

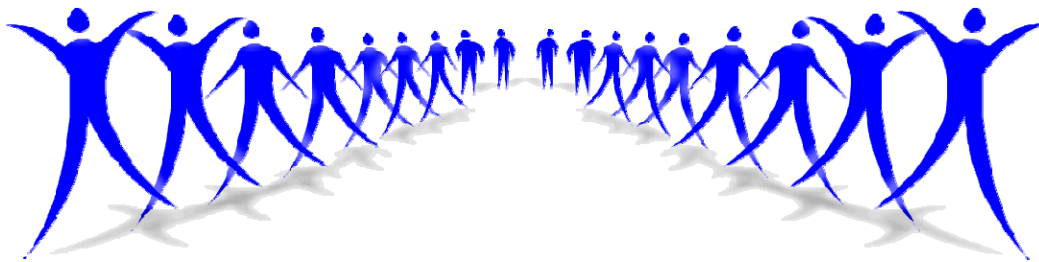
**ARCIDIOCESI DI MILANO**  
Servizio per la Pastorale della Salute

**BIENNIO DI FORMAZIONE  
IN  
PASTORALE SANITARIA**  
Anno Scolastico  
2011 – 2012

*Tesina di Assunta Maria Trombetti*  
2° Anno

La Relazione  
D' Aiuto  
D' Aiuto

*A volte non puoi vedere te stesso  
chiaramente fino a quando non ti  
guardi attraverso gli occhi degli altri.  
(Ellen De Generes)*



# LA RELAZIONE D'AIUTO

*Puoi avere abbastanza felicità da renderti dolce, difficoltà a sufficienza da renderti forte,  
dolore abbastanza da renderti umano, speranza sufficiente a renderti felice.  
Mettiti sempre nei panni degli altri. Se ti senti stretto, probabilmente anche loro si sentono così.  
Le più felici delle persone, non necessariamente hanno il meglio di ogni cosa; soltanto traggono  
il meglio da ogni cosa che capita sul loro cammino.  
Il miglior futuro è basato sul passato dimenticato, non puoi andare bene nella vita prima di  
lasciare andare i tuoi fallimenti passati e i tuoi dolori.  
Quando sei nato, stavi piangendo e tutti intorno a te sorridevano.  
Vivi la tua vita in modo che quando morirai, tu sia l'unico che sorride e ognuno attorno a te piange.  
By Paulo Coelho*

## 1) IL SIGNIFICATO

Tecnica di intervento nel campo della personalità, basata sulla interazione (relazione) e tesa alla valorizzazione (aiuto) delle risorse interne dell'individuo per una loro espressione responsabile e creativa a beneficio del benessere interiore, della relazionalità e della operatività.  
Relazione deriva dal latino (*res* e *azione*), e significa portare una cosa insieme, una cosa nuova che è il Noi, non più l'Io o il Tu.

## 2) LE DEFINIZIONI

- La relazione presume un qualche contatto, che già si aveva, o un nuovo entrare in contatto. E l'aiuto presume che qualcuno abbia bisogno, e altri possano fornire una risposta a quel bisogno. Chi aiuta può (anche/spesso) trovare, nell'aiuto che dà, un aiuto. (Paolo Giovanni Monformoso\*).
- Con l'espressione "Relazione d'Aiuto" intendiamo riferirci all'incontro tra due individui di cui uno – l'aiutato o aiutando – si presenta come portatore di una richiesta o di un bisogno (consapevole o non) che da solo non sembra capace di soddisfare, e l'altro – l'aiutante – si caratterizza per il desiderio di portare insieme il peso di quel bisogno, a prescindere dal fatto che abbia o no risposte da dare. A volte l'aiutante può essere più sprovvisto di risposte dell'aiutato stesso (Germano Policante\*\*).
- La relazione di aiuto ha molto in comune con le relazioni di amicizia, con le relazioni familiari, con le relazioni pastorali. Tutte quante sono dirette ad appagare bisogni umani basilari e, quando le si voglia ridurre nelle loro componenti essenziali, rivelano molte somiglianze (Brammer, 1973). La relazione d'aiuto altro non è, in effetti, se non un tipo particolare di relazione umana ... molte relazioni amicali, familiari, di vicinato sono relazioni di aiuto ... L'aiuto non è dunque "monopolio" delle relazioni d'aiuto (ISPPREF Salerno\*\*).

\*P.G. Monformoso è Counselor Clinico. Logoterapeuta ed Analista Esistenziale. Psico Educatore. Antropologo. Clinico Esistenziale.

\*G. Policante è docente e conduttore di gruppi di formazione su Relazione di Aiuto, autore di libri con A. Brusco e L. Sandrin.

\*\*[http://www.isppref-salerno.it/readarticle.php?article\\_id=13](http://www.isppref-salerno.it/readarticle.php?article_id=13)

## 3) PREMESSA

Ad uno sguardo superficiale gli aiutanti appaiono come quelli che sanno, che guidano, che consigliano. Eppure sappiamo che non sempre è così. Spesso quando ci si impegna in una relazione d'aiuto come aiutanti, è più quello che riceviamo, impariamo che non quello che siamo in grado di dare.

A partire da queste constatazioni, risulta quanto mai opportuna la raccomandazione a non voler atteggiarci a maestri, ad esperti, a saggi, quando vogliamo aiutare uno in difficoltà, ma cercare piuttosto di ascoltare la persona in quel che dice e in quel che prova, accontentandosi di entrare nel suo mondo per dimostrare quanto siamo riusciti a vedere, a sentire e a capire (Germano Policante).

Spesso il non poter condividere una sofferenza provoca un dolore maggiore della sofferenza stessa. Quale atteggiamento adottare di fronte a una persona in difficoltà?

Il primo e fondamentale aiuto da offrire a qualcuno che è confuso, in crisi o alle prese con una decisione importante da prendere, è quello di lasciarlo essere quello che è, e cioè incerto, arrabbiato, depresso, triste, combattuto, e di proporsi discretamente per accogliere il suo stato d'animo.

Ascoltare, dunque, è importante per rendere l'altro libero di esprimere il proprio stato d'animo: è questo il primo passo per una vera comunicazione.

Il buon aiutante ha certamente chiaro il senso di direzione, possiede una sua strategia, ma dovrebbe comportarsi come uno che attende l'imbeccata, che cerca di adeguarsi al desiderio e al bisogno che l'altro esprime.

Per l'utilizzo di questa tecnica di relazioni è necessaria senza dubbio una predisposizione personale ed una disponibilità nell'incontrare l'altro; ma è richiesto anche un cambiamento di mentalità e l'acquisizione di nuove abilità.

## 4) GLI OSTACOLI

Si evidenziano alcuni atteggiamenti che possono manifestarsi durante la relazione con la persona in difficoltà e che costituiscono seri impedimenti all'effettivo stabilirsi di una efficace relazione d'aiuto (C. Rogers\*).

### 1) **Atteggiamento Valutativo**

Significa per l'aiutante:

- Superiorità *"Tu non hai le qualità necessarie, come le ho io ..."*

Questo tipo di atteggiamento induce nella persona aiutata un sentimento di inferiorità e di sfiducia in se stessa.

### 2) **Atteggiamento Interpretativo**

Significa per l'aiutante:

- Pregiudizio, disprezzo *"Tu non puoi capire la tua situazione, io invece sì"*

Per chi è aiutato è la sensazione di non essere stato compreso e quindi la perdita di fiducia nell'interlocutore.

### 3) **Atteggiamento Di Sostegno-Consolazione**

Significa per l'aiutante:

- Assistenzialismo, che manca di fiducia nell'altro (mentre la carità fa crescere).  
*"Tu non ce la farai mai da solo, ma sta tranquillo che ci penserò io ..."*

Porta la persona in difficoltà ad essere passiva nei confronti dei suoi problemi, ad attendere che qualcosa o qualcuno li risolverà, magari quello che lo sta ascoltando.

### 4) **Atteggiamento Investigativo**

Significa per l'aiutante:

- Violenza, che non lascia psicologicamente libero l'altro, invadenza.  
*"Tu non sai valutare: lascia fare a me"*

Pone l'altro sulla difensiva impedendogli di esprimere liberamente e con fiducia ciò che per lui è davvero importante.

### 5) **Atteggiamento Risolutivo**

Significa per l'aiutante:

- Moralismo, che favorisce uno stato di inferiorità-immaturità.  
*"Tu non sei capace: fa' quello che ti dico io"*

Non dà il minimo aiuto alla persona che ha un problema perché le impedisce di attivare le proprie risorse e le proprie energie lasciandola in una situazione di incapacità e di impotenza.

\*C. Rogers (1902-1987) Psicologo e psicoterapeuta americano padre del counseling.

## 5) LA DINAMICA

Ecco una rapida sintesi dei quattro meccanismi o dinamismi occorrenti nella relazione d'aiuto, con le conseguenze di essi nell'aiutante e nell'aiutato.

### 1) *Prestare attenzione*

Significa per l'aiutante:

- porsi in atteggiamento di ascolto,
- sentire l'altro,
- sospendere i propri giudizi,
- riflettere su quello che l'altro dice,
- resistere alle distrazioni interne,
- ricordare le sue espressioni,
- volerlo capire e dimostrarglielo.

Tutto ciò per l'aiutato vuol dire far sbocciare il bisogno dell'"inclusione" o del "coinvolgimento" della persona dell'aiutante.

### 2) *Comunicare profondamente*

Significa per l'aiutante:

- capire l'altro come egli stesso si capisce,
- accoglierlo com'è,
- volere che viva e sia felice,
- ricercare una certa unità,
- restare se stessi in autonomia,
- rispondere con esattezza.

E ciò spinge l'aiutato verso l'"esplorazione" e l'"autovalutazione" del positivo che rivive e zampilla in sé.

### 3) *Rispettare l'autonomia*

Per l'aiutante vuol dire:

- non manipolare le persone,
- credere nell'auto sviluppo altrui,
- amare senza essere di ostacolo,
- non forzare la reciprocità,
- capire oltre le apparenze.

Questo fa fiorire nell'aiutato una nuova "auto comprensione" , dove sono, dove posso arrivare con le mie forze e disponibilità.

### 4) *Esprimere l'amore*

Questo dinamismo vissuto dall'aiutante ha il significato di:

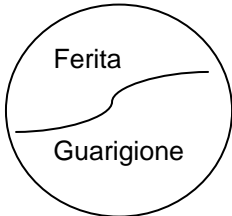
- raggiungere il cuore dell'altro con gesti appropriati,
- amarlo con espressioni di tenerezza, rispetto, meraviglia,
- superare il desiderio del possesso goloso e accaparratore

L'espressione dell'amore da parte dell'aiutante rende possibile nell'aiutato il movimento verso l'"azione", verso comportamenti nuovi e mete concrete sempre più elevate.

## 6) IL GUARITORE FERITO

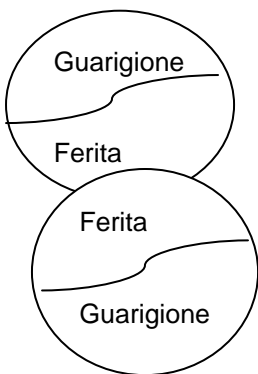
“[...] Una comunità cristiana è una comunità che guarisce non perché siano curate le ferite o alleviate le sofferenze, ma perché sovente ferite e sofferenze divengono aperture o occasioni di nuova visione. Allora la mutua confessione diventa un mutuo approfondimento della speranza e la debolezza spartita diventa per tutti un promemoria della forza futura” (Henri J.M. Nouwen, *Il guaritore ferito*).

### 1) *Premessa Generale*



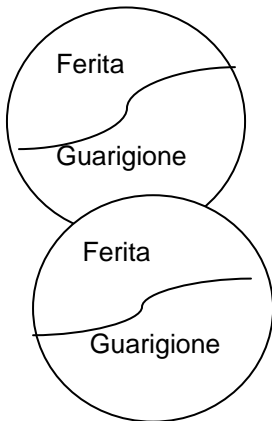
Non si può crescere senza soffrire, ogni persona è un insieme di ferite e di forze sananti. Le ferite, come il potere di guarigione, possono essere di natura fisica, psicologica, mentale e spirituale e fanno parte dell'auto-biografia di ognuno. La mia ferita reagisce solo al mio potere di guarigione. Il mio potere di guarigione non può sanare la tua ferita, né viceversa.

### 2) *Identificazione o Simpatia*



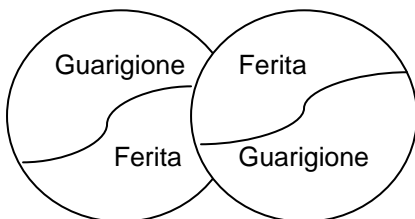
L'incontro avviene solo a livello di ferita. Io ascolto i tuoi problemi e le tue sofferenze e le faccio mie. Talvolta il tuo dolore mi mette in contatto con le mie ferite rimaste disattese o irrisolte e il nostro contatto si riduce alla condivisione della sofferenza, senza mobilitare il nostro guaritore interiore.

### 3) *Soccorso*



Io assumo il ruolo di guaritore e ti percepisco solo come persona ferita e bisognosa. Mi adopero quindi, per risolvere i tuoi problemi, per darti risposte e soluzioni privandoti del ruolo di protagonista chiamato ad assumere le tue responsabilità e a mobilitare il tuo guaritore interiore.

### 4) *Empatia*



Mi incontro con te consapevole delle tue ferite e del potere di guarigione presente in entrambi: lascio che la mia ferita si ponga accanto alla tua come presenza e comprensione e faccio in modo che il mio guaritore non corra a salvare il tuo senso di impotenza, ma chiami alla luce le risorse guaritrici che sono in te.

## 7) ESSERE AIUTANTI COME GESU'

Gesù è l'uomo perfetto che noi dobbiamo imitare.

### • Presta attenzione

Il verbo che si incontra nei Vangeli, *therapeùein*, esprime proprio il curare, l'interessarsi per l'altro, prendersi cura. Come in un dialogo terapeutico, Gesù inizia chiedendo il nome alla persona, cerca cioè di far emergere la sua identità personale, di restituirla a se stessa. Gesù ascolta, accoglie, sta con, dona il suo tempo, dà la parola, in certo senso presenta "se stesso come farmaco" e così fa dell'incontro lo spazio di trasformazione della persona. L'ascolto diventa il "luogo" in cui l'altro, chiunque altro è riconosciuto come persona.

Gesù tocca i malati, ma per poterli toccare occorre togliere le distanze, allora forse che stendere la mano e toccare voglia dire togliere le distanze? Togliere le paure? Stai con lui, non lasciare che si senta solo visto che la solitudine è la malattia mortale vera dell'essere umano.

"*Portare i pesi gli uni degli altri*" (Gal 6,2). La legge di Cristo è una legge del "portare". Portare vuol dire sopportare, soffrire insieme. Il cristiano condivide il peso, la sofferenza dell'altro che è veramente un fratello e non un oggetto da dominare.

Gesù non fa prediche e non parla di rassegnazione di fronte al dolore, piuttosto accoglie l'intimo carico di sofferenza condividendo il travaglio altrui, facendosi prossimo, specchio per l'altro. E' un modo di porsi che non è verticale ma paritario, riconosco l'altrui vita importante come la mia.

### • Ha compassione

Ora, nella relazione con il malato e con il sofferente in genere la compassione è attitudine essenziale. È l'attitudine del samaritano che, passando accanto all'uomo ferito, "*Lo vide e ne ebbe compassione (esplanchnisthe)*" (Lc 10,33) fa divenire responsabilità e solidarietà la compassione. La solidarietà deve ricordarsi di tutto questo se vuole avere una radice nel cuore dell'uomo, nel suo intimo, ed evitare di ridursi ad attivismo per cui si fanno tante cose per gli altri, ma si fallisce l'incontro con la persona che il bisognoso è, e non si cambia nulla in se stessi. La compassione non è solamente un sentimento che si impone al cuore dell'uomo, ma diviene scelta, responsabilità.

### • Dona la capacità di rimettersi in gioco

Gesù è sempre mosso dalla fiducia nell'umano che c'è nell'altro. Non viene a compromessi con il peccato "*Va', e d'ora in poi non peccare più*" (Gv 8,11), dice alla donna colta in adulterio, ma non giudica mai la persona. Sempre dona soggettività all'altro, mostrando così fiducia e coraggio. Il nostro sguardo sull'altro è quindi fondamentale. Imparare a guardare gli altri secondo la prospettiva di Gesù, riconoscendo in ogni altro che incontriamo l'immagine divina (Benedetto XVI nell'enciclica *Deus Caritas Est* cfr. n. 18). Con il suo sguardo e con il toccare l'altro mostra il suo riconoscerne le potenzialità, il potere di affrontare la vita in modo rinnovato, uscendo dal ripiegamento. Credendo all'umanità delle persone, Gesù le personalizza, infonde loro fiducia in se stesse, mostra che un futuro sensato è loro possibile. Vivendo una relazione sensata e normale con loro (senza fusione, ma con la giusta distanza), egli arriva anche a vederle restituite alla capacità di comunicazione con se stesse, con gli altri e con Dio.

### • Intercede

Intercedere significa "farsi mediatore" fra due persone e, in questo caso, parliamo di intercessione presso Dio per ottenere una grazia in favore di un'altra persona. L'intercessore deve essere aperto all'ascolto continuo del fratello e all'ascolto continuo di Dio, stando alla Sua presenza. L'ascolto è inteso soprattutto come "Avere un cuore che sa ascoltare", ossia un cuore capace di unirsi al cuore del fratello e al cuore di Gesù, l'intercessore per eccellenza, il quale, per mezzo dello Spirito Santo, sta già pregando e intercedendo presso il Padre proprio lì, nel cuore del fratello.

Quando noi preghiamo, dobbiamo farlo sulla Parola di Gesù. Sulla Tua Parola getterò le reti. Sulla tua Parola, io prego, perché Gesù, Tu hai detto: "*Chiedete e vi sarà dato; cercate e troverete; bussate e vi sarà aperto* (Mt 7,7)". L'intercessione deve essere fatta con calma e deve essere gioiosa. Per intercedere le tre modalità principali sono: la preghiera verbale; il canto; la preghiera in lingue.

Deve essere una preghiera nella quale crediamo di essere ascoltati, esauditi. Avere fede è credere che Gesù è presente tra noi e ci esaudisce.

## 8) LA TESTIMONIANZA

*“Buongiorno mi chiamo Assunta e sono una volontaria Avulss, la disturbo? ..... Come ha passato la settimana?” Sorrido e mi presento così ai pazienti che incontro nell’ambulatorio di oncologia presso la Clinica Humanitas di Castellanza, dove presto servizio dal mese di settembre 2010.*

Ma facciamo un passo indietro: ho partecipato al corso base Avulss nel 2008 ed entusiasta mi sono subito iscritta. Il primo servizio che mi è stato assegnato, e che svolgo ancora oggi, consisteva nel fare visita una volta alla settimana ad una coppia di anziani, presso la loro abitazione.

Da subito ho constatato in prima persona che *“Tra il dire e il fare c’è di mezzo il mare”* infatti, nonostante il lungo percorso di formazione (corso base, corso di formazione permanente e corso specifico con psicologo per ambulatorio di oncologia), mi sono subito resa conto che quando s’incontrano e ci si relaziona con persone in difficoltà, nella sofferenza, non si è mai preparati abbastanza.

In ambulatorio di oncologia sono presente una volta alla settimana, il venerdì, e rimango in reparto per circa tre ore. Appena arrivo in clinica mi dirigo in Cappella e lì sosto per un po’: ho bisogno di zittire tutto il chiacchiericcio mentale che ho dentro di me, di fare spazio per poter meglio accogliere gli altri; mi spoglio dei miei preconcetti, mantenendo i miei valori. Entro in reparto, indosso il camice con il tesserino di riconoscimento e prendo il mio sgabellino pieghevole, piccolo, colorato, che spesso è motivo di battute simpatiche con i pazienti.

Mi guardo attorno, nella grande sala dove viene somministrata la terapia: uno sguardo dapprima generale, poi più attento ai particolari ed alle situazioni, per individuare dove e come iniziare.

Con sincerità mi chiedo spesso: *“Ma se fossi tu in quella situazione? Come ti comporteresti?, Probabilmente ti isoleresti e non vorresti parlare con nessuno e comunque preferiresti stare sola”*, e così ho imparato a valutare sempre l’ipotesi che il paziente possa volere o non volere parlare con me. Questa attenzione, non sempre spontanea, è un’arte da imparare, come per tutta la relazione d’aiuto, ma con l’aggravante che spesso il primo approccio è quello più delicato, che può condizionare il proseguire del dialogo.

Ssssh ..... silenzio! Va bene sorridere, ma non quando sono di fronte ad una grande sofferenza. C’è solo il rispetto, sono di fronte al mistero dell’altro; ascolto il suo silenzio, senza imbarazzo, sono lì, sto ferma per qualche minuto, poi saluto e chiedo scusa se ho disturbato. Quando mi è capitato questo, più di una volta è successo che con la persona in questione si sia poi instaurata una buona relazione: era solo necessario aspettare il suo tempo.

### • Il Fatto

Riferirò l’incontro con la signora F., anziana, molto sofferente, ma anche molto agguerrita e loquace: iniziare la conoscenza pare non particolarmente complicato, si chiacchiera del più e del meno. Chiede di me, vuol conoscere la motivazione che mi ha spinto verso il volontariato e manifesta la sua stima. La ritrovo qualche settimana dopo; le è stato fatto il prelievo del midollo e non può muovere nulla: sta male e si vede.

Mi avvicino, ha gli occhi chiusi, mi presento e l’accarezzo, mi riconosce, ci diamo del tu.

**F.:** *Ho bisogno di confessarmi da un bravo prete.*

**A.:** *Sì, certo possiamo trovare un bravo prete.*

**F.:** *Sono stanca, non ce la faccio più, non so come finirà.*

**A.:** *Ti senti male, sei stanca, hai anche tanto dolore, mi pare normale.*

**F.:** *Senti, io ho una nipote che mi ha fatto tanto male, ho scritto tutto sul diario, me ne ha fatto passare di tutti i colori, ma io ho scritto tutto, non gliela faccio passare liscia ..... ecc.*

Parla a lungo, io ascolto, seria, vigile.

**A.:** *Caspita mi pare che questa cosa ti stia facendo soffrire così tanto, dentro, nel cuore.*

**F.:** (Piangente) *Sì, le ho voluto bene e lei invece continua a farmi dispetti.*

**A.:** *Se puoi, proviamo insieme, preghiamo, magari c’è qualcosa che non sappiamo e che ha spinto tua nipote a comportarsi così. Dai, se riesci, viviamo il presente, oggi e, lasciamo andare quello che è passato: tutti abbiamo bisogno di perdono, ma dobbiamo anche saper perdonare. Io ti prometto che pregherò, porterò a Gesù la tua situazione e Lui si prenderà cura di te e di tua nipote. Buona settimana.*

Quando sono uscita da quella camera quel giorno ho dovuto fermarmi un attimo in corridoio, sola, per elaborare un attimo l’accaduto e prepararmi ai nuovi incontri in sala. Ho comunque pregato, l’avevo promesso. Trascorse alcune settimane, rivedo F., sofferente ma serena; mi sorride e mi dice sottovoce una cosa, probabilmente non vedeva l’ora.

**F.:** *Sai, ho bruciato il diario, basta non voglio più pensarci.*

**A.:** *Cavoli, dai, bene! Sono contenta, vedo che sei più sollevata ora, brava.*

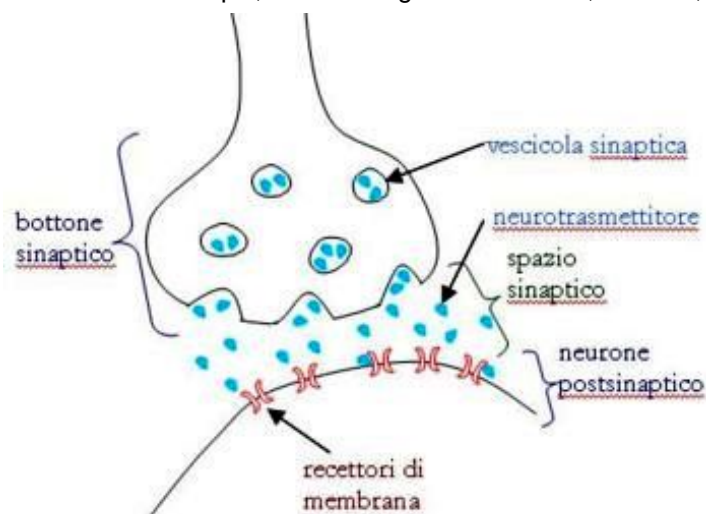
Ci salutiamo, questa volta con un bacio. Non l’ho più rivista.

Il dialogo non rispetta esattamente le parole pronunciate, sinceramente non le ricordo nei dettagli, ma il contenuto sì.

## 9) LE AFFERMAZIONI

Se vogliamo andare oltre, dobbiamo lasciare quello che è dietro e rifare le nostre sinapsi, rimodellare il nostro modo di pensare con affermazioni positive (Padre Giuseppe Galliano Msc\*).

Si suggerisce una tabella allegata di affermazioni, se confermate ad alta voce per 28 giorni le donne e per 21 giorni gli uomini, producono nuove sinapsi, nuovi collegamenti mentali, concetti, propedeutici la relazione d'aiuto.



AFFERMAZIONI	PAROLA DI DIO	
Voglio imparare a parlare di meno, evitare parole inutili ed ascoltare di più.	<i>"Poiché in base alle tue parole sarai giustificato e in base alle tue parole sarai condannato".</i>	Matteo 12, 37
Voglio farmi vicino al mondo emotivo dell'altro nello spirito del buon samaritano.	<i>"Chi .....ti sembra sia stato il prossimo di colui che è incappato nei briganti?"</i>	Luca 10,36
Voglio sospendere i pregiudizi sociali e infondere speranza di vita nuova.	<i>"Chi è senza peccato scagli la prima pietra .... va' e non peccare più"</i>	Giovanni 8,7
Voglio evitare ogni possibilità di disprezzo e pietismo.	<i>"Ti ringrazio che non sono ..... come questo pubblicano"</i>	Luca 18,11
Voglio essere sincero, autentico, suscitare fiducia e comunicare i messaggi che provo.	<i>"Sia il vostro parlare sì, sì, no, no: il di più viene dal maligno"</i>	Matteo 5,37
Voglio la capacità di mettermi nei panni dell'altro come se fossi al posto suo.	<i>"Ama il prossimo tuo come te stesso"</i>	Matteo 22,39
Ti capisco e accetto senza volerti cambiare anche se ho valori e convinzioni diverse.	<i>"Non sono venuto per condannare, ma per salvare"</i>	Giovanni 12,47
Mi faccio compagno con discrezione. Pongo domande per far emergere il tuo stato d'animo.	<i>"... Gesù si avvicinò e si mise a camminare con loro. Essi però non lo riconobbero, perché i loro occhi erano accecati. Gesù domandò loro: Di che cosa state discutendo tra voi mentre camminate?"</i>	Luca 24,15-17
Voglio andare oltre l'evidenza. Voglio avere il coraggio di compromettermi e vedere il tuo amore.	<i>"Poi rivolgendosi a quella donna Gesù disse a Simone .....i suoi peccati sono molti, ma le sono perdonati perché ha mostrato un amore riconoscente."</i>	Luca 7,44-47
Voglio "Chiedere al Padre nel Nome di Gesù" per i tuoi bisogni certa che la preghiera è efficace al 100%.	<i>"In verità, in verità vi dico: Se chiederete qualche cosa al Padre nel mio nome, egli ve la darà".</i>	Giovanni 16,23

\* Padre Giuseppe Galliano è Missionario del Sacro Cuore e guida spirituale della Fraternità Nostra Signora del Sacro Cuore di Oleggio appartenente ad Iniziativa di Comunione Carismatica Cattolica.



