le motivazioni è necessario partire dal concetto di bisogno la quale sostiene che il comportamento può essere visto come una serie di azioni rivolte al raggiungimento di obbiettivi capaci di soddisfare i bisogni umani.

⁻

³ Il concetto di ruolo è centrale nella teoria di G.H. Mead sullo sviluppo del Sé e definisce l'atteggiamento che un individuo adotta in una relazione interpersonale e che costituisce una risposta agli atteggiamenti assunti dagli altri.

Maslow dispone i bisogni fondamentali in una piramide seguendo un ordine gerarchico:

- 1. bisogni fisiologici (es. fame, sete);
- 2. bisogni di sicurezza (es. ordine, lavoro stabile);
- 3. bisogni sociali di appartenenza e di amore (es. affetto, identificazione, gruppo);
- 4. bisogno di stima di sé (es. prestigio, successo, rispetto di sè);
- 5. bisogno di autorealizzazione (es. desiderio di appagamento dell'Io);



L'autore sostiene che un bisogno più basso deve essere soddisfatto in modo adeguato prima che possa emergere il bisogno successivo più alto, tanto che la soddisfazione dei bisogni comporta una sorta di evoluzione psicologica e il soggetto, libero dai bisogni primari legati alla sopravvivenza, può realizzare i propri desideri più alti e la propria potenzialità.

I bisogni che sottendono ad una scelta di impegno nel volontariato sono sicuramente legati a bisogni sociali, di stima di sè e di autorealizzazione.

Noi ci costituiamo come soggetti nell'incontro cioè quando diventiamo oggetti sociali della nostra esperienza, ovvero nel comportamento, nel fare. Dobbiamo precisare che la nostra identità si costruisce nel gruppo, o più semplicememnte possiamo anche dire che siamo un prodotto delle interazioni sociali. Quindi le motivazioni che sottostanno al nostro "fare" sono le stesse che ci costituiscono nel nostro essere. Tali presupposti ci aiutano a capire le motivazioni al volontariato. Esistono motivazioni personali spesso legate a vissuti intimi. Ci sono le motivazioni legate al mondo sociale come l'affiliazione, motivazione che fa si che gli individui si aggreghino in gruppi, appagando così il bisogno di appartenenza.

Le motivazioni appartenenti al mondo ideale sono: l'altruismo, che opera per il proprio progresso personale e per aiutare gli altri; la solidarietà che implica una dimensione di conoscenza - riconoscimento dei bisogni propri e quindi di quelli altrui in un'ottica di miglioramento della qualità della vita; autorealizzazione, intesa come processo individuativo di se stessi rispetto al gruppo per quanto riguarda l'autonomia e la responsabilità personali.

Come abbiamo visto le motivazioni sono moltissime e offrono uno specchio multiforme in cui ci si può ritrovare o perdersi e la mappa per non perdersi è costituita dalla consapevolezza personale sulle proprie capacità di aderire alla richiesta di aiuto e capire che, prima di prestare aiuto, si deve divenire coscienti dei bisogni e dei desideri dell'altro.

L'autosviluppo e l'autoconsapevolezza degli operatori⁴

Sono molte le persone che desiderano diventare volontari perché sono animate da un desiderio genuino di aiutare gli altri. Ma, a volte, la ragione più importante - e spesso non riconosciuta - è che hanno esse stesse bisogni ancora insoddisfatti.

I problemi irrisolti, i bisogni e spesso i traumi di esperienze passate possono spingere una persona ad aiutare coloro che sono in difficoltà. Il processo di occuparsi dei problemi di qualcun altro, di concentrarsi sui problemi di altri, in questi casi, può servire a oscurare o mascherare il bisogno di considerare i propri problemi e risolverli. Altre ragioni che motivano alcuni a fare volontariato possono essere il bisogno di piacere agli altri, di essere necessari, di sentirsi importanti o in una posizione di controllo, o di ricevere il rispetto che non riescono a ottenere nelle relazioni interpersonali.

Proprio per quanto detto sopra è fondamentale che coloro che intendono occuparsi di relazioni d'aiuto lavorino sul proprio autosviluppo e sulla propria autoconsapevolezza (in relazione ai propri sentimenti ed in relazione agli utenti) per imparare a separare i problemi personali da quelli delle altre persone, così da lavorare sui bisogni dell'utente e non sui propri.

L'autosviluppo e l'autoconsapevolezza sono elementi importanti perché ci rendono capaci di comprendere meglio noi stessi e di conseguenza anche ad aiutare in maniera più efficace gli altri.

Un altro importante aspetto dell'autoconsapevolezza è:

• l'identificazione e la comprensione dei propri pregiudizi e dei lati oscuri del proprio carattere perché la maggior parte di noi tende ad ignorare o trascurare le proprie imperfezioni ed inadeguatezze tanto che non mettiamo mai in discussione alcuni nostri atteggiamenti.

L'autoconsapevolezza, infatti, ci rende più umili tanto da comprendere e capire quanto il nostro interlocutore ci sta dicendo, sensa avere la presunzione di saperlo già!

Un'altra caratteristica dell'autoconsapevolezza è quella di essere in grado di:

- ammettere i propri errori,
- di imparare qualcosa da essi,
- e quindi di impegnarsi nel processo spesso difficile del cambiamento.

È di grande aiuto avere un buon senso dell'umorismo ed è importante la capacità di ridere delle contraddizioni e delle incongruenze della vita in generale. Anche la flessibilità di pensiero, la creatività e le abilità di problem solving sono essenziali, come pure la capacità di rilassarsi e di godere di attività culturali, artistiche, ecc.

⁴ Per l'impostazione teorica di questa problematica si è seguito Hough M., Abilità di counselling, Ed.Erickson, Trento.

Elenchiamo di seguito le cose che favoriscono l'autoconsapevolezza:

- lavorare con gli utenti
- autoesame
- le discussioni di gruppo con gli altri volontari
- la formazione specifica
- lo studio
- la supervisione al lavoro d'aiuto

Nella relazione può succedere che un operatore conceda tutto se stesso, tutte le sue energie nel suo compito di aiutare gli altri con il risultato che gli utenti diventano necessari per il suo stesso senso di benessere. Oppure può succedere che investa troppo emozionalmente se la sua vita personale e di relazioni è povera di interessi.

Con questo non vogliamo dire che tutti quelli che scelgono di fare volontariato non abbiamo amici o una famiglia felice o una vita relazionale serena e appagante. Vogliamo solo sottolineare che chi lavora nelle relazioni d'aiuto deve essere consapevole dell'esistenza di questi rischi e anche che gli utenti possono essere sfruttati quando i propri bisogni emozionali non vengano soddisfatti in altra sede.

Sarebbe ovviamente auspicabile un certo equilibrio nel rapporto fra se stessi e gli altri, proprio per evitare che alcuni possano percepire se stessi e il proprio contributo come indispensabili oppure, al contrario, come inutile o dannoso. In entrambi i casi l'aiuto non sarebbe VERO AIUTO e il volontario rischia di essere in burn out, ovvero rischia di "scoppiare".

Ma la relazione d'aiuto consiste nel dare consigli?

Il volontario molte volte non è un tecnico esperto in tuttologia! Resta il fatto tuttavia che gli utenti spesso nutrono l'aspettativa che il volontario possieda le conoscenze, la competenza e l'esperienza per risolvere tutti i loro problemi, di più si aspettano o che il volontario si sostituisca a loro nel fare o che dica loro cosa devono fare. Non è chiaro che l'obiettivo dell'aiuto è l'autonomia dell'utente, cioè che faccia le sua scelte, che prenda le sue decisioni e che le ponga in essere. Certo, sarebbe ingenuo sostenere che anche quando non vengono forniti consigli diretti, gli utenti non siano spesso influenzati dalle idee, dagli atteggiamenti e spesso anche dai punti di vista inespressi dell'operatore.

Ecco alcune ragioni per le quali è meglio astenersi dal dare consigli⁵:

- molto spesso le persone non desiderano consigli. Vogliono invece essere ascoltate e comprese.
- è raro che le persone accettino consigli, specialmente quando pensano che non siano i consigli giusti.

⁵ Per l'impostazione teorica di questa problematica si è seguito Hough M., *Abilità di counselling*, Ed.Erickson, Trento.

- se il consiglio si rivela sbagliato, la persona che lo ha accettato potrà abdicare alla responsabilità personale: dopo tutto, non era stata un'idea sua.
- è necessario che i clienti nel counselling sentano che le loro abilità ed esperienze sono ritenute e trattate come valide. Qualunque consiglio metterebbe in discussione questo principio basilare.
- l'equità è vitale nella relazione di aiuto: se vengono dati consigli il ruolo di esperto dell'operatore viene rinforzato e l'equità viene negata.
- dare consigli può essere offensivo e intrusivo, specialmente quando la persona che li riceve è sconvolta e vulnerabile.
- non ci sono due sole persone al mondo che abbiano la stessa esperienza di vita, quindi un consiglio si addice di più a chi lo fornisce che a chi lo riceve.
- i consigli tendono a considerare soltanto gli aspetti più superficiali di un problema, aggirando o ignorando le questioni più profonde che spesso sono quelle nodali.
- dare consigli è un sistema di comunicazione a una sola via. Nella relazione d'aiuto l'utente dovrebbe essere coinvolto attivamente nell'intero processo.
- è difficile che i consigli aiutino gli utenti a cambiare.

Da sottolineare come spesso gli utenti talvolta chiedono consigli per sottrarsi al bisogno di fare cambiamenti importanti: ricevere un consiglio è molto più semplice del processo, spesso doloroso, di cambiare. Altre volte chiedono un consiglio semplicemente perché desiderano parlare o comunque un modo per attirare l'attenzione. Altre volte la scelta di rivolgersi ai volontari è condizionata quindi c'è un naturale risentimento, spesso nascosto, e chiedere un consiglio è un modo di stare al gioco.

La relazione d'aiuto

Per molte persone, aiutare non è un problema: sentono il desiderio o il bisogno di farlo e lo sanno anche fare. Si può dire che hanno imparato, per istinto e per esperienza, ciò che è bene o non è bene fare quando si vuole aiutare. Ma che cosa significa "aiutare"? Che cos è una "relazione di aiuto"?

Definizione di "relazione di aiuto"

Il termine "aiuto" deriva dalla parola "aiutare"; l'origine del termine "aiutare" deriva dal latino "adiuvare", composto da "ad" e "iuvare", cioè "a giovare"; aiutare significa quindi "recare giovamento" e consiste nella presenza di un individuo in una condizione di malessere, bisogno, carenza o incapacità. Il disagio o il bisogno consistono nella percezione individuale di un malessere.

La comunicazione viziata nella "relazione di aiuto"

Sottolineiamo che la comunicazione in contesti di aiuto, è facilmente "viziata" perché:

- *chi presta aiuto* ha il controllo e la gestione degli scambi comunicativi, sceglie cioè se e quali argomenti affrontare, valuta e giudica le comunicazioni altrui;
- *chi riceve aiuto*, al contrario, trova lo spazio per comunicare se e nella misura in cui l'altro glielo concede, magari soltanto riguardo a particolari argomenti.

Entrando in contatto con le altre persone, qualunque sia l'oggetto o l'argomento della comunicazione, noi forniamo all'altro l'idea che ne abbiamo. Per questo motivo è necessario apprendere i modi più appropriati per comunicare, e quindi per instaurare rapporti realmente "adiuvanti" o "facilitanti".

A questo proposito possiamo dire che la comunicazione che si svolge in determinati contesti diventa più facilmente "viziata" da parte di chi la conduce, ovvero l'aiutante, che può essere di volta in volta l'operatore, il responsabile o il volontario.

Di conseguenza, chi riceve aiuto trova lo spazio per comunicare se e nella misura in cui l'altro glielo consente, magari soltanto affrontando particolari argomenti che si limitano alla condivisione emotiva che l'altro tollera o consente.

Spesso quindi, dal punto di vista della comunicazione, la relazione d'aiuto è sbilanciata a favore di chi presta aiuto, il quale, divenendo il reale gestore della situazione, può scegliere come, cosa, quanto e quando concedere all'altro di comunicare.

Riflettendo però sul significato e sugli scopi della relazione d'aiuto, si può rilevare quanto un modo sbilanciato di comunicare sia negativo, e quindi quanto rischi di far venire meno l'aiuto che gli è stato chiesto.

La quantità e, soprattutto, la qualità della comunicazione che si sviluppa all'interno della relazione di aiuto, riveste un'importanza determinante, e va ad incidere in modo decisivo sulla qualità dell'intervento che viene prestato a chi si trova nella condizione di ricevere aiuto.

Il potere nella relazione di aiuto

Le modalità con cui noi abitualmente portiamo aiuto o diamo aiuto sono varie:

- ci capita spesso di dare consigli e informazioni ad amici e conoscenti
- ci capita anche di aiutare in modo concreto attivandoci per risolvere il problema dell'altro.

Queste modalità con cui si realizzano delle forme di aiuto hanno una caratteristica comune: quella di essere delle relazioni asimmetriche, cioè sbilanciate verso uno dei due interlocutori della relazione di aiuto.

Succede infatti che, quando si dà un consiglio, ci si differenzia dall'altro perché l'altro si viene a trovare nella situazione del non sapere mentre l'aiutante viene considerato o percepito come "colui che sa".

La relazione d'aiuto s'instaura quanto più il rapporto è simmetrico, alla pari.

È pur vero che in essa si precisano il ruolo di portare aiuto e quello di riceve, apparentemente asimmetrici.

Ma la relazione diviene autentica solo quando vi è scambio, non quando domina o si sottintende la modalità del "sono io che ti do", ma quando si configura la dimensione del "io faccio in modo che tu...", "ti aiuto perché tu riesca a trovare la soluzione al tuo problema/disagio/malessere" e, circolarmente, "tu, nel trovarla o comunque nel migliorare il tuo stato, permetti a me di migliorare anche le mie competenze e in genere la mia esperienza".

Questo è il motivo per cui la relazione d'aiuto può essere definita come un processo che viene attivato in entrambe le persone e non invece portato in modo univoco da una sola persona.

La finestra percettiva dell'incontro⁶

Andiamo ora a vedere nello specifico cosa succede quando incontriamo una persona. Ogni persona con cui stabiliamo un rapporto la vediamo da una "finestra percettiva" attraverso cui osserviamo i suoi comportamenti. Questa "finestra percettiva" noi la chiamiamo "rettangolo del comportamento".

Per "comportamento" si intende qualcosa che possiamo udire o vedere concretamente, non il nostro giudizio su quella persona.

Una prima abilità da sviluppare è quella di imparare a discriminare i comportamenti dai giudizi.

Tutte le persone si trovano a vivere **due** sentimenti diversi nelle relazioni interpersonali: accettazione e non accettazione.

13

⁶ Per questo approccio si sono seguite le indicazioni sulla comunicazione efficace di Thomas Gordon, psicologo clinico, stretto collaboratore di Carl Rogers. Ha fondato e diretto l'Istituto Effectives Training Associates, i cui programmi di formazione per genitori, insegnanti ed educatori sono realizzati attualmente in più di 40 paesi del mondo. È stato candidato nel ⁶97, ⁶8 e nel ⁶99 Al premio Nobel per la Pace.

Tutti	Comportamenti accettabili
i comportamenti	Comportamenti non accettabili

I tre fattori che influenzano il livello di accettazione sono:

- fattori interni alla persona: la personalità specifica, lo stato d'animo, le condizioni di salute, gli impegni di lavoro, ecc. Cioè possono esserci variazioni ad esempio nel mio stato d'animo, indipendenti dal comportamento dell'altro, che possono influire sulla mia accettazione o non accettazione di tale comportamento.
- l'ambiente: il luogo in cui si svolge il comportamento può determinare i miei sentimenti di accettazione o non accettazione.
- l'altro: i miei sentimenti di accettazione variano in relazione all'altro.

Comportamenti accettabili: definiscono l'area di accettazione

L'altra persona è in difficoltà, ha un problema Area non problematica: è la situazione ideale per la comunicazione

Comportamenti non accettabili: area di rifiuto

Voi siete in difficoltà, avete un problema

Bisogna imparare ad individuare di chi è il problema

Abilità comunicative quando in una relazione il problema è dell'altro:

- imparare a capire quando l'altro è in difficoltà: riconoscere segni e sintomi.
- imparare a svolgere un'efficace funzione d'aiuto
- imparare a distinguere i fattori che aiutano da quelli che non aiutano
- imparare ad evitare le risposte non facilitanti
- esercitarsi nelle abilità di ascolto necessarie all'elaborazione del problema
- imparare come aiutare a risolvere autonomamente i problemi.

Come NON aiuto l'altro, ovvero quali sono le "barriere della comunicazione".

- dare ordini, comandare, dirigere;
- minacciare, ammonire, mettere in guardia;
- moralizzare, far prediche;
- offrire soluzioni, consigli, avvertimenti;
- argomentare, persuadere con la logica;
- giudicare, criticare, biasimare;

- fare apprezzamenti, manifestare compiacimento;
- ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte;
- interpretare, analizzare, diagnosticare;
- rassicurare, consolare;
- indagare, investigare;
- cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

Quando io ho un problema: rifiuto l'altro

L'Area di Rifiuto è quella nella quale sono presenti comportamenti inaccettabili degli altri e quindi noi abbiamo un problema, siamo in difficoltà.

Come posso peggiorare il confronto comunicativo?

Sono le modalità che molte persone danno come risposta a momenti di difficoltà di fronte a comportamenti inaccettabili degli altri.

- dare ordini, comandare, dirigere
- minacciare, ammonire, mettere in guardia
- moralizzare, far prediche
- offrire soluzioni, consigli, avvertimenti
- argomentare, persuadere con la logica
- giudicare, criticare, biasimare
- fare apprezzamenti, manifestare compiacimento
- ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte
- interpretare, analizzare, diagnosticare
- rassicurare, consolare
- indagare, investigare
- cambiare argomento, minimizzare, ironizzare.

Sono messaggi che biasimano l'altro, gli comunicano "sei cattivo" o "hai torto" e non soddisfano i requisiti di un confronto efficace. Possono produrre un cambiamento, però intaccano l'autostima dell'altro, compromettono la relazione, negano all'altro la possibilità di contribuire alla risoluzione del problema.

Messaggi che	Messaggio nascosto:	Sono inefficaci perché:
sottintendono	"Non sei capace di	suscitano resistenze: "Non lo
una soluzione:	capire da solo come	farò"
dirigere	potresti aiutarmi"	■ negano all'altro la possibilità
minacciare		di cambiare atteggiamento in
predicare		considerazione dei miei
consigliare		bisogni
persuadere		bisogin

Messaggi	Messaggio nascosto:	Sono inefficaci perché:
svalutanti:	"C'è qualcosa che non	 attaccano l'autostima
criticare	va in te, visto che mi	■ suscitano resistenza e
elogiare	crei dei problemi"	opposizione: "Non sono un
insultare		irresponsabile"
analizzare		■ mortificano
rassicurare		 colpevolizzano per i bisogni
■ interrogare		cosperomanio per i accegni
Messaggi	Messaggio nascosto:	Sono inefficaci perché:
indiretti:	"Non sei capace di	■ risultano spesso enigmatici e
eludere	capire da solo come	incomprensibili
 buttarla sullo 	potresti aiutarmi"	■ mostrano all'altro che non
scherzo		sono diretto e aperto, bensì
		subdolo e indiretto.

Perché mi riesce difficile accettare l'altro?

Se vi accorgete di inviare una quantità di messaggi che esprimono rabbia, è probabile che non siate in contatto con i vostri sentimenti originari. "Sono arrabbiato" è un messaggio che di solito viene interpretato dall'altro come: "Sono arrabbiato con te", o "Mi hai fatto arrabbiare" e, di solito, si sente offeso, condannato, colpevolizzato.

La rabbia, probabilmente, è qualcosa che si genera dopo aver provato un altro sentimento. È assai probabile che il sentimento originario sia paura, dispiacere, imbarazzo, frustrazione, delusione, impotenza, offesa, preoccupazione, invidia, tristezza, ecc. Entrare in contatto con il sentimento originario e poi comunicarlo attraverso un messaggio in prima persona diminuisce le occasioni di esprimere la rabbia.

Ma oltre ai nostri sentimenti può essere che il bisogno dell'altro di persistere nel suo comportamento è troppo forte: c'è un conflitto di bisogni, ovvero più precisamente una conflitto tra soluzioni.

L'altro non crede che il suo comportamento influisca negativamente sul vostro in modo concreto e tangibile: c'è una *collisione di valori*. La collisione di valori esprime l'esistenza di un conflitto su un questione cui non potete passare sopra, che non volete accettare. In questo caso l'atteggiamento è: "voglio che tu cambi". A volte ci può essere tra le persone una divergenza di valori: divergenza con cui si può benissimo convivere, es. per l'atteggiamento.

Spesso le persone non sono motivati a cambiare se non capiscono che il loro comportamento ha qualche effetto tangibile e concreto sull'altro.

I criteri per la collisione di valori sono:

- sentire di non accettare il comportamento dell'altro
- l'altro si è opposto fino ad ora al tentativo di cambiare il suo comportamento
- l'altro non capisce in che modo il suo comportamento vi condiziona

• l'altro non percepisce la situazione come problematica.

Le collisioni di valori sono normali e inevitabili; il punto è come risolverle. Devono "vincere insieme"; nessuno deve perdere.

Se le due parti non subiranno sopraffazioni, ciascuno si forzerà di rispettare i diritti dell'altro e verrà trovata una soluzione che non comporterà né vincitori, né vinti, salvaguardando in tal modo l'autostima e il rapporto.

Il modello per la soluzione delle collisioni di valori tocca i seguenti punti:

- definire le divergenze di valori: il primo passo è comprendere le reali differenze che separano. A questo scopo, gli strumenti migliori sono i messaggi in prima persona dichiarativi e l'ascolto attivo. Condividere le divergenze di valori già di per sé attenua il conflitto.
- modificare se stessi: il passo successivo richiede di domandarsi: posso accettare le differenze e lasciare le cose come stanno, o credete che sia assolutamente fondamentale superarle? Potete riesaminare i vostri valori e forse avvicinarsi a quelli dell'altro? Siete disposti a "sperimentare" i suoi valori e accettare la possibilità di cambiare i vostri?
- cambiare il comportamento dell'altro: se cambiare l'altro è veramente importante, si può tentare di modificare il comportamento che vi disturba o è inaccettabile. Si applica il problem-solving al comportamento inaccettabile, soprattutto se l'agire quel determinato valore da parte dell'altro provoca un effetto concreto e tangibile su di voi. Potete riuscire a modificare il comportamento visibile dell'altro anche se il valore che lo sottende non è affatto cambiato.
- *influire sul valore dell'altro*: per finire, anche se siete riusciti a modificare le azioni dell'altro, potreste ancora desiderare di influire sull'altro in direzione di un cambiamento di valori.

Esistono alcune abilità da imparare per influenzare i valori dell'altro:

- dare l'esempio
- trasmettere i vantaggi
- offrire consulenza
- confronto/ascolto attivo

Esaminiamo ora l'abilità dell'offrire consulenza: un consulente è una persona che viene considerata da un'altra (o da un'organizzazione) come un potenziale agente di cambiamento e che viene ingaggiata allo scopo di migliorare un individuo o un'organizzazione: il consulente viene percepito come una persona dotata di saggezza, competenza, esperienza, abilità tecnica, valori e convinzioni attendibili.

Le condizioni della consulenza efficace sono:

• essere cercati, richiesti o avere un rapporto di fiducia

- condividere la propria competenza ed esperienza: basarsi sui fatti e su opinioni ben ponderate
- non forzare l'altro ad accettare le proprie idee e opinioni. Tentare di influenzarlo una volta, non di più
- lasciare all'altro la libertà e responsabilità del cambiamento (cioè il fatto di accettare le idee e le opinioni del consulente)

Le abilità e competenze fondamentali di un consulente efficace sono:

- una esposizione chiara dei propri valori e del perché li si considera importanti.
- ascolto attivo per dimostrare accettazione nei confronti delle resistenze e delle difese dell'altro.

Come faccio a comunicare che desidero aiutare l'altro?⁷

Come si comunicano l'approvazione e il desiderio di aiutare un'altra persona? Che cosa si dice ad una persona quando le si vuole essere d'aiuto? Quali modi usare per non incorrere in una delle dodici barriere della comunicazione?

Gordon afferma che "Se una persona è in grado di sentire e comunicare sincera approvazione ad un'altra persona, possiede la capacità di essere veramente d'aiuto." L'approvazione è un importante fattore per instaurare un rapporto attraverso il quale l'altra persona può crescere, svilupparsi, operare dei mutamenti costruttivi, imparare a risolvere i problemi, conquistare benessere psicologico, diventare più produttiva e creativa, realizzare pienamente le proprie potenzialità. L'accettazione è come un terreno fertile che ha la capacità di liberare le migliori potenzialità dell'individuo. Il sentirsi accettati significa infatti sentirsi amati ed è enorme il potere che scaturisce da tale meravigliosa sensazione: esso influisce nella crescita della persona in modo totale, corpo e mente, ed è senz'altro la forza terapeutica più potente che si conosca, capace di riparare a danni psicologici e fisici.

I professionisti della relazione d'aiuto lo sanno bene: il linguaggio dell'accettazione permette di avere più successo nella terapia; la parola può guarire e favorire cambiamenti costruttivi, creare nuovi percorsi, nuove sinapsi.

18

⁷ Tratto da: Tessaro F., Psicopedagogia del linguaggio e della comunicazione, SSIS Veneto – SOS 400 lez 5, Laboratorio di didattica delle interazioni educative *L'approccio integrato di Gordon*, di Maria Stella Scaramuzza

Il processo d'aiuto

Obiettivi del processo di aiuto

La relazione di aiuto dovrebbe risultare un percorso in cui si dovrebbe raggiungere:

- sia la crescita della persona a cui si porge aiuto
- sia la crescita della persona che lo offre.

È un rapporto quindi che coinvolge e trasforma entrambe le persone che instaurano la relazione.

Spesso la richiesta di aiuto da parte di chi ne ha bisogno è posta in modo impreciso e può essere, almeno inizialmente, anche assente. Infatti solitamente è il volontario che si offre di entrare in relazione con chi ha bisogno senza magari ricevere nessuna richiesta esplicita.

La richiesta di aiuto può e deve emergere nel corso della relazione, anche se non è posta all'inizio del rapporto.

L'aiuto è un processo mediante il quale la persona aiutata acquisirà nuovi comportamenti; chi offre l'aiuto ha la responsabilità di favorire nell'altro queste acquisizioni: in altre parole, si può dire che da persona che chiedeva aiuto, sarà diventata persona in grado di offrire aiuto, di aiutare sia gli altri sia se stessa.

Non si può offrire un aiuto efficace se non si sa in che direzione muoversi. È già stato stabilito che il fine ultimo del processo di aiuto è far acquisire nuovi comportamenti più funzionali a chi si trova in una situazione di malessere.

In una relazione di aiuto possiamo individuare schematicamente i tre obiettivi fondamentali:

Primo obiettivo

Perché una persona possa apprendere nuovi comportamenti più adeguati alla sua situazione, dovrà prima "esplorare" il suo stato, capire dove si trova. Precisamente è indispensabile che la persona conosca e dia un nome al proprio disagio e/o bisogno per poter modificare di conseguenza i propri comportamenti.

Secondo obiettivo

Se aiutata ad esplorare se stessa, la persona che cerca desidera capire dove si trova in rapporto a dove vorrebbe essere. La persona che aiuta deve filtrare l'esperienza e il vissuto dell'altro, vederla come in prospettiva e quindi, come si fa quando si mettono insieme vari pezzi di un puzzle, deve fare in modo che l'altro capisca meglio e più a fondo il proprio stato.

L'autocomprensione della persona aiutata è il vero obiettivo da raggiungere nella relazione d'aiuto.

Terzo obiettivo

Non vi è autentica autocomprensione finché la persona aiutata non intraprende qualche tipo di azione/iniziativa.

Lo scopo primo della comprensione è di mettere l'aiutato in grado di agire per apprendere comportamenti nuovi. Nella fase di azione, la persona si muove per passare da dove si trova a dove vorrebbe essere. Quanto più a fondo una persona conosce se stessa, tanto meglio riuscirà ad agire nei confronti degli altri.

L'azione costruttiva o la modifica dei comportamenti da parte dell'aiutato è quindi il terzo obiettivo della relazione d'aiuto.

Come posso fare perché una persona si senta veramente aiutata?

Carl Rogers è giunto a individuare le caratteristiche o condizioni che devono essere presenti affinché una persona in difficoltà si senta aiutata.

- accettazione: mi lascia essere quello che sono, con il mio modo di pensare, sentire, parlare e agire. Non mi chiede di essere diverso o di cambiare i miei sentimenti.
- *empatia:* Mi comprende davvero, intuisce i miei veri sentimenti, mi fa capire che mi sta ascoltando con attenzione. Sa mettersi nei miei panni e mi comunica la sua percezione di quell'esperienza.
- autenticità: antepone la sincerità, l'onestà e la genuinità all'assunzione di un ruolo.

L'altro ha un problema: come faccio ad aiutarlo veramente?

Possiamo usare la tecnica del problem-solving che andiamo a descrivere nelle sue fasi:

- fase 1: definire il problema in termini di bisogni: identificare ed esporre chiaramente i bisogni
- fase 2: produrre le possibili soluzioni (proporre una serie di alternative astenendosi da giudizi e valutazioni)
- fase 3: valutare le soluzioni (soppesare le diverse soluzioni, gli aspetti positivi e negativi, scartando quelle non accettabili per entrambi)
- *fase 4:* scegliere la soluzione accettabile per entrambi (senza imporre, persuadere ecc. ma arrivando ad optare di comune accordo per una soluzione)
- fase 5: programmare e attuare la soluzione (si decide chi fa cosa e quando)

• *fase 6:* verificare i risultati (se la soluzione scelta ha soddisfatto i bisogni di entrambi). Un altro dei modelli più utili è quello descritto da Egan⁸ articolato in tre fasi che derivano da un approccio di problem solving ai problemi degli utenti:

Le fasi indicate da Egan sono le seguenti:

- esplorazione e chiarificazione dei problemi presenti
- sviluppo di una nuova comprensione (insight); considerazione degli scopi e degli obiettivi
- concepire e attuare piani d'azione, muovendosi verso le finalità desiderate.

Come posso promuovere le abilità dell'utente?

Il modello orientato a sviluppare il *self-empowerment*⁹ si basa sulle sempre presenti risorse personali dell'utente, sull'incoraggiamento ad esplorare i propri valori e credenze, favorendo lo sviluppo delle sue potenziali abilità, per motivarlo ad agire sulla base di scelte razionali piuttosto che di sentimenti irrazionali.

In tale ottica diventa fondamentale che gli operatori stessi, per primi, cambino il proprio modo di rapportarsi con l'utente, considerandolo non più solo un oggetto ma un co-attore con il quale condividere gli obiettivi e le risorse. Si tratta di uscire dalla dipendenza *esperti - utenti*, per entrare nell'ottica della collaborazione, dell'autonomia, dell'autoregolazione. (Craig K. Ewart 1991). Questa personalizzazione-riappropriazione dell'intervento da parte dell'utente permette un'adesione maggiore al processo d'aiuto che vive in prima persona e non come un'ennesima prova a cui si sente sottoposto per essere accettato.

In sostanza la capacità di self-empowerment nell'utente si può stimolare se:

- si identificano in modo appropriato i bisogni
- si condivide un linguaggio comune e le informazioni, ricercando quelle che ritengono necessarie alla propria crescita (attraverso tecniche di comunicazione efficace, ascolto attivo)
- si presentano le criticità e i problemi come opportunità di miglioramento generando energie positive (attraverso tecniche del problem solving)
- si evita di creare un clima di colpevolizzazione e di partecipazione passiva (attraverso una formazione adeguata degli operatori)
- se non si abusa del proprio potere di "esperti" che propongono soluzioni precostituite (attraverso una formazione adeguata degli operatori)
- se si arriva a negoziare alternative e stili di vita adatti alle loro possibilità e al loro contesto di appartenenza (attraverso l'utilizzo di tecniche di sviluppo della creatività/della negoziazione)
- si richiede costantemente un feedback sugli effetti del proprio intervento

_

⁸ Egan, The skilled helper, 1990

⁹ Empowerment è la condizione nella quale ognuno gestisce se stesso autonomamente (Fisher 1992) ed acquisisce un senso di controllo sul proprio destino. (Shipper, Manz 1992)

• si rende l'utente consapevole della propria capacità di trasformazione

E adesso, cosa gli rispondo?

Dare una risposta non è certo semplice, anche se ci viene chiesta una "semplice" informazione. Ma ricordate che non siete mai da soli e se il vostro interlocutore vi fa una domanda alla quale non sapete rispondere, ditegli pure che vi informerete e gli darete la risposta al vostro prossimo incontro oppure chiedete a qualcuno degli altri volontari che magari ha competenze diverse dalle vostre: la vostra forza è nel gruppo del volontariato.

Se la domanda che viene fatta ha carattere più personale allora è un po' più complicato; vietatissimo dire la prima cosa che viene in mente magari sulla base di esperienze personali o esperienze simili (e ribadisco simili e non uguali) con altri utenti!!! È vietato sentirsi in obbligo di rispondere perché magari non sopportiamo l'idea di sentirci impotenti e di far vedere all'altro che non abbiamo una risposta pronta e immediata da dare.

Ma ricordate: la risposta non dev'essere intesa come un "qualcosa da dire ad ogni costo"! Al contrario, essa può consistere in un silenzio prolungato, o in uno sguardo discreto o abbassato, in un gesto, o altro ancora.

La risposta non deve servire a giudicare, nè ad emettere una sentenza nei confronti dell'altro. Essa deve essere intesa, invece, come un processo di elaborazione delle informazioni ricevute, come un rimandargli quello che lui stesso ha detto facendo magari un po'di ordine e mettendo in evidenza i punti chiave della conversazione. In questo modo è come stimolarlo a rispondersi da solo.

La comunicazione

L'ascolto

Prima di "saper parlare" è necessario "saper ascoltare".

L'ascolto è uno degli strumenti più efficaci poiché, anche solo ascoltando una persona in difficoltà la si può aiutare. Chi sa usare il metodo dell'ascolto attivo può portare l'altro a liberarsi da ciò che lo opprime parlandone, facendogli comprendere che lo accetta con tutti i suoi problemi.

Ascoltare bene non è affatto facile

L'ascolto attento e rispettoso non è di certo una delle caratteristiche dell'uomo medio. È infatti molto raro trovare un interlocutore che sappia attendere che l'altro abbia finito di parlare per dare la sua risposta.

Si capisce quindi come in tutti i contesti relazionali, e in particolare nella relazione di aiuto, un'importanza particolare deve essere attribuita all'ascolto e alla funzione che esso svolge nel comprendere la situazione emotiva dell'altro.

Per noi:

l'ascolto è un atteggiamento (empatico) di sensibilità, disponibilità e ricettività, diretto ad un altro individuo e rivolto a cogliere non solo l'aspetto verbale e non verbale ma anche quello affettivo e relazionare vero e proprio.

Van Ooijen e Charnock (1994) distinguono tre fasi dell'ascolto:

- ricevere e comprendere
- comunicare quanto è stato compreso
- ottenere dall'altra persona consapevolezza di essere stati ascoltati e capiti

È molto importante però che chi decide di affidarci il racconto delle proprie esperienze di vita e del proprio stato d'animo non debba MAI SENTIRSI GIUDICATO.

Rogers ha individuato le modificazioni che avvengono in una persona che sta parlando quando si sente davvero ascoltata:

- Assume una posizione più rilassata;
- Migliora la comunicazione con il proprio mondo interiore;
- Aumenta la disponibilità al cambiamento;
- Diminuisce la tensione;
- Aumenta la creatività nel vedere e valutare le situazioni;
- Migliora la forza nell'accettare stati d'animo e vissuti altrimenti troppo pesanti o insopportabili.

Negli ultimi vent'anni i ricercatori nel campo delle professioni d'aiuto si sono chiesti come comunicare efficacemente con chi vive in uno stato di disagio e di angoscia e hanno individuato che la tecnica dell'ascolto attivo risulta essere la più adatta.

Cos'è l'ascolto attivo?

L'ascolto attivo è un'attitudine che ognuno porta con sé, ma dobbiamo imparare a svilupparla e ad utilizzarla. Se, infatti, concentriamo la nostra attenzione non solo su quello che ci sta dicendo il nostro interlocutore ma anche sui segnali non-verbali, la nostra capacità di comunicare in modo positivo e corretto aumenta enormemente.

Questo ci permette di rispondere al vero contenuto della comunicazione.

L'ascolto, quello vero, può assumere due forme (ascolto passivo e ascolto attivo), esprime il linguaggio dell'accettazione e si articola nei quattro momenti:

Ascolto passivo (silenzio). È un silenzio interessante e accettante, fondamentale perché la
comunicazione tra i due partner possa essere fluida. Esso permette di esporre i propri
problemi senza essere interrotto ed evita all'operatore di incorrere nelle dodici barriere della
comunicazione.

Tale forma di ascolto si realizza mediante:

- Messaggi d'accoglimento, ad es. cenni di attenzione non verbali (contatto visivo, annuire, fare cenni di testa, sorridere, chinarsi verso..., usare altri movimenti del corpo indicanti ascolto) e verbali (pronunciare ogni tanto parole e suoni, piccole interiezioni: "Oh!", "Mmm...", "Capisco...", "Ti ascolto...",)
- Espressioni facilitanti (incoraggiamenti). Invitano a parlare, ad approfondire quanto sta dicendo ma non valutano né giudicano ("È interessante ...", "Che ne diresti di parlarne?", "Vorresti dirmi qualcosa in più su questo problema?"
- Ascolto attivo. L'ascoltatore "riflette" il messaggio dell'altro, recependolo senza emettere messaggi suoi personali. In tale modo chi parla si sente oggetto d'attenzione, non subisce valutazioni negative, coglie l'accettazione e la comprensione dell'ascoltatore per poter così giungere da solo alla soluzione dei suoi problemi.

L'ascolto attivo quindi richiede:

- attenzione
- chiarezza
- comprensione

L'attenzione è necessaria a cogliere tutti quei messaggi più o meno evidenti, verbali e non-verbali, che il nostro interlocutore ci invia durante la conversazione. Questo ci aiuta a conoscere in maniera più profonda chi abbiamo di fronte e quindi ad agire in modo più efficace.

La chiarezza non è solamente una "semplice" chiarezza dell'espressione verbale, ma è una chiarezza di pensiero.

La comprensione è imparzialità, lungimiranza e stima.

L'imparzialità è necessaria perché il nostro punto di vista non è "ll" punto di vista, ma "un" punto di vista e quindi è necessario saperci distaccare dal nostro pensiero per comprendere quello altrui.

La lungimiranza è fondamentale in quanto aiuta a far sì che possa essere raggiunto l'obiettivo che ci si prefigge: è il saper prevedere le conseguenze di ciò che si dice sulle persone, le loro reazioni, i loro motivi.

Stima, perché se non credete davvero negli altri, e in ciò che dite, questo sarà percepito.

Ascoltare significa

dare attenzione all'interlocutore e non dare nulla per scontato

Ma anche

essere consapevoli e provare ad ascoltare anche noi stessi quando siamo in relazione e in comunicazione

Ricapitolando l'ascolto attivo:

- è un modo di rispecchiare ciò che l'altro dice per fargli capire che lo si ascolta e gli si offre la possibilità di verificare se e quanto si è compreso del suo messaggio
- richiede che ci si metta nei panni dell'altro cercando di cogliere i suoi pensieri e i suoi sentimenti, esprimendo quanto si è compreso con calore e accettazione
- permette a noi e all'altra persona di comprendere l'esperienza che sta vivendo.

Per essere certi che la comunicazione sia esatta è necessario che l'emittente del messaggio sia certo che il messaggio stesso è stato correttamente recepito. Nella comunicazione efficace è perciò indispensabile il feedback; nel nostro caso esso è rappresentato dall'ascolto attivo.

I sentimenti e le sensazioni per essere trasmessi hanno necessità di un codice. Nella comunicazione verbale il codice è la parola. Chi riceve la comunicazione verbale deve di nuovo tradurla in sentimento per comprendere ciò che l'emittente intende dire "davvero": questo è ciò che Gordon definisce "ascolto attivo", cioè il processo di rispecchiamento (feedback). È importante sottolineare che l'ascolto attivo non rispecchia le "parole", ma i "sentimenti", non

si tratta quindi di ripetere pappagallescamente il messaggio, ma di rifletterne l'essenza. È questa l'ultima fase che completa il processo della comunicazione efficace¹⁰.

L'ascolto attivo funziona perché aiuta chi ha un problema a scaricare le emozioni intense ed a chiarire il suo problema per poterlo risolvere.

"Voglio proporvi un piccolo esperimento di laboratorio che potrete tentare per saggiare la qualità della vostra comprensione. La prossima volta che avrete una discussione con vostra moglie, o con un vostro amico, o con un gruppetto di amici, fermate la discussione e, per esperimento, ponete questa regola: che ognuno non possa esprimere la propria argomentazione se non dopo aver preliminarmente riesposto le idee e le sensazioni dell'interlocutore con esattezza e con la conferma di costui. Questo vorrebbe dire semplicemente che, prima di presentare il proprio punto di vista, sarebbe necessario assimilare il quadro di riferimento dell'interlocutore, per comprendere le sue idee e le sue sensazioni, così da essere in grado di poterle riassumere al posto suo. Semplice, vero? Ma, se fate la prova, scoprirete che è una delle cose più difficili che abbiate mai tentato di fare "11.

Come faccio a fare capire che sto ascoltando?

Durante la fase dell'ascolto possiamo individuare due momenti di interazione con il nostro interlocutore: il silenzio e la riformulazione delle sue parole.

Il silenzio

- Per favore, diventa mio amico-disse la volpe.
- Che cosa bisogna fare?-rispose il Piccolo Principe.
- Bisogna essere molto pazienti-rispose la volpe. All'inizio ti siederai distante da me, qui nel prato. Io ti guarderò con la coda dell'occhio e tu non dirai niente. Il linguaggio è fonte di malintesi. Ma col passare del tempo, potrai sederti sempre più vicino...

Vi sembrerà strano sentir parlare del silenzio come un momento di interazione ma ci spieghiamo subito.

Abbiamo visto prima come un reale atteggiamento di ascolto vede l'operatore o il volontario concentrato nella relazione e nella situazione.

Ora prendiamo in considerazione il valore del silenzio e delle pause che intercorrono nella comunicazione.

Ricordiamoci sempre che chi abbiamo di fronte è spesso una persona che sta vivendo una condizione di disagio quindi non sempre le sarà facile comunicarci il suo vissuto personale.

26

¹⁰ Per questa impostazione si è seguito Gallo R., *La comunicazione*, Settore Volontariato, Lega Italiana per la Lotta Contro i Tumori, Milano.

¹¹ Rogers C., Comunicazione, blocco e facilitazione, 1951

Il nostro silenzio

Può servire ad incoraggiare una persona a parlare oppure a farle capire che la comprendiamo profondamente senza il bisogno parlare a tutti i costi (rischiando magari di imbatterci in luoghi comuni o di dire delle banalità). Serve a creare un "luogo" intimo e profondo in cui tutti i rumori esterni non possono entrare (compreso il rumore delle nostre o delle sue parole).

Il silenzio di chi ci parla

può voler dire molte cose: ho paura che se ti dico questa cosa mi giudicherai; non voglio dirtelo perché mi fa male raccontartela; non voglio dirtela perché non ti conosco e di te non mi fido (in questo caso si parla di silenzio negativo).

Oppure può voler dire l'esatto contrario: sono talmente in sintonia con te che ti chiedo di accompagnarmi fuori da tutto questo baccano che c'è fuori e che ho dentro. Sarà proprio ascoltando attentamente i suoi silenzi che riusciremo col tempo a capire cosa vogliono dire (si parla quindi di silenzio positivo, attivo e creativo).

In questo caso le pause silenziose caratterizzano incontri di persone che si relazionano a livello profondo, incontri di persone che si stanno ascoltando davvero

è come dire: "non parlare, ti ascolto!!!"

Due persone che litigano o discutono e che sono centrate sulle rispettive posizioni da difendere, difficilmente troveranno lo spazio per ascoltarsi.

Per verificare a voi stessi le vostre capacità di ascolto vi invitiamo a rispondere in modo onesto alle domande del questionario in appendice.

La riformulazione

Si dice "riformulazione" quella tecnica di ascolto attivo e di comunicazione efficace che consiste nel *ridire con altre parole, e in maniera più concisa o più chiara, ciò che ci è stato appena detto,* in modo da avere conferma di avere capito bene il messaggio della comunicazione appena conclusa. Questa tecnica può essere molto utile anche quando si vogliono interrompere i momenti di silenzio negativo che abbiamo illustrato nei paragrafi precedenti. Questa tecnica ha l'obiettivo di rendere fluida la conversazione, fornendo dei feed back positivi all'interlocutore, e di rendere consapevole l'ascoltatore di aver ben compreso il problema. Di fatto molte volte si nota che il

presentare un problema con parole diverse rende visibile altre possibilità: è il potere di trasformazione delle parole.

Ma è molto importante:

non "introdurre" niente di estraneo, di "nostro", di "interpretativo", etc., nel messaggio che si è appena ascoltato.

La riformulazione è utile perché:

- chi ci chiede aiuto è sicuro, se si riconosce nella riformulazione, di essere sulla buona strada per farsi capire ed è così portato ad esprimersi ulteriormente
- noi che ascoltiamo abbiamo la prova di aver capito ciò che ci è stato comunicato

È come se dicessimo: "Io sto qui per ascoltarti, sono interessato a comprenderti con esattezza, ti confermo che ti sto seguendo, continua pure...".

Per questo le riformulazioni vengono di solito introdotte da "frasi apri porta", come: "Se ho capito bene...", "correggimi se sbaglio...", "a tuo avviso...", "mi par di capire...", e via dicendo.

Utilizzando questa tecnica, dobbiamo immedesimarci nel mondo esperenziale dell'altro, "camminando con le scarpe" dell'altro e vedendo il mondo dal suo punto di vista emotivo e percettivo.

L'essere "dentro" l'esperienza di chi ci chiede aiuto e nello stesso tempo il rimanere "fuori", ci permette di cogliere il significato dell'esperienza della persona che abbiamo di fronte.

Breve definizione di comunicazione

L'essere umano è un animale sociale, cioè si costituisce e si identifica come individuo solamente quando si mette in relazione con l'altro-da-sé. In quest'ottica di riconoscimento e differenziazione diventa importante parlare di comunicazione come atto conoscitivo, come scambio reciproco, come di rapporto interpersonale e come di processo che influenza i soggetti coinvolti.

La radice del termine *comunicazione* risale al verbo greco *koinonéo* (partecipo), che rimanda all'idea della Koinè, della comunità, e al latino *communico* (mettere in comune, condividere), che implica sempre una relazione e uno scambio, più semplicemente diciamo che comunicare significa partecipazione attiva del soggetto alla sua crescita e sviluppo individuale.

Si è soliti considerare il termine "comunicare" come sinonimo di trasmettere, invece la trasmissione di informazioni è solo una funzione della comunicazione, come vedremo meglio ora, poiché, se è vero che "il carattere fondamentale della comunicazione umana è quello di essere appunto un atto guidato nei suoi aspetti generali dalla consapevolezza, un atto caratterizzato

dall'intenzionalità¹²" è solo con la consapevolezza dell'intenzionalità che è possibile il raggiungimento di una vera comunicazione.

Ci sono vari modelli di riferimento. Ne prenderemo in considerazione solo alcuni.

Modello sociologico

In questo modello la comunicazione è definita come un processo sociale, ovvero come interazione tra persone nella cornice del contesto sociale. Il processo sociale d'interazione/comunicazione avviene:

- *tra ruoli sociali*, cioè tra posizioni che interagiscono dentro una struttura definita, ed è uno scambio funzionale al mantenimento della struttura stessa;
- *tra ruoli che si modificano* e si definiscono durante l'interazione stessa che li aggiusta continuamente.

Modello psicologico

Vista la quantità di modelli teorici per semplicità e coerenza con gli obiettivi del corso si presenta solo il modello delle comunicazioni interpersonali: Finestra di Johary Luft. Questo modello riflette l'interazione tra due soggetti che comunicano, ovvero comunicazione singolo/singolo; singolo/gruppo; singolo/ambiente; gruppo/ambiente. Andremo nei prossimi paragrafi a definire nello specifico queste aree.

	Noto a me	Ignoto a me
Noto ad altri	Area pubblica Informazioni che sono patrimonio comune ad entrambe le fonti.	Area cieca Informazioni che sono ignote ad un soggetto ma conosciute dall'altro
Ignoto ad altri	Area privata Informazioni che sono patrimonio di uno e sono nascoste all'altro	Area ignota Informazioni che sono sconosciute ad entrambi i soggetti

La finestra di Johary¹³ è un modello teorico che ci permette di comprendere le dinamiche delle relazioni sociali. Abitualmente tendiamo a fornire un'immagine di noi stessi e ad accettare

¹² Ricci Bitti P.E., Zani B., La comunicazione come processo sociale, Il Mulino, 1983

¹³ Per questa impostazione si è seguito Gallo R., *La comunicazione*, Settore Volontariato, Lega Italiana per la Lotta Contro i Tumori, Milano.

l'immagine che gli altri ci forniscono di sè: "La norma sociale impone di non dire ad altri la nostra impressione su di loro se differisce dall'immagine che essi presentano di se stessi".

Le quattro aree della "finestra" sono:

- area pubblica: corrisponde a quello che io so di me e a quello che gli altri sanno di me
- area cieca: corrisponde a quello che io non so di me ma che gli altri sanno di me
- area privata: corrisponde a quello che io so di me, ma che gli altri non sanno di me
- area inconscia: è sconosciuta a me e agli altri.

Le funzioni della comunicazione

La comunicazione è una trasmissione di informazione che, per trasformarsi in significati condivisi, ha bisogno di un'interpretazione che si attua attraverso un codice.

La comunicazione si attiva tra due poli:

- la fonte del messaggio, o emittente, che emette appunto il messaggio (o segnale)
- il ricevente (o destinatario), che riceve il messaggio.

Lo schema è il seguente:

Quindi, un messaggio diventa un messaggio significativo solo se esiste un destinatario che è in grado di interpretarlo in relazione ad un codice.

Il codice è un insieme di regole convenzionali che attribuiscono uno specifico valore a ciascun segno e che sono condivise, conosciute e accettate da entrambi: il codice trasforma l'informazione in messaggio. Inoltre, il canale comunicativo, cioè la via che usa il messaggio per raggiungere il ricevente è di fondamentale importanza, es. linguaggio verbale, linguaggio non verbale. Qualora tale canale sia disturbato si verifica un rumore che ostacola la trasmissione del segnale in modo corretto.

La comunicazione, è sempre in feedback: anche quando sembra che non vi sia stata una risposta evidente, questa risposta esiste. Per una buona comunicazione è importante saper cogliere il feedback (informazione di ritorno) che ci viene sempre veicolato dall'interlocutore sia verbalmente che non.

Il feed-back¹⁴ è la risposta che si ottiene dopo aver inviato un messaggio e che produce, a sua volta, un altro feed-back e così via. Il feed-back può essere considerato un fattore di controllo della comunicazione, perchè consente di verificare l'effetto che i nostri messaggi producono sull'altro. Attraverso il feed-back esprimiamo assenso o dissenso, accettazione o rifiuto, comprensione o incomprensione, chiarezza o confusione.

Abbiamo tre possibilità di risposta:

¹⁴ Per questa impostazione si è seguito Gallo R., *La comunicazione*, Settore Volontariato, Lega Italiana per la Lotta Contro i Tumori, Milano.

- *il feed-back positivo:* è un messaggio di conferma, nel quale si approva ciò che l'altro ha detto (ad es. la lode). Significa "Tu esisti, sono d'accordo con te".
- il feed-back negativo: è un messaggio di negazione di quanto è stato detto (ad es. la critica). Significa "Tu esisti, ma non sono d'accordo con te".
- *la disconferma:* è una comunicazione patologica perchè non prende in considerazione ciò che l'altro ha detto. Spesso è veicolata attraverso una comunicazione non verbale (ad es. voltare il viso dall'altra parte). Significa "Tu non esisti".

Ricordate che non esiste mai una comunicazione neutra

Ricordate anche il primo assioma della "pragmatica della comunicazione umana" (Watzlawick):

non è possibile non-comunicare

Chi ad esempio, pur presente fisicamente, tace, comunica quanto meno la propria nondisponibilità a comunicare.

Comunicazione come bisogno

Abbiamo detto che la comunicazione è un bisogno¹⁵ dell'uomo, andiamo a vedere a che bisogni differenti risponde:

- bisogno di tipo fisico: comunicare tra soggetti può incidere sulla salute del singolo
- bisogni di autorealizzazione: costruiamo la nostra identità solo dal rapporto con gli altri, cioè è il modo attraverso cui impariamo chi siamo
- bisogni amore e di appartenenza: cioè bisogni di tipo sociale, quali il senso di appartenenza al gruppo e di coinvolgimento con gli altri
- bisogni di tipo pratico: ad es. chiedere informazioni.

Come si comunica?

È importante abituarsi a parlare *ponendosi sempre dal punto di vista del proprio interlocutore,* cioè imparare ad esprimere un concetto in modo chiaro e comprensibile a tutti, che il nostro interlocutore condivida il codice o meno.

¹⁵ La teoria dei bisogni di Maslow sostiene che il comportamento della persona tende alla soddisfazione di bisogni ordinati secondo una precisa gerarchia, che egli ha ordinato in forma di piramide. Partendo dal basso si distinguono: bisogni fisiologici, legati alla sopravvivenza immediata;

bisogni di sicurezza, fisica ed emotiva, relativi alla sopravvivenza a lungo termine;

bisogno di amore e di appartenenza;

bisogno di stima e autostima;

bisogno di autorealizzazione.

Nell'identificare il destinatario di un discorso, è utile che mi chieda:

- a chi mi rivolgo
- chi rappresenta
- che cosa conosco del suo modello culturale
- che linguaggio usa
- quale modello del mondo possiede

Solo così posso arrivare a concludere e decidere quale reazione desidero attivare in lui, dunque quale obiettivo stabilisco di voler raggiungere.

La comunicazione, dipende da due fattori fondamentali:

- *esteriore:* ciò che si vede (ciò che diciamo, come lo diciamo, come ci muoviamo nello spazio, quali gesti accompagnano il nostro comunicare).
- *interiore:* il nostro intento comunicativo, i pensieri che governano la nostra comunicazione e le attese, il nostro modo di essere.

E poiché la vera comunicazione è sempre caratterizzata da consapevolezza e intenzionalità

la migliore comunicazione è quella che riesce a creare la massima concordanza tra l'identità interiore e quella esteriore.

La comunicazione non verbale

Nel considerare il processo comunicativo nella sua interezza dobbiamo portare alla nostra attenzione sul linguaggio non verbale, cioè su quell'insieme di segnali che il nostro corpo invia muovendosi, esprimendosi, agendo e comportandosi nello spazio e in relazione all'Altro che ampliano e, a volte, sostituiscono il contenuto verbale di una comunicazione.

Il nostro corpo, la gestualità, la postura, ecc. trasmettono significati, esprimono emozioni manifestandole in modo molto più esplicito delle parole, contraddicendole anche, principalmente attraverso le espressioni del viso, ma anche della postura e con la gestualità. Il corpo invia sempre informazioni su di sé (ad es. attraverso l'abbigliamento), comunica gli atteggiamenti nei confronti degli altri (il comportamento non verbale è il linguaggio di relazione), completa, modifica e, non dimentichiamo, può sostituire efficacemente le parole! I segnali non verbali hanno inoltre una funzione di metacomunicazione, in quanto sono in grado di dare informazioni sul tipo di relazione esistente tra gli interlocutori.

Il rapporto tra la nostra immagine, e la comunicazione, è molto stretto. Passa infatti attraverso il nostro corpo, il nostro abbigliamento, il tono della nostra voce, la nostra gestualità, oltre il 70% del nostro messaggio.

Questo significa che ciascuno di questi elementi è in grado di condizionare la comunicazione, sia in uscita, sia in entrata.

Dobbiamo però stare attenti perché questi segnali non verbali sono così connaturati nella comunicazione che non sempre riusciamo a riconoscerli e ad avere la consapevolezza del loro significato, di fatto alcuni sono emessi in modo volontario, altri sono una risposta spontanea a uno stimolo oppure si manifestano senza che vi sia alcuna intenzione di comunicare.

Attenzione quindi perché corriamo diversi rischi:

- di non vederli
- di non percepirli come messaggi
- di interpretarli in modo scorretto

"Noi parliamo con gli organi vocali, ma conversiamo con tutto il corpo".

(Abercombie)

Ogni cosa che voi dite e fate, ogni abito e colore che indossate parlano per voi. A volte, anche senza che voi lo sappiate. Se avete una videocamera, chiedete ad altri di riprendervi in momenti in cui non ve ne accorgete, e, soprattutto, quando state interagendo con altre persone. Potreste scoprire su voi stessi cose che non avreste mai immaginato. Questo perché noi ci vediamo dall'interno, mentre gli altri ci vedono dall'esterno. Fatevi fare una bella foto di profilo, e meditateci. Se non sappiamo equilibrare la nostra comunicazione, non è detto che dentro e fuori coincidano. Ma, ricordate, che è sempre il contenuto a fare la forma, e non la forma a fare il contenuto.

La capacità di lettura dei segnali non verbali dipende:

- dalle caratteristiche individuali degli interlocutori
- da elementi della situazione e del contesto
- dai diversi significati che culture diverse attribuiscono a questi segnali.

È solo dall'abilità d'integrazione della capacità comunicativa verbale con la non verbale che otteniamo l'abilità sociale nello stabilire e mantenere le relazioni.

In pratica: a quali elementi non verbali dobbiamo prestare attenzione?

- L'aspetto esteriore: comunica informazioni e influenza le impressioni altrui. Gli elementi non verbali sono: la conformazione fisica del corpo e del volto, gli abiti, il trucco, l'acconciatura.
- Lo sguardo: Lo sguardo è uno dei più importanti segnali non verbali. Gli occhi possono subire diverse orientazioni, possono guardare direttamente l'interlocutore o meno, l'intensità dello sguardo sicuramente determina delle variazioni sostanziali o dei rinforzi al mero significato verbale.

- L'espressione del viso: il viso è uno dei canali più importanti della comunicazione non verbale perchè la mimica facciale lascia trasparire facilmente le emozioni, fornendo a sua volta un importante feedback al discorso. Attenzione: il viso è il canale privilegiato per la lettura dei sentimenti e dei pensieri, però è anche la parte più facile da controllare, quindi... un'espressione può essere intenzionalmente prodotta per nascondere i propri sentimenti o fuorviare l'interlocutore. Ricordiamo inoltre che lo sguardo e le espressioni facciali forniscono un feedback di informazioni rispetto alla comunicazione e su come gli altri ci percepiscono e ci giudicano.
- La voce: La voce è il canale meno controllabile e quindi può rivelare gli stati emotivi e gli atteggiamenti. Si presta l'orecchio al tono e alla risonanza, ai sospiri, al riso, al pianto, agli sbadiglio, alle pause, ai balbettii e anche all'intensità.
- Il corpo nello spazio: lo spazio che mettiamo tra noi e il nostro interlocutore rende esplicito il grado di intimità, il tipo di rapporto, gli atteggiamenti e il grado di gradimento reciproco. La lettura del contatto fisico inoltre è determinato da influenze culturali. Possiamo leggere il rapporto tra individui anche dall'orientazione del corpo: fianco a fianco è da persone che hanno un certo grado di intimità o di amicizia, quella frontale è nelle situazioni più formali, come ad es. i rapporti di lavoro. Ancora, il corpo può assumere diverse posture, a seconda della posizione del capo, delle braccia, del tronco e delle gambe. Ad ogni postura si può attribuire un significato facilmente decodificabile.
- La gestualità: può essere spontanea o prodotta volontariamente.

Quali possono essere gli ostacoli alla comunicazione?

Possiamo individuare quali ostacoli nella comunicazione tra gli operatori e gli utenti:

- *la distanza socio-culturale*, può rappresentare un momento di incomprensione che può rendere inutile ogni tentativo avvicinamento;
- gli atteggiamenti negativi/pregiudizi nei confronti degli operatori possono creare momenti di impasse nella relazione e, quindi, una diffusa diffidenza nei confronti di qualsiasi soluzione offerta dall'operatore stesso;
- *una limitata recettività dell'utente*: non sempre l'utente si trova nelle condizioni ottimali per poter recepire messaggi di aiuto, anche se si rivolge spontaneamente al volontario;
- *i messaggi contraddittori e le informazioni contrastanti* provenienti dai più diversi contesti e da presunti esperti spesso sono da ostacolo.

Perché a volte non capisco e quindi non comunico bene?

Studiosi della comunicazione hanno dimostrato che esiste una distorsione del messaggio che desideriamo inviare perchè, oltre a quello che intendiamo comunicare, si aggiunge ciò che non era nostra intenzione comunicare, per cui il messaggio percepito è diverso da quello inviato.

Andiamo a vedere quali sono i processi che sottendono queste alterate trasmissioni del messaggio.

- Il processo di Selezione (Percezione) delle informazioni, il significato che attribuisco loro definiscono la relazione, l'oggetto, la causa, l'effetto, creano difficoltà alla vera comprensione...
- La *Percezione* a volte ci gioca dei brutti scherzi tanto che... io so tutto prima ancora di parlare

I meccanismi percettivi che usiamo durante la comunicazione sono:

- *T.I.P.* (teoria implicita della personalità): è la tendenza a considerare alcune caratteristiche della personalità strettamente dipendenti da altre
- effetto alone: tendenza a rendere omogenee le caratteristiche della personalità così da confermare un'idea globalmente positiva o negativa del soggetto
- profezia che si autoavvera: tendenza a cogliere della realtà quegli aspetti per confermare, piuttosto che negare, l'idea iniziale.
- effetto prima/dopo: le prime e le ultime impressioni sono quelle più importanti e determinanti (attenzione: sono anche quelle che si ricordano di più!)
- stereotipo: rigido riferimento al gruppo di appartenenza come informazione che guida la percezione
- pregiudizio: atteggiamento altamente sfavorevole difficilmente mutabile anche di fronte ad informazioni contrarie
- attribuzione di intenzionalità: equivalente alla lettura di mente, è la convinzione di sapere quello che l'altro sta pensando e rispondere alla propria fantasia piuttosto che attenerci a quanto dice.

Principio della comunicazione di Warren G. Bennis¹⁶



Questo avviene perchè la comunicazione è costituita, oltre che dalla componente razionale, anche

35

¹⁶ Per questa impostazione si è seguito Gallo R., *La comunicazione*, Settore Volontariato, Lega Italiana per la Lotta Contro i Tumori, Milano.

da quella emotiva ed è fortemente influenzata dalle personalità diverse che si mettono in relazione e ai meccanismi della percezione e di difesa.

Ogni persona infatti, possiede un proprio sistema di riferimento legato al proprio modo di rapportarsi al mondo e, in particolare, determinato dal proprio sistema percettivo, il concetto di sè, la storia personale, i bisogni affettivi, le capacità cognitive, la cultura e i valori di riferimento, le motivazioni e aspettative, i ruoli sociali e professionali, ecc.

Se una persona non riesce a decentrarsi dal proprio sistema di riferimento non è in grado di comprendere quello di un altro e ne risulta una comunicazione viziata.

Anche i meccanismi percettivi hanno la loro parte di responsabilità nel rendere problematica l'efficacia della comunicazione: l'esempio più classico ci è dato dalla figura ambigua di donna che viene percepita come "donna giovane" da alcuni e come "donna vecchia" da altri.

Per difenderci dal bombardamento di stimoli cui siamo permanentemente sottoposti (10.000 stimoli al secondo) usiamo selezionare le informazioni che provengono dal mondo esterno attraverso l'uso di "filtri" fisiologici, emotivi e culturali.

Questi filtri agiscono strettamente connessi ai meccanismi di difesa che scattano automaticamente nel momento in cui un soggetto ha bisogno di escludere dalla consapevolezza informazioni o impulsi giudicati inaccettabili (ad es. la notizia di un tumore) che gli provocherebbero sofferenza. Questi filtri ignorano o distorcono le informazioni che non confermano il nostro sistema di riferimento.

È infatti proprio la nostra identità che è costantemente in gioco nei processi di comunicazione e spesso è il desiderio di sentire confermata la propria identità o il timore che questa possa essere minacciata che influenza pesantemente la nostra capacità di ascolto e di comprensione, come abbiamo visto nel modello della Finestra di Johary.

Comunicare con empatia e non con simpatia

Saper comunicare efficacemente è un aspetto che si collega immediatamente alla empatia, ossia al sentire l'altro, quel che c'è dentro all'altro: è un "consentire". La parola "empatia" si riferisce a una particolare caratteristica che, quando è presente, rende una persona capace di comprenderne un'altra in modo molto profondo.

Ciò può avvenire soltanto quando c'è una comunicazione veramente stretta fra due persone, e quando si fa uno sforzo particolare per mettersi nei panni dell'altro allo scopo di riuscire a percepire la realtà dalla prospettiva dell'altro. L'empatia è un termine che non si usa molto e che non è simpatia, perché la simpatia è un parallelismo che porta ad identificarsi con le emozioni, i sentimenti o il comportamento dell'altro.

Evidentemente non è neppure antipatia.

La simpatia può presentare parecchi pericoli e non è sempre una buona consigliera, non sempre fa capire l'altro. Sotto un certo profilo la simpatia può giocare più tiri dell'antipatia, perché nel caso dell'antipatia la persona che la prova si cautela, sapendo che è pericolosa. La simpatia invece mi fa capire l'altro con le mie lenti, per cui se le mie lenti sono di colore azzurro, vedo la persona di colore azzurro, mentre la persona può non essere di quel colore.

L'empatia sarebbe quindi pulirsi completamente, o perlomeno rendersene conto, della propria simpatia o antipatia e cogliere la persona per quello che lei è, per quello che lei sente; un calarsi dentro di lei, soffrire della sua sofferenza, abbandonarsi al suo ritmo, sentire le sue gioie, nella maniera in cui le vive in quel momento; un accorgersi dei cambiamenti della sua situazione interiore.

L'empatia è un'arte alla quale ci si può educare. Io credo che nessuno di noi, salvo casi patologici, sia totalmente incapace di empatia da non riuscire ad essere dentro nell'altro.

L'empatia è soffrire o gioire con la persona senza però essere travolti da queste emozioni per il fatto che si tratta della sofferenza o gioia della persona: il fatto che lei sia disperata non fa si che sia disperato anch'io, perché due disperati non fanno una speranza.

Come dobbiamo essere per comunicare in modo efficace?

- bisogna essere sinceri con noi stessi, cioè avere un buon livello di autoconsapevolezza e conoscenza di sé, il che include conoscere le proprie potenzialità e soprattutto i propri limiti.
- è necessario imparare a riconoscere e ad esprimere le proprie emozioni
- dobbiamo imparare a comunicare nel modo adatto per ogni singola persona con cui abbiamo a che fare, ovvero dobbiamo tentare di capire il punto di vista altrui, in modo tale da rendersi conto come l'altro può "interpretare" le nostre parole.
- bisogna esercitarsi a capire e "sentire" intuitivamente le caratteristiche fondamentali di chi ci sta di fronte avvalendoci delle nostre attitudini personali, di un buon livello di empatia e di competenze comunicative adeguate
- avere una comprensione profonda di se stessi e degli altri

ma soprattutto

bisogna applicare le tre regole fondamentali della comunicazione: il non giudizio il non condizionamento la coerenza

Le abilità per una comunicazione d'aiuto comprendono inoltre:

- l'ascolto attivo
- stabilire un rapporto di fiducia
- usare la comunicazione non verbale
- rispondere ai segnali non verbali
- saper tollerare il silenzio
- di comunicare empatia
- di identificare i sentimenti

- di mettere in discussione
- di dare informazioni
- di mettere in risalto le incoerenze
- il formulare domande in un modo che aiuti e non faccia sentire sotto interrogatorio
- la riformulazione di quel che gli utenti hanno detto per aiutarli a chiarificare i loro pensieri, sentimenti e idee;
- il riassumere il contenuto di quel che hanno detto;
- l'aiutarli a essere più specifici e a focalizzarsi sulle aree e sulle questioni chiave che potrebbero essere più problematiche o difficili per loro da gestire
- dare una restituzione ai bisogni dell'utente

Per concludere, possiamo utilizzare una lista di domande che Rogers utilizza per definire la "relazione aiutante" allo scopo di verificare la nostra reale volontà di entrare in comunicazione con l'altro¹⁷:

- 1. Sono in grado, io come individuo, di essere percepito dall'altra persona come "congruente"... il che significa che qualunque sentimento o atteggiamento proverò, sarà sempre accompagnato dalla maggior consapevolezza di esso?
- 2. Sono capace di esprimermi in modo sufficientemente chiaro con l'altra persona, così da riuscire a comunicare senza ambiguità chi sono io?
- 3. So sperimentare atteggiamenti positivi verso quest'altra persona, atteggiamenti di calore, di protezione, di simpatia, di interesse, di rispetto?
- 4. Sono abbastanza forte come persona da restare separato dall'altra persona, cioè da mantenere la *mia* individualità?
- 5. Mi sento abbastanza sicuro di me stesso così da permettere all'altra persona una *sua* esistenza separata?
- 6. Sono in grado di addentrarmi nel suo mondo privato così completamente da perdere ogni desiderio di valutare e giudicare tale mondo?
- 7. Sono capace di accettare tutti gli aspetti che l'altra persona mi prospetta? So riceverla così com'è?
- 8. So agire nel rapporto interpersonale con sufficiente sensibilità perchè il mio comportamento non venga percepito come una minaccia?
- 9. Sono in grado di liberare l'altra persona dalla paura della valutazione esterna?
- 10. So valutare l'altra persona come una entità che sta vivendo un processo di sviluppo, o invece non so staccarmi dal suo e dal mio passato? Se riesco a considerare l'altro come una persona che vive un processo di sviluppo, allora sono anche in grado di confermare e realizzare le sue potenzialità. In caso contrario non faccio che considerare l'altro come un oggetto meccanico manipolabile...

38

¹⁷ Per questa impostazione si è seguito Gallo R., *La comunicazione*, Settore Volontariato, Lega Italiana per la Lotta Contro i Tumori, Milano.

È parimenti difficile immaginare come una comunicazione possa essere efficace senza il rispetto per gli interlocutori. L'espressione "considerazione positiva incondizionata" è quella che Rogers usava spesso in relazione al rispetto come anche la parola "valorizzazione" viene usata dall'autore dell'approccio centrato sulla persona.

Rispettare e valorizzare i nostri utenti significa accettarli in modo totalmente non giudicante, perfino se le loro azioni o i loro sistemi di valori sono molto differenti dai nostri. Ricordiamo che sono necessarie l'accettazione dei propri difetti e dei propri limiti, nonché la voglia di lavorare per una maggiore autoconsapevolezza prima che possa esistere una vera accettazione degli altri, perché "siamo stranamente incapaci di essere consapevoli dei sentimenti, di sentire profondamente gli eventi che ci riguardano... Non siamo consapevoli del sentimento che accompagna ciò che ci accade." (C.G.Jung).

Autovalutazione della "Capacità di ascolto"

Per valutare le tue capacità di ascolto, metti una croce nella colonna corrispondente al tuo comportamento.

		Quasi sempre	Spesso	Qualche volta	Mai
1.	Smetti di ascoltare chi dice qualcosa su				
	cui non sei d'accordo o chi non ti				
	interessa?				
2.	Ti concentri su quanto viene detto,				
	anche se non t'interessa?				
3.	Quando presumi di indovinare che cosa				
	stanno per dirti, smetti di ascoltare?				
4.	Ripeti con parole tue quanto				
	l'interlocutore ha appena detto?				
5.	Ascolti il punto di vista di un altro,				
	anche se è diverso dal tuo?				
6.	Fai tesoro di tutto quanto si dice, anche				
	se è di poco conto?				
7.	Ti preoccupi di chiedere il significato				
	delle parole che non conosci?				
8.	Pensi a come ribattere mentre ti stanno				
	ancora parlando?				
9.	Fingi di ascoltare attentamente anche				
4.0	quando non ascolti affatto?				
10.	Ti limiti a seguire il senso del discorso,				
11	senza preoccuparti dei particolari?				
11.	Ti rendi conto che le parole non hanno				
	esattamente lo stesso significato per tutti?				
12	Ascolti solo quello che t'interessa,				
12.	trascurando il resto del messaggio?				
12	Guardi l'interlocutore?				
13.	Guardi I illerioculore:				
14.	Ti concentri sulle parole di chi parla preoccupandoti anche delle sue espressioni?				

15. Sai quali sono le parole o le frasi capaci di suscitare in te una reazione emotiva?				
	Quasi sempre	Spesso	Qualche volta	Mai
16. Rifletti su quel che vuoi ottenere con la tua comunicazione?				
17. Aspetti l'occasione migliore per comunicare quel che vuoi dire?				
18. Pensi a come potrebbe reagire il tuo interlocutore?				
19. Scegli la maniera migliore (scritta, orale, al telefono, etc.) per comunicare?				
20. Osservi l'espressione dell'interlocutore (preoccupata, ostile, indifferente, timida, impaziente, etc.)?				
21. Hai l'impressione di essere ignorato dall'interlocutore?				
22. Tendi a presumere che l'interlocutore sa già di che si tratta?				
23. Lasci che il tuo interlocutore ti faccia delle critiche senza interromperlo immediatamente?				
24. Ti eserciti regolarmente per migliorare la tua capacità di ascolto?				
25. Prendi appunti, per poter ricordare meglio?				
26. Riesci a mantenere la concentrazione senza farti distrarre da suoni/rumori?				
27. Ascolti senza giudicare o criticare chi parla?				
28. Ripeti messaggi e istruzioni per esser sicuro di aver capito bene?				
29. Osservi i gesti, le espressioni del viso, la posizione del tuo interlocutore insieme al contenuto del messaggio?				
30. Ti fai in anticipo un idea di quel che vuol dirti chi viene a parlarti?				

Risultati:

Se hai dato la maggior parte di risposte QUASI SEMPRE:

La tua capacità di ascolto può considerarsi buona. Le tue relazioni in genere funzionano, sei aperto a nuove idee e credi nella cooperazione.

Se hai dato la maggior parte di risposte SPESSO:

La tua capacità di ascolto può considerarsi discreta. Le tue relazioni funzionano abbastanza se pur con qualche difficoltà.

Se hai dato la maggior parte di risposte QUASI MAI:

Il risultato del test ti pone sotto la media come abilità di ascolto. Ciò può indicare un disattento interesse per gli altri e la tendenza a isolarsi. Approfondire le tematiche dell'ascolto potrà aiutarti ad acquisire consapevolezza e trovare le modalità per migliorare le relazioni interpersonali

Se hai dato la maggior parte di risposte MAI:

Il risultato del test ti pone sotto la media come abilità di ascolto. Ciò può indicare un disattento interesse per gli altri e la tendenza a isolarsi. Approfondire le tematiche dell'ascolto potrà aiutarti ad acquisire consapevolezza e trovare le modalità per migliorare le relazioni interpersonali

Bibliografia di riferimento

Anolli L., a cura di, Psicologia della Comunicazione, Bologna 2002.

C.n.c.a, Tra utopia e quotidiano. Per una strategia della solidarietà, Gruppo Abele, Torino, 1985.

Cacciavillani I., La funzione sociale, Cedam, Padova, 1993.

Caritas italiana (a cura di), Una carta d'identità del volontariato. Materiali e percorsi per la ricerca e la formazione, edizioni lavoro, Roma, 2000.

Caritas italiana, Carcere e dignità della persona. Schede di formazione per volontari e operatori impegnati nell'ambito della giustizia, Caritas italiana, Roma, 1999.

Carkhuff R., L'arte di aiutare, Edizioni Erickson 2001.

Colasanti A. R., Mastromarino R., Ascolto attivo. Elementi teorici ed esercitazioni per la conduzione del colloquio, Roma, IFREP, 1991

D'Agostino M., *La comunicazione efficace secondo Thomas Gordon*, Università di Catania, Fac. di Scienze della Formazione, Dispensa per gli studenti

Donati P. (a cura di), Sociologia del terzo settore, Carocci, Roma 1998.

Freshwater D., Le abilità di counselling, McGraw-Hill, Milano, 2004.

Friedemann Schulz von Thun, Parlare insieme. Psicologia e arte della comunicazione per migliorare i rapporti con gli altri, Tea Edizioni, Milano 1997.

Godbout J.T., Il linguaggio del dono, Bollati Boringhieri, Milano, 1998.

Gordon T, Leader efficaci. Ed. La meridiana

Gordon T., Insegnanti efficaci, Ed. Giunti

Hough M., Abilità di counselling, Edizioni Erickson.

Mucchielli R., Apprendere il counseling, Ed. Erickson, Trento, 1993

Mucchielli R., Apprendere il counselling, ed. Centro Erickson, Trento, 1987.

Orford J., Psicologia di comunità. Franco Angeli, Milano, 1992.

Pearce J.L., Volontariato - motivazioni e comportamenti nelle organizzazioni di lavoro volontario, Raffaello Cortina editore, Milano 1997.

Ranci C. e Ascoli U., La solidarietà organizzata. Il volontariato italiano oggi. FIVOL, Roma, 1997.

Rogers C., Comunicazione, blocco e facilitazione, 1951

Rogers C., la terapia centrata sul cliente, Martinelli editore, 1970

Rogers C., Un modo di essere, Martinelli editore, 1983

Scilligo P., Io e tu. Parlare, capire e farsi capire, voll. 1,2,3, IFREP, Roma, 1991/92/93

Sclavi M., Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte, Milano, 2003.

Tavazza L., Il Volontariato nella transizione. FIVOL, Roma, 1998

Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D. D., Pragmatica della comunicazione umana, Roma, 1971.

"Chi sei tu viandante?
Ti vedo andare per la tua strada,
senza scherno, senza amore,
con uno sguardo indecifrabile...
riposati qui... ristorati...
e chiunque tu sia: cosa gradisci ora?
Per ristorarmi?
Oh curioso che sei, che vai mai dicendo?
Ma dammi, ti prego... una maschera ancora.
una seconda maschera..."

F. Nietzsche¹⁸

¹⁸ F. Nietzsche, Al di là del bene e del male. Genealogia della morale, Milano, Adelphi, 1989.

La comunicazione nell'area penale

La comunicazione impossibile

- Quale comunicazione in carcere?
- Gli interlocutori del detenuto
- Che tipo di comunicazione è possibile?
- La comunicazione interna

Con chi comunichiamo

- Effetti della detenzione
- La gestione delle emozioni "dentro"
- Chi è dentro?
- Che strategie adottano per salvarsi?
- Il ruolo del detenuto
- Chi è l'ex detenuto?
- I valori diversi

Quando esce chi è?

- Che problematiche possono essere presenti
- Figura sociale del detenuto
- La gestione dei rapporti sociali
- La libertà
- Quando esco cosa faccio? Analisi delle percezioni sul lavoro, sulla famiglia, sulle risorse
 - Rete sociale
 - Famiglia
 - Lavoro
 - Le difficoltà all'uscita
- Aspettative e illusioni del detenuto
- Quali risorse personali?
- Quale progettualità possibile?

La comunicazione impossibile

Perdendosi nel mare della comunicazione globale a volte si trovano paesi non dimenticati dai topi...¹⁹

Quale comunicazione in carcere?

La comunicazione è uno degli elementi fondamentali che contraddistinguono la vita umana e l'ordinamento sociale. Goffman, a questo proposito, ci insegna l'importanza di questo mezzo in un'interazione sociale: esso prevede un notevole scambio di informazioni e di significati. Già al momento dell'ingresso in carcere il detenuto è privato del proprio sè, del poter-essere, del suo esserci: è una persona con il futuro di dietro! Il carcere crea individui non più essenzialmente individuati ma il-limitati, ovvero senza un involucro del sé che serve a separare e distinguere il dentro dal fuori.

Il detenuto dovrebbe poter mantenere uno stato modificato di ben-essere-coscienza-comunicazione per tutta la durata della pena: è quella comunicazione indispensabile e lucida con se stessi che permette di essere consapevoli della realtà, perché, a volte, il detenuto fugge anche da dentro sé stesso per perdersi nello spazio senza confini del non-io, costituendosi nella sua assenza.

L'universo carcerario, infatti, è un mondo disumanizzato poiché la parola, che costituisce l'essenza dell'uomo, tende a non essere usata nel modo che tutti noi conosciamo. Anzi la privazione della parola è il muro più concreto della prigione. Le modalità di comunicazione carceraria riflettono il clima della struttura penitenziaria: è quest'ultima che influenza sia il comportamento che la personalità dei detenuti.

Gli interlocutori del detenuto

In quest'ottica la relazione tra il carcere e i detenuti è importante per indagare sull'esistenza di una comunicazione tra le parti e sulla "qualità" della stessa. Il carcere parla solamente con chi è fuori... non induce normalità in chi è dentro. E normalità è co-municare, ma lo scambio relazionale al detenuto è di fatto negato. Ma, riflettendo, qual è il suo interlocutore, chi potrebbe essere? La comunicazione, per essere co-municazione²⁰ vera, deve essere uno scambio relazionale orizzontale. Ma chi si sente allo stesso "livello umano" di un detenuto, pur in una chiara definizione di ruolo?

In carcere la comunicazione è basata sul reperire informazioni dall'esterno, elaborarle e ritrasmetterle "dentro" in modo automatico quasi; raramente essa è con-divisione, scambio relazionale vero e proprio. Il tempo della comunicazione dovrebbe essere lo spazio e il tempo del

¹⁹ Documento integrale in www.ecn.org/lilamilano/facce_maschere.htm, 02.10.01

²⁰ Il termine "comunicazione" deriva dal vocabolo latino "communicatio" che significa "mettere a parte", "far partecipe" gli altri di ciò che si possiede, e, sempre nella lingua latina, ciò che si possiede è il "munus", cioè il dono. Ciò che viene messo in comune è donato, affinché sia comune a tutti nella relazione e nello scambio.

qui e ora significativo, dove l'io esiste nelle dimensioni date dalla relazione, riconoscendo e distinguendo, proprio in virtù dell'incontro e nell'incontro con l'Altro, la propria identità. È proprio nel momento della relazione che si crea l'accoglienza dell'altro da sé.

Ma al detenuto viene ripetuto quello che deve fare, è imbottito di informazioni e, ricordando Foucault, è oggetto di informazione, mai soggetto di comunicazione.

Che tipo di comunicazione è possibile?

Alcuni autori sostengono che la socializzazione sia un processo che dura tutta la vita, intendendo per socializzazione il passaggio da un ruolo ad un altro. Dopo un lungo periodo di reclusione si assiste ad una diminuzione della frequenza degli atti comunicativi (verbali e non) dovuti ai processi di depersonalizzazione (non sono più una persona) e destrutturazione dell'io (non so più chi sono). C'è una diminuzione anche della comunicazione non verbale perché la detenzione porta il soggetto a reprimere la propria individualità e provoca anche un deficit psicomotorio che causa un cambiamento nella postura e nella mimica.

Abbiamo detto che perché si realizzi una comunicazione efficace gli interlocutori devono usare lo stesso codice e attribuire gli stessi significati ai simboli che si trasmettono. Però la persona che entra in carcere per la prima volta si trova ad essere stata spogliata, come abbiamo già detto, della sua identità, della possibilità di comunicare, dei suoi punti di riferimento sociale, del suo gruppo di appartenenza e con il quale condivideva valori e significati. Si trova ad essere comunque inserito in un nuovo gruppo dal quale deve essere accettato per non sentirsi escluso ancora una volta. Cioè come animale sociale deve socializzare la sua devianza.

Ci sono vari passaggi: si passa dall'assunzione di una etichetta, all'assunzione di un ruolo e poi all'assunzione della sua nuova identità. Solo così entrerà a far parte di un circuito comunicativo con cui condividere codice ed informazioni. In una situazione dove tempo, spazio e comunicazione sono viziati, il significato di ogni comportamento, ogni minimo movimento, parola o gesto, assume valore simbolico di notevole spessore, per sé e per gli altri.

Possiamo dire che è "come se il detenuto, giorno dopo giorno, anno dopo anno, disegnasse una copia in miniatura del suo vivere giorno dopo giorno, attraverso comportamenti e regole. C'è, nella vita reclusa, un'esasperazione dei significati non espressi (attribuiti ai gesti, alle parole, agli sguardi, persino agli oggetti comuni), che colpisce, in seguito alla carcerazione, persino chi li ha vissuti direttamente "21.

I canali convenzionali di informazione, disponibili per relazionarsi con l'esterno, sono: i colloqui e la corrispondenza con i familiari; le poche frammentarie notizie fornite dal personale di sorveglianza; i media - giornali, riviste e televisione (utilizzata per lo più come rumore di fondo durante quasi tutta la giornata). I canali ufficiali di socializzazione interna, sono i bollettini e le informative tecniche, trasmesse spesso in maniera informale e più raramente distribuite in maniera formale dal personale di sorveglianza. I canali alternativi e i codici informali, invece, riguardano la socializzazione della detenzione fra gli internati.

_

²¹ E. Gallo e V. Ruggiero, *Il carcere immateriale*, Edizioni Sonda, 1989.

Il detenuto impara, spesso a sue spese, rituali e codici che sottendono la socializzazione carceraria, per i quali non esistono né regole di passaggio né tempi certi. Imparare le regole, dunque, per essere accettati. Per essere accettati bisogna contemporaneamente accettare una gerarchia tra detenuti e una cultura alternativa. Una cultura in cui, la comunicazione passa per codici e di rituali differenti da quelli del percorso deviante individuale, imposti dalle condizioni di convivenza.

La comunicazione interna

Per il detenuto diventa fondamentale ritagliarsi degli spazi personali, escogitare dei canali di comunicazione alternativi a quelli istituzionali, crearsi delle reti di solidarietà, cioè mantenere un "altro" tipo di socialità. Goffman descrive con chiarezza l'uso di tecniche possibili: "Quando uno dei due componenti di una coppia veniva rinchiuso, l'altro poteva effettuare la consegna di messaggi, sigarette, caramelle, con l'aiuto di un compagno di reparto dell'amico segregato che potesse invece muoversi liberamente. Inoltre, entrando di nascosto in un edificio adiacente a quello dell'amico, era talvolta possibile vederlo dalla finestra di fronte."²²

Con chi comunichiamo

Effetti della detenzione

Nel doversi rapportare ad una "istituzione totale", per usare la nota definizione di Goffman²³, il soggetto deve abbandonare il suo modo di essere, le sue cose, il suo modo di pensare e di fare, cioè il modo di rappresentarsi a se stesso e agli altri. Dovrà ridefinirsi, non solo rispetto se stesso ma anche verso i nuovi compagni²⁴. Le nuove regole sono date dall'istituto e dal nuovo sistema simbolico. Il detenuto è spogliato del suo passato, gli è dato un presente obbligato, il futuro è la sua rieducazione o viceversa?

Viene privato degli effetti personali, degli oggetti che lo identificano, dei suoi spazi e della capacità di decidere autonomamente. Così si realizza la totale dipendenza del soggetto nei confronti dell'istituzione. Dipendenza questa, che oltre ad essere fisica, è anche psicologica, e si ripercuote sull'equilibrio della persona creando, spesso, gravi scompensi.

Circa un quarto degli entranti in prigione soffre di vertigini. Quando questi malesseri si manifestano in forme spettacolari, arrivano quasi a far cadere per terra coloro il cui equilibrio è

²² Goffman E., *Asylums*, Eiunaudi, Torino, 1968

²³ ibiden

²⁴ Secondo D.R. Clemmer si assiste al processo di prisonizzazione che si realizza con l'assunzione delle abitudini e degli usi della cultura del carcere. Clemmer D., *The prison community*, in Santoro E., *Carcere e società liberale*, Giappichelli, Torino, 1997

un po' più precario. Tuttavia, anche se in forme meno gravi, condizionano ogni detenuto, costituendo una sorta di base, sulla quale si fissano progressivamente tutte le modificazioni sensoriali del recluso.

Si possono segnalare altri sintomi:

- claustrofobia.
- irritabilità permanente, in quanto il soggetto si sente continuamente violato.
- depressione, mancando un obiettivo esterno, la rabbia viene rivolta contro sé stessi.
- abbandono difensivo, ossia ritiro in se stessi da un ambiente ostile.
- sintomi allucinatori.
- rallentamento delle capacità intellettive e apatia, poiché sia il mondo interiore che il mondo esterno appaiono incapaci di cambiare.
- disturbi psicosomatici di vario tipo.

Oltre a questi si possono verificare disturbi della personalità, abbassamento del livello culturale ed estraniamento, anche questi provocati da un mancato contatto col mondo esterno.

Spesso i disturbi di personalità presenti in carcere si manifestano sotto forma i impulsività ed aggressività. Questo tipo di condotta rende incerta la possibilità, per il soggetto, di istaurare rapporti interpersonali sia dentro che fuori, nell'eventualità questi continuassero a manifestarsi. I pazienti con disturbi di personalità, che si trovano in carcere, difficilmente trovano un ruolo sociale, necessario per costruirsi una propria identità.

I benefici tratti dai legami sociali si perdono inevitabilmente se spostati di continuo da una prigione all'altra, privi di punti di riferimento. I detenuti condividono, tra loro, gli stessi disagi familiari o sociali, e proprio per questo tendono a rafforzare la propria identità negativa all'interno del carcere, confermata inoltre, dal mancato legame col mondo esterno.

Si possono aggiungere come effetti della detenzione anche:

- disturbi della personalità, con danno delle capacità individuali di pensiero e di azione autonoma
- disculturazione: perdita dei valori e degli stili di vita che il soggetto possedeva prima dell'ingresso in carcere
- estraniamento: incapacità di adeguarsi ai mutamenti della vita sociale, una volta libero

La gestione delle emozioni "dentro"

Parlare di emozioni in carcere è quasi un tabù, sicuramente non è permesso dal regolamento, sicuramente è quasi impossibile per il detenuto. In base a studi sulla fisiologia delle emozioni si è tentato di capire perché soggetti devianti mettano in atto delle risposte affettive "anormali". In particolare Patrick nel 1994 ha dimostrato che i devianti hanno un deficit nella risposta al sentimento della paura conseguente ad un fallimento dei segnali legati alle prime azioni difensive,

cioè il sistema di previsione del pericolo viene attivato in modo preventivo pur in assenza di un innalzamento del riflesso di allarme. Viene attivata una risposta estrema ed anticipatoria legata all'emozione di spavento ma in assenza di un reale stato di pericolo²⁵. In pratica non hanno imparato ad aspettare perché sarebbe troppo pericoloso farlo. In carcere si nota la tendenza ad attuare risposte emotive di spavento, paura e pericolo per sé, come reazioni alla vita reclusa. Queste emozioni comportano una valutazione cognitiva della situazione tanto da indurre i soggetti a mettere in atto delle difese fisiologiche, espressive, linguistiche ed esperenziali.

'Il carcere riesce a strapparti persino la dignità, si vive come degli zombie al comando della volontà altrui, che non sono rieducatori come dovrebbero essere, bensì cercano in tutti i modi di sopprimere l'essere che esiste in ogni persona umana, quindi non si può più dire sono in carcere, perché carcere per l'Ordinamento Penitenziario significa ben altro. Si dovrebbe dire sono in un contesto strappa-anima.

Io penso che finché il carcere sarà quello che è, mai si riuscirà ad ottenere risultati positivi per le persone che ci si ritrovano.

Siamo come animali in cattività, rinchiusi lontani dal mondo perché come dei felini siamo pericolosi, e mentre per i felini è l'istinto animalesco che li rende tali, per noi non si capisce bene che cosa è che ci porta a fare certe cose'26.

Chi è dentro?

I disturbi psicopatologici alla base dei comportamenti considerati devianti e socialmente pericolosi sono soprattutto disturbi di personalità, presenti in carcere in modo significativo, con manifestazioni di impulsività ed aggressività²⁷. Questa condotta, di incontrollabile esplosione emotiva, è resa più grave dalla carcerazione, rendendo problematica la possibilità di instaurare rapporti interpersonali. L'imprevedibilità delle reazioni emotive dei soggetti fa sì che possano degenerare con caratteristiche distruttive, soprattutto quando l'aggressività serve per controllare l'ambiente circostante.

Questi comportamenti possono legarsi a strutture di personalità asociali o psicopatiche, con caratteristiche di incapacità di comprendere le emozioni provocate negli altri (causate dalla loro

²⁵ Patrick, C., J. (1994). Emotion and psychopathy: startling new insights. Psychophysiology, 31(4), 319-30.

²⁶ Pellegrino, F. (2001). Il carcere e le sue conseguenze. Il filo di Arianna, 3, 27.

²⁷ Dati inglesi parlano di disturbi schizofrenici o di psicosi maniaco-depressive nel 10% dei detenuti in attesa di giudizio e nell 8% dei definitivi; di disturbi della personalità nel 75% dei detenuti in attesa di giudizio e nel 68% dei definitivi!

distruttività) e di incuranza delle conseguenze delle loro azioni. La droga e l'alcool posso essere dei fattori aggravanti dei disturbi di personalità.

Nell'articolo del New York Times (5 marzo1998) dal titolo: Prisons Replace Hospitals for the Nation's Mentally Ill, vengono riportati dati impressionanti: su due milioni di detenuti nelle carceri americane, in circa il 10% sono stati riconosciuti disturbi psicotici. Per non parlare dei gravi disturbi di personalità²⁸.

Ma in carcere bisogna combattere ogni giorno principalmente con un'altra patologia: una patologia fatta di solitudine, di emarginazione, di sradicamento, di perdita d'identità. Come abbiamo finora detto esiste un'espropriazione dell'identità del soggetto, una furto della sua immagine e della sua progettualità²⁹.

Che strategie adottano per salvarsi?

Di fronte a tale situazione di profondo malessere l'internato può rispondere con atti di autolesionismo per attirare l'attenzione sul suo privatissimo dramma, con varie tecniche di adattamento quali:

- la colonizzazione adattare la propria esistenza alle magre soddisfazioni che la vita carceraria può offrire
- la conversione una sterile imitazione del comportamento di altri detenuti, quasi sempre pluricondannati e quindi con vasta esperienza della vita carceraria
- la negazione del proprio stato
- la fuga da se stessi e dal luogo
- identificazione con il gruppo dei detenuti
- la non identificazione con il gruppo dei detenuti
- la normalizzazione

Il ruolo del detenuto

Quando noi ci riferiamo ad una persona e la includiamo in una determinata categoria (es. Giulio è un tossicodipendente. Non gli propongo neppure di venire al colloquio) stiamo formulando una ipotesi personale sul suo conto e delle nostre aspettative, in base ad alcune caratteristiche che lo fanno appartenere a quella determinata categoria.

Di fatto noi in questo processo cerchiamo solo le qualità di Giulio che confermino quanto già sappiamo su di lui, cioè sappiamo che è un tossicodipendente. Nello specifico gli togliamo la possibilità di cambiare e gli assegniamo un ruolo da interpretare, come a teatro. "Nella nostra percezione della realtà sociale ci troviamo di fronte a schemi precostituiti. Nelle nostre

51

²⁸ Jannucci M., *Perché la violenza, perché la trasgressione, perché il carcere, perché la psichiatria*, in *Il reo e il folle*, n. 15, Es.Ip.So., Firenze, 2000, pp. 167-172

²⁹ Baccaro L, Carcere e salute, p. 36

conversazioni quotidiane ci serviamo di termini specifici, come "assassino" "bastardo" "demente", che diventano fonte di metafore e immaginazione" 50.

Nella vita civile noi assumiamo ruoli diversi in base al contesto che stiamo vivendo (famiglia, lavoro, amici...). L'istituzione totale, invece, e il fatto di farne parte, rompe automaticamente lo schema dei ruoli, dal momento in cui la separazione dal mondo esterno può durare per anni. È per questo che avviene la spoliazione dei ruoli, cioè il detenuto resta sempre detenuto per tutto il tempo della pena, non riesce a mettere in atto il suo ruolo di padre in famiglia, per esempio.

Con l'internamento, infatti, il detenuto non partecipa più alla rappresentazione sociale. Egli perde il ruolo e la faccia. Ma non solo. Egli entra a far parte di una realtà virtuale. Il detenuto collocato in un territorio di frontiera, privo di cittadinanza, vive nell'attesa di una riabilitazione, che, a causa dei pregiudizi, potrebbe non avvenire mai.

Più che una crisi di identità, almeno *nella prima fase di internamento*, si riscontra una crisi di ruolo. In un secondo momento, invece, piuttosto che non avere un'identità, egli può anche accettare l'etichetta del criminale, ma non il *grado* di vittima (che pure gli consente di partecipare con un ruolo la rappresentazione sociale). Non accetta lo status ma la condizione³¹.

E l'accetta proprio come si accetta un ruolo in una rappresentazione teatrale, come frutto di un contratto in cui è stabilito che le relazioni debbano essere vissute in maniera *temporanea*.

Chi è l'ex detenuto?

Decidere l'inclusione o l'esclusione di un individuo in una categoria, non si presenta semplicemente come un compito di organizzazione e classificazione delle informazioni disponibili. Per dirla con Goffman l'identità sociale attuale della persona è la categoria a cui possiamo dimostrare che appartiene e gli attributi che è legittimo assegnargli".

L'inclusione di una persona in una categoria, equivale ad un riconoscimento della sua identità nel mondo sociale. È un'operazione che richiede delle prese di posizione su che cosa sia la realtà: singoli e gruppi a volte ingaggiano una vera e propria lotta per il riconoscimento sociale della propria identità e dei propri valori³².

Allora: quali valori attribuiamo all'ex? Che possibilità pensiamo abbia in quanto ex? Che futuro da ex gli ritagliamo?

Secondo Becker "i gruppi sociali producono la devianza ed è deviante quel comportamento che viene etichettato come tale"³. Come dire che le relazioni sociali sarebbero viziate dal pregiudizio dovuto a una etichetta, a uno stigma. Una volta che un individuo sia stato etichettato come delinquente, viene considerato come

³⁰ E. Goffman, Stygma - L'identità negata, Verona, Ombre Corte Cartografie, 2003, p.13-16;

³¹ Goffman, in *Asylums*, ci dice che nei confronti della condizione dell'internato, meglio sarebbe parlare di *ruolo*, piuttosto che di *status*, proprio perché lo *status*, in sociologia, ha significati comprensivi di elementi economici.

³² Moscovici in Serino C., *Perunsi del sé*, Roma, Carocci Edotore, 2001, p. 49.

³³ H. Becker, Outsiders, New York, The Free Press, 1963.

indegno della fiducia da parte di alcuni altri (insegnanti, potenziali datori di lavoro) e verrà considerato sempre un delinquente. L'individuo, cominciando a sentirsi cucita addosso questa etichetta senza possibilità di staccarsela, ricadrebbe, allora, in un comportamento criminale piu grave.

Infatti l'etichettamento non è altro che il primo passo per creargli sulla pelle, ancora una volta, un'altra identità alla quale dovrà aderire per sopravvivere ancora. Sembra in questo modo non poter più avere un futuro ma non solo non gli viene più data la possibilità di riprendere dal suo passato: il periodo di carcerazione è come una forbice che taglia la vita della persona e nulla si può più ricucire.

I valori diversi

La norma è il risultato di una *imposizione culturale e sociale*, soggetta però a continui ed inevitabili cambiamenti. Se si cambiano il contesto, la cultura di riferimento o l'epoca ecco che alcune norme non valgono più (pensiamo ad esempio che tra gli Indiani d'America lo sciamano, figura venerata e rispettata da tutta la tribù, assume delle droghe per raggiungere un contatto con la divinità). Possiamo quindi dire che la norma ha un valore relativo che può autorizzare, forse, a un giudizio culturale e, non mai, a un giudizio morale e assoluto.

La norma e le regole istituzionalizzata non possono essere assunte come lo spartiacque attorno al quale operare una separazione dei buoni dai cattivi, poiché essa rappresenta i valori della cultura dominante, in un dato contesto e periodo storico.

In tal senso vale ancora citare Giddens:

la maggior parte di noi, in certe occasioni, trasgredisce norme di comportamento generalmente accettate. A molti è accaduto talvolta di commettere piccoli furti, come prendere qualcosa da un negozio senza pagare o appropriarsi sul posto di lavoro di piccoli oggetti per uso privato, ad esempio della carta da lettere. Molti individui hanno fumato marijuana, [...], fatto uso di farmaci illegali o partecipato a pratiche sessuali proibite.

Questa descrizione ci riporta a comportamenti che, pur essendo devianti, passano quasi inosservati fra le pieghe di certa parte della cultura, proponendo una lettura in chiave di relativismo culturale.

Molti bambini, ad esempio, fanno cose come entrare nel giardino degli altri, rompere finestre, rubare frutta o marinare la scuola. È probabile che in un quartiere benestante i genitori, gli insegnanti e la polizia considerino questi come aspetti relativamente innocenti del processo di crescita. Nei quartieri poveri, invece, "le stesse manifestazioni possono essere viste come prova di una tendenza alla delinquenza giovanile"³⁴. Come dire che *ogni azione di un uomo deve essere inserita nel luogo e nel contesto* in cui si svolge.

53

³⁴ A. Giddens, Fondamenti di Sociologia, Bologna, Il Mulino, 2000, p. 163.

Quando esce chi è?

Che problematiche possono essere presenti

In alcuni vi può essere la cosiddetta "vertigine da uscita": alcune settimane prima dell'uscita dall'istituzione i soggetti sono in preda ad uno stato di ansia e di agitazione psichica e motoria, i loro pensieri sono focalizzati sulle difficoltà di vita del mondo esterno, sulla possibilità di commettere ancora reati e sul profondo timore di non essere in grado di ritornare sufficientemente autonomi.

Il soggetto uscito dal carcere, dove è stato rinchiuso per molti anni, può non essere in grado di prendere qualsiasi tipo di iniziativa, anche in ambito sessuale, può essere estremamente ansioso tanto da non riuscire neppure a maneggiare bene gli oggetti. Il processo di riadattamento alle cose più semplici, per un soggetto rinchiuso da circa vent'anni, può durare anche più di un anno.

"Il problema che io avverto come assistente sociale è che quando uno è stato per un certo periodo di tempo all'interno, una volta fuori non è più abituato ad affrontare il mondo della realtà, il mondo della libertà...ha paura...perché per due, per tre, per quattro, per cinque anni, per quello che sono, gli altri, in qualche modo hanno pensato per lui.

Più chiaramente: non ha dovuto procurarsi un lavoro, affrontare problemi con la famiglia, con la donna, con i compagni...non può esprimere una sua iniziativa, fare una proposta, esprimere qualcosa della sua personalità. Se deve scegliere un libro è difficile che possa...deve chiedere un permesso...un'autorizzazione, c'è una censura...questo è mortificante, avvilente... Si crea un mondo artificiale che non è quello reale, una barriera tra internato e mondo esterno, una barriera da tutti i punti di vista di una personalità umana...

Non parliamo poi della reazione davanti al traffico, del fatto di dover andare in ufficio a sbrigare una pratica...hanno paura di queste cose...a volte chiedono a me di fare queste cose perché hanno paura... Di fronte al traffico, per uno che è uscito dopo dieci anni, è come sbarcare sulla luna...L'idea di realtà che conservavano e che hanno deformato fantasticamente... una cosa terribile il modo di ragionare: è proprio assolutamente deformato..., come se parlassero da soli, come se ci fosse una frattura, una rottura, una incomunicazione ormai radicata...paura di affrontare la realtà"³⁵.

Queste sono parole che descrivono uomini non più nemmeno in grado di decidere cosa piace e cosa no, che per compiere anche la più naturale delle azioni devono chiedere il permesso. È la fotografia di un uomo quasi tornato bambino e che par tanto tempo è stato sotto le "ali protettrici " del carcere che ha agito come fosse un buon padre, premiando i bambini buoni e punendo quelli cattivi, mantenendo i soggetti in uno stato di figlioli che lo debbono compiacere (e se non lo fanno la pena è l'esclusione) Un padre che a pensarci bene tanto buono non è: non fa crescere, non responsabilizza e legittima alla delega.

-

³⁵ Aldo Ricci e Giulio Salierno, Il carcere in Italia, op. cit., pp. 286-287.

Inoltre nell'internamento il detenuto è portato a condividere una cultura del vittimismo, alimentata dall'interazione con altri soggetti che, percependosi come destinatari di una diagnosi sociale ingiusta, nella loro rappresentazione, riescono a farsi cogliere negli aspetti più crudi e toccanti emotivamente, attraverso la narrazione della propria esperienza.

Figura sociale del detenuto

Guardiamo ora, come la società percepisce le istituzioni totali, i luoghi di detenzione e l'internato.³⁶

Il detenuto è un *alias*. Forse, proprio perché non lo vediamo, egli è nell'immaginario collettivo, qualcosa di diverso dal criminale, scippatore, truffatore del fisco, che si incontra per strada. La devianza è il crimine, il criminale. *L'internato, invece, non ha cittadinanza*. È una figura priva di una identità specifica, forse proprio perché poco specifica è la categoria di riferimento. Egli non ha connotati né personalità specifici. Il carcerato è il carcerato. Non è più il criminale, ma non è ancora un essere "normale" – né forse lo sarà mai più del tutto per sé e per la società.

Ecco alcune descrizioni della figura del detenuto, raccolte su un campione di settantacinque persone, di differente estrazione sociale. Le risposte sono state ordinate secondo una classificazione che va dalla risposta più semplice a quella più argomentata:

- i detenuti sono persone senza scrupoli
- il detenuto è un poveraccio che ha sbagliato
- il detenuto è colui che sta scontando una pena, per aver commesso un reato
- il detenuto è un individuo che sta in galera, ed è là che deve stare
- i detenuti sono persone emarginate dalla società per non aver saputo gestirsi
- il detenuto è un delinquente capitato nelle mani della giustizia, ma ce ne sono tanti altri fuori
- il detenuto è il frutto di una società degradata, momentaneamente isolato, pronto a riprendere il suo posto
- i detenuti sono persone pericolose, e perciò stanno in galera. se imparano escono, se non imparano restano dentro.
- i detenuti hanno avuto quello che meritavano perché hanno una mentalità corrotta
- non so immaginare un detenuto, ma so che se sta dentro è li che deve stare, perché, insomma, gli altri non è che sono pazzi
- il detenuto è uno che vive in carcere. uno pericoloso che finché sta dentro non da fastidio a nessuno. se sta fuori continua a fare cose pericolose.
- i detenuti sono persone allontanate dalla società civile perché non sono capaci di capire che bisogna vivere rispettando le regole. E siccome loro non le sanno rispettare è giusto che stiano in carcere.

³⁶ Per questo paragrafo si è seguito Margiotta T. M. , La società dei cattivi. Il ruolo dei media nella ristrutturazione dell'identità sociale, Tesi di Laurea, Scienze della Comunicazione, Università di Lecce, Anno Accademico 2002-2003

Al di là del dato riguardante la relazione fra l'internamento e l'aver commesso un reato, in buona sostanza, nella maggior parte dei casi, si pensa che, le persone che sono andate incontro a determinati cambiamenti, che sono diventate devianti, non ritorneranno o non potranno ritornare sui loro passi.

Quasi a voler riconoscere quel *tradimento del ruolo*³⁷ sociale, egli non ha più diritto ad assumerne uno nuovo.

La gestione dei rapporti sociali³⁸

In questa ricerca vengono analizzati i legami sociali dei detenuti al primo reato e recidivi sia per quantità che per qualità dei legami stessi. Un dato importante è la maggiore ampiezza dei legami sociali dei detenuti al primo reato rispetto ai recidivi, specie per quanto riguarda i legami familiari che sono gli unici a garantire un aiuto concreto al momento dell'uscita. La detenzione porta ad un restringimento della propria rete sociale e priva spesso il soggetto della consapevolezza di questa mancanza di relazioni portandolo ad esagerarli ed amplificarli.

I recidivi hanno minori amici, se non solo con i compagni di detenzione ma in qualche modo possiamo definirli "rapporti istituzionali", dovuti principalmente anche ai lunghi periodi trascorsi in prigione.

I soggetti al primo reato detengono un buon numero di legami forti anche con gli amici, cosa che manca agli altri soggetti. Questo dato, risultato significativo a livello statistico, confermando l'importanza rivestita dagli amici, per i detenuti al primo reato, e la scarsa considerazione che questi hanno nella rete dei recidivi. Gli amici, spesso, aumentano nei fine pena, soprattutto nei detenuti al primo reato, i quali vedono in questi una buona fonte di aiuto e di sostegno nei momenti difficili. I soggetti al primo reato detengono più legami forti, normali, deboli, conflittuali e discontinui, mentre i detenuti recidivi confermano maggiori rotture, più legami interrotti e più legami ambivalenti: dato che sembra confermare un minore equilibrio in questi ultimi soggetti e una minore capacità di riuscire a definire i rapporti.

Nei detenuti non recidivi si mette in evidenza il bisogno di ricevere qualche tipo di aiuto da associazioni, fondazioni o gruppi no-profit senza che ci sia la condizione o la volontà di contraccambiare. Sembra essere presente un profondo rancore nei confronti dell'istituzione carceraria in genere e l'esigenza di ricevere aiuto da qualcuno che sembra venir fuori da questo ambito. Uno dei modi per "venir fuori" dal carcere è cercare di stabilire legami con chi viene da fuori.

Alcune volte i detenuti al primo reato non mettono la figura del padre, elemento che lascia intravedere una zona problematica nella personalità e sicuramente una mancanza di affetto o una relazione alterata.

³⁷ Turnaturi G., *Trudimenti – L'imprevedibilità nelle relazioni umane*, Milano, Giangiacomo Feltrinelli Editore, 2000.

³⁸ Per questa parte si è seguito tesi di laurea in Psicologia di Dagnello F., *Legami sociali e recidiviamo criminale*. Un confronto attraverso la carta di rete tra i detenuti al primo reato e i detenuti recidivi della Casa di Reclusione di Padova, Università di Padova, anno accademico 2003-04.

Le reti sociali di queste persone sono spesso risultate spoglie, ma soprattutto con pochi spazi di relazione, come un non riuscire ad avere delle corrispondenze complete con gran parte di coloro che gli stanno più vicini, come una mancanza ad accogliere dentro di sé la totalità degli altri, a vedere gli altri per tutto quello che sono, negli aspetti positivi e negativi. Questo soprattutto con i detenuti recidivi, i quali confermano ancora di più una mancanza di amicizia, dovuta per lo più a questa incapacità nel cogliere l'altro per tutti i suoi aspetti: "era il mio migliore amico, però una volta si è comportato male..."; "l'amicizia è come uno scambio al quale bisogna sempre pareggiare". Queste frasi sono molto forti e lasciano intravedere un modo di pensare piuttosto ristretto dove il rapporto con l'altro viene continuamente monitorato sempre secondo i propri costrutti, e dove sbagliare, seppur minimamente, vuol dire rimettersi in discussione, spesso negativamente.

Quando esco cosa faccio? Analisi delle percezioni sul lavoro, sulla famiglia, sulle risorse³⁹

Nel periodo da aprile a giugno 2002 da parte dei detenuti recidivi della Casa di Reclusione e della Casa Circondariale di Padova sono stati compilati 85 questionari riguardanti le seguenti aree:

- rete sociale
- famiglia
- lavoro
- le difficoltà all'uscita

Rete sociale

Per quanto riguarda la rete sociale e amicale sembra nel complesso emergere che non si sia conservata.

Gli atteggiamenti riscontrati nella gente passano dalla diffidenza, all'indifferenza, per arrivare all'ostilità. Però è segnalata anche una buona percentuale di atteggiamento solidale e di disponibilità. Qualitativamente vengono defini discreti e buoni nella maggior parte dei casi, anche se bisogna dire che magari l'intento era di soddisfare le presunte aspettative dell'intervistatore in forma di autolegittimazione e di riscatto sociale. Osservando le frequenze relative ai rapporti sia quantitativi sia qualitativi con la gente si nota come gli ex detenuti facciano parte di una categoria di marginali ben strutturata e per nulla integrata con il sociale.

Sembra che le possibili relazioni e scambi avvengano in buona parte in esclusiva solamente fra ex detenuti e pregiudicati, mantenendo una netta separazione fra il mondo del carcere e il mondo "esterno" anche sul territorio.

³⁹ Il girone dei dannati: ovvero il fenomeno della recidiva, L. Baccaro, G. Mosconi, in Rassegna penitenziaria e criminologica, Ministero della Giustizia, Roma,2-2004

Famiglia

Nei rapporti con la famiglia si rileva la sfasatura rispetto alle alte aspettative e l'idealizzazione della famiglia d'origine, o meglio del rapporto che il detenuto ha con essa. Si tiene a precisare come i detenuti idealizzino, ritualizzino ma, soprattutto "normalizzino" il loro rapporto familiare quando sono "dentro" per mantenere un appiglio al mondo "fuori" in assenza di un adeguato senso dell'aiuto familiare stesso. Tant'è che la famiglia non sembra essere investita poi della progettualità futura, all'uscita dal carcere. La famiglia sembra assumere una valenza ideale e quasi "magica" per risolvere i problemi quando si è "dentro" ma quando si è liberi forse diventa un peso, diventa reale e, si sa, la realtà è problematica e difficile. Va inoltre considerato che i riferimenti alla famiglia possono anche costituire una modalità di autolegittimazione agli occhi dell'intervistatore spendendo di sé un'immagine socialmente accettabile. È interessante anche rilevare a conferma di questa interpretazione che poi non è quasi mai richiesto un intervento per favorire la ricostruzione dei rapporti con la famiglia a fine pena.

Di fatto forse per i detenuti ammettere di avere bisogno di un aiuto anche nella loro vita privata è ammettere il fallimento totale, lo sfacelo del loro senso del sè. È forse un estremo disperato tentativo di salvare almeno la loro famiglia da questo sfascio totale, proteggendo la loro identità familiare dall'invadenza istituzionale. Si segnala che però molti sono celibi e extracomunitari... per cui le famiglie d'origine magari non sanno che i loro parenti sono in galera.

Lavoro

Sembra che la maggior parte dei detenuti, prima dell'ingresso in carcere, svolga un'attività lavorativa di basso profilo professionale. Di fatto si segnala l'assenza di professionalità specifiche da parte dei detenuti stessi, cosa peraltro rilevata come problematica solo in una minima percentuale da parte degli intervistati. Se confrontiamo le attività lavorative prevalenti prima dell'ultima carcerazione notiamo che ricalcano con poche differenze i tipi di lavoro trovato dopo la scarcerazione.

Per quanto riguarda la soddisfazione per il lavoro trovato, dopo la precedente scarcerazione, la maggioranza si ritiene insoddisfatto.

Va rilevato un carattere ambivalente: da un lato i soggetti intervistati dichiarano in buona misura di avere un lavoro, probabilmente anche ai fini di confermare una loro immagine rispettabile agli occhi dell'intervistatore; dall'altro, non solo denunciano un alto grado di insoddisfazione ma il fatto che si torni a delinquere e si rientri in carcere ne risulta una prova di fatto, tangibile. Ciò va soprattutto riferito al prevalente carattere di precarietà e di dequalificazione del lavoro reperibile e di fatto svolto. Questo sembra risultare una conferma di un modello comportamentale in situazione di disinserimento. Quando si esce si trova tutto come lo si era lasciato, si è solo più disillusi...è la stessa povertà per tirarsi fuori dalla quale forse sarà necessario comportarsi come "prima", solo un poco più furbi, perché non ti becchino prima!

Già questa sfasatura è indicativa di quanto il lavoro costituisca una difficoltà determinante nella recidiva anche se gli intervistati sono restii a riconoscerlo esplicitamente probabilmente sempre perché impegnati di spendere un'immagine positiva di sé. A conferma dell'entità del problema emerge il fatto che alla domanda di che cosa si dovrebbe fare per chi esce dal carcere la richiesta di lavoro come intervento necessario sale al 35,3%. Su tale dato può incidere tanto un atteggiamento rivendicativo, o comunque di richiesta, da parte dei detenuti quanto il probabile allinearsi ad un luogo comune che vuole il soggetto onesto come un lavoratore. Ad ulteriore conferma di ciò risulta il fatto che alla domanda sui progetti per il futuro circa il 38% manifesta un progetto lavorativo o abitativo/lavorativo ribadendo la propria richiesta e rappresentazione di normalità.

D'altra parte va rilevato che non sembrano emergere differenze fra gli immigrati e gli italiani per quanto riguarda la tipologia dei lavori trovati: sono tutti dequalificati e precari: lo status di detenuto sembra così accomunare autoctoni e immigrati in una comune situazione di precarietà ed emarginazione sociale.

Le difficoltà all uscita

Veniamo ora a considerare le difficoltà che maggiormente sono venute a pesare all'uscita dal carcere. Partendo dal fatto che su 85 questionari ben il 58% è costituito da immigrati, si nota stranamente, che l'assenza del permesso di soggiorno è vista come difficoltà solo dal 30% della popolazione straniera e rientra nei loro progetti ottenerlo solo in minima percentuale. A ciò seguono alcune difficoltà che denunciate in quantità simile ben descrivono lo stato in cui l'ex detenuto viene a trovarsi (la difficoltà di adattamento alla vita normale, assenza di lavoro, problemi relazionali e di socialità, salario insufficiente, essenzialmente riferibili a problemi di lavoro (lavoro-salario) e di socialità (rapporti con la gente e adattamento alla vita normale).

Va rilevato che la maggior parte degli intervistati non denuncia nessuna difficoltà prevalente confermando la resistenza ad ammettere di non essere stati in grado di far fronte alle difficoltà incontrate, la tendenza a sdramattizzarle sembra ancora una volta rientrare nell'orientamento a spendere un'immagine normale di sé.

Un aspetto molto importante da segnalare è la distonia fra le aspettative individuali e la realtà: esiste di fatto una discrepanza fra le difficoltà reali e quelle che sono invece immaginate dai soggetti.

La metà dei soggetti riferisce di avere incontrato difficoltà maggiori rispetto a quelle stimate che, aggiunte al numero di coloro che hanno incontrato difficoltà diverse dalle previste, rendono l'idea di un detenuto completamente disorientato ed estraniato da meccanismi sociali, per lui incomprensibili. Solo un quinto riferisce che le difficoltà incontrate corrispondevano a quelle attese.

Il livello di soddisfazione per l'aiuto effettivo ricevuto all'uscita dal carcere si assesta nella maggior parte dei casi sulla non sufficienza, come abbiamo già visto, quindi, ancora alte aspettative non corrisposte. L'idealizzazione della la vita "fuori" sembra fuorviarli da una chiara lettura dei loro problemi quotidiani.

Nelle risposte inerenti la progettualità futura aleggia il fatalismo e la netta mancanza di progetti, come sembra confermare il 40% di non risposte a questa domanda. La vita è vissuta giorno per giorno. Sembrano vivere in un sogno dove tutto è irreale e dove non è possibile fare qualcosa. Il cambiare stile di vita non è segnalato che in casi sporadici come possibile progetto.

L'assenza di chiarezza nelle risposte alla domanda cosa si dovrebbe fare e chi dovrebbe fare qualcosa per facilitare chi esce dal carcere è notevole e indicativa.

La lettura dei bisogni si ferma al "qui ed ora", nel soggettivismo più imperante, come è ovvio pensare. La rassegnazione al carcere sembra non conoscere differenze di nazionalità!

Ma alla domanda cosa e chi dovrebbe fare "qualcosa" ben il 20% richiede un intervento preparatorio all'uscita. Chiedono un lavoro, un permesso di soggiorno e infine un alloggio ma sembrano assumere invece qui un valore di generica richiesta di aiuto dal sapore vagamente rivendicativo. Non va trascurata anche la più volte citata motivazione all'autolegittimazione o all'utilizzazione di luoghi comuni.

Rispecchia bene il fatto che non esiste una visione realista neppure delle offerte oppure un'incapacità o assenza di strumenti per utilizzare al meglio le risorse esistenti. Forse non sanno quello che vogliono. Sono disorientati, non sanno prevedere di che cosa potrebbero avere bisogno coerentemente con la non corretta individuazione dell'entità delle difficoltà al momento della scarcerazione. I bisogni sono confusi con i desideri, la realtà con il sogno, il tutto in un esame di realtà deficitario e autoescludente.

Ritengono compito di enti locali, dello stato e del servizio sociale degli enti locali intervenire in qualche modo...sono esonerati dall'intervento il CSSA, i volontari, gli educatori, il magistrato di sorveglianza! In pratica la richiesta d'aiuto da parte dei soggetti con cui si è avuto un contatto reale passa del tutto in secondo piano rispetto ad una richiesta più o meno fantasmatica di ipotetici "deus ex machina" come soggetto salvifico rispetto una situazione che evidentemente viene vissuta in modo ansioso e inquietante. Emblematico di questo orientamento è il fatto che in un pre-test eseguito per verificare lo strumento di ricerca, in fase di definizione, a questa domanda un soggetto ha risposto che dovrebbe intervenire "Dio in persona" e un altro "credi in te stesso"; risposte significative dell'intensità di incertezza e di attese che emotivamente connotano questi atteggiamenti.

Per quanto concerne l'assenza di rapporti con le strutture assistenziali del territorio non sembrano esserci grandi differenze invece fra stranieri ed italiani: non ne usufruisce quasi nessuno e nessuno nutre speranze di ricevere alcun tipo d'aiuto. Avviene un'autoesclusione, forse. Infatti, l'intervento delle persone istituzionalmente a ciò deputate viene vissuto quasi come un'imposizione, tanto formale quanto sostanzialmente inutile. L'aiuto a cui si aspira è di un "chi" senza volto, non identificato ed identificabile in nulla e nessuno. È una delega ad altri delle proprie scelte, ma altri senza nome, segno di un profondo stato di disorientamento ed incertezza. Di fondo emerge una sfiducia sostanziale nei confronti delle istituzioni sociali concretamente preposte al reinserimento tanto che, di fatto, si preferisce poi arrangiarsi da soli. Lo stato di disorientamento e chiusura è tale da non consentire l'individuazione delle difficoltà che non siano

riconducibili a luoghi comuni. Infatti un detenuto mi disse che aveva paura di uscire perché non sapeva dove andare, non aveva un posto né nessuno che lo aspettasse. In più essendo straniero senza permesso di soggiorno sarebbe stato costretto, appena libero, a "scappare come un ladro"...

Aspettative e illusioni del detenuto

Ripetiamo ancora come un aspetto molto importante da segnalare è la distonia fra le aspettative individuali e la realtà: esiste di fatto una discrepanza fra le difficoltà reali e quelle che sono invece immaginate dai soggetti.

I detenuti sembrano veramente vivere in un non-luogo e in un non-tempo dove le regole sono diverse e dove tutto è talmente possibile da diventare impossibile. La netta sospensione del tempo-carcere in uno spazio vissuto come altro-da-sé e come non conseguente al proprio percorso di vita e alle proprie scelte è palpabile. Il carcere non è ovviamente sentito come un tempo di giustizia, non è un tempo di giustizia a loro prossimo, anzi non è un tempo da vivere.

La realtà esterna è mitizzata, anche le persone "esterne" lo sono, e sembrano trasformarsi, a volte, in una sorta di deus machina che tutto possono fare. I detenuti delegano le loro capacità ad altri in una sorta di obnubilamento delle loro possibilità e risorse. L'assenza di responsabilizzazione regna sovrana! Forse per merito del cosiddetto "trattamento"? O forse sono le "domandine" che spogliano il soggetto di volontà? Sta di fatto che una chiara valutazione della realtà e delle difficoltà oggettive sembra essere assente. L'assenza del fattore tempo, nel suo essere inteso come divenire, cristallizza la realtà nella dicotomia prima e dopo la carcerazione. Blocca la percezione del lento fluire dell'esperienza, del divenire quotidiano. E tutto, come già scritto, riprenderà dal fotogramma successivo all'inizio della detenzione. Sarà un ri-vivere per mantenersi vivi.

La disinformazione, o meglio la cattiva informazione, è palpabile, proseguono a tentoni un po' qua e là. La sfortuna sembra perseguitarli nel girone dannato, recidivo anche lui! Ma manca una riflessione che leghi le cause agli effetti della loro storia, molte volte. Sono storie di emarginazione, di sfortuna certo, di mancanza di strumenti personali pure, di immigrazione dolorosa, di droga, di recidive... tante. Fattori che il mondo esterno sembra mantenere sempre solidi, anzi a volte per loro li rinforza tanto da renderli inespugnabili alle loro misere forze.

E allora vince la voglia di evadere, non dalla galera, ma dal mondo e di rifugiarsi in una "possibilità" dove si hanno amici, tanti, lavoro tutti, famiglia disponibile ad aiutare, dove si trascorre il tempo libero facendo sport o qualche gita con gli amici. È l'immagine dell'uomomodello, socialmente imposto dai mass media che disperatamente cercano di essere, senza riuscirci.

E questa diventa anche l'immagine di se stessi che aiuta a sopravvivere nell'inferno della loro vita, un'ancora necessaria per continuare a vivere, forse per farcela. Ma diventa anche la loro prigione in quanto li chiude alla possibilità di leggere con occhi disincantati le difficoltà! E poi i vari tentativi di essere "come tu mi vuoi" in nome di una identità sociale "possibile" per i volontari,

per i vari operatori, per gli altri detenuti, una per ogni situazione: tante sfaccettature dello stesso uomo destinate a scontrarsi con la realtà vera dentro se stesso.

Un modo per negare ancora una volta uno stato ritenuto poco dignitoso, per declamare a gran voce che loro non sono il detenuto che vedi, loro sono "altro". L'ennesima fuga da se stessi, dalla realtà, l'ennesima sconfitta.

Quali risorse personali?

Capire l'incidenza e l'efficacia possibile delle risorse personali disponibili è molto difficile, in quanto la maggior parte degli intervistati riferisce di chiedere aiuto alla famiglia ma poi di non essere soddisfatto di quanto riceve. Ma, come già scritto, un'alta percentuale è di nazionalità straniera, quindi la famiglia è troppo lontana o magari troppo povera per aiutarli, o molto semplicemente non è a conoscenza del fatto che il parente è in carcere. Quindi, forse perduti nel gioco di rimando di una identità "normale", ci scrivono che hanno "fuori" chi si prende cura di loro e, peggio, magari ci finiscono per crederci realmente, ma... "fuori" non ci sarà tristemente nessuno ad accoglierli. Oppure la famiglia è presente, ma fa quello che può e, in molti casi, non corrisponde alle loro aspettative. Sembra a volte che i detenuti non vogliano comprendere le disponibilità obiettive, in tempo e denaro, dei loro congiunti, quasi questi avessero una qual sorta di debito morale inderogabile di accudimento e presa in carico nei loro confronti.

Ma il dubbio che sorge è che, ancora una volta, i detenuti si aspettino qualcosa che la famiglia non può dare e che non riescano ad accettare questi limiti per un'alterata percezione della realtà.

L'esame di realtà è deficitario forse per personale strategia difensiva o per una non corretta comprensione delle dinamiche sociali. Sta di fatto che la poca chiarezza nel progettare e gestire la propria vita fa sì che si inabissino sempre più in questa rete del desiderio di legami fittizi, perdendo completamente di vista la realtà.

Aggiungo ancora che questa lacuna ci orienta in modo sfalsato nella comprensione dei bisogni del detenuto in quanto anche noi, a volte, ci fermiamo a quello che lui vuole farci vedere, un po'per rispetto della sua persona, un po'perché non abbiamo capito davvero e forse un po'perché ci è più facile. Di fatto è comunque problematico identificare priorità per chi, come il detenuto, a volte dice o nega di avere genericamente "bisogno di tutto"!

La carcerazione di per sé porta, nella maggior parte dei casi, come abbiamo visto, ad uno sfilacciamento, quando non a una drammatica rottura, dei legami affettivi, alimentando nel detenuto nuove solitudini e sentimenti di abbandono che, in un conseguente meccanismo di reazione, possono facilmente sviluppare risentimento verso il mondo esterno. La carcerazione è inoltre il tempo dell'impotenza, che, come una nebbia, avvolge i pensieri e i sentimenti nascondendo a se stessi, nell'aura di pietà da cui ci si sente avvolti, la rabbia.

Quale progettualità possibile?

Ma la sensazione è che vivano come in un film, dove la vita che scorre non è la propria, dove "fai cose" ma non sono le tue, non ti ritrovi e devi inseguire sempre qualcosa che non sai, idealizzando non si sa bene cosa. L'insicurezza emotiva e la carenza di un vissuto affettivo-relazionale, uniti ad una vita da vivere con pochi soldi, fanno sì che si crei in alcune persone una marginalità "interna", una autopercezione di esclusione dalla vita stessa. Inseguono così il mito della "vita bella", promosso dalle campagne pubblicitarie, dove anche loro sono belli cioè ricchi, amati ed accettati.

Il carcere concretizza questa percezione di esclusione dalla "bella e vera vita" trasformandola nella dura realtà, diventandone solo un incidente di percorso lungo la strada malintesa della realizzazione di sé, adottano i luoghi comuni che descrivono il benessere e la normalità.

Leggendo questi dati si ha la netta sensazione che per i detenuti intervistati la previsione delle condizioni all'uscita non sia una cosa importante, per loro conta solo il fatto che saranno finalmente liberi. La programmazione di che cosa si farà quando si è "fuori" o come si farà non è una cosa che li riguardi. Sembra più un compito istituzionale o un problema di "altri" non meglio identificati. L'ingresso o l'uscita dal carcere sembrano essere vissuti come un'emergenza nella quotidianità, quindi non pianificabile. Vige comunque la regola del fare da sé, isolati, a volte in un gruppetto, forse con qualche amico ma, di certo è meglio fidarsi poco. A volte si ha l'impressione che vivano il tempo della carcerazione come un dazio che si deve pagare, una cosa che capita, un luogo della vita che si abita per un certo tempo ma che poi finisce così come è cominciato. E tutto riprende esattamente da dove si era lasciato...perché, si sa, le chimere sono fuori dal tempo!

Bibliografia di riferimento

Baccaro L., (2003), Carrere e salute, Sapere, Padova.

Baccaro L., Mosconi G., *Il girone dei dannati: ovvero il fenomeno della recidiva*, in Rassegna penitenziaria e criminologica, Ministero della Giustizia, Roma, 2-2004

Becker H., (1963), Outsiders, New York, The Free Press.

Bentivogli, S. (2004). In passato, quando una entrava in carcere sapeva ben presto cosa doveva fare e cosa gli era vietato. Ristretti Orizzonti, 6(7), 2-8.

Cusani, S., Segio, S., L'affettività e le relazioni familiari nella vita delle persone detenute, in Atti della Giornata di Studi: "Carcere, salviamo gli affetti", Casa di Reclusione di Padova, 10 maggio 2002. www.ristretti.it/convegni/affettività/documenti/segio.htm.

Dagnello F., Legami sociali e recidivismo criminale. Un confronto attraverso la carta di rete, tra i detenuti al primo reato e i detenuti recidivi della casa di reclusione di Padova, tesi di laurea in Psicologia, Università di Padova, anno accademico 2003-2004.

Gallo E., Ruggiero V., (1989), Il carcere immateriale, Sonda, Milano.

Giddens A., (2000), Fondamenti di Sociologia, Bologna, Il Mulino.

Goffman E., (2003), Stygma - L'identità negata, Verona, Ombre Corte Cartografie.

Goffman, E. (1968). Asylums. Le Istituzioni Totali. Torino: Einaudi.

Gullotta, G. (2000). Elementi di Psicologia Giuridica e di diritto Psicologico. Milano: Giuffrè Editore.

Jannucci M., (2000), Perché la violenza, perché la trasgressione, perché il carcere, perché la psichiatria, in Il reo e il folle, n. 15, Es.Ip.So., Firenze.

Margiotta T. M., La società dei cattivi. Il ruolo dei media nella ristrutturazione dell'identità sociale, Tesi di Laurea, Scienze della Comunicazione, Università di Lecce, Anno Accademico 2002-2003

Motta, F. (1983). Il crimine e la giustizia in Italia. Universo della Psicologia, Milano, 6, 3089-3101.

Occhipinti, M. (2005). I giovani che delinguono sono fragili. Ristretti Orizzonti, 7(2), 32-33.

Santoro E., (1997), Carcere e società liberale, Giappichelli, Torino

Sartarelli, G. (2002). Pedagogia Penitenziaria e della Devianza. Roma: Aracne Editore, Roma.

Serino C., (2001), Percorsi del sé, Roma, Carocci Editore.

Serra, C. (2000). Psicologia penitenziaria. Sviluppo storico e contesti psicologico - sociali e clinici. Milano: Giuffrè Editore.

Turnaturi G., (2000), Tradimenti-L'imprevedibilità nelle relazioni umane, Milano, Feltrinelli Editore.

L'esperienza di formazione

■ Introduzione

- Chi sono i volontari
- Area delle motivazioni
- Area delle difficoltà
- Ruolo del volontario
- Autovalutazione delle abilità di relazione
- Gestione della relazione d'aiuto
- Il mio interlocutore
- I sentimenti dell'incontro
- Le parole da non dire
- Conclusioni
- Appendice

Introduzione

Come abbiamo scritto nella breve presentazione degli incontri, in questo percorso formativo i partecipanti hanno avuto modo di sperimentare i principali aspetti della costruzione della relazione. Riteniamo fondamentale nell'ambito del ruolo del volontario, soprattutto nelle relazioni d'aiuto all'interno dei circuiti penali, sviluppare la capacità di consapevolezza riguardo al rapporto con sé stessi e alla qualità della comunicazione, ampliando il significato dell'ascolto inteso come strumento di relazione e accoglienza.

Nostro compito è stato guidare nell'esplorazione di come e perché la "realtà" e "l'altro" siano costruzioni sociali e relazionali, al fine di stimolare nel gruppo riflessioni, per migliorare la capacità di comprendere e comunicare efficacemente e con rispetto per la persona, per la sua storia e per le sue peculiarità.

Obiettivo è stato rendere il volontario ancor più consapevole del proprio ruolo e maggiormente in grado di gestire il senso di impotenza derivante dall'incontro con la struttura carceraria. In tale senso sono state poste in evidenza le emozioni che sottendono la costruzione delle relazioni, specie quando l'altro è "diverso".

Andiamo ora a esporre il materiale raccolto dalle discussioni e dai lavori di gruppo utilizzando come schema di lettura i dati del questionario iniziale a cui hanno risposto i partecipanti. Abbiamo scelto di usare la maggior parte delle parole scritte o dette durante gli incontri (riportate nel testo in corsivo tra virgolette) per dare maggior chiarezza, valore e possibilità di riconoscersi e quindi condividere le esperienze.

Per chiarezza espositiva abbiamo suddiviso il materiale nelle seguenti aree:

- Chi sono i volontari
- Area delle motivazioni
- Area delle difficoltà
- Ruolo del volontario
- Autovalutazione delle abilità di relazione
- Gestione della relazione d'aiuto
- Il mio interlocutore
- I sentimenti dell'incontro
- Le parole da non dire

Chi sono i volontari

Nel primo incontro abbiamo distribuito e raccolto 44 questionari compilati da 24 uomini e da 20 donne. Si nota che i partecipanti provengono anche da altre realtà di volontariato tanto che nessuna esperienza specifica nel settore è segnalata da ben 21 partecipanti.

Per quanto riguarda l'attività nell'area penale esterna un solo partecipante segnala la sua attività in carcere precisando che la sua attenzione è rivolta alle famiglie, 2 in case di accoglienza, 5 evidenziano il loro essere presenti "dentro e fuori", e due svolgono attività di corrispondenza con detenuti. Otto persone svolgono il loro servizio esclusivamente all'interno del carcere. Più della metà svolge attività di volontariato in media da 10 anni, con punte anche di 30 anni. Una decina hanno già partecipato a corsi di formazione sulla comunicazione.

I partecipanti hanno individuato liberamente delle caratteristiche che, a livello personale, il volontario dovrebbe avere e dalle risposte emerge che la disponibilità, la capacità di ascolto e l'empatia sono le caratteristiche a livello personale che, secondo molti, ogni volontario dovrebbe avere per svolgere bene la propria attività.

Scrivono che la "disponibilità all'ascolto, la capacità di mettersi nei panni dell'altro, il rispetto, la fede, una sensibilità profonda" uniti ad una abilità di "muoversi sollecitando il recluso a fare passi per lui utili" siano importanti in più se supportati da "umiltà e professionalità", da "amore verso l'uomo" per realizzare un "ascolto e una comprensione senza mai giustificare e giudicare". Con il gruppo sottolineiamo che la "voglia di essere e la voglia di fare" devono sempre essere presenti e coincidere nell'incontro con l'altro.

Abbiamo chiesto cosa distingue un volontario da un professionista che si occupi di relazione d'aiuto ed emerge che la differenza sostanziale consiste nella la gratuità dell'aiuto e nella possibilità di instaurare una diversa relazione perché, a volte, "la mancanza di conoscenze specifiche può diventare positiva per un rapporto meno strutturato" e inoltre "il rapporto che si instaura è diverso perché sanno che non siamo una figura istituzionale. Loro ci raccontano quello che vogliono e quello che vogliono farci sapere". Certamente il rischio è che il detenuto nell'incontro con il volontario, proprio perché la relazione è libera da costrutti istituzionali, possa e voglia assumere un'identità socialmente accettabile e giocare nelle parti del "come tu mi vuoi". D'altra parte il recluso, proprio perché in questa condizione, è abituato a recitare la sua parte con tutte le figure e, solo con il tempo, potrà cogliere l'opportunità di instaurare un rapporto basato sulla fiducia e sul mostrarsi veramente. Ma la fiducia è reciproca quindi il mostrarsi veramente deve avvenire da entrambe le parti. Perché lui, recluso, deve mostrarsi e io, volontario, posso farne a meno?

Qualcuno parla anche di amore e di maggiore libertà nel poter gestire la relazione da parte del volontario che può "dedicare il proprio tempo agli altri per edificarsi a segno di aiutarci reciprocamente". Ma non solo sembra che la libertà, oltre che una possibilità di gestire la relazione,

rappresenti una libertà nei confronti dell'istituzione che quindi non può attribuire compiti e mansioni al volontario.

Un volontario precisa "se ben strutturato il volontariato riesce ad offrire un'alternativa rispetto alle letture istituzionali dei problemi" ma noi aggiungiamo che se il volontariato diventasse completamente strutturato si trasformerebbe a sua volta in istituzione.

Alla domanda: "Cosa si aspetta di ricevere dai suoi utenti?" qualcuno ci tiene subito a precisare che non considera i suoi interlocutori degli utenti ma il suo prossimo. Nove persone non rispondono, dodici non si aspettano nulla, altri parlano non tanto di ricevere qualcosa ma più che altro di uno scambio "affettivo" di un "reciproco sorriso", di "esserci" nell'incontro, attendono di "migliorare le conoscenze della persona e di crescere in umanità" con "fiducia e disponibilità" e di ricevere "rispetto", "stima" e "altrettanto aiuto come persona pure bisognosa". Qualcuno parla anche di "apertura rieducativa e collaborazione" e "voglia di usare questo tempo per il suo miglioramento scolastico".

Riportiamo qui di seguito quanto è emerso dal lavoro di gruppo che aveva come tema di discussione "Chi sono io volontario".

Da parte di chi ha già esperienza come volontario emergono le considerazioni che:

Il volontario è uno "psicologo" perché deve possedere capacità di ascolto, non deve giudicare, deve essere obiettivo e comprensivo

Il volontario deve essere umile e tentare di capire i canali della comprensione

Deve manifestare anche una certa decisione e sapere dove finisce la propria opera e dove invece la persona deve essere "mollata"

Deve cercare di adattare il linguaggio ed il modo di comunicare in relazione alle tipologie di persone con le quali si rapporta

L'impegno non garantisce un rientro di tipo economico ma contribuisce ad una crescita personale Esigenza insita in alcune persone che, consapevoli della loro fortuna, cercano di impegnarsi per riequilibrare certe situazioni che sentono di disuguaglianza

Chi vuole cambiare la propria vita così inizia un processo di cambiamento

Il volontario mette il tempo, la testa, il cuore anche se il coinvolgimento potrebbe essere un'arma a doppio taglio, quindi bisogna sempre essere consapevoli del proprio ruolo

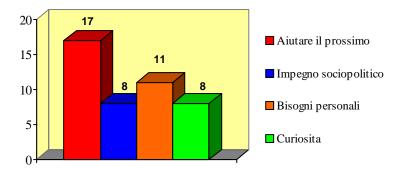
Processo di formazione che coinvolge la persona a 360 gradi

Si diventa un esempio per le persone che ci sono vicine e quindi abbiamo anche delle responsabilità che devono essere supportate da una maggiore coscienza.

Area delle motivazioni

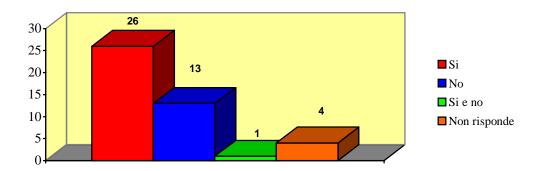
Le motivazioni date nel questionario sono state raggruppate in 4 grandi sovra-aree, come si vede chiaramente in tabella:

- aiuto al prossimo
- impegno socio-politico
- bisogno personale
- curiosità



La maggior parte è mossa dal desiderio di aiutare il prossimo, altri di "dare un senso al proprio vivere la vita", altri dal "desiderio di giustizia", "interesse e curiosità personale, professionale e per conoscermi", alcuni vogliono "approfondire il problema e diminuire la distanza tra interno ed esterno", per pochi rappresenta "un contesto in cui io sto bene". Emerge la forte dichiarazione "che il detenuto può essere considerato come uno degli ultimi" perchè la motivazione della scelta di occuparsi di volontariato è una "scelta di vita e di formazione professionale".

Approfondendo la tematica si nota come in più della metà dei volontari le motivazioni sono rimaste uguali nel tempo, mentre in circa un terzo si sono modificate "sempre positivamente ripensando alle scelte, modificandole in base alle situazioni".



Più precisamente scrivono che la motivazione è la stessa ma sono cambiati gli obiettivi, perché "si assume maggiore consapevolezza e competenza", precisano che "più che modificate si sono approfondite data la complessità storica, sociale, morale e penale in cui ci troviamo ad operare".

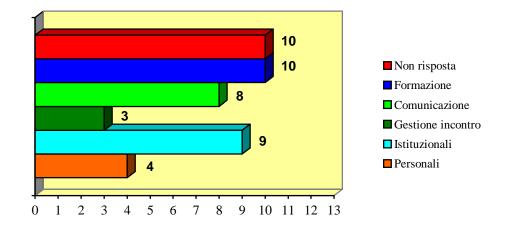
Cresce la percezione della complessità del sistema "scontrandosi con la realtà dell'ex-detenuto e del mondo del volontariato, delle istituzioni, della società".

Per altri "bisogna dare voce a chi oggi non ha voce". Cresce "la necessità di creare una società più giusta e solidale e il rifiuto dell'emarginazione". Un volontario scrive che ora capisce meglio"le difficoltà non solo dei reclusi ma anche dei familiari".

Area delle difficoltà

Durante lo svolgimento dell'attività di volontario abbiamo chiesto quali sono le principali difficoltà incontrate raggruppandole come segue:

- difficoltà personali
- difficoltà Istituzionali
- difficoltà di Gestione dell'incontro
- difficoltà di Comunicazione
- difficoltà inerenti la Formazione



Per quanto riguarda le difficoltà incontrante nell'area istituzionale i volontari dicono che "quando entriamo ci sentiamo in galera, ma per l'atteggiamento delle guardie", precisano che "in carcere quello che va male è sempre colpa nostra (da parte della sezione). I corsi che dovevano cominciare non sono ancora iniziati. La colpa è dell'educatrice ma in realtà la danno a me. Il magistrato aveva dato già tutti i permessi (per l'inizio dei corsi), l'educatrice no". Però, aggiungono che "se noi andiamo a dire queste cose non ci fanno più entrare".

Dalle discussioni emerge poi la necessità di sentirsi tutelati tanto che una persona dice che "è la prima volta che faccio volontariato in carcere perché sono cristiana e non so quanto posso e mi voglio esporre". Il bisogno di tutela viene espresso e sentito maggiormente da coloro che non frequentano l'ambiente penale e lo vivono e sentono solo dal di fuori ma di fatto è un fattore da tener presente quando ci si occupa di formazione ai volontari in questo ambito.

Dal punto di vista delle difficoltà personali un'aspirante volontaria dice che vuole strumenti per "approfondire il coinvolgimento emotivo, il come mi pongo e come riconoscere il limite da non

oltrepassare. Tendo a farmi coinvolgere. Davanti ad una persona che ha fatto una strage devo tutelarmi. Voglio strumenti per non oltrepassare il limite della mia incolumità emotiva. Non mi sento di condannare ma il mio coinvolgimento emotivo c'è sempre".

Il gruppo solleva delle considerazioni sull'uso del tu o del lei. La maggior parte è dell'idea che permanga l'atteggiamento di dare del lei. A volte chiedono di dare del tu però del tu o del lei è un problema. Tu ti coinvolge, lei ti mette distante, precisa una volontaria. Perché c'è una gradualità: tu quando è il momento. Dà il lei per riconoscimento: fuori sarebbe un tu ma in quel momento è un lei. Rilanciamo ai presenti se l'uso del lei può diventare una barriera.

Rispondono che:

Non c'è una regola

Il lei può essere anche rispetto per la persona

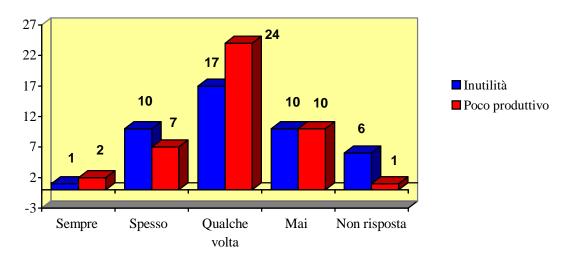
Il lei o il tu sia dentro che fuori non è un problema. Dò del tu a più giovani e lei ai più vecchi.

Nella corrispondenza non do mai del lei

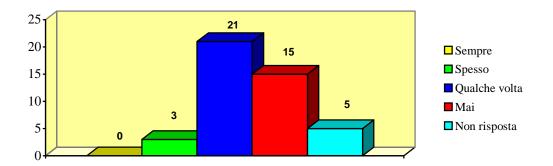
Dipende dalla corrispondenza, a volte il tu non lo puoi usare. Ho la sensazione di essere prudente, la corrispondenza gira se la passano tra di loro.

Le difficoltà comunicative vengono individuate quasi esclusivamente nei confronti dell'istituzione perché la comunicazione dovrebbe essere col detenuto ma anche con gli educatori e gli agenti. Ma la comunicazione carceraria è impossibile, il carcere per autolegittimarsi cannibalizza tutti coloro che a qualsiasi titolo lo frequentano. La figura degli educatori è una figura istituzionale e quindi risponde alle logiche del sistema in cui si trova a lavorare e la comunicazione non è mai tra persone ma mediata da altre regole e quindi solo tra ruoli: educatore-volontario, educatore-detentuto.

Ci è sembrato importante chiedere se si erano mai sentiti inutili nel prestare la loro opera e se pensavano di impegnare in maniera "poco produttiva" il loro tempo durante le attività di volontariato. Più della metà conferma di avere provato spesso o qualche volta questa sensazione rispetto ad entrambe le domande.

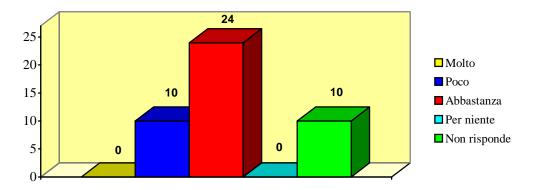


A fronte di molte difficoltà i volontari resistono e alla domanda "ha mai pensato di abbandonare il volontariato perché sentiva di non essere in grado di farcela" quasi la metà risponde che qualche volta un pensierino l'ha fatto ma ben un terzo sicuramente non l'ha mai nemmeno pensato.



Ruolo del volontario

Durante gli incontri si è parlato spesso di quale debba essere il ruolo del volontario e quindi, provocatoriamente, ci è sembrato importante chiedere se ritenessero che la loro attività potesse avere un'efficacia trattamentale. La maggior parte risponde "abbastanza", un terzo risponde "poco" ma ci sembra significativo che nessuno abbia risposto "per niente". Un volontario però ironizza così "trattamentale: già questa parola mi mette a disagio" e qualcun altro invece scrive che "forse...non ho compreso la domanda". E un altro riflette se "è corretto definirsi volontario? Ogni tanto bisogna scordarsi di esserlo" proprio per esserlo di più, aggiungiamo noi.



Riportiamo ora quanto emerso dal lavoro di gruppo che aveva come tema: "l'efficacia trattamentale e il ruolo del volontario".

Il gruppo esordisce rilanciando una domanda a tutti noi: si può parlare di efficacia trattamentale oggi? Tenta una riflessione importante offrendoci le tabelle seguenti a fronte di una chiara distinzione tra ruolo e trattamento.

Notiamo come si senta ancora una volta il bisogno di definirsi dandosi dei compiti chiari ben distinti da quelli istituzionalmente preposti in quanto l'azione dei volontari sottende una visione "umana" della realtà penale.

Trattamento

Non efficace
Sofferenza: reato-pena
-

Ruolo

Volontariato	Istituzioni
Appoggio morale	Equipe di educatori
Ascolto	Assistenti sociali
Essere ponte tra le persone e i suoi bisogni:	Non c'è istituzione che si occupa della persona
attivare le risorse per confrontarci con le	
difficoltà oggettive (casa, lavoro, ecc)	
Dimostrare che c'è un altro modo di vivere	

Volendo commentare un partecipante sottolinea come "il volontario da solo fa poco, deve essere partecipe di una struttura", infatti il lavoro in rete permette l'ottimizzazione delle risorse in base ad una migliore individuazione dei bisogni. D'altra parte è necessario che il primo anello della catena, cioè il singolo volontario, si senta parte della rete e non isolato. Ci è sembrato che a volte i volontari si sentissero soli o che svolgessero le loro attività da soli senza la necessaria messa in rete dei saperi e delle esperienze.

Viene portata l'attenzione sul ruolo politico e sul volontariato organizzato che partecipa a tavole rotonde quasi come emblema di coloro che tanto parlano e poco fanno.

È sollevato inoltre dal gruppo l'importante problema di segnalare o meno e a chi l'eventuale conoscenza di episodi di violenza e pestaggi subiti dai detenuti. Ma nell'interesse del detenuto quanto conviene dire e denunciare quel che è avvenuto? I partecipanti così rispondono:

Dobbiamo appoggiarci al gruppo

Dovremmo parlarne perchè il problema viene posto. Di fronte al tema dei diritti diventiamo deboli, i pestaggi e i suicidi avvengono ovunque. Almeno parliamone.

Prima di questi fatti eclatanti esiste violenza psicologica.

Il carcere è un istituzione violenta.

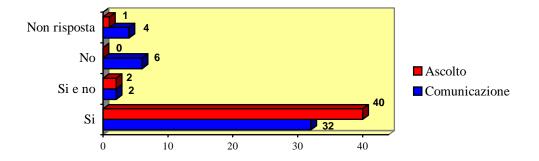
Quanto incide la direzione del carcere per esempio con le direttive date dalla polizia penitenziaria.

C'è assistenza psicologica per gli agenti?

Anche tra gli agenti c'è alto tasso di suicidio, alcolismo, divorzi e abuso di sostanze.

Ci deve essere una figura al di sopra delle parti. Caso di Sassuolo. Andar contro dei criteri di massime sicurezza è abbastanza difficile.

Autovalutazione delle abilità di relazione



La maggior parte ritiene di avere buone capacità di comunicazione, solo 8 persone dicono di avere delle difficoltà o addirittura di non possederle. Per quanto riguarda l'autovalutazione della capacità di ascolto tutti ritengono di essere dei "buoni ascoltatori".

Alla richiesta di individuare quali sono le capacità legate alla comunicazione la maggior parte si orienta nel ritenere la capacità di ascolto come fondamentale pur sfumandola nell'accezione di "saper propormi, mettere in gioco", ampliano il concetto inserendo la capacità di "partecipare alle sofferenze altrui facendole proprie", con "empatia, per dire poche cose ma che siano espressione di una condivisione profonda" "vivendo non solo umanamente ma anche professionalmente relazioni umane talvolta complesse". Alcuni mettono in pratica "l'ascolto in silenzio cercando di dire poche cosa ma concrete", altri hanno l'obiettivo di "consigliare".

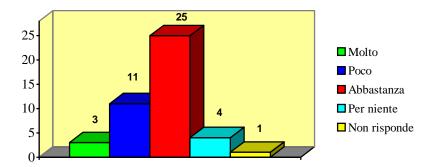
Emergono anche altre forme di relazione possibile con i detenuti infatti una volontaria scrive che corrisponde "da 8 anni con detenuti che non conosco. Ho una relazione con loro tramite corrispondenza. È un rapporto molto saldo io parlo dei miei problemi e lui dei suoi".

Altro aspetto legato alle difficoltà comunicative è la tendenza normale e naturale ad incasellare le persone in categorie per chiarirsi su alcuni concetti in modo più veloce e condiviso. Il problema nasce quando le categorie si confondono con le persone e si pensa che tutte le persone che incaselliamo in quella categoria abbiano le stesse caratteristiche personali, valoriali, ecc., cioè quando si perde vi vista la persona e si guarda solo all'etichetta. Per poter comunicare le categorie devono essere chiare ma superate perché nell'incontro vero e proprio diventano un ostacolo in quanto focalizzano l'attenzione sul giudizio piuttosto che sulla persona. "È difficile non tener conto delle categorie" perché il parlare comune si basa su di esse in quanto convenzioni di senso ma, per noi, diventano problematiche quando, se non superate, diventano categorie di valori attribuite per senso comune alle persone.

Sembra che le capacità di comunicazione venga erroneamente confusa con una dote innata della persona e che non sia ritenuta necessaria una formazione o un addestramento specifico. La capacità comunicativa a volte viene interpretata come l'abilità di dare risposte o consigli!

Gestione della relazione d'aiuto

Rispetto alla gestione della relazione d'aiuto, più della metà dei partecipanti ritiene di possedere in maniera sufficiente le competenze e le conoscenze utili per instaurare questo tipo relazione.



Per approfondire il significato che assume la relazione d'aiuto chiediamo ad un gruppo di interrogarsi sul significato del senso della cura.

Dopo la presentazione tra i membri del gruppo iniziano chiedendosi "Cosa significa cura? Significa prendersi cura con onore!"

Riportiamo integralmente le loro riflessioni.

Significa prendersi cura con responsabilità senza essere oppressivi.

Ripenso a Levinas e cioè al chinarsi all'altro, mettersi accanto, in prossimità, ecc.... Stare accanto significa non sostituirsi

È importante stimolare per rendere autonomi

Ci sono vari aspetti in questo senso

È difficile curare l'altro se non si ha cura di sé

Odiavo i carcerati ma poi ho capito che alcune situazioni vanno comprese

Il senso della cura deve appoggiarsi sul riconoscimento di una patologia, la nascita del processo di cura nasce da una diagnosi

Onore è diverso da onere. Curare significa far crescere.

Esempio della pianta e cioè mi chiedo di cosa ha bisogno la persona, scoprire con umiltà che bisogni ha la persona.

Il samaritano apre gli occhi e vede il bisogno dell'altro e si prende cura. Si svolge un lavoro di prossimità che si chiama ripresa responsabile e nasce da una attivazione di responsabilità nell'altro. Valori etici.

Il carcere da una etichettatura troppo forte. Una breve esperienza di carcere nella vita da una etichettatura troppo forte anche se è un'esperienza di poco tempo. Sul senso della cura vi è una indispensabilità.

Cosa significa non prendersi cura.

Critica Levinas. Sostiene che è una concessione cristiana.

Io mi prendo cura perché mi sento responsabile dell'altro. Il carcerato è membro della società.

Faccio il bene per stare bene.

Motivazioni laiche e cristiane. Problema relativo alla coscienza.

Aiutiamo perché quelle persone sono parte di noi, il fondamento è antropologico. Siamo figli della stessa madre.

L'aiuto è una cosa materiale. Prendersi cura coinvolge il piano della persona. Dobbiamo partire dal piano dal quale considero la persona. Nella società siamo uno. Prendersi cura è appartenenza, spesso impariamo più dall'ateo che dal credente. Esempio di Tonino Bello. La persona è un mistero che a noi è sempre in parte sconosciuto. Il prendersi cura è toccare il fondo della nostra entità.

Prendersi cura significa che nell'altro c'è un mistero.

Alcuni in carcere hanno conosciuto l'amicizia.

Ci troviamo di fronte ad una responsabilità collettiva.

In carcere c'è molta solidarietà

La cura è accoglienza e prendersi cura, accogliere come persona.

Ha fatto esperienza in America Latina e in Africa.

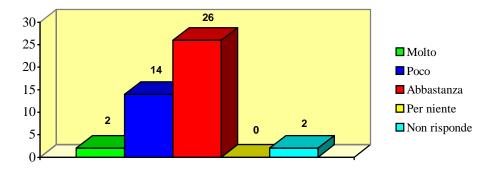
In passato vi era l'azione della chiesa oggi invece è impegnato il laicato. Il volontariato a volte esagera.

Vi sono dei limiti produttivi del volontariato che mercifica. Il carcere non è un ghetto, è città ed i carcerati sono cittadini.

Dopo alcune conclusioni il gruppo si scioglie con pace e serenità.

Riprendiamo i temi emersi facendo notare che il termine cura viene in genere associato ad uno stato di malattia e chi cura è qualcuno incaricato di prescrivere una terapia (in base alle conoscenze tecniche che possiede) che il malato deve seguire scrupolosamente se vuole guarire. Non può esserci quindi nel rapporto tra chi cura e chi è malato una relazione alla pari. E tra il volontario e il detenuto la relazione è alla pari? Nel momento in cui il detenuto chiede al volontario di aiutarlo a soddisfare un suo bisogno (relazionale o pratico che sia) non c'è già una asimmetria tra chi chiede e chi può rispondere? Qualcuno fa notare che è anche un problema di ruolo perché "già il cartellino ci colloca, è l'istituzione che ci dà un ruolo, la relazione non è già alla pari", qualcun altro precisa che senz'altro "la relazione è asimmetrica all'inizio ma l'obiettivo è portarla in pari" e ancora che "il riconoscimento di un bisogno indica una asimmetria ma parto dall'uguaglianza di essere tutti e due degli uomini". Quindi la relazione non è alla pari nemmeno tra detenuto e volontario ma allora aiutare qualcuno a soddisfare un suo bisogno ci pone ad un livello superiore? Siamo forse come quel medico e quel malato? E poi chi fa il medico? Ma soprattutto i ruoli che ci siamo dati sono sempre uguali e stabili oppure nella nostra vita li cambiamo? Altro punto: i ruoli sono determinati e a volte richiesti dal contesto in cui ci si trova. Fondamentale è l'adeguatezza nella gestione del ruolo e la consapevolezza di me stesso nel viverlo.

Le opinioni sono molte e nella discussione riportata vengono presi in considerazione sia l'aspetto cristiano del prendersi cura sia quello antropologico, filosofico e sociale. Molti sono dell'opinione che nel prendersi cura non ci si deve sostituire all'altro ma piuttosto bisogna favorire la sua crescita (riportando le loro stesse parole: "stare accanto all'altro", "stimolare l'altro", "non sostituirsi all'altro"). In questo ambito particolare il prendersi cura implica un riconoscimento dei bisogni dell'altro. Più della metà dei volontari risponde di sentirsi "abbastanza" in grado di riconoscerli mentre circa un terzo dice di possedere "poco" questa abilità.



Per approfondire ancora di più l'argomento affidiamo ad un gruppo la discussione sul tema I bisogni della persona che ho di fronte. Riportiamo integralmente i pensieri offerti dal gruppo:

Chi è la persona ? è il detenuto

Far riferimento alla famiglia

Peso della parola (delinquente)

Bisogni essenziali

Solidarietà

Lettere di amici

Puliti e non puzzare: dignità, in ordine

Fare: essere occupato

Fare qualcosa di materiale: essere partecipe ad una comunità

Si sentiva solo soggetto passivo: vincolo

Risentimento

Stogo

Rispettare

Diversità dei bisogni

Pericolo ozio

Paura di ritornare dentro: conto per le spese avute dentro

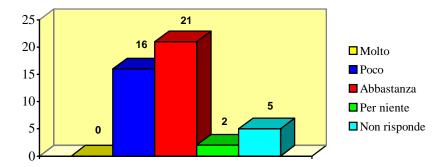
Bisogno di rispetto: dignità

Ascolto

Estraneità del processo: processo

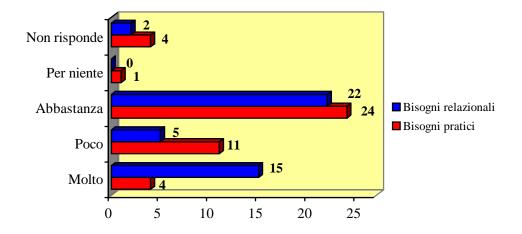
Problematiche legate al difensore: scegliere insieme la linea difensiva

Abbiamo poi proseguito portando la loro attenzione su quanto si sentono di poter dare risposte adeguate alle richieste. In questo caso circa la metà ritiene di essere "abbastanza" efficace, mentre l'altra metà pensa di esserlo poco. Qualcuno commenta "me lo domando sempre anche io!".



Rispetto a queste ultime due domande possiamo notare come il gruppo si divida nettamente in due parti: chi si sente sufficientemente in grado di riconoscere bisogni o dare risposte efficaci alle richieste e chi invece si percepisce inadeguato.

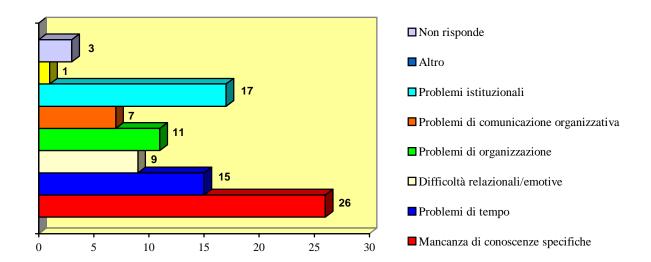
Infine abbiamo chiesto a che tipo di bisogni riescono a rispondere più facilmente.



Dal grafico si vede chiaramente come quasi tutti si sentano in grado di rispondere in modo adeguato ed efficace alle richieste sia di tipo pratico sia di tipo relazionale.

Osserviamo come le risposte siano coerenti cioè a fronte di un terzo dei partecipanti che pensa di essere poco in grado di riconoscere i bisogni del proprio interlocutore ritroviamo gli stessi che ammettono poi di avere delle difficoltà nel rispondere ai bisogni pratici. Sembra che ai bisogni relazionali siano in grado di dare risposte forse perché questo tipo di necessità sia più facilmente intuibile.

Abbiamo poi cercato di precisare le cause delle difficoltà lasciando la possibilità di indicarne più di una tra quelle proposte.



Tra le cause delle difficoltà è particolarmente sentita la mancanza di conoscenze specifiche seguita dai rapporti con l'istituzione. Riteniamo opportuno segnalare che le questioni legate all'organizzazione e alla comunicazione organizzativa vengono vissute come problematiche tanto da essere sottolineati molte volte.

Il mio interlocutore

Importante ci sembra condividere con tutto il gruppo la paura dell'incontro riassunta nella capacità di "ascoltare e poi parlare nonostante la reciproca diffidenza". È una paura non detta chiaramente ma la sentivamo aleggiare, galleggiare nelle discussioni, vissuta come ostacolo alla comunicazione, ed è la paura di quel che può aver fatto la persona che abbiamo davanti, di quale può essere il "male" che ha commesso. Ma per comunicare davvero è importante cogliere la vera persona ed i suoi sentimenti, in questo caso anche quelli del volontario-in-relazione. Qualcuno dice che "se conoscessi il male che ha fatto il detenuto sarei condizionato, inibito. È necessario o no conoscere quel che ha fatto?" ed altri replicano che "il male è un giudizio di valore" e come volontario "non giudico ma sono lì per un motivo, vedo se posso fare qualcosa per lui....con lui per farlo sentire meglio".

Abbiamo voluto perciò cercare di capire chi avevamo di fronte in modo da conoscerlo di più. Al gruppo abbiamo proposto di confrontarsi sul tema di come facciamo a capire con chi parliamo. I pensieri di molti vanno al reato commesso quasi che il tipo di reato potesse aiutare a comprendere i sentimenti del reo e quindi a conoscerlo meglio. Vogliamo fare emergere la differenza tra l'etichetta di delinquente e la persona in carcere che sta scontando la pena. Il dubbio è tra chiedere o no cosa ha fatto. Il tipo di reato sembra a questo proposito rassicurare molto alcuni partecipanti, quasi una lettura prognostica della relazione d'aiuto che si andrà ad instaurare e, come già scritto, per una loro tutela. "Tutti chiedono, quando sanno che vado in carcere, che reato ha commesso. Io non lo chiedo mai. Non so niente di lui, il primo bisogno è quello di comunicare, farsi ascoltare, silenzio, poi un po' alla volta racconta..."

Approfondiamo l'argomento chiedendo a tutti cosa viene in mente se pensano al detenuto e al post-detenuto.

Le parole dette dai partecipanti sono state moltissime quasi a significare l'impossibilità di definire chiaramente sia il loro pensiero sia il soggetto-detenuto e post-detenuto. Nessuna parola soddisfaceva mai appieno, c'era sempre la sfumatura da aggiungere. Il profilo del detenuto del post non risultavano mai completi. Per far comprendere la difficoltà di incontrasi veramente con una persona che sfuggiva tra le mani perché era nascosta dall'etichetta DETENUTO o POST-DETENUTO abbiamo raccolto tutte le espressioni collocandole nelle seguenti aree:

- sentimenti attribuiti al soggetto
- descrizione stato affettivo
- descrizione stato socio-relazionale
- descrizione stato morale
- descrizione stato "clinico"
- descrizione stato giuridico
- descrizione stato economico

Lo scopo è stato di far vedere chiaramente come è facile attribuire sentimenti e sensazioni all'altro in nome di uno stato giuridico, quasi una conoscenza mediata dalla pena e sicuramente dal carcere, sempre presente anche a pena terminata. Importante è stato far emergere anche la complessità dello stato relazionale del detenuto e del post.

I sentimenti attribuiti al detenuto oscillano tra la solitudine, l'ansia, la sfiducia, la confusione, la sofferenza alla rabbia, l'aggressività, l'ipocrisia e la paura. Viene sottolineata l'incomunicabilità, la mancanza di intimità e di dignità nonché il vuoto affettivo. I sentimenti attribuiti al post-detenuto sono numericamente maggiori quasi a rilevare, per differenza, il fatto che in carcere l'affettività è negata. Qualitativamente viene portata l'attenzione sulla percezione che il post-detenuto ha del proprio cambiamento, della paura di non farcela, che nulla è cambiato, del proprio passato, del tempo perduto, della paura e della voglia di ricominciare unite a diffidenza, disperazione, paura di tornare dentro, precarietà, rabbia e bisogno d'aiuto. Al post viene riconosciuta la gioia della libertà.

Dal punto di vista socio-relazionale viene attribuito a chi è dentro la preoccupazione dei propri affetti fuori che ritorna nel post-detenuto unita alla paura di non ritrovarsi magari più con nessuno che lo aspetta. Viene segnalata la difficoltà che ha il detenuto nell'adattarsi alle regole, alla convivenza forzata in cella, alla mancanza di comunicazione e all'esclusione sociale. Il vissuto di emarginazione e di esclusione, di difficoltà di adattarsi ai ritmi uniti al pregiudizio, allo smarrimento li ritroviamo anche nello stato del post-detenuto.

Interessante è stato per noi notare come molti sentimenti attribuiti ai detenuti e post in qualche modo sottendessero una sorta di implicazione morale. Molti termini evocano l'immagine di una persona pentita per il male che ha commesso, marchiata dalla sua colpa. Altre parole portano l'immagine di un soggetto che non vede l'ora di vendicarsi e che rimugina sul come fare.

Segnaliamo poi anche il fatto che a volte pensando al detenuto e al post si fa riferimento anche a situazioni di patologie mentali o psichiche, come la dissociazione, lo squilibrio mentale, la dipendenza dall'istituzione e problemi d'identità.

Lo stato del post-detenuto rievoca la questione economica anche se, di fatto, il problema del denaro è importante pure in carcere, es. sopravitto, telefonate, francobolli, ecc.

Riportiamo quanto emerso dal confronto con il gruppo.

Nel detenuto tutte negative

Vedo gradualità, un proseguimento

Il detenuto è più indefinito, il post più marcato.

Sono meravigliata che nel detenuto ci sia una sola voce sui soldi. I problemi sono molti.

Come mai non è emerso?

Il carcere viene visto come un albergo (per chi non lo conosce)

Si presume che queste cose siano dovute

C'è il sopravitto

Per natale abbiamo trovato 250 reclusi senza soldi.

La definizione di detenuto non basta più, dobbiamo parlare di detenuto povero.

A volte quello che c'è fuori fa rimpiangere quello che c'è dentro. La parte post ha delle pesantezze che fa rimpiangere il carcere.

Abbiamo poi proseguito chiedendo come visivamente immaginiamo il detenuto e il postdetenuto.

Detenuto	Post-detenuto
Piegato su se stesso	Meglio
Dietro le sbarre	Bello
Piccolo	Sorridente
Magro e non curato	Pettinato, curato
Sdraiato su letto	Cammina a testa bassa
Seduto curvato con la testa tra le mani	Dinamico
Seduto sul letto che sta leggendo	Senza soldi
Che guarda l'esterno	Sconcertato ed euforico (lo vedo)
Brutto	Con la borsa in mano
Nervoso	Con il viso serio (preoccupato)
Sorridente e rassegnato	Pallido
Prepotente	Vestito casual con gli occhi lucidi
Bello con una maglietta bianca	Con le mani in tasca
Moro, occhi verdi con pizzetto	Con lo sguardo irrequieto, smarrito

Muscoloso	Con gli occhi lucidi, agitati
Pieno di tatuaggi	Si guarda intorno
Reclinato	Pulito
Giovane	Leggermente ricurvo
Fumatore	Ringiovanito
	Lento nel camminare
	In uno stato di tensione/attenzione, guardingo,
	è in caccia, si muove a scatti

Chiediamo al gruppo se sembra che manchi qualcosa nelle tabelle perché quanto emerge assomiglia più alla descrizione di uno stato fisico e psico-fisico piuttosto che a una persona vera e propria. Per noi è importante far notare come il carcere cancella la corporeità non solo tra i reclusi ma anche tra gli addetti ai lavori. La pena detentiva pur asserendo di non essere una pena corporale nella pratica lo è tanto da annientare e non farci vedere il corpo dei detenuti e neppure quello dei post.

Per completare l'immagine dell'interlocutore abbiamo proposto come tema di lavoro al gruppo di individuare le risorse del detenuto e quelle del post-detenuto che riportiamo fedelmente.

Le risorse del detenuto

Istinto di sopravvivenza
Capacità di sfruttare la carcerazione per riflettere
Capacità della persona di sfruttare le reti di aiuto e di supporto
Solidarietà sulle cose pratiche
Imparare a riempire i vuoti
Capacità di individuare degli appigli positivi

Le risorse del post-detenuto

Condividere i propri vissuti ed esperienze (dove possibile)

Ricostruire relazioni affettive e familiari (amicizie, ecc..) , prima del carcere, precedenti e nuove

Sfruttare competenze professionali precedenti ed acquisite

Appoggiarsi, dove possibile, alle reti del volontariato

Capacità di recuperare l'immagine di "persona" attraverso supporti esterni allontanandosi dallo stigma del carcere

Consapevolezza del valore della legalità

I sentimenti dell'incontro

È importante che abbiamo sempre la consapevolezza di come ci sentiamo durante un incontro con l'altro. La consapevolezza di quali sentimenti che proviamo nel colloquio con un carcerato è necessaria al fine di cogliere il perché della nostra presenza con lui in quel momento. Sono i sentimenti che ci danno la dimensione nostra e sua al di là del ruolo. Diventano uno strumento di conoscenza personale su cui riflettere. Ecco perché si invita il gruppo a riflettere su come si sentono durante l'incontro. Riportiamo quanto emerge dalla discussione.

La prima volta è un'emozione incredibile già solo entrare in un carcere non è leggero. Insicurezza data dall'inesperienza. Sono nel posto giusto? È la scelta giusta?

Anche le altre persone sono agitate

L'imprevedibilità della reazione dell'interlocutore, non mi conosce, l'impatto potrebbe essere traumatico.

Attenzione, rispetto.

Mi sento talmente spoglia di me stessa sono concentrata a dare una risposta e a volte non so cosa dire.

La prima volta che sono entrata mi sono fermata e mi sono chiesta. Io perché sono qua? Da lì viene un processo di che sono io, che cosa voglio fare, perché sono qua, sarei voluta tornare indietro. Questa domanda me la ripeto sempre perché ad ogni colloquio sei diversa. Mi paragono ad un mendicante che cerca un lembo di umanità che ci fa sentire dentro (non di fianco, non davanti). Ogni volta che comunico metto qualcosa insieme all'altro e cambio anche io.

Mi capita che mentre vado provo una sensazione di vuoto. Mi chiedo cosa vado a fare, cosa dirò, cosa troverò. Vorrei rinunciare. Succede che l'incontro mi dà quello che cercavo: l'altro, la comunicazione, ritrovo una parte importante di me. Se non avessi fatto quella strada se non fossi entrato...mi metto allo sbaraglio.

È fuori, dopo che pensi all'incontro, non subito.

È la seconda volta che sento dire che mi vien voglia di scappare. Perché? Penserei al contrario, sono qui perché mi sono imposta un determinato servizio

Forse perchè c'è un così bell'ambiente che te ne vuoi andare.

A quanto sento siamo accolti a pesci in faccia. Diamo fastidio?c'è la paura?

Dobbiamo sempre dominare, essere all'altezza, dare sempre risposte. Devi accogliere l'altro e vedere.

La paura è il non avere risposte da dare.

Io vengo a trovarti non come singolo ma appartengo ad una associazione. Ti ascolto non so se posso rispondere ma assieme all'associazione vediamo.

Le parole da non dire

Collega

Delinquente

Indagare

Sbaglio-sbagliare

Confidenti (i confidenti non sono amati in galera è meglio non fidarsi)

Non chiamare per cognome

Ospite

Detenuto-prigioniero

Non far riferimento al reato

Conclusioni

La conduzione del corso di formazione è stata per noi un momento molto stimolante e di riflessione importante in quanto sono emerse aree di intervento e problematicità complesse. Non è stato facile proporre le diverse tematiche in quanto il gruppo era eterogeneo per esperienza e provenienza quindi il rischio era di ripetere cose risapute o, peggio, darne per scontate altre. Il tempo stabilito in questi incontri non ci ha permesso di sviluppare come avremmo voluto tutte le proposte del gruppo. Abbiamo cercato di restituire il più fedelmente possibile quanto emerso dalle ricchissime discussioni certe che questo materiale potrà così essere utile ai partecipanti.

Vi ringraziamo tutti per l'accoglienza e la disponibilità al confronto.

Appendice

Descrizione del detenuto e del post-detenuto

Detenuto	Post-detenuto
Sentimenti attribuiti al soggetto	Sentimenti attribuiti al soggetto
Accettazione	Aria
Aggressivo	Bisogno di aiuto
Ansia e riflessione	Cambiamento
Aria	Cancellare il passato
Attesa	Consapevolezza di sé cambiata
Bisogno di aiuto	Delusione
Bisogno di comunicare	Di non ripetere lo stesso sbaglio
Confusione	Diffidenza
Debolezza	Disorientamento
Desolazione	Disperazione
Frustrazione	Esperienza
Impotenza	Finalmente libero
Ipocrisia	Fragilità
Paura	Gioia
Rabbia	Incertezza
Sfiducia	Insicurezza
Sofferenza	Libertà
Solidarietà	Non è cambiato niente
Solitudine	Ottimismo
Speranza	Paura dell'accanimento istituzionale
Tristezza	Paura di dover tornare dentro
	Paura di non farcela
	Persona impreparata
	Possibilità
	Precarietà
	Rabbia
	Riconciliazione
	Rinascita
	Rivendicazioni
	Scommettere su se stesso
	Senso di perdita
	Senza meta
	Sfiducia

	T
	Speranza
	Voglia di ricominciare
	Voglia di vivere
	Futuro
	Camminare in montagna o al mare
Descrizione stato giuridico	Descrizione stato giuridico
Attesa	Dipendenza dall'istituzione
Burocrazia	Espulsione
Cambiamento	Etichetta
Complesso	Fedina penale segnata
Delinquenza	Finalmente libero
Diritto	Giudizio
Ignoranza delle regole	Libertà
Ingiustizia	Paura dell'accanimento istituzionale
Legalità	Ricaduta
Pena	Ritmi diversi
Reinserimento	
Sbarre	Sfruttamento
Straniero	
Tempi lunghi	
Vittima	
Over-dose	
Descrizione stato "clinico"	Descrizione stato "clinico"
Aggressivo	Dipendenza dall'istituzione
Annullamento	Disorientamento
Ansia e riflessione	Identità
Dissociazione	Smarrimento
Squilibrio mentale	
Descrizione stato socio-relazionale	Descrizione stato socio-relazionale
Accoglienza	Aria
Affetti fuori	Confronto
Aggressivo	Dipendenza dall'istituzione
Aria	Disorientamento
Ascolto	Esperienza
Cambiamento	Espulsione Espulsione
Capacità- incapacità di adattamento	Estraneità sociale
Capro espiatorio	Etichetta
1 T	Litericua

	T
Complesso	Fisicità
Comunicazione	Gusto di ritrovarsi in famiglia
Convivenza	Identità
Degrado	Libertà
Delinquenza	Mondo cambiato
Dignità	Non è cambiato niente
Diversità	Persona impreparata
emarginato	Porte chiuse
escluso	Possibilità
Ignoranza delle regole	Precarietà
Impegno	Pregiudizio
Incomunicabilità	Progetti
Mancanza di spazio	Rapporti sociali ingiusti
Nuove opportunità	Ricerca di relazioni
Opposizione	Riconciliazione
Persona	Rifarsi una famiglia
Progetto	Ritmi diversi
Risocializzare	Ruolo del volontariato
Scoperta	Senza meta
Sostegno	Smarrimento
Storia, origine della persona	Torna la solitudine
straniero	Vecchi amici
Vita sospesa	
Vuoto	
Descrizione stato affettivo	Descrizione stato affettivo
Accettazione	Affetti ritrovati- affetti non ritrovati
Annullamento	Aria
Ansia e riflessione	Cambiamento
Aria	Cancellare il passato
Attesa	Delusione
Bisogno di aiuto	Diffidenza
Complesso	Dimostrare ciò che si è
Impegno	Dipendenza dall'istituzione
Incomunicabilità	Disorientamento
Ipocrisia	Disperazione
Mancanza di dignità	Finalmente libero
Mancanza di intimità	Fisicità
Vuoto affettivo	Fragilità
	Gioia
	Incertezza

	Insicurezza
	Libertà
	Non è cambiato niente
	Ottimismo
	Paura dell'accanimento istituzionale
	Paura di dover tornare dentro
	Paura di non farcela
	Persona impreparata
	Precarietà
	Scommettere su se stesso
Descrizione stato morale	Descrizione stato morale
Accettazione	Come pagare il conto che arriva
Capacità- incapacità di adattamento	Di non ripetere lo stesso sbaglio
Capro espiatorio	Emarginazione
Cattiveria	Etichetta
Colpa	Giudizio
Complesso	Perdono
Discolpa	Persona problematica
Diversità	Pregiudizio
Emarginato	Ricaduta
Escluso	Rimpianto per il tempo perso
Ignoranza	Rinascita
Limite	Rivendicazioni
Marchio	Senso di perdita
Pentimento	Tempo irrecuperabile
Persona problematica	Testimonianza
Riconoscimento della colpa	Treno perso
Rieducare	Vendette
Rielaborazione	Voglia di riscattarsi
Rimorso	
Riscatto	
Rivoluzionario	
Senso di colpa	
Umanità	
Verità e menzogna	
Vittima	
Descrizione stato economico	Descrizione stato economico
	Soldi
	L