

# Relazioni d'Aiuto

Avere a cuore, prendersi  
cura, sostenere, motivare le  
persone a cui vogliamo bene

# Relazione d'aiuto



# RELAZIONE

- Dal Latino “relatio” derivazione di “referre” ossia “riferire, participio passato “relatus” ovvero riferito



Lucia Todaro, psicopedagogista

Non si diventa “uomini completi” da soli,  
ma unicamente assieme ad altri...

D. Bonhoeffer, Resistenza e resa

La contrapposizione fra io e altro, fra individuo e società, è sicuramente innegabile e generatrice di conflitti. Ma l'attenzione alla “qualità” della relazione che fra essi intercorre può rendere in ogni momento il conflitto sanabile e fonte di crescita vitale per entrambi.

Svilupparsi, diventare una persona matura comporta aprirsi ad un'altra persona, riconoscere e accogliere l'altro.

La valenza psicologica di questo particolare tipo di relazione (che è appunto l'amore reciproco) si manifesta non solo nel fatto che, amando, “riconosco” l'altro, accolgo sino in fondo la sua “diversità”, mi apro alla “differenza” di cui egli è portatore, ma soprattutto nel fatto, inedito e straordinario, che amando l'altro, lo sperimento e lo scopro come colui che “mi fa essere”.

PIETRO A. CAVALERI - ANDREAS TAPKEN

# ...d'Aiuto

- La relazione d'aiuto è quella in cui l'uno promuove la crescita dell'altro, è dunque la relazione che si stabilisce tra terapeuta e cliente, tra insegnante e studente, tra medico e paziente, tra genitore e figlio.
- L'espressione "relazione d'aiuto" è un modo delicato per indicare un intervento di supporto allo sviluppo del sé, alla comprensione delle proprie motivazioni e predilezioni.
- La parola "aiuto" inclusa nell'espressione "relazione d'aiuto" assume un significato pedagogico, indica l'impegno profuso da colui che reca aiuto per sviluppare nell'altro la consapevolezza di sé ed emanciparlo dai condizionamenti che lo rendevano prigioniero delle aspettative degli altri. L'aiuto si orienta in direzione della crescita e dell'autonomia dell'altro.

# Ma...

- Con “relazione di aiuto” si fa riferimento solitamente a rapporti in cui qualcuno ha bisogno di aiuto e l’altro lo fornisce, quindi ad un’immagine **asimmetrica**. Tuttavia è importante modificare questo **stereotipo**: se da un lato è vero che l’aiuto può “fluire” maggiormente da una posizione all’altra, l’ottica in cui va letto ed interpretato è quella dell’ apprendimento circolare e vicendevole. Ciascuno aiuta e collabora con l’altro in un processo che non deve essere unilaterale, ma di **crescita reciproca**. Altrimenti si rischia di far sentire la persona che richiede aiuto in difficoltà e incapace di risolvere da solo il problema, obiettivo diametralmente opposto a quello sopra descritto.

# Le condizioni necessarie

- Empatia
- Accettazione
- Reciprocità
- Fiducia
- Comunicazione



# *Empatia*



- *Empatia* vuol dire sentire l'emotività racchiusa nell'esperienza altrui e non solo recepirne i contenuti.
- *Empatia* è contenere sé e l'altro: è immergersi nella sua soggettività, nel suo modo di vedere il mondo e di sentirlo senza che ci sia identificazione. E' un processo edificato sul *come se*, sul sentire *come se* io sentissi *al posto* dell'altro.
- *Empatia* non è *sostituirsi* ma *unirsi* senza dimenticarsi di sé.
  - *Empatia* è procedere insieme restando *due*. G.Nava

# *Accettazione*

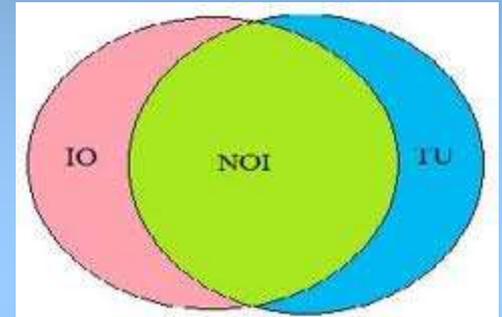
- La più alta espressione dell'empatia è nell'accettare e non giudicare.

**Carl Rogers**, *Un modo di essere*, 1980



# *Reciprocità*

- dal latino: composto di [recus] indietro e [procus] avanti. “Ciò che torna”.



La relazione RECIPROCA d'aiuto è  
“il luogo in cui la persona, cliente o paziente,  
può cambiare la propria forma, rimanendo  
sempre sé stesso, in una logica di scambio  
e di restituzione con il terapeuta”. M. Biavati

# *Fiducia*

- Il dubbio o la fiducia che hai nel prossimo sono strettamente connessi con i dubbi e la fiducia che hai in te stesso.

Kahlil Gibran





# Stili di Aiuto

- stile prescrittivo (tendenzialmente più direttivo verso l'azione specifica)
- stile facilitativo o svilupppante (tendente all'incoraggiamento, all'espressione delle emozioni e all'autorealizzazione)

# E allora?

- *Guardandoti dentro puoi scoprire la gioia, ma è soltanto aiutando il prossimo che conoscerai la vera felicità.*  
- Sergio Bambarén, *L'onda perfetta*, 1999-
- *Chi inizia senza fiducia ha già perso in anticipo metà della battaglia. Il trionfo cristiano è sempre una croce, ma una croce che è anche vessillo di vittoria.*  
- Papa Francesco - 2013

# Aver a cuore ...

- Non basta voler bene ... occorre avere la chiave del cuore ...



# Aver cura della cura dell'altro

- A che cosa corrisponde esattamente la frase "ti voglio bene"? Confrontiamo la frase con un'altra, apparentemente simile: "voglio il tuo bene". In questa seconda versione il significato è più chiaro: chi la esprime vuole il bene dell'altra persona, e per far ciò dovrebbe cercare di capire a fondo cosa senta l'altro. E' necessario capire per volere il bene altrui. Invece nel dire "ti voglio bene" è come se la parte "ti voglio" avesse il peso maggiore. Nonostante ciò è con la prima delle due frasi che abbiamo tutti vibrato di emozione, sia nel donarla ad altri sia nel riceverla. Diciamo allora che è l'atteggiamento mentale di chi dice "ti voglio bene" a fare la differenza. Se lo si dice per "volere" l'altro, il bene che si vuole lo si vuole spesso per se stessi. Se lo si dice cercando di capire l'altro, esattamente come lo dice un confidente che cerca di confortare , allora il bene in questione è quello dell'altro.

# “ Non ti prendo in carico .. ti prendo in considerazione !”

- Volere il bene dell'altro significa porre ad un livello secondario il proprio desiderio per cercare in tutti i modi di comprendere quale sia lo stato d'animo dell'altro.
- Invece di entrare nella dinamica del capire le ragioni del dolore dell'altro e del fare qualunque cosa per alleviare uno stato d'animo doloroso, ecco che la tattica del "tivogliobenista" cala l'asso dell'impietosimento. Due persone possono volersi bene, e anche volere il bene reciproco l'uno dell'altro, anche senza fare una coppia stabile, magari instaurando un rapporto di amicizia.
- Il volere a tutti costi l'altro, persino marciando contro il bene dell'altro, è invece il miglior modo per perdersi del tutto!

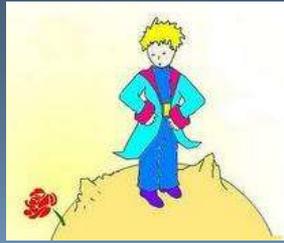
# Tutti abbiamo bisogno ... l'uno dell'altro

Una bellissima fiaba racconta di una fanciulla che cammina in un prato e vede una farfalla impigliata in un rovo. La farfalla, liberata con gran cura, sembra in procinto di volar via, ma poi ritorna indietro e si trasforma in una splendida fata.

"Per ringraziarti della tua gentilezza d'animo" dice alla fanciulla "esaudirò il tuo più grande desiderio". La ragazzina riflette un istante e poi risponde: "Voglio essere felice". Allora la fata si piega su di lei, le mormora qualcosa all'orecchio e scompare.

La fanciulla diventa donna e nessuno in tutto il paese è più felice di lei. Quando le chiedono il segreto della sua gioia, si limita a sorridere e dice: "Ho seguito il consiglio di una buona fata". Gli anni passano, la fanciulla diventa vecchia ed i vicini temono che il favoloso segreto possa morire con lei.

"Rivelaci che cosa ti ha detto la fatina" la scongiurano. La deliziosa vecchina, sorridendo, dice: "Mi ha rivelato che, anche se appaiono sicuri, tutti hanno bisogno di me!".



***"Addio", disse la volpe. "Ecco il mio segreto. E' molto semplice: non si vede bene che col cuore. L'essenziale è invisibile agli occhi".***

***"L'essenziale è invisibile agli occhi", ripeté il piccolo principe, per ricordarselo.***

***"E' il tempo che tu hai perduto per la tua rosa, che ha fatto la tua rosa così importante".***

***"E' il tempo che ho perduto per la mia rosa...", sussurrò il piccolo principe per ricordarselo.***

***"Gli uomini hanno dimenticato questa verità. Ma tu non la devi dimenticare. Tu diventi responsabile per sempre di quello che hai addomesticato. Tu sei responsabile della tua rosa...".***

***"Io sono responsabile della mia rosa..." ripeté il piccolo principe per ricordarselo.***

# E allora?

- La favola del pollo



# Dimensione Educativa della relazione d'aiuto

- **Educazione** : Significa l'insieme dei processi che permettono alla persona di raggiungere dei miglioramenti, a partire da condizioni che determinano la conquista di maggiori livelli evolutivi e conseguente aumento della qualità di vita . Quando si parla della Qualità di Vita si fa riferimento alla sfera dell'autonomia. Migliorare l'autonomia significa migliorare la qualità della vita.
- Viene definito dall'OMS che La Relazione d'aiuto Educativa è dunque una relazione tra persone in cui uno dei partecipanti (Operatore) cerca di favorire nell'altro ( il soggetto in difficoltà ) una maggiore valorizzazione delle proprie capacità presenti e potenziali in modo da incoraggiare una crescita che nel rispetto delle caratteristiche individuali porti a graduali miglioramenti della Qualità della vita.

# Relazione d' Aiuto Educativa

- E' l'ambito in cui si gioca l'incontro tra due mondi: quello dell'operatore e quello della persona in difficoltà. Affinché il lavoro con la persona possa essere produttore di risultati positivi, è necessario che la relazione che s'instaura sia positiva e caratterizzata da significati riconosciuti da entrambi gli attori.
- **Accettazione** : “ ti accetto per quello che sei”
- **Rifiuto** : “ Ti accetto ma non ti approvo”
- **Negazione** : “ non ti accetto, per me non esisti”.

# Intenzionalità educativa

- Sinteticamente l'intenzionalità educativa è lo scopo che sta dietro le azioni dell'operatore che determina il contenuto della relazione operatore-utente. "Lo scopo si delinea conseguentemente ai valori che l'operatore pone a guida del proprio agire : i valori costituiscono il riferimento etico che sta dietro le quinte di ogni azione.
- E' dunque importante per l'operatore effettuare un lavoro su se stesso che lo aiuti a chiarire il proprio atteggiamento mentale ed i valori che porta con sé: se tra questi è presente quello di persona unica ed irripetibile, con reali possibilità di miglioramento durante tutto l'arco della vita, quasi sicuramente, anche nelle situazioni più gravi, troverà il proprio lavoro gratificante e ricco di risultati positivi. Diversamente sarà alta la possibilità d'incontrare lungo il percorso professionale sentimenti negativi quali noia, avvilitamento, sconforto.

# Che fare?

- AVER A CUORE ... CURARSI DI ...



# Avere a cuore : interventi possibili

- **INCORAGGIARE** Incoraggiare significa saper dare carica e trasmettere motivazione ad altre persone. L'Incoraggiamento richiede una preparazione e molta energia, dal momento che chi deve essere incoraggiato si nutre della forza di chi incoraggia. E' fondamentale definire l'obiettivo da raggiungere e il percorso da intraprendere per raggiungerlo, in modo da rinforzare ogni passo di chi deve essere incoraggiato, sottolineando i traguardi già raggiunti.
- L'Incoraggiamento è necessario ai soggetti apatici e demotivati, che vanno accesi emozionalmente. E' anche fondamentale incoraggiare le persone che hanno scarsa fiducia in se stesse e che vanno aiutate ad uscire dalla loro timidezza, spingendole ad agire, magari assumendosi responsabilità verso qualcuno che ha bisogno di loro.

# ...interventi possibili

- **GRATIFICARE**
- Mostrare apprezzamento e riconoscere un merito ad una persona la porta a consolidarsi nelle sue scelte. La gratificazione ha la proprietà di far entrare in contatto le persone con quella parte positiva di sé di cui mai sono del tutto certe. Così, la Gratificazione ha la funzione di scaldare il vissuto emozionale. Se è effettuata in gruppo, è maggiormente potente. Più è numeroso il gruppo, più l'effetto emozionale cresce. Molta gente ha bisogno di conferme. Molti nella vita hanno ricevuto solo disconferme e squalifiche. Il Complimento consente il miglioramento dell'altro; deve essere netto, limpido e oggettivo. La comunicazione gratificante ha un risvolto di stabilizzazione e di conferma del piacere di un vissuto. La gratificazione è anche un insegnamento alla fedeltà per chi non riesce ad essere stabile a causa della sua vanitosa volubilità emotiva..

# Complimentarsi ...

- Un complimento profondo lo fa soffermare su qualche vissuto piacevole per gustarne fino in fondo il sapore. Egli di solito fa sue solo le sensazioni nella loro espressione più dirompente
- Solo le persone affettive sono immediatamente efficaci nel complimentarsi e nel gratificare. Sviluppano questa competenza comunicativa dal loro bisogno di affetto e riescono a capire a fondo cosa l'altro vorrebbe davvero scoprire di sé. Non si tratta di dire ciò che uno vorrebbe sentirsi dire, si tratta di individuare qualcosa di più che l'altro non vede di sé, o di portare l'attenzione su piacevoli esperienze emozionali, altrimenti sottovalutate.

# ... interventi possibili

- **COINVOLGERE EMOTIVAMENTE** Il coinvolgimento emotivo ha lo scopo di aprire l'altro alla percezione di sensazioni ed allo sperimentare emozioni; se la vibrazione emozionale è attiva nel comunicatore ed egli è particolarmente trasparente, gli altri possono immedesimarsi nel suo vissuto e far proprio il suo stato emotivo. Questa comunicazione può avvalersi di effetti sorpresa, di stimoli incuriosenti, di espressioni seducenti, di eventi che incantano, che commuovono, che suggestionano, ecc. Per coinvolgere emotivamente occorre vincere le proprie inibizioni, caricarsi emotivamente ed eccitare, far sognare, improvvisarsi a raccontare una storia o una favola, a costruire un'immagine, un gioco o un disegno.

# ... interventi possibili

- **SOSTENERE** Chi sostiene orienta e guida l'azione. Il sostegno è un rapporto fondato sulla discrezione e sulla disponibilità al sacrificio di qualcosa di sé per favorire un'altra persona. Chi sostiene non è mai in vista, sta alle spalle del soggetto da sostenere: la qualità del sostegno è tanto maggiore quanto meno il sostenitore è apertamente visibile. Infatti se chi sostiene si sostituisce alla persona da sostenere, gli fa perdere forza perché lo fa apparire incapace. Il sostegno può essere aperto e dichiarato solo se diventa comunicazione di fiducia e investimento sulle capacità dell'altro. L'aperto sostegno non può mai esprimere dubbi sulla riuscita di chi viene sostenuto: se chi sostiene esprime le sue paure o titubanze invece che sostenere, rischia di ostacolare il processo in atto.

## ... interventi possibili

- **La comunicazione di sostegno** è, a volte, silenziosa: una presenza concreta e fiduciosa è più efficace di molte parole. Comunicare sostegno significa saper sorreggere le difficoltà, le sofferenze ed anche la disperazione. Sostenere impedisce il cedimento della vita mentale di chi ha già subito grandi o piccoli crolli. Sostenere richiede una grande nobiltà d'animo, dal momento che è l'intervento d'aiuto più impegnativo e meno gratificante: chi sostiene non vede i risultati della sua fatica se non quelli del mancato peggioramento delle condizioni di chi si aiuta.

# Sostenere ...

- Quando si incontra una persona in preda alla confusione mentale ed alla confusione di sentimenti, è inutile e controproducente cercare di "distrarla" dai suoi pensieri. Al contrario, è urgente cercare di orientare la sua concentrazione su un dettaglio. Spesso la confusione scompare (o diminuisce) quando la persona è fisicamente impegnata in qualcosa. Tuttavia, lo spostamento sul concreto va supportato fin quando non diviene naturale per chi lo compie

# Saper **ri-cordare**

- dal latino RECORDARI con medesimo significato, derivato di **COR** ossia **CUORE** in quanto i Romani erano convinti che la memoria risiedesse nel cuore



Due amici camminavano nel deserto. Ad un tratto cominciarono a discutere e un amico diede uno schiaffo all'altro. Addolorato, ma senza dire nulla, quest'ultimo scrisse sulla sabbia:

IL MIO MIGLIORE AMICO OGGI MI HA DATO UNO SCHIAFFO.

Continuarono a camminare, finché trovarono un'oasi dove decisero di fare un bagno. L'amico che era stato schiaffeggiato rischiò di affogare, ma l'altro lo salvò. Dopo che si fu ripreso, l'amico salvato incise su una pietra:

IL MIO MIGLIORE AMICO OGGI MI HA SALVATO LA VITA.

L'amico che aveva dato lo schiaffo e aveva salvato il suo migliore amico domandò: "Quando ti ho ferito hai scritto sulla sabbia, e adesso lo fai su una pietra. Perché?"

L'altro amico rispose: **"Quando qualcuno ci ferisce dobbiamo scriverlo sulla sabbia, dove i venti del perdono possano cancellarlo. Ma quando qualcuno fa qualcosa di buono per noi, dobbiamo incidere nella pietra, dove nessun vento possa cancellarlo."**

*Così ... sia!*



Lucia Todaro, psicopedagoga