

**Da *Un pacchetto evidence based di di tecniche
cognitivo-comportamentali sui generis*, Firenze
University Press, 2002 (S. Cesario, C. Fredianelli, A.
Remorini).**

SECONDA PARTE

COME IL PAZIENTE SI COSTRUISCE LO PSICOTERAPEUTA DI CUI HA BISOGNO (IN QUESTO CASO: SINTONICO)

INTRODUZIONE

L'autore di questa ricerca, Alessandro Remorini, per otto anni, è stato operatore volontario di *Charlie Telefono Amico*, servizio di *counseling* telefonico rivolto, in particolare, a persone con problemi legati ad alcol, droga, AIDS.

Scopo di questa ricerca era tentare una risposta alle seguenti domande:

1. come funziona veramente *Charlie Telefono amico* (inteso anche come rappresentate delle molte altre iniziative simili)?;
2. se *Charlie Telefono Amico* ha potenzialità terapeutiche, quali "processi", cioè, quali "tecniche" ne assicurano l'espletazione?

Per rispondere a queste due domande l'autore ha proceduto come segue:

- a. ha registrato un numero rilevante di telefonate (il numero esatto è 23), incidendo le chiamate fatte da utenti cosiddetti "abituali" o quelle che non sono apparse, al riascolto, sufficientemente "tipiche";
- b. successivamente le ha trascritte;
- c. successivamente ne ha scelto una per un approfondimento.

Perché quest'unica? Perché è una telefonata particolarmente caratterizzata da poter rappresentare un "campione", non quantitativo ma qualitativo, delle telefonate che normalmente si ricevono. Infatti,

1. essa è molto ricca di eventi conversazionali, avendo una durata di circa un'ora e quaranta minuti;

2. è una telefonata d'emergenza, in quanto la richiesta dell'utente riguarda un aiuto nel corso di un tentativo di suicidio;
3. inoltre, esibisce la reazione tipica – o una delle reazioni tipiche – dell'operatore di *Charlie Telefono Amico* e una significativa contro-reazione dell'interlocutore. (La telefonata in questione è stata condotta dall'autore, Alessandro Remorini; l'esame approfondito di essa ha comportato, quindi, uno sforzo personale non indifferente; una sorta di "pezzo" di analisi personale; un sopralluogo significativo su una pratica che gli ha rivelato a poco a poco molta della sua complessità).

CAP. 1

Il resoconto tecnico mimetico

a) *Alcune notizie*

Charlie è un servizio di ascolto, sostegno ed informazione che, nella suddivisione di Rosenfield¹, rientra nella categoria dei servizi in cui si usano tecniche di *counseling*; gli operatori sono volontari che, per poter rispondere, hanno seguito un corso di formazione di circa trentacinque ore ed un periodo di affiancamento a volontari con maggiore esperienza.

Presentiamo il resoconto mimetico di una telefonata giunta a Charlie Telefono Amico nell'autunno del 1999.

Nel corso della telefonata, un utente di mezza età (che sia di mezza età lo si deduce dalla voce e dalla situazione familiare che descrive) chiede aiuto contro una "tentazione" suicidaria.

Continuando a seguire la categorizzazione di Rosenfield, possiamo annettere questa telefonata a quelle del tipo "one-off", una volta e via, anche se, come poi ci dirà l'utente, è la seconda telefonata che fa a Charlie. La prima l'ha interrotta di sua iniziativa e dopo pochissimo tempo; le motivazioni dell'interruzione, come vedremo, risulteranno decisive sia per l'andamento della telefonata successiva sia per la comprensione, almeno parziale, del processo della "sintonia". Successivamente, di questo utente non si avrà più alcuna notizia.

La telefonata, la cui durata totale è stata di circa un'ora e quaranta minuti, è stata suddivisa in tre parti; esse corrispondono alle fasi in cui ci è parso di poter suddividere la conversazione stessa.

¹ M. ROSENFELD, *COUNSELLING BY TELEPHONE*, LONDON, SAGE PUBLICATIONS, 1997.

b) *Alla ricerca della sintonia*

In questa prima parte l'utente introduce una condizione indispensabile per poter parlare di sé: l'essere in sintonia con l'operatore. L'assenza di sintonia è la causa del riaggancio con cui ha interrotto la chiamata precedente dopo pochi minuti.

OPERATORE: Pronto, Charlie Telefono Amico.

UTENTE: Oh, salve!

OPERATORE: Buonasera.

UTENTE: Eh, possiamo parlare un po'?

La telefonata inizia sotto i migliori auspici. Ogni telefono amico è fatto principalmente per dare la possibilità di parlare!

OPERATORE: Certo, siamo qua apposta!

UTENTE: Mh! Però io... sono un tipo che parla poco. Mi piacerebbe di più ascoltare, insomma!

Alla conferma soddisfatta dell'operatore, l'utente risponde spiazzandolo; infatti, proprio dopo aver chiesto di poter parlare, precisa che, essendo un tipo che parla poco, gli piacerebbe, piuttosto, ascoltare!

A questo capovolgimento della richiesta, l'operatore, come abbiamo già detto, spiazzato, non sa come far fronte:

OPERATORE: In che senso?

UTENTE: Cioè... non lo so, parlare, sapere di, di, di, di voi... di cosa fate... come aiutate la gente, insomma.

OPERATORE: *Com'è?*

UTENTE: Com'è che, che, che a... a... a... aiutate la gente?

OPERATORE: Beh, eh... se vuoi, ti posso dare delle informazioni sul servizio, poi...

L'operatore, spiazzato dall'utente che vuole "parlare" e "sapere" di loro = di lui! ("di voi"), cioè, degli operatori e di lui-operatore e della loro professione ("di cosa fate... come aiutate la gente"), dapprima chiede iteratamente spiegazioni all'utente ("In che senso?", "Com'è?"), poi schiva la domanda su di lui e sugli

operatori e propone di dare “informazioni” sul “servizio” più in generale.

UTENTE: No, no, no, no, non...

OPERATORE: Informazioni personali...

UTENTE: Non voglio informazioni; parlare, così, in generale, andrebbe, così, in senso lato, insomma.

OPERATORE: Beh, informazioni personali... non ne diamo, insomma!

UTENTE: Non personali, in senso lato, in... diciamo...

L'utente non è interessato a informazioni “neutre”; vuole solo parlare. Ma l'operatore fraintende completamente la sua richiesta e, nonostante l'utente dica chiaramente che non gli interessano informazioni personali, si mette in posizione di difesa accanita della sua *privacy*.

OPERATORE: Sì, un pochino possiamo stare... ora, non, non moltissimo. Però, intanto possiamo iniziare: *di che cosa volevi parlare?*

UTENTE: Cioè, io... come dicevo, non è che sia un grande chiacchierone, ecco, non è che mi piace molto parlare.

L'operatore dà "un pochino" di disponibilità all'utente. "Non moltissimo", però, e a patto che sia l'interlocutore a scegliere l'argomento di conversazione (“di che cosa volevi parlare?”); quando risulta abbastanza chiaro, fin dalle prime battute dell'utente, ch'egli, sì, vuole parlare – cioè, vuole un'interazione conversazionale – ma vuole soprattutto ascoltare!

L'utente si trova costretto a una sorta di ripetizione di quanto già detto: "Non mi piace molto parlare!"

OPERATORE: Mh.

UTENTE: È che... insomma, ho dei problemi e, quindi... ma non mi va di parlare dei miei problemi, capito?

OPERATORE: Ho capito.

L'utente afferma, per la prima volta, di avere dei problemi. Dei quali, cafferma che non vuole parlare. Intanto, però, ha detto che ha dei problemi!

Lo scambio di parole (le medesime) tra utente e operatore:

UTENTE: [...] capito?

OPERATORE: Ho capito,

sembra profilare un minimo di approdo comune.

UTENTE: Però, siccome sono solo, non ho nessuno con cui parlare...

OPERATORE: Non hai nessuno intorno a te?

UTENTE: Come?

OPERATORE: Non hai nessuno intorno a te?

UTENTE: No, no, non ho nessuno in assoluto!

OPERATORE: Nessuno in assoluto.

La modalità dello scambio dianzi segnalata, viene a questo punto adottata: l'operatore fa eco all'utente, quasi *en psychanalyste!*

UTENTE: È strano?

OPERATORE: Scusa?

UTENTE: Ti sembra strano?

OPERATORE: No, no... in fondo... non credo che... non vedo perché dovrebbe essere strano, insomma... qui ca... chiamano persone di, di molte, con cose molto varie, per cui...

UTENTE: Appunto, chi chiama... chi chiama, io penso che lo fa perché è solo, non... se, se avesse con chi parlare, almeno io credo; giusto, no?

L'operatore, anche questa volta, sembra colto di sorpresa.. In ogni caso, risponde in modo molto evasivo: la gente chiama per molte ragioni. Ma come?, non dovrebbe risultargli assodato che la motivazione principale, perlomeno una delle principali, è che non hanno nessuno con cui parlare = che sono soli?

Se lo fa spiegare dall'utente!

OPERATORE: Beh, anche per questo, insomma. Sono molti, no?, i motivi che, per cui una persona può telefonare, eh... uno di questi può essere... è anche il fatto che uno sia o si senta completamente solo.

UTENTE: Sì, io, infatti, è per questo. Ero andato a letto e non ce la facevo a dormire, insomma; mi sono alzato e ho fatto il numero, ecco! Avevo telefonato prima, anche; aveva risposto una ragazza; però

non... *evidentemente non c'era sintonia e, cioè, io dicevo una cosa, lei capiva un'altra cosa*, insomma, quindi poi ho riattaccato, ecco.

In questo passaggio l'utente

1. dice, lui che non vuole parlare, di sé che non è riuscito a prendere sonno!;

introduce la precondizione dell'essere in "sintonia" per poter iniziare a parlare di sé;

fornisce anche un abbozzo di definizione della sintonia, perlomeno *a contraris*.

L'operatore, non solo non coglie lo spunto, ma continua a comportarsi quasi esattamente come l'operatrice che aveva risposto in precedenza; non riuscendo, quindi, a capire che cosa l'utente gli stia dicendo:

OPERATORE: Mh, mh. Ho capito. E v... mh, se te lo posso chiedere: di che cosa avevi parlato con questa ragazza?

UTENTE: *Ah, assolutamente di niente! Io chiedevo che, cioè, desideravo che fosse lei a parlare un pochettino*, a dirmi qualche cosa perché ero, appunto, giù... e boh, non lo so, lei parlava del regolamento, cose, non lo so, insomma... non è mh... Oh, sicuramente è una brava ragazza, che fa magari bene il suo lavoro, la sua, o il suo volontariato, quello che sia; *però, io, in quel momento l'ho trovata irritante e quindi ho, ho riattaccato e basta*.

Alla domanda dell'operatore, l'utente risponde che la sua richiesta (anzi, il suo "desiderio") era che fosse l'operatrice a parlare, cosa che non è avvenuta. L'operatrice, cioè, non ha soltanto disatteso una sua richiesta: non è riuscita a cogliere un suo desiderio, rifugiandosi dietro al *setting* = regolamento telefonico (ma quale?); cosa che ha fatto "irritare" l'utente a tal punto da spingerlo a chiudere la conversazione.

OPERATORE: Che cos'è che hai trovato irritante?

UTENTE: Eh, il suo modo di fare, insomma... di, di, di rispondere, insomma. Io gli dicevo magari... di... "Ti va di parlare di musica? Perché non, non mi parli di musica, di qualche cosa, cioè, di quello che vuoi?"

L'utente, parlando a nuora perché suocera intenda, precisa che la risposta – perché, comunque, si è trattato di una risposta – della collega è stata evasiva rispetto ad una domanda ch'era per approssimazione sempre più precisa; noterete che l'utente,

- a. se prima chiede se "le va" = le piace di parlare di musica;
- b. poi chiede se le va di parlare "di qualche cosa":
- c. infine, esplicita che, di qualche cosa, vuol dire: "di quello che vuoi"! Il desiderio è, quindi, di parlare con qualcuno, non importa di che cosa!;
- d. un'altra osservazione importante: quando le chiede "ti va di", in qualche modo presuppone, nell'interlocutrice, il "piacere" di parlare che ha dichiarato mancare a lui stesso; in altre parole, presuppone che lei non sia come lui; che non sia "sola" come lui; che sia in grado, quindi, di aiutarlo.

"Eh, no, io non posso dire delle mie cose, semmai devi essere tu a parlare", insomma, mh... insomma, ma ni... niente di importante, cioè, non...

"Quello che vuoi", detto dall'utente, diventa "le mie cose", dette dall'operatrice. Solo che "le mie cose" sono talmente intime che non se ne può parlare! Le "mie cose", infatti, richiamano alla mente il ciclo mestruale che, fino a non pochi anni fa, faceva parte della sfera più intima della donna tanto che non si poteva neppure chiamare col suo nome, almeno in pubblico.

Ma chi le ha chiesto di parlare delle sue cose intime?

Interessante: parlando dell'operatrice precedente, l'utente sta parlando dell'operatore attuale; infatti, quest'ultimo sembra essersi comportato e continuare a comportarsi come la collega!

OPERATORE: No, vabbè, io non... mi dispiace deluderti ma, insomma... quello che ti dirò io non è che sarà molto diverso, nel senso che...

Infatti, l'operatore prende la stessa posizione dell'operatrice che l'ha preceduto, impaurito all'idea di dover dire "le sue cose". Comunque, volente o nolente, introduce il tema della delusione che l'utente riprende:

UTENTE: Ma sì, ma a me, ormai, non mi delude nessuno, insomma, via... già sono deluso per i fatti miei!

OPERATORE: *Mi dispiace irritarti*, allora, visto che la ragazza di prima, mi hai detto, *ti ha irritato. Non lo so... magari ci sono altri servizi telefonici che...* che rispondono a quelle che sono le tue richieste, insomma, le tue esigenze...

L'utente riprende il tema della delusione ed offre all'operatore un bellissimo spunto che quest'ultimo, forse ancora impaurito dall'eventualità di dover raccontare cose intime, non coglie: gli parla, sì, gli parla – lui che ha finora detto di sé che non gli piace parlare – della propria delusione generalizzata = della propria disperazione!

A quest'errore ne segue un altro: il rimandare l'utente a qualche altro servizio; una sorta di rifiuto di presa in carico del tutto immotivato!

UTENTE: Ma io non ho fatto nessuna richiesta, nessuna esigenza, insomma...

L'utente spiega – sì, viene fatto proprio di pensare che gli tocca istruire l'operatore – che non ha fatto “nessuna richiesta” (specifica) = ha fatto una richiesta di aiuto (generale), nient'altro!

OPERATORE: Beh, mi hai chiesto, mi hai chiesto di... di essere io a parlarti di argomenti vari, insomma, e io questo... mah, beh, insomma, possiamo farlo così, insomma... una, *una tantum*, però non è questo il tipo di servizio, insomma!

UTENTE: Ah, ma non lo so che servizio fate; allora, rispiegatemi, così, magari...

L'operatore sembra cedere... ricorrendo alla formula dell'*una tantum!* Come se al telefono amico si potesse fornire aiuto telefonico solo *una tantum!*

Evidentemente, egli soggiace ancora all'incubo di dovere parlare di sé, delle proprie cose intime!

Chissà perché! Forse, al fondo, c'è la paura della relazione con l'altro e l'ancoraggio a un presunto *setting* di neutralità!

OPERATORE: Beh, eh... diciamo che noi sie... *anche noi* siamo qua per ascoltare più che pa... per parlare. Quindi, se siamo in due a ascoltare, nessuno parla.

Con questo straordinario "anche noi" l'operatore si mette – solo apparentemente insieme alla collega che lo ha preceduto – accanto all'utente nella posizione di ascolto; quindi, nella posizione disperata di chi non sa parlare di sé.

Ne risulta che sono in due sulla stessa barca: “Quindi, se siamo in due a ascoltare, nessuno parla”, è, oltre che comico – forse tendenzialmente provocatorio (a prendere la parola) – sostanzialmente disperato.

UTENTE: E, cioè, quando uno parla e l'altro ascolta, poi, che succede?

Anche l'operatore, forse, vorrebbe saperlo...

OPERATORE: Beh, mh, l'idea di questo servizio è quella di... essere un servizio di ascolto e sostegno, eh...

UTENTE: Ecco, sostegno è la parola chiave, insomma, penso; sostegno.

OPERATORE: Sì, sì, sostegno è la parola chiave; sostegno significa che quando un, una persona telefona, magari perché ha un problema...

UTENTE: Ha bisogno di sostegno e quindi il sostegno può anche essere... di vario tipo; non deve esse... non deve essere per forza, almeno, non credo che uno va là, ah, sa, si mette a piangere e quello dice: "Ah, ma su, dà, che ti passa", è questo?

OPERATORE: No, non necessariamente è questo.

I due interlocutori ritrovano un punto di contatto grazie al confronto sul significato del “sostegno”. Entrambi sono d'accordo sul fatto che “sostegno” non è dare una pacca sulla spalla augurando che tutto passi.

Purtroppo sembra che parlino del sostegno di cui ciascuno ha bisogno!

UTENTE: Appunto, io penso che bisogn... bisognerebbe, almeno, andare al di là della cosa; magari cercare di, di, di capire qual è il problema e, e basta; capire, *magari, che c'è qualcuno che è disposto a sforzarsi o a far finta di sforzarsi a capire*, questo qua. E questo qua potrebbe essere un aiuto.

È l'utente a spiegare come fare per entrare in contatto con lui: gli basta "capire che c'è qualcuno disposto a sforzarsi" o "a far finta di sforzarsi" di capire. Probabilmente vuol dire che gli è sufficiente una presenza che sia minimamente interessata a lui per sentirsi aiutato.

Secondo me non è un aiuto dire: "No, non facciamo questo servizio", oppure, eh... "Casomai ci sono altre persone"...

OPERATORE: Questo è un tipo, questo è un tipo di sostegno.

UTENTE: Sì, ma mi pare che... sia io a strapparvelo, questo sostegno, insomma, non lo so.

L'operatore è talmente irrigidito che proprio non capisce nulla! L'utente gli ha appena spiegato che il sostegno non si può esplicitare nell'affermazione che non si fa "questo servizio" – quale?, quello del parlare delle proprie cose intime? – e lui afferma, nonostante l'*una tantum* ecc., appena ipotizzato, che questo è un tipo di sostegno"! Si capisce che l'utente gli risponda che è costretto a "strapparglielo", il sostegno!

Però, se fa questa affermazione, si può anche ipotizzare che, sotto sotto, abbia capito che questo operatore, l'attuale, nonostante tutte le sue riserve, difese, paure, sta cercando di sostenerlo, lo sostiene.

OPERATORE: In che senso?

UTENTE: Cioè, nel senso che già la ragazza di prima mi pare che abbia gettato la spugna; per carità, con tutto il rispetto perché na... sicuramente è una cosa difficile quella che fate e, magari, mh... si pensa... al classico mitomane, a quello che vuole prendere in giro, non lo so, e quindi...

Alla richiesta di chiarimento l'utente fornisce la sua comprensione. I ruoli sono completamente rovesciati: è lui a comprendere le difficoltà degli operatori e non viceversa.

OPERATORE: Mah, questo...

UTENTE: È un'idea, però, mi pare, appunto, che... fate un pochettino prestino a gettare le spu... la, la, la, la spugna, insomma.

OPERATORE: Mah, mh... io, cioè, voglio dire, noi siamo quaggiù e possiamo comunque parlare.... però non abbiamo...

UTENTE: Eh! Eh, sì, infatti... lo stiamo facendo, mh... questi sono i preliminari, penso; stiamo incominciando a chiarirci, insomma, va...

Come "le mie cose" in precedenza anche le espressioni "lo stiamo facendo" e "i preliminari" rimandano ad un'intimità di rapporto che ancora non c'è ma che, a poco a poco, si sta instaurando; l'impressione, è, però, che l'iniziativa e la perizia siano tutte dell'utente!

Si tratta, evidentemente, di un utente talmente disperato che, dopo aver chiuso una telefonata, non può rinunciare alla seconda... di un paziente che non getta la spugna più di una volta (almeno nella ricerca dell'aiuto telefonico).

OPERATORE: Sì, infatti, forse era necessario chiarirci, no?, per iniziare... Non credo che nessuno abbia mai pensato o parlato di mitomani o di co... So che non tutti hanno la ste... ecco, questo, questa è una cosa che credo che sia... eh, scontata, no?, cioè, il fatto che, comunque, ciascuno ha le sue esigenze e non sempre si può venire incontro alle esigenze di tutti. Questo, anche se non, non è bello sentirselo dire o dirlo anche, eh, però questo è, insomma.

Ancora una volta l'operatore non coglie, questa volta non il bisogno, ma la proposta, dell'utente.

UTENTE: Sì...

E che può fare, il poveretto? Se dice "Sì...", almeno trova un illusorio punto di convergenza!

OPERATORE: Poi, eh, de... detto, detto questo, *eh, voglio dire... io sono comunque qua e sto parlando con te*, se mi... se posso darti del tu.

UTENTE: Sì puoi darmi tutto quello che vuoi, tanto... [Pausa di 16".] Prego!

L'operatore sembra recuperare lo spirito dell'*una tantum*; addirittura riesce ad andare oltre quando afferma: "io sono comunque qua"; come a dire: non me ne sono andato, non ho chiuso la telefonata.

Ed è vero, nonostante le sue paure, è rimasto dentro la relazione!

Quando l'operatore, per tentare di sbloccare la situazione?, chiede di poter passare al "tu" – un "tu" che gli ha dato fin dall'inizio senza chiedergli il permesso di darglielo! –, l'utente dichiara che "può dargli tutto quello che vuole, tanto" niente di quello che gli sta dando è congruente ai suoi bisogni? Forse no; come, in ipotesi, dimostra l'invito: "Prego!"

OPERATORE: Prego?

UTENTE: No, dicevo, prego...

OPERATORE: Eh! E rispetto a che cosa?

UTENTE: La verità... se posso darti del tu, e, pensavo che dovessi dirti qualche cosa, insomma, eh...

OPERATORE: No, no, quello che dovevo dirti te l'ho già detto, eh.

Di nuovo nello stallo! L'utente aspetta che l'operatore gli dica qualcosa (gli parli; in realtà gli ha parlato... pur rifiutando di parlargli [delle cose intime]); l'operatore, però, afferma che quel che "doveva" dirgli gliel'ha già detto! "Doveva"!

UTENTE: Quindi, dovrei essere io ora, tocca a me?

Bella palla!

OPERATORE: Non lo so, se vuoi... eh... se vuoi... possiamo anche stare qua in silenzio; non, non c'è nessuno che ci obbliga, insomma!

UTENTE: No, no, io non voglio stare in silenzio.

Interessante il "se vuoi" dell'operatore, perché richiama il "ti va" dell'utente rivolto alla collega "irritante". Buona l'idea dello stare in silenzio insieme (*en psychanalyste*, di nuovo). Buono anche il disinnescamento dell'obbligo (vedi il "dovevo" di cui sopra).

Ma l'utente non vuole il silenzio!

Mi piacerebbe che, magari, cioè, no, no, no, non ti viene la curiosità di dirti come mai stai telefonando, perché, per quale motivo, uhm, cosa fai, quanti anni hai, quanto sei alto, di che colore hai i capelli...

OPERATORE: Diciamo le prime, le prime cose... te le... sto per chiedere, le seconde mi interessano meno. Le prime cose sono, vabbè: la prima è perché hai deciso di telefonare.

UTENTE: Eh, appunto, chiedimele che magari ti rispondo!

In questa sequenza è l'utente, ancora una volta, a guidare l'operatore nel suo lavoro; quasi consapevole che, solo se lo imbeccherà, riuscirà a farlo lavorare ("magari").

Cioè, come si fa, uno che ha dei problemi, cioè, se uno, io penso, è... ha facilità a parlare, ad esprimersi... cioè, uno che non ha problemi non penso che abbia bisogno di telefonare, di fare queste cose qua; io penso che uno faccia una cosa del genere se è carico di problemi che possono essere, eh, verbali, psicologici, insomma, di, di, di vario tipo. Quindi, sicuramente, n... è un pochettino difficile, insomma, io penso che, mh! Almeno nel mio caso io ho bisogno che, che qualcuno mi tiri fuori le cose; mh, non è che non le sappia le cose perché, ovviamente, sono cose mie quindi le se... mh... le so, ma, eh... *capisce che c'è anche un po' di diffidenza* e non posso pa... raccontare la mia vita; in non so quanti minuti abbiamo a disposizione, così, a una persona che non so, magari, eh... si sta facendo il cruciverba mentre mi ascolta, per dire, dico, ah!; quindi, ecco, non, non lo so, mi viene, viene difficile, evidentemente... Cioè, è chiaro, sono io che ho chiamato, quindi, è chiaro che sono io che ho, e che, che, e che, eh... che ha bisogno di risolvere un problema, insomma, e se ah... o che ha bisogno di parlare di un problema, o che ha bisogno, comunque, di parlare, o che ha bisogno, comunque, di sapere che c'è qualcuno che è disposto a parlare.

Interessantissimo: questa volta è l'utente che parla delle "cose mie" e che le precisa come "la mia vita". E precisa, ulteriormente, che, per parlarne, ha bisogno di fiducia.

E torna; è lui che, solitamente, parla delle "cose sue"; chi lo ascolta deve avere il coraggio di ascoltare queste "cose sue"!

Tutto qua! Ma abbiamo visto che questo coraggio manca; e viene a mancare ancora prima che queste "cose" siano emerse!

Questa sequenza è particolarmente importante. In essa, infatti, l'utente specifica il suo bisogno e lo fa in cinque passaggi. Il bisogno che egli esprime diventa, man mano,

1. il "bisogno che qualcuno mi tiri fuori le cose";
2. il "bisogno di risolvere un problema";
3. il "bisogno di parlare di un problema";
4. il "bisogno comunque di parlare" e, infine,
5. il "bisogno comunque di sapere che c'è qualcuno disposto a parlare".

Si coglie pienamente la specificazione dell'aspecifico, in questo caso il bisogno di ascolto; cioè, la definizione di un fattore necessario all'instaurarsi della relazione che, solitamente, non viene definito esplicitamente perché, appunto, non specifico della relazione terapeutica – oltre che della relazione non terapeutica; altrimenti che razza di “aspecifico” sarebbe! –.

Diciamo, la pre-condizione segnalata, all'inizio, dall'utente, da questo utente!

A me interessa, per ora interessa *solo questo qua*, interessa, insomma, non lo so se poi...

Straordinaria precisazione. L'aspecifico è messo al centro: “a me *interessa* (1), per ora *interessa* (2) *solo* (3) *questo qua*, *interessa* (4), *insomma* (5), non so se poi (6).

OPERATORE: lo non lo so in che modo posso convincerti. *Posso soltanto dirti che io sono qua; come te*, eh... hai fatto questo numero per parlare o per... per esprimere le tue difficoltà o per... che ne so?, per... per, appunto, *come hai detto te*, no?, per... parlare un po' del carico dei tuoi problemi e così via; io sono qua perché sono, sono qua per ascoltare, appunto, persone come te che hanno bisogno di parlarne, di parlare dei loro problemi; poi... non so che cosa posso fare per, per convincerti, insomma... eh... se non dirti questo, insomma, ribadirti che, comunque... questo telefono e le persone che ne fanno parte sono, sono qua per ascoltare e per cercare di dare un sostegno, tanto per tornare a quello che dicevamo prima, nella maniera migliore possibile; quello che sappiamo fare, quello che non sappiamo fare è difficile, no?

Forse ancora abbastanza confuso, l'operatore
 idice che è qua (lo dice due volte);
 si mette su un piede di parità col paziente (“come te”, anche questo ripetuto due– o tre – volte);
 confessa che alcune cose le sa fare altre no.
 Forse qui avviene la svolta che permetterà l'instaurarsi della relazione?

UTENTE: Certo, mh... quali credi che siano i miei problemi?

OPERATORE: Questo, non ne ho idea... uno, me l'hai detto prima, è la solitudine.

UTENTE: No, questo non è un problema, insomma, questo è una conseguenza, forse, dei problemi ma...

OPERATORE: Degli altri non, non lo so, eh; se, se lo sapessi sarei un indovino! Questo credo che sia una cosa che spetta a te, decidere di che cosa vuoi parlare.

UTENTE: Non ti va di chiedermi qualche cosa?

OPERATORE: Beh, di che cosa vuoi parlare e perché hai telefonato?

UTENTE: Va be', chiedermi qualche cosa che, mh...

OPERATORE: Mah, io, francamente, non, non so bene che cosa chiederti, poi te l'ho chiesto, cioè: come mai hai telefonato?

UTENTE: Eh, per parlare!

OPERATORE: Eh, ho capito! Questo l'avevo, l'avevo intuito! Cioè? Di che cosa vuoi parlare?

UTENTE: Potrei parlare di tante cose, della mia situazione. Però, è che... ho bisogno prima di trovare, mh, di sintonizzarmi, insomma, ehm, ancora non riesco francamente a sintonizzarmi.

Straordinaria la richiesta a richiedere... Questo utente vuole che ci si occupi delle "cose sue"; inoltre, vuole sintonizzarsi; e la sintonia la misura, o sembra misurarla, dalla disponibilità dell'interlocutore a interessarsi delle cose sue tanto da sapergli fare le domande giuste.

OPERATORE: Che cosa ti servirebbe per sintonizzarti?

UTENTE: Beh... ma ecco, noto mh... un certo distacco.

L'utente ribadisce la distanza che ancora lo separa dall'operatore e la necessità di accorciare questa distanza.

Io, ad esempio, non ho mai avuto esperienze di, di... questo è un telefono amico, si chiama così? Come si chiama il vostro servizio?

Straordinario. Messo alle strette, l'utente decide di occuparsi del "servizio"! Era stata la proposta neutra dell'operatore!

c) *L'invenzione di un operatore sintonico*

In questa parte di conversazione si assiste alla costruzione, da parte dell'utente, di un operatore sintonico!

Poiché, infatti, l'operatore non risponde adeguatamente alle aspettative dell'utente, quest'ultimo "fa finta che" all'altro capo del filo ci sia un operatore adeguato e si comporta "come se" questo ci fosse davvero. Tale comportamento ha conseguenze molto positive sulla telefonata.

OPERATORE: Si chiama Charlie Telefono Amico.

UTENTE: Ecco, eh... e quindi pensavo che il telefono amico, mh... lo immaginavo diverso, ecco; cioè, qualcuno telefona, l'altro intuisce, allora, magari, eh, si chiacchiera, mh... e... *facendo finta di, di, di dire banalità, magari si cerca di indagare, di capire*, viene fuori il problema, quindi s'instaura, magari, eeh, a livello virtuale, perché solo di questo si può parlare, un'amicizia, una simpatia, un feeling per cui uno magari parla e magari mh, va a letto mh... in un modo più sereno

Vista la totale mancanza di comprensione da parte dell'operatore è l'utente a spiegare cosa dovrebbe essere un telefono amico. È interessante notare che, per l'utente, l'andare a dormire "in un modo più sereno" è la conseguenza dell'aver instaurato "un'amicizia, una simpatia, un *feeling*" e che il non poter dormire è un problema che l'utente ha già esplicitato.

e magari abbandonando certi propositi,

Per la prima volta c'è un accenno esplicito a "certi propositi".

certe cose, mh...

Le "cose mie", intime, sembrano profilarsi come tendenza suicidaria (o, con espressione laiana, come "passione del suicidio").

la, tipo interrogatori di polizia, tipo, insomma, vediamo chi parla per primo, a chi sbaglia per primo per, magari, poi, eh... dire poi, no... non, non siamo adatti noi a questo problema, mi pare ne, ne, ne, ne...

Che confusione! L'utente sta per parlare di sé, della sua passione suicidaria; ma subito capisce che non è aria e si ingarbuglia in un discorso contorto. Probabilmente non perché non

sa parlare di sé, ma perché non sente l'interlocutore disponibile a starlo ad ascoltare mentre parla di sé. Infatti:

OPERATORE: Noi questo non, non...

UTENTE: No, no.

OPERATORE: Non mi sembra che i termini della questione siano questi.

UTENTE: No, no, non... assolutamente no. Sono io, praticamente, che da, da... da qualche indizio, praticamente, ho, ho tratto questo; non... non, non, non sto né rimproverando, né accusando assolutamente, perché è ovvio che quando...

OPERATORE: No, no, era soltanto per chiarirsi!

Soltanto per chiarirsi!

UTENTE: Sì, sì, lo so. Però, dico, ecco, dicevo: io immaginavo che un telefono amico, cioè, eh... l'altra voce dovesse essere, ecco, così, com... come ho inteso io uno, ah, tu sei, va bene, appunto, eh, quali sono i tuoi problemi, come mai, insomma, mh... questo già... perché, certo, io posso magari improvvisare e, improvvisare e... dire, cercare di dire quali siano i miei problemi, ma, sinceramente, eh, sono talmente fuori, eh, dalla portata da, da... eh... di qualsiasi persona razionale e che m'è v... no, che ho paura di dirli, cioè che mi sembra strano dirli co... quale che sono i miei problemi, capito?

Alla fine lui "può" ("posso magari") "improvvisare" un discorso sui suoi problemi. Questa volta non si limita, però, a dire che ha bisogno, come preconditione, della sintonia; precisa che "ha paura", gli sembra "strano" dire i propri problemi. Forse gli stessi (problemi) gli fanno paura perché gli sembrano strani; ma l'ha già detto quando ha detto che "sono talmente fuori, eh, dalla portata da, da... eh... di qualsiasi persona razionale"; sta cercando una persona non razionale?

Sembra proprio che non l'abbia trovata!

E, e se telefono e se parlo e se chiedo che qualcuno mi parli è appunto per... è, eh... estraniarmi completamente da questi propositi che, comunque, già *a priori* penso che non facciano parte da, eh... da una persona che, comunque, ha una personalità normale, che, che, che, comunque, è raziocinante, che, comunque, i problemi cerca di risolverli, non, non di affogarli, insomma, sa quindi... capisci quello che voglio dire?

Per la seconda volta l'utente parla di "propositi"; li definisce come cose che *a priori* non fanno parte di una personalità normale, razioinante. Quindi, richiede un approccio non normale, non razioinante all'interlocutore?

OPERATORE: Parzialmente.

UTENTE: Ecco.

Questo è il problema!

OPERATORE: Ho capito che, mh, ti trovi in una situazione difficile e che non riesci a ragionare con razioinino; perché, se tu riuscissi a ragionare con razioinino, non chiameresti qua, questo l'ho capito.

Come a dire, non ho capito un bel nulla! O quasi.

UTENTE: Eh, eh, più o meno, insomma, è così, no?, dicevo che, praticamente, i propositi che ho non sono... io praticamente sto preparando alla grande il suicidio e... so che è una cosa sciocca anche a dirlo; perché, però, so che si dice così, iiiiio non lo chiamerei nemmeno suicidio in quanto il mio rapporto con, eh, con la morte n... cioè n... non, non è drammatico, non lo trovo drastico, in quanto, eh... non è che la vita mi abbia riservato molte soddisfazioni, insomma, quindi, ecco, chiamarlo suicidio è una cosa un pochettino... un po', boh, non lo chiamerei, insomma, eh... sto cerca... sto cercando...

L'operatore non ha dimostrato una grande disponibilità; non si è formata nessuna sintonia (tranne quella dell'essere nella stessa barca della disperazione); ma l'utente si apre e, ricitati i "propositi", li esplicita:

1. dice che si sta preparando alla grande al suicidio;
2. ironicamente, sarcasticamente, disperatamente precisa che non si tratta neanche di un suicidio perché la sua vita – la vita che il suicidio presuppone – non è stata un granché! Niente vita, niente suicidio! Vita fallita, suicidio impossibile!

OPERATORE: Come lo, come lo definiresti?

UTENTE: Cosa?

OPERATORE: Come lo chiameresti?

UTENTE: Mah, io lo chiamerei forse cambiare, voltare pagina, cambiare vita; lo chiamerei fare un altro tentativo, perché questo qua evidentemente è andato a male.

L'operatore, infine, si immette sul binario dei "propositi" di "suicidio"; ma lo fa senza un minimo sobbalzo emotivo! "Come lo, come lo definiresti"! Si interessa soltanto della seconda parte del discorso, quella riguardante non il suicidio, ma l'impossibilità del suicidio. Potrebbe essere una mossa; molto probabilmente non lo è!

Secondo l'utente il suicidio non è altro che un altro tipo di vita, la ricerca di una svolta che finora non è riuscito ad ottenere in altri modi.

Colpisce, tra le altre cose, l'espressione "andato a male", come si dice del cibo non più commestibile.

E, però, siccome... per ragionare... eh, così, in termini popolari, si chiama suicidio, uno dice suicidio; sinceramente, per me, non lo è, *appunto, per me è semplicemente... eh, smettere di morire* perché praticamente quello che sto facendo adesso eh, è, è qu... è questo qua

Per l'utente la vita che sta facendo è morte; suicidio diventa, allora, smettere di morire!

io non, francamente, ripeto: vorrei trovarmi io al tuo posto e che al mio posto ci fosse un altro; perché credo che, eh... la cosa sarebbe più equilibrata, per quello che riguarda me, non sicuramente per quello che riguarda te, eh. Infatti, io mi sento un pochettino destabilizzato da questa situazione perché mi sento talmente normale, talmente forte, talmente deciso, talmente raziocinante eh... che tutta 'sta situazione mi pare assurda

La situazione è "assurda". L'assurdità dipende dal fatto ch'egli è normale, forte, deciso, raziocinante? Mentre dovrebbe essere un po' più sconvolto?

Che cosa vuol dire l'utente quando sostiene di volere essere al posto dell'operatore e precisa anche che vorrebbe che un altro fosse al suo posto, perché, in tal modo, la "cosa sarebbe più

equilibrata”? Perché precisa: “per quello che riguarda me, non sicuramente per quello che riguarda te, eh”?

Oggettivamente è vero che la guida della telefonata l’ha lui dall’inizio! Dall’inizio è lui al posto dell’operatore!

Troppo complicato!

Forse si mescolano due filoni:

1. qui c’è uno squilibrio: io faccio l’operatore e tu l’utente;
2. io sono normale, forte ecc... come chi dovrebbe aiutarmi non come chi ha bisogno di aiuto; cioè, indipendentemente dal fatto che l’infelice contingenza vuole che mi sia capitato un operatore come te, incapace di sintonia, io non sono sintonico con me stesso, con la mia situazione; tant’è vero che faccio del sarcasmo sulla mia vita che definisco un morier; per cui, il mio tentativo di suicidio non può interromperla.

però, evidentemente, siccome ci sono mh... vogliamo chiamarle paure, vogliamo chiamarli obblighi, vogliamo chiamarle responsabilità, chiamiamole come vogliamo... che, che, sicuramente, mh... impediscono, eh, di fare quello che, almeno di farlo liberamente, quello che devo fare, perché eh... cre... cresciamo, magari, con una certa educazione, per cui fare una cosa è cattiva, fare eh... e, quindi, non, non, non si deve fare e mh... capisci quello che voglio dire?

Tutta la drammaticità dell’intervento qua si smorza; cioè, si riduce a un contrasto tra quel che l’educazione permette o non permette.

OPERATORE: Mh, mh! *Cioè, mi stai dicendo che c...* hai una serie di, eh... diciamo, una, un’educazione, una vita, una storia, una serie di, di valori, diciamo, così, a, alle spalle che ti impediscono di pensare liberamente al suicidio che, comunque, stai progettando, *questo mi stai dicendo*, se ho capito bene.

“Mi stai dicendo” (2 vv.)! Di nuovo un approccio *en psychanalyste*, evidentemente nel senso della caricatura dello psicoanalista! Però l’utente continua; ormai lo psicoanalista è diventato, lacanianamente, il “presunto [solo presunto] sapere”.

UTENTE: Sì, più o meno, insomma, è questo qua, e...

OPERATORE: Però, non, cioè, vorrei capire qual è la situazione che ti porta... che ti sta portando a questa, a questa scelta.

UTENTE: Eh, la situazione è che, praticamente, io non sono più un ragazzo e, però, evidentemente... ne... nel, dentro di me sono rimasto un ragazzo, un ragazzo che, che, che, comunque, ha un figlio grande, che comunque eh... che, comunque, non, non si può permettere di pensare come un ragazzo, e... praticamente il... trovo che la mia vita sia in contrasto con eh... quella che la società oggi ti impone, insomma. Mi sono venuto a trovare... in una situazione che, sia a carattere sociale che a carattere familiare, mh... alquanto disastrosa in quanto è senza rimedio e ch... allora tu dici: ho campato una vita, ho fatto questo, ho fatto quell'altro e, alla fine, non mi rimane più niente, non mi rimane che, ecco, giriamo pagina, se vogliamo chiamarla così, vediamo cosa c'è oltre la morte perché, praticamente, per me questa è la morte non, non, non è che questa è la vita e... e, quindi, le situazioni sono molteplici, non c'è una situazione, non c'è un progetto andato a male, non c'è un momento particolare, non c'è il classico momento di debolezza.

A proposito di “andato a male”; non è andato a male solo un progetto, ma tutta l'esperienza!

Io, praticamente, penso a questa cosa da, da, da un sacco di tempo e... la mia paura è solo una: che mh... che, sinceramente, ecco, è lì che avrei bisogno veramente di aiuto

L'utente chiede esplicitamente aiuto.

e dove non mi trovo, mh... ben saldo, diciamo, ben stabilizzato; che non vorrei che fossi io a creare queste situazioni per poi, magari, uscirne fuori nel modo che io desidero, appunto, con il suicidio.

Se non sbaglio, chiede aiuto contro il suicidio!

So di non essere chiaro, cerco di spiegarmi: io praticamente, mh, sono un infelice da sempre, insomma; ho sempre fantasticato... che la vita dovesse essere diversamente, insomma; sono uno che ama la lettura, mi piace leggere, mi piace la musica, mi piace il cinema, insomma, mi piacciono le arti, mi piacciono le cose belle, ma non quelle cose belle, il bello è quello che piace eh... insomma le, le, le cose che, comunque, eh, abbiano un equilibrio con, eh... con quello che è il creato, insomma... la, la quella bellezza armoniosa...

OPERATORE: Con l'armonia...

UTENTE: Sì, sicuramente io sono per l'*armonia*, sono, per me quando non c'è armonia non c'è niente!

Un minimo scambio sembra essersi instaurato: l'espressione dell'operatore a chiosa delle ultime frasi viene ripresa ed utilizzata dall'utente che, infatti, si dichiara "per l'armonia".

È solo che la mia vita è che è in contrasto con la vita... eh... ora familiare, prima sociale e quindi, eh, l'armonia evidentemente non c'è. Eh... la vado cercando, ho cercato di costruirla, però non ci sono riuscito perché, evidentemente, dall'altra parte c'era o... o il buio assoluto o il fraintendimento o... il sospetto, magari, insomma, tante e tante altre cose e, praticamente, l'ultima eh... e... l'unica cosa che mi, mi, mi sostenesse, fino ad ora, era il pensiero di avere un figlio che potesse aver bisogno di me. Da un paio, da un paio di giorni ho scoperto che, insomma, mio figlio non ha più bisogno di me,

Interessante: il fatto che qualcuno abbia bisogno di te ti aiuta a vivere!

se non a parole, se non, insomma, facendo le commedie. Però... ecco, magari parlando, indagando, ho scoperto che... è un bravissimo ragazzo, però sì, sì, sì, sì, però fa quello che vuole, quello che più gli piace e rifiutandosi di ragionare, di imporre de... magari la propria personalità, di discuterne; quindi, a un certo punto, mi sono de... io sono separato dalla moglie, quindi già facevo una vita mh... parzialmente in solitudine, diciamo. Ecco: praticamente adesso... niente, ho scoperto che... eh... non, l'armonia non c'è nemmeno tra me e mio figlio. Cioè, questo senso, appunto di, di, di, di... di equilibrio, questo rapportarsi con serenità, indipendentemente dal voler vedere le cose allo stesso modo... e ognuno può vedere le cose come vuole, però, confrontarsi liberamente. Invece, questo qua non c'è, ho visto che... e c'è l'opportunismo, io sto con te perché va bene così; quando ci sono dei contrasti, allora sto con mia mamma perché va bene così. Quindi, praticamente, eh... non una presa di posizione, non un carattere, non una coscienza di quello che si è, ma opportunismo! E, naturalmente, mh, questa cosa, diciamo, è stato un, è stato... praticamente, sai, il, il filo del freno che si rompe, insomma! Cioè, già una b... un, un discorso che già era iniziato da parte mia perché, appunto, non, non... sono stato sempre un alternativo [tossisce] e... eh... però, che, comunque, eh... al di dentro della

società, non al di fuori, intendiamoci, e... adesso, diciamo, ecco, è come se non avessi più freno, quindi più motivo di stare al di dentro della società e... o di stare comunque nella società, o di stare, comunque, nel mondo. Ecco, questi propositi, però, sinceramente, ecco, tutte le pill... le, le, le pillolette messe là sul tavolo, sinceramente e... penso tante cose, ecco, se devo... a chi mi ha prestato delle cose e già le ho messe da parte: queste sono di tizio, o cose che devo avere che... insomma, tutte queste cose qua, mi, mi... cioè, la paura, ecco, di andarmene e lasciare qualcosa incompleto, la paura, non è paura... è quella sensazione, insomma: il senso di lasciare le cose non fatte per bene! Sarà questa che, che mi rende la cosa difficile. Quindi, ecco... sto a letto, mi alzo, prendo una pillola e mi passano due ore, poi ne prendo un'altra; quindi, praticamente, è da un paio di giorni che vado così e che, mh... non trovo soluzioni, ecco, non trovo.

OPERATORE: Mh, mh. Ecco, ma... mi sembra di capire, cioè, tra le, l... le diverse cose che mi hai detto, che la cosa che ti... eh... diciamo così, la, la goccia che ha fatto traboccare il vaso no...

UTENTE: Sì.

OPERATORE: È il... è questo... questo rapporto con tuo figlio, no?, mi sembra di capire che, poi, la, la, la cosa che ti ha fatto... eh... diciamo così... sentire inutile in qualche maniera, no?, è il fatto che si è rotta quest'armonia con il figlio nel momento in cui hai capito che eh... lui non stava più con te perché, magari, mh, come tu pensavi, lui aveva bisogno di te ma, diciamo, per opportunismo, così mi hai detto, per opportunismo si sposta tra te, fra te e tua madre, e sua madre, scusa, fra te e sua madre.

UTENTE: Diciamo più o meno così. Più o meno è così.

L'operatore interrompe un lunghissimo turno verbale dell'utente. Segno che, finalmente, l'utente è riuscito a parlare. Segno che l'operatore è riuscito, finalmente, ad ascoltare?

Cioè io sono convinto che lui ha bisogno di me non, o, comunque, abbia biso... da, abbia bisogno di, di una persona che lo guidi.

Il figlio ha bisogno di una guida, ma di quale guida?

OPERATORE: Mh.

UTENTE: Però ecco... è un ragazzo, è un ragazzo di questi tempi che... che, pur essendo un bravo ragazzo, gli piacciono le cose facili. Noi sappiamo benissimo che la vita molte volte per essere giusta, per essere coerente, è fatta di scelte difficili e... la mamma gli permette le

scelte, quelle facili, io no, io lo contrasto, quindi, ecco, a questo punto, non è stato lui che ha scelto, sono stato io che ho scelto per lui; ho detto: vai con tua mamma perché, se devi stare con me, ci devi stare a queste condizioni che non sono condizioni che detto io, sono condizioni che detta la vita, la cultura, la scienza, l'intelligenza, insomma, quella che è la società, il tutto, insomma, e sono l... le regole della vita, pro... le regole che ci vengono tramandate, le regole che conosciamo perché abbiamo studiato, abbiamo letto, abbiamo imparato alcune cose, insomma; e lui, praticamente, senza battere ciglia, sì va bene, fa le valigie là, aiutato dalla mamma, che la mamma non è... ma un momento, parliamone, è... se lo porta via, vanno via e così,

È una scena drammatica quella che si presenta: il figlio, aiutato dalla madre, rifiuta non solo di stare col padre ma anche tutte le regole che quest'ultimo gli ha chiesto di rispettare. In pratica, rifiuta la vita del padre.

quindi sì, sicuramente, il mh... la causa principale il rapporto con mi... con mio figlio; ma, ecco, i termini sono, quelli pesati, insomma, sono questi qua. Ora: io sono convinto che egli abbia bisogno sicuramente di me o, comunque, di qualcuno che gli dica questo s... questo non si fa, oppure se, se, se deve farlo sta attento a come lo fai e... altrimenti... far... farà quello che vuole!

Anche nel rapporto col figlio non è determinante cosa fa davvero il figlio. L'importante non è che faccia ciò che gli si dice, ma che ci sia qualcuno che gli dice cosa fare e come; altrimenti "farà quello che vuole" (che, si intuisce, è quello che ha sempre fatto).

E, già, insomma, ne ha combinate qualcuna ne ha combinata e... però, ecco, dal momento che non mi si dà la possibilità di, di, di... e di aiutarlo di... di far parte della sua vita

Aiutare qualcuno è il miglior modo per aiutare se stessi, forse...

perché comunque ha tradito la mia fiducia,

... anche se chi si aiuta ci tradisce.

devo dire anche questo, ecco, abbiamo eh... mi diceva delle cose che poi non erano, insomma, tradire la fiducia e tante cose, e ci sono rimasto male. Quindi, è questo che... *ecco la, come dicevi tu, la goccia che ha fatto traboccare il vaso!*

Un *feedback* all'operatore a metà di un momento drammatico. La sintonia sembra essere arrivata.

ma che, comunque, anche se questo è molto, è parecchio, non mi arrenderei solo per questo; anche se io non credo che si tratti di una resa ma di un'impossibilità ad andare avanti; perché non mi si permette, comunque, di, di, di esprimere quello, quello che io sono, insomma!

Anche nella relazione con l'operatore, a lungo, è stato difficile andare avanti per lo stesso motivo: perché non gli era data possibilità di esprimersi, ed è solo perché l'utente non si è arreso che la telefonata è proseguita.

Che sia sufficiente esserci e permettere all'altro di esprimersi per aiutare gli utenti a non suicidarsi?

Nel senso che esserci nella relazione rende viva la relazione e, conseguentemente, non urgente il suicidio (l'utente, non a caso, ha definito la sua vita simile alla morte e, quindi, il suicidio, non un andare verso la morte ma un cercare di cambiare pagina).

OPERATORE: Ecco, mh... io sento da parte tua, sento come una, una volontà, in qualche modo, di, di rivalsa, no? Eh, cerco di spiegarmi meglio! Eh... in qualche modo mi sembra che tu ti senta... eh... comunque frustrato perché escluso, no?, dalle decisioni che riguardano tuo figlio e, in qualche maniera, inutile, poi, eh, per lui; perché dici, vabbè, eh... lui quando, poiché io lo contrasto, lui va da sua madre che gli permette di fare le scelte che vuole, no?

UTENTE: Sì, ma, comunque, sono stato, diciamo, a muovere i fili, sono sempre io, però. Cioè io, volendo, mh... potrei... e se avessi voluto avrei potuto evitare... come se volessi, adesso potrei di nuovo ricominciare. Però, ecco, eh... non mi sembrerebbe coerente questo, cioè, con me; io, non, non sono il classico bacchettone tutto di un pezzo; però, credo che bisogna essere coerenti nella vita. Io sono questo, credo in questo, quindi, è giusto che faccia così. Quindi... se c'è senso di frustrazione, e senz'altro c'è,

Interessante: per una volta l'utente riprende un tema, la frustrazione, che è stato introdotto dall'operatore e lo fa suo.

però nasce, nasce da, da un problema poi più vasto, cioè dal fatto che, che c'è stata, appunto, la separazione con mia moglie che, comunque, a livello di cuore, a livello affettivo non mi... importava più di tanto, ecco, semmai m'importava perché... insieme si cercava di costruire qualche cosa; poi, alla fine, separandoci... si sono separate, eh... le possibilità di, di fare quello che si poteva fare insieme e questo mi ha deluso e, quindi, mi sono sentito frustrato per questo. Voglio dire, cioè, non è che, praticamente, io stia patendo pene d'amore o cose del genere o se, se per amore s'intende amore in senso lato, amore verso il prossimo, amore... l'amore quello vero, insomma, non mi sembra... credo di averne ancora, credo di desiderarlo, ce l'ho, ce n'ho io per gli altri e desidero, e lo desidero io dagli altri...

OPERATORE: Certo. Ecco...

UTENTE: Sì, prego?

OPERATORE: Scusa se ti interrompo, ma mi sembrava proprio che questo senso di frustrazione nascesse dal fatto che non hai... in qualche modo la possibilità di esprimerti, no?, poi... per come sei, insomma, per...

UTENTE: Sì, sicuramente, ecco, è, adesso è giusto, sì, adesso, adesso è giusto questo qui, sì senz'altro.

Nel fare eco ad una frase detta in precedenza, l'operatore – finalmente – riesce a fare un intervento in cui l'utente si sente pienamente riconosciuto. L'ascolto è in atto anche se, paradossalmente, la battuta dell'operatore sembra arieggiare l'inizio della telefonata, in cui lui stesso non ha dato all'altro la possibilità di esprimersi. Una sorta di "excusatio" *a posteriori*, insomma.

Quindi c'è questo senso di frustrazione che, praticamente, è quello che mi rende inutile. Io, praticamente, tu adesso se mi vedessi, sono in una casa che, tra l'altro, non è mia, è in affitto, comunque è molto grande, è pulita, è ben arredata, mh, carinamente arredata e ci sono un sacco di libri, un sacco di quadri perché dipingo, un'infinità di dischi perché sono un appassionato di musica e mh... però non ho voglia di... né di aprire un libro né, né di dipingere, né di ascoltare musica, né di fare niente. Semplicemente, ecco... cammino al buio, in

mutande mh... pensando di fare qualche cosa e, e niente; fino a qualche giorno fa scrivevo delle poesie, delle... eh, c'ho una specie di diario, comunque l'ho sempre fatte.

OPERATORE: Mh, mh.

UTENTE: E... sai, il diario di bordo, quello che succede giorno per giorno; e io facevo le quartine, cioè ogni giorno una quartina, sintetizzavo il giorno; da un po' di tempo non faccio nemmeno questa perché m'è passata la voglia di fare tutto, di fare, quindi sicuramente...

OPERATORE: In coincidenza con, con la scoperta che hai fatto rispetto a tuo figlio, mi sembra di capire...

UTENTE: Eh, sì.

OPERATORE: All'incirca.

UTENTE: Sì, ma questa, appunto, è stato, questo è stato... appunto la, la classica goccia perché prima c'erano tante altre cose.

“C'erano tante altre cose” in contrapposizione al momento presente in cui non c'è più nulla né voglia di far nulla. In ogni caso sembra la solita diagnosi: il problema attuale è l'ultima propaggine di una serie finora irrisolta di problemi.

Cioè, praticamente, il fatto che io... mh... abbia delle mh... buone qualifiche, ottime qualifiche come... lavoratore e sia disoccupato, perché, evidentemente, non... cioè, le mie capacità non corrispondono forse con la mia esteriorità, cioè, io, sicuramente, ho un fisico che dice una cosa mentre mh... e mentre il mio animo fo... esprime un'altra cosa, io, que... questo me ne rendo conto, quindi, cioè, *io stesso non sono in armonia rispetto agli altri*

Ritorna una parola-chiave; il primo scambio tra operatore e utente è avvenuto, infatti, sul tema dell'armonia!

E, quindi, praticamente, mi trovo... cioè, praticamente... se chiedo lavoro non mi danno lavoro perché... per loro sono troppo... non me lo dicono, però si capisce; ah, ma non è il lavoro adatto a te, eh, questo qua e c'è da faticare, c'è da fare, c'è da dire e... e, insomma, e tante altre cose. Ultimamente ho anche... ho anche studiato un po' per prendere un altro... fesserie, per, per poter fare un altro lavoro; comunque, mi sono sorbita un anno di scuola che, comunque, ma... male non mi ha fatto. Poi ho aggiunto un'altra qualifica, un'altra cosa, però, ecco, rimango sempre ad essere disoccupato per vari motivi: perché c'è la crisi, perché ci sono tante altre cose, il fatto che io stia

mh, dissipando, comunque, anche se sono un tipo molto parsimonioso, però, si deve pur mangiare, e... un piccolo patrimonio, dico piccolo, un ex-piccolo patrimonio, perché, adesso, non c'è più nemmeno quello, non c'è perché, sai, separazione, la moglie ti porta via la metà, il figlio ti porta un altro po', mh... sono senza lavoro, quindi, ecco, si deve sopravvivere, e quindi... però, comunque, riuscivo ancora a sperare, a lottare, perché credevo in qualche cosa, insomma, credevo in mio figlio. *Insieme avevamo dei progetti* che, però, poi ho capito che lui dice solo sì sì, sì sì, sì, sì, sì, sì, però, alla fine, lui fa quello che vuole, insomma.

Interessante: l'utente ripete più volte che vivere significa realizzare dei progetti con qualcuno. Quando questo qualcuno non c'è più (perché ci si separa o perché l'altro "fa quello che vuole"), non si possono realizzare i progetti, cioè non ha più senso continuare. Ritorna la sintonia in una forma molto più specifica.

Questa qua, insomma, poi, in sintesi è, è tutto quello che, appunto, non si può dire all'inizio, quando uno fa il numero, compone il numero e si mette a parlare, però è questo.

L'utente ha finalmente vuotato il sacco. Ha detto quel che non poteva dire subito, ancora prima di aver constatato l'esistenza di una sintonia con l'operatore. Vuol dire che, finalmente, questa sintonia si è creata?

Probabilmente sì; può voler dire anche che l'utente ha deciso di "far finta" che l'operatore gliela abbia offerta; "far finta" è, infatti, un'espressione ch'egli ha usato due volte nel tentativo di proporre all'operatore l'atteggiamento che si aspettava da lui: che facesse, cioè, almeno finta di interessarsi a lui!

Straordinario; tanta è la necessità della sintonia che si riesce anche a far finta che ci sia.

d) *La trasformazione del non-sintonico in sintonico: l'ascolto del Signor Nessuno*

Nell'ultima parte della telefonata, come abbiamo detto in precedenza, l'assenza di sintonia si trasforma, grazie

all'invenzione dell'utente, in una sintonia perlomeno parziale che permette all'utente di parlare e sentirsi ascoltato.

In questa fase è molto interessante la definizione del *setting* che, ancora una volta, è l'utente a dare: l'ascolto telefonico è l'ascolto di un Signor Nessuno che si interessi in tutto e per tutto a lui (l'utente) ed ascolti, per così dire, muto come una tomba. L'esito della conversazione, a questo punto, è quasi paradossale, se si pensa che la conversazione era iniziata con la richiesta, da parte dell'utente, che l'operatore parlasse di qualcosa.

Ma andiamo per ordine (perché abbiamo anticipato parecchio!):

Adesso, ecco, da un paio di giorni c'è 'sta situazione qua che dico: ma allora che campo a fare? Anche perché, ultimamente, ecco, mh... vuoi per la separazione, anche se io non ci credo, comunque, il mio medico di fiducia dice che è questo, mi sono stressato, mi sono deperito e, quindi, praticamente, sono in una fase di... depressione acuta; quindi uso anche dei farmaci... eh... depressione acuta che, comunque, non era solo a livello psichico, ma a livello fisico, cioè capogiri, non riuscivo a stare in piedi; ancora non è che sia perfettamente guarito, né, né, né in piedi né, né sdraiato perché girava, comunque, la testa; quindi, sai, non potendo uscire, non, non, non riuscivo a mantenere i rapporti... i rapporti che, mh, mi ero creato, appunto, nella speranza di, di, di, di trovare lavoro perché mi, mi si era promesso lavoro. Settembre, ottobre, se, comunque, si facevano contratti nuovi, cose varie e, quindi, eh, sicuramente sono, anche se non sono e non lo sarò mai, perché questo lo so per certo, un depresso cronico, comunque sono un depresso in fase acuta.

OPERATORE: Mh, mh.

UTENTE: [???] e... e quindi è ovvio che vede le cose in un modo diverso; e il fatto che la mia famiglia, appunto, mh... lo mh... cioè questa cosa l'ha preso come acqua fresca, praticamente, cioè, senza un minimo di comprensione; esiste questa situazione qua e... niente, sì... immagina un po' la vita di uno che, praticamente, non riesce a stare, eh... seduto per molto tempo, coricato per molto tempo, o non può camminare senza barcollare, eh... che magari ho il viso scavato e gli occhi che, che, che, che, che risaltano, e che così che, almeno, il medico me l'ha detto, io mi sono guardato e sono il mio primo critico di me stesso, quindi faccio autocritica, insomma. Quindi, non è che abbia anche un aspetto molto... gradevole, anche se, tutto sommato, sono un tipo gradevole, non è che sia sgradevole, eh, però, volevo

dire, ecco, effettivamente fisicamente c'è... qualche cosa che non va, ecco, penso. Essere lasciato solo in queste situazioni pensa un pochettino...

OPERATORE: Ecco, mi sembra di capire che poi... questa sia la conseguenza del fatto che e... sei stato un po' abbandonato da tutti, mi sembra di capire,

“Mi sembra di capire”... è il concetto ribadito dall'operatore che, per molto tempo, non sembra aver capito molto.

perché mi hai parlato del lavoro, mi hai parlato della famiglia...

UTENTE: Sì

OPERATORE: L'ultimo è stato il figlio, no?

UTENTE: Sì

OPERATORE: Che ti ha... praticamente scaricato, mi sembra di capire.

UTENTE: Sì, non mi piace il termine; però, sicuramente è così.

OPERATORE: Sì, so che è un termine molto crudo.

UTENTE: Sì, sì, sicuramente è così.

Questo scambio riassuntivo sui membri della famiglia è una delle poche interruzioni dell'operatore nel lungo discorso che fa l'utente.

La mossa, un po' provocatoria, del parlare di “scaricamento”, sembra arrivare al bersaglio.

D'altra parte, anche se in termini poco raffinati, l'intervento dell'operatore è chiarificatore – il figlio l'ha scaricato, né più, né meno – ed è questo che si richiede al servizio: vedere e far vedere le cose più chiaramente. Finora, invece, l'operatore ha, molto spesso, rimescolato le carte: la risposta ad uno dei pochi interventi azzeccati è altrettanto chiara: “sì, è così”.

E sai, un figlio che fino al giorno prima tu fai dei progetti, ci parli come fosse... noi siamo stati sempre, eh, amici, con mio figlio, non dimenticandomi mai, però, che io ero il padre del figlio, perché non ho mai creduto a 'ste cose, i figli si devono trattare come amici. Amici nel senso che io, comunque, gli permettevo un rapporto sicuramente, eh... come dire, libero, mon... sì, libero, appunto, di parlare di qualsiasi cosa lui ne avesse voglia e, comunque, di essere sempre disponibile nei suoi confronti, trascurandola qualsiasi cosa. Lui, per primo, anche se le sue erano cretinate; però, prima venivano le sue cretinate e poi, magari, le cose serie, iah; però, comunque, facendo

sempre il padre, quindi c'era un rapporto che io m'illudevo era perfetto.

Interessante: essere amici dei propri figli significa metterli, comunque, al primo posto nei propri pensieri, essere sempre disponibili, lasciare loro la libertà di parlare di qualsiasi cosa. Esattamente ciò che si chiede ad un telefono amico nel momento in cui lo si chiama?

Lui è stato fuori tanto tempo; cioè, era fuori ma ci telefonavamo ogni giorno, ci sentivamo, mi rassicurava, mi tranquillizzava e, poi, ho scoperto, invece, erano solo chiacchiere perché quello che mi diceva per telefono non era niente vero ma era, anche se forse in cuor suo, cioè, a livello inconscio o ingenuamente, credeva a quello che diceva e forse ci crede ancora a quello che dice e a quello che fa; però, in pratica, insomma, anziché costruire distrugge, anziché fare disfa, e... quando io mi sono ribellato a questo, insomma, ecco, lui mi ha scaricato veramente. Direi che a un uomo non si fa così; guarda, stai sbagliando, mi stai deludendo, questa è una delusione; adesso cerca di fare così, così, così. Lui mi ha detto che andava bene quello che dicevo, che avevo ragione; quindi, che bisognava seguire questa linea, questa condotta che eh... ne discutevamo insieme; cioè, non è che io parlavo e lui non c'era, eh!?

OPERATORE: Mh, mh.

UTENTE: Però, alla fine, era, ecco, sì, è risultato questo: *io parlavo e lui non c'era*

Il rapporto con il figlio rimanda ad una solitudine pesante dove anche chi c'è, in realtà, non c'è.

Ancora un parallelo con il telefono: chi c'è dalla parte di là del cavo? E, soprattutto, chi c'è ascolta? O anche con lui – l'operatore di turno – accade la stessa cosa (che è accaduta col figlio)?

perché contin... lu... lui ha continuato a fare sempre quello che voleva; quindi, ho, una volta che ho scoperto anche questo, mi sono, non incavolato, ho detto semplicemente: no, così sicuramente non va, è una cosa che non funziona, non può essere così, non è giusto. Se tu non sei d'accordo è giusto che tu ne parli, ne parliamo e fai come vuoi tu; però, io devo sapere tu chi sei, tu cosa vuoi, sono stanco io di parlare e tu far finta di ascoltare e alla fine non succede niente. Tutti i progetti che noi abbiamo non si possono fare così; cioè, dico, il

progetto di comprare una casetta insieme; sai, io mi stavo dando da fare qua e là, convinto che c'erano certi soldi, soldi che, comunque,, erano miei, soldi che avevo messo nel suo conto e [???] e lui questi soldi invece li... spariti, puff. Insomma, eh, capisci un pochettino quello che intendo,

Forse, un pochettino, l'operatore ha iniziato a capire.

non è solo poi un discorso di soldi, quindi, è un discorso che, tu sai che è...

OPERATORE: È un discorso di...

UTENTE: Come?

OPERATORE: In qualche modo mi sembra di capire che ti sei sentito tradito perché pensavi di avere davanti una persona e ne hai scoperta un'altra, insomma.

UTENTE: Sicuramente è così, certo. Il fatto che lui preferiva stare con me perché ero io quello che, comunque, gli davo; voleva stare anche con la mamma; cioè, era in buoni rapporti con la mamma perché, comunque, lui sapeva di dover dare alla mamma; ma è da me che, comunque, doveva prendere perché aveva bisogno degli insegnamenti; e questo lo diceva anche a sua mamma, lo diceva. Quindi, sicuramente, io mi sono, io avevo, credevo di avere davanti una persona e me ne sono trovata un'altra; cioè, io non l'ho più conosciuto. Anche nella reazione, quando gli ho detto: va bene così, allora e, stava pranzando, finisci di pranzare, fa quello che vuoi, con la mamma (che erano ospiti miei perché appunto mio figlio quando viene da fuori sta a casa mia e io invito anche la mia ex-moglie per stare con suo figlio; cioè, per stare tutti insieme in armonia e in tranquillità) e, invece, praticamente, mi sono trovato, ecco... 'sta situazione e che ho detto: no, così non va e... subito hanno fatto le valigie, hanno fatto, e se ne sono andati in quattro e quattr'otto senza... così. E questa qua appunto è stata la goccia che ha fatto traboccare il vaso dal momento che non è che abbia avuto mai un grande rapporto, appunto, con la vita, un gran bel rapporto con la vita. Io dico: a questo punto non mi rimane più niente, non mi rimane... ed eccoci qua!

OPERATORE: Eee... che tipo... la domanda che mi viene da farti è che tipo di rapporto hai, hai avuto con la vita?, mi hai detto che non è stato un grande rapporto, ma riesci a spiegarmi un pochino meglio?

Finora di che cosa ha parlato l'altro? Vista la domanda, viene da chiedersi dove sia stato l'operatore finora; ma questo utente ha troppo bisogno di essere ascoltato e così è sufficiente che

l'operatore stia – o “faccia finta” di essere – dentro la relazione e mostri la sua presenza ogni tanto.

UTENTE: Sì. Sì: praticamente, naturalmente, e mh, vist... sì, naturalmente, quello che ti dico è... è vista d... dalla mia angolazione, cioè...

OPERATORE: Certo, il tuo punto di vista ti ho chiesto.

UTENTE: Perché, niente, praticamente io, mh, mi sono fatto in quattro per ottenere un mezzo, praticamente, si dicesse acca. Io, praticamente, ho lavorato... in senso lato ho lavorato; cioè, ho fatto di tutto per ottenere qualche cosa e questo qualcosa era un qualcosa che, comunque, mh, non era mai sufficiente per, eh... per mettermi al pari con gli altri; quando parlo di pari con gli altri parlo di quotazioni sociali, non a livello morale o spirituale, ché, queste qua, comunque, sono, penso, cose personali e, e, e, mi è sufficiente deciderlo p... i... io per me stesso, insomma, queste cose qua. Però, ecco, a livello sociale, eh, anche perché, guarda: ho sempre pensato di curare più appunto lo spirito che, che, che la carne, ecco; io, praticamente, mh, quando riuscivo a guadagnare quello che mi bastava, non andavo oltre, insomma. Dico: va be', mi basta, mh, mi va bene così; insomma, non, non sono stato un tipo troppo possessivo; cioè, desideroso di avere delle cose...[???] fine io anche... partendo da lontano, eh, mi sono sposato con una persona credendo di meritare qualcosa di più. Non che quello che avevo fosse poco; oddio, per me, sicuramente, lo era e lo è. Adesso, anzi, penso che sia meno di quello che pensavo allora; però, ecco, io cercavo di crescere dentro di me per avere chissà che cosa; però, mh, alla fine, ecco, non riuscivo a trasmettere quello che realmente ero e mi dovevo accontentare. Quindi, praticamente, ecco, mi sono fatto in quattro, magari, per conquistare il cuore di una ragazza che... amavo tantissimo e, poi, alla fine, ho dovuto ripiegare su quella che amavo di meno, però, che credevo che mi amasse; invece, era... una questione di opportunismo; quindi, ho lottato tanto per questo; qualsiasi lavoro ho intrapreso, ho cercato di farlo bene; cioè, di imparare, di andare, magari, a scuola, di fare apprendistato, di ricominciare sempre da capo, di rimboccarmi le maniche e, quindi, ripartire per poi arrivare, magari, non dico al massimo, ma, comunque, a livelli ottimali, per poi, per un motivo o per un altro, la, dover lasciar perdere un pochettino: una volta perché fallisce l'azienda, una volta perché, ecco, problemi con la moglie e allora non, non vuoi andare là e n... o non puoi stare in un altro posto; quindi, trasferimenti e tutte queste cose qua... quindi, ecco, i rapporti con la vita sono stati negativi, non buoni, per questo motivo qua;

perché poi, magari, eh... eh, le persone che ti stanno accanto ti giudicano per quello che riesci a, a, a fare di concreto e il concreto è la macchina, la casa, la villetta, la piscina e, insomma, tutte queste cose qua e... questo qua, comunque...

OPERATORE: Ecco, mh...

UTENTE: E poi, ecco, come aggravante c'è il fatto, appunto, che i miei rapporti sociali, pur essendo malato, tra virgolette malato, perché eh... è una, è una, è una terminologia che uso in questo periodo ma, eh, n... non è appropriata, di altruismo, ma non lo dico come vanto, come merito; cioè, *sono un tipo che sto bene solo se gli altri stanno bene*, in poche parole, e, quindi, dandomi da fare, cercando di fare delle cose sin da sempre, praticamente, eh... *io mandavo messaggi e la gente recepiva un'altra cosa, completamente diversa; ed è una cosa che mi ha fatto soffrire parecchio*.

Quindi: una esperienza esistenziale della distonia!

Quindi, praticamente, tu pensa, una volta, mi ricordo, eh... a un... sono, io sono adulto, quindi, una volta non c'erano i *boy scout*, almeno dalle nostre parti; però, c'era una specie d'azione sociale come qualcosa simile ai *boy scout*, c'era, eh... ci chiedevano, per permetterci di vedere il televisore una volta la domenica che facevano un telefilm, mh, eh la, e il televisore, evidentemente, era in parrocchia, per permetterci di vedere questa cosa qua bisognava fare delle buone azioni. Allora i... i miei amici, praticamente, i compagnetti, insomma, di scuola, di strada, eh, raccontavano delle balle perché non gli andava di fare delle buone azioni, eh; io, invece, mi impegnavo, vabè; cioè, mi sforzavo per fare delle buone azioni. Allora, quando ci si presentava là che c'era poi quello più grandetto di noi che ci diceva: tu cos'hai fatto, tu cos'hai fatto, io ho fatto e dicevano una fesseria, va bene entra!, perché era proprio così, eh, si entrava nella, nella stanza del televisore, va bene entra!, va bene entra!, quando si [???] di me io gli dicevo la verità gli sembrava talmente grossa sta verità, eh, una cosa che io avevo fatto veramente, eh; diceva: no, tu stai dicendo una bugia! Quindi, non solo, eh, non vedevo la televisione, ero tacciato anche come bugiardo e, quindi, poi, alla fine, preso in giro, magari, dai compagni che mi dicevano: hai visto che hai sbagliato a fare le cose giuste perché chi fa le cose giuste non viene premiato e chi fa le cose sbagliate, insomma, viene premiato. *E questo qua, praticamente, si è protratto per tutta la mia vita*; cioè, più o meno una cosa del genere; naturalmente mi sono costruito, anche; ho dovuto sudare il doppio forse di una persona normale, mi sono costruito la mia credibilità, eh,

in altre cose, ci mancherebbe! Perché non è che mi sia, mi, mi, mi senta poi un fallito, un derelitto, nel modo più assoluto! Però, ecco, i... i rapporti che ho avuto con la vita sono stati di questo tipo, sono stato, *io lanciavo il messaggio e ne veniva recepito un altro*, io chiedevo una cosa e mi veniva risposta, magari, un'altra cosa. Insomma, eh... più o meno questo qua... non so se mi sono spiegato.

OPERATORE: Eh, ecco, m... m... mh, mi sembra di capire che comunque un... ecco, di sicuro fra que... fra le cose che ha fatto mi sembra di capire che non hai ricevuto...

UTENTE: Mi stai dando del lei adesso?

L'operatore viene colto in fallo a dare del lei. Abbiamo visto, in precedenza, come il passaggio al "tu" sia stato forzato e non richiesto; in questo scambio la cosa diventa evidente.

OPERATORE: No, no.

UTENTE: Ah, perché... cioè.

OPERATORE: Che non hai ricevuto, no, no, mi sembra di capire che fra le cose che hai fatto, no, non hai ricevuto, eh... in quantità uguale a quello che hai dato e non solo; eh... che le cose che hai dato sono state prese in maniera sb... sbagliata, rispetto a...

UTENTE: Sì, ed è questo che mi pesa, non il fatto di non aver ricevuto quello che ho dato, ma quello che ho dato che è stato molte volte perso e, o, o...

OPERATORE: *Frainteso...*

UTENTE: *Perso, sì, sì. E comu... frainteso, appunto;*

Con qualche difficoltà utente e operatore si incontrano sulla medesima espressione.

per questo che è perso, magari sta qua, sta qua è sicuramente, insomma, è...

OPERATORE: Mh, beh, mh... ecco; però, mh, quello che non capisco è che mi sembra, no?, e questo però è un'impressione mia, te la, te la metto lì, insomma, poi dimmi se, se è corretta o se è sbagliata, ecco, mi sembra che tu ti senta in qualche maniera responsabile, poi, del fatto che, eh, comunque, non è stata... le cose che, che hai dato o che hai detto non sono state prese nella maniera giusta.

UTENTE: Beh, sicuramente sì; certo che mi sento responsabile, perché io non delego mai, mai agli altri... per, per le cose mie, quindi, evidentemente, e ci sarà stato qualcosa, eh, in me ch... ch... che non andava e che non va,

L'operatore ha portato l'utente a cercare la sua responsabilità – si spera non la sua colpa – in tutta la faccenda.

anche perché eh... mi è successo, insomma, tante volte che, praticamente, quando... cioè, quando io cercavo di giustificarmi per qualche cosa che succedeva, mi si dava la colpa a me. Quindi, adesso com'è... ev... evidentemente, mi devo sentire responsabile; quindi, mi pare ovvio che, eh... e poi, magari, ecco, questo qua: io, io penso che, che sia un'aggravante quando uno poi cerca a tutti i costi, sai, prima di fare una cosa di stare attenti, di farla per banin, per benino, *per non essere fraintesi, appunto*. Sembra una cosa talmente preparata *che appunto viene fraintesa, appunto*, per questo, magari.

OPERATORE: Mh.

UTENTE: E, quindi, i... io sono poi un tipo che ragiona molto su queste cose qua, capito?, e, quindi, sì, sicuramente mi sento responsabile, insomma. Io, sicuramente, n... non è che mi sento responsabile se domani ci sarà un temporale o se... mh... i terremoti ultimamente hanno fatto delle vittime: ah io sono responsabile! No, nel modo più assoluto; sono un tipo che, comunque, è molto tranquillo, che, comunque, è molto misurato e, e, e... ho discernimento...

Da un po' – vedi già il tentativo di convergenza su “perso” o “frinteso” – l'utente sta dimostrando una significativa tendenza a far proprie, o ad accettare, le espressioni usate dall'operatore; in modo particolare quella della “responsabilità”. Forse non c'è una condivisione del medesimo concetto, ma dello stesso vocabolario. È sempre qualcosa di importante perché ha a che fare con la convergenza.

però, ecco, mh... il fatto che, che si crei un vuoto attorno a te, eh, ti fa pensare, ti fa venire dei dubbi; capisci quello che intendo?

OPERATORE: Mh, mh.

UTENTE: E, praticamente, ecco, questo qua poi è il perno del, del discorso, il nocciolo è questo qua, eh, eh, che, praticamente. tu, eh, per coerenza, magari, hai cercato di fare una vita sempre, mh, corretta, giusta, eh... secondo, comunque, i canoni che ti... che, che ti, eh, che t'insegnano da v... a scuola, la religione, insomma, e tutte queste cose qua, così...

OPERATORE: Mh, mh.

UTENTE: Poi anche ti confronti, insomma, con gli altri. Io, sai... ho, ho sempre sostenuto che... sono religioso non praticante, anzi, sono religioso contestante, che contesta; quindi, ho sempre sostenuto che il, eh, non basta non fare del male per sentirsi bene, per essere a posto, ma bisogna fare del bene; insomma, questo non è sufficiente, ah! lo male non ne ho fatto mo' accu' cu' a coscienza a posto; no, io se non faccio il bene non mi sento a posto; cioè, per sentirmi a posto devo fare il bene: io non sono il tipo che delego al Signore nelle preghiere per far sì che il mio vicino stia meglio se ha bisogno di qualche cosa; sono io ad andare dal vicino e gli do quello che gli devo dare. Poi, magari, prego il Signore affinché mi dia la forza di rifarlo di nuovo domani questo qua. Quindi, per dire, ho, ho un... credo di aver discernimento, credo di, di... credo, comunque, in teoria e, e vedendo le cose dalla mia posizione, di essere nel giusto. Però, ecco, mh, poco fa si parlava di equilibrio e n... manca l'equilibrio quando, comunque, tu fai tutto questo e attorno a te c'è il vuoto; cioè, allora dici: c'è qualche cosa che non va. Ora, volendo citare: i filosofi antichi dicevano che l'umanità, mi pare che era Talete che lo diceva, era, la gente è stupida; magari singolarmente no, le persone, ma la gente è stupida. Ecco: io, posso magari capire che la gente è stupida ma, ultimamente, quello che mi mancano sono proprio le persone. Vedo persone che, che, comunque, eh, nelle... nell'agire sono insignificanti; cioè, vuote, superficiali e dico: mah, so, so per certo che, comunque, non sono tutte così; ma, allora, mi chiedo, ma dove sono quelle che, comunque, *non che siano come me*, ma che, comunque, non siano come quelle che io conosco, gli amici stessi che ho; cioè, amici, sai... amici, si fa per dire amici, sì, sì, sì, sì chiacchiera, "e buo' non ci pensare", e va bene, una risata via e passa e... però, dico, ecco...

OPERATORE: Ecco, mi sembra che tu viva, viva in maniera molto intensa questa contraddizione, no?, cioè: da una parte il fatto che, comunque, senti di aver dato tanto e di aver fatto nella maniera migliore possibile, se potevi fare, e dall'altro il giudizio, eh, di, di persone che, comunque... eh... non, diciamo non, non valutano nella maniera eh... nel senso che te avresti voluto dare alle tue azioni ciò che te hai fatto e, quindi, in qualche modo ti rendono isolato, non so se mi sono spiegato.

UTENTE: Sì, io, mh, e qua si parla di gratifiche, diciamo. Uno vuol esser gratificato per quello che fa.

OPERATORE: Non solo...

UTENTE: Sì, infatti, non è che sia questo qua. È che mh... non so come spiegarlo. Io...

OPERATORE: Non è soltanto una questione di gratifiche; cioè, quello che volevo dire io...

UTENTE: Sì, ecco.

OPERATORE: Era anche una questione di, eh, giudizio da parte degli altri e del sentirsi in qualche modo diverso...

UTENTE: Sì

OPERATORE: No, dalle stesse persone che poi, eh, ti giudicano, magari, in maniera... o giudicano in maniera negativa le cose che hai fatto.

UTENTE: Sì, sì, sì, non, n...

OPERATORE: In questo senso poi non... trovarsi fuori posto, in qualche modo.

Da notare: in tutti questi scambi brevissimi l'utente conferma le parole dell'operatore rispondendo soltanto "sì" alle affermazioni. Per una volta, finalmente (sono passati circa tre quarti d'ora), l'utente non sente il bisogno di precisare il senso delle frasi dette dall'operatore.

UTENTE: Sì, sì, insomma, più o meno è questo qua, ecco, sì, ecco. E... praticamente, è come uno che si trova, appunto, nei panni di un altro e, e il sapere questo, mh, cioè, io, per farti un esempio, fino a qualche giorno fa mi frequentava una persona, mi veniva a cercare, che era evidente che, che mi scam... mi scambiava per qualcun altro, insomma, mh, voleva da me delle cose che io non potevo dargli. Cioè, io non potevo condividere il suo modo di fare, il suo modo di vivere che, per carità, non è che lo criticavo, o lo giudicavo nemmeno, assolutamente; sai, andare a ballare qua all'Arcadia, queste cose qua, i separati, i divorziati. Ma io mi dissociavo da queste cose qua e non riuscivo a capire perché questa persona in me vedeva u... una cosa del genere; *cioè, perché potessi io essere come loro, eh?* Cioè, poi, alla fine, comunque, l'avranno capito, perché gli dicevo sempre che non mi andava: no, oggi ho mal di testa, o non mi va, oppure i miei discorsi comunque erano incomprensibili per loro e, quindi, automaticamente, mi hanno lasciato poi per i fatti miei, mi hanno lasciato. Che, comunque, non è che abbia, mi abbia fatto grande piacere, dire qua, perché, in fondo, cioè, il dispiacere è stato per il fatto che n... *ti lasciano perché non ti capiscono, non perché ti capiscono e dicono: non siamo uguali, ognuno per la propria strada, ma proprio perché non ti capiscono. E la gente, quando non capisce, eh... giudica male e... diventa un po' cattivella, eh, diventa. E, insomma, eh, vivo un contrasto, praticamente, che, eh, cozza, e*

parecchio, con eh, la mia, eh, sete di armonia totale; proprio, eh, io sono alla ricerca di, non che vivo, ma sono alla ricerca dell'armonia totale, di, di, di, che tutto dev'essere equilibrato, il giorno dev'essere il giorno, la notte, la notte, insomma, tutte queste cose qua e, e, e, naturalmente, cozzano con le mie vicissitudini, sia, appunto, quelle, eh, familiari, quelle, che quelle, appunto, che riguardano il sociale, il campo lavorativo, tutto!

Di nuovo, e con più convinzione ancora: tutta un'esperienza esistenziale sotto la cattiva stella della distonia!

Io, praticamente, potrei arrabbiarmi anche con i programmi televisivi, per dire, insomma, va; naturalmente non lo faccio perché... però, parlandone, ecco, dico che, sicuramente, sono in contrasto con le necessità di oggi. Oggi il popolo, la gente, noi, insomma, abbiamo necessità di altre cose di quelle cretinate che fanno, così come per la politica, così per come le altre cose; però, evidentemente, prendo le distanze di queste cose qua; cioè, so benissimo che sono cose che mi appartengono ma che, comunque, non mi trafiggono. Invece, le vicende familiari, appunto perché, eh, mi trafiggono, mi fanno male perché l'appartenenza, cioè, non è solo una questione di appartenenza ma è una questione di coinvolgimento diretto e che, che, che sono quelle che più ti fanno male e sono quelle che, alla fine, ti dicono: ma se io non posso, cioè, non posso realizzarmi dal punto di vista del lavoro perché io volevo fare questo, quest'altro e que... e quest'altro e m'impediscono di farlo, non posso fare questo per altri motivi, eh, *e in famiglia stessa, non ho più famiglia, non ho niente, non ho nessuno, dico: ma allora, praticamente, eh... uno che cerca l'armonia, uno che cerca e, insomma... il mondo perfetto, non ha nemmeno un mondo imperfetto, malandato, struppato, non ha niente.* Allora, ecco che dice, questo qua, appunto, non è che io vada a suicidarmi; io, praticamente, smetto di morire perché questa qua che sto facendo, sicuramente, non è vita ma è... morte; *io, io smetto di morire e basta; solo che, naturalmente, c'è il contrasto perché questa cosa, appunto, cozza con... eh, ecco, tutte le contraddizioni, cozza con quello che sono stato fino a ieri, diciamo.*

I turni dell'utente sono lunghissimi.

L'operatore lo sta ascoltando?

Sembra proprio di sì.

E, quasi parlando tra sé e sé – in realtà parlando con l'operatore – l'utente riesce a scorgere qualcosa che non va in lui, oltre che nel mondo che lo circonda; ad esempio, tra le contraddizioni, il bisogno di perfezione che rischia di capovolgersi in perdita di ogni relazione (“e cerca e, insomma... il mondo perfetto, non ha nemmeno un mondo imperfetto, malandato, struppato”).

OPERATORE: Infatti.

UTENTE: Difficile, eh?

OPERATORE: Eh, mi sembra una situazione effettivamente molto difficile.

UTENTE: Tu sei un po'... sei giovane?

OPERATORE: Come?

UTENTE: Sei un po' giovane?

OPERATORE: Beh... sa, ora siamo giovani fino a sessant'anni, sicché...

Ancora una domanda diretta e ancora una schivata dell'operatore.

UTENTE: Eh, eh.

OPERATORE: Diciamo che ho meno di sessant'anni.

UTENTE: Anch'io ho meno di sessant'anni, comunque.

OPERATORE: Quindi, tutto sommato, è giovane anche lei... sei giovane anche te; scusami, ogni tanto mi scappa il lei.

Non si capisce perché abbia scelto di dargli il tu all'inizio! Come non si capisce perché gli voglia nascondere l'età (ha meno della metà di sessanta anni!).

UTENTE: Eh, eh, sì, appunto, è questo qua già, appunto, mh... dà le risposte. Comunque, che non è che siano poi molto importanti come rispo... cioè, averle a tutti i costi le risposte,

Affermazione essenziale! In questo caso è importante avere qualcuno che ascolta, non che sappia necessariamente dare le risposte!

comunque già io ho avuto le risposte, certe risposte che volevo, le ho avute parlando.

Importantissimo.

OPERATORE: Mh, cioè? Sai... qua... quali sono?

Divertente! L'operatore è curioso di sapere quali risposte l'utente abbia ricevuto da lui (o da se stesso parlando con lui)!

UTENTE: Niente, sì, appunto, il fatto di essere giovane o non essere giovane, il fatto che, comunque, il, ti troverai, comunque, un pochettino a disagio a, davanti a un problema, a un quesito di questo genere, di una persona, comunque, che è adulta, che, comunque, mh, potrebbe, potrebbe, potrebbe aver vissuto più di te; e, quindi, che ci dico, a una persona che sta qua, insomma, eh...

OPERATORE: Beh, mh...

UTENTE: C'è? Ci sono o no...

OPERATORE: Mah, vabbè, dà, io sono qua, sono; ci sono,

C'è?

comunque, insomma, nel senso che eh...

UTENTE: Sì, ora dimmi una cosa

OPERATORE: Non so chi sei te e come te non sai chi sono io, nel senso: io magari posso avere meno di te; però non sai, no, ciascuno di noi non sa la vita che ha fatto l'altro.

Finalmente una risposta adeguata dopo la schivata sull'età.

UTENTE: Sì, sicuramente.

OPERATORE: Io ho, ho una tua descrizione e... mi sembra che, poi, il punto sia il fatto che, comunque, eh, tu ti senta a disagio nel doverti confrontare con un mondo che, comunque, va secondo, mi sembra di aver capito, no?, da quello che mi dici, i... in una direzione molto diversa da quella dell'*armonia* che te stai cercando.

UTENTE: Sì

OPERATORE: E, per cui, mi sembra che tu stia andando in direzione di uno scontro; cioè, ti stia scontrando in maniera piuttosto forte con... con un mondo nel quale non riesci a trovare in qualche maniera un, un, un tuo posto, ecco...

UTENTE: Sì.

OPERATORE: Ecco!

UTENTE: Sì, nel senso...

OPERATORE: E questo in particolare, poi, nelle, nelle vicende familiari, che sono quelle che ti toccano più da vicino, poi, al di là delle...

UTENTE: Certo

OPERATORE: Al di là delle...

UTENTE: Sì!

OPERATORE: Delle difficoltà in generale, insomma, o, comunque, del non riconoscersi...

UTENTE: Sì.

OPERATORE: Eh... con gli amici o con, con... prima mi hai fatto l'esempio della televisione...

UTENTE: Sì, sì!

L'utente conferma passo per passo il breve riassunto che gli fa l'operatore. In lui sembra ormai svanito ogni atteggiamento critico.

OPERATORE: Eh, o cose così. Ecco: mi sembra che poi la, la... il, il dolore maggiore

Finalmente l'accento a un'emozione nelle parole dell'operatore.

venga proprio da questo... da questo non ritrovarsi... eh, da questo sentirsi esclusi, in qualche maniera, dalle, dalle vicende familiari del figlio, del rapporto col figlio, eh, del fatto che, comunque, tuo figlio ha preso una posizione, eh, a te ha dichiarato una posizione... di vicinanza nei tuoi confronti e, in realtà, mi sembra di a... dalla tua descrizione mi sembra di aver capito che è andato praticamente co... con la madre, con tua moglie, insomma...

UTENTE: Sì.

OPERATORE: Mettendoti fuori gioco, in qualche modo.

UTENTE: No, sono stato io,

Ancora una volta l'utente ribadisce che è lui a tenere in mano il gioco (ne è responsabile), anche se è un gioco che lo ha escluso dai rapporti familiari e dal mondo.

diciamo, a mettermi fuori gioco, a mettere lui fuori gioco; cioè, perché sono stato io, eh...

OPERATORE: A decidere: ok, allora hai scelto, vai da lei, insomma.

UTENTE: Come? Sì, sì.

OPERATORE: Ecco, mi sembra che il ragionamento che hai fatto sia stato questo; hai detto: ok, a me hai detto delle cose, in realtà ne hai fatte altre. Allora io no, non...

UTENTE: Non ti accetto.

OPERATORE: Non ti voglio più, insomma.

UTENTE: Sì, sì, certo. Sì, sì, no;

Questi “sì” dell’utente non sono relativi a nuove proposte da parte dell’operatore, bensì segnali di sintonia. Almeno un po’ di “armonia” con l’operatore?

è st... sono stato io, praticamente, e naturalmente è stata una cosa che, cioè, naturalmente, questo con die... dietro un discorso, non è buttato così; gli ho fatto anche un discorso che, però, ho avuto la netta sensazione che non ha capito e questo qua mi ha ferito parecchio. Cioè, praticamente, eh... *insomma, nell'intimo io so che lo sto dicendo adesso a nessuno, non ti offendere, ti chiamerò Ulisse, allora, eh... perché, eh, non lo direi a nessun altro.*

Straordinario! La paura iniziale dell’operatore era che l’utente si volesse ingerire nelle cose sue, in quelle intime; invece, l’utente ha bisogno di un signor Nessuno che lo ascolti, sì, ma come una tomba!

Va bene, praticamente, ho avuto la delusione di vedere un figlio che, comunque, non è quello che mi aspettavo, non... e... n... non, non è il figlio che volevo, in poche parole.

Il coraggio della verità: non ha il figlio che voleva (e il figlio, come abbiamo visto in precedenza, è la persona che doveva aiutarlo a vivere).

Il figlio che voleva, che volevo doveva essere come me o completamente diverso da me o come voleva lui, però, che, eh, doveva sapere... quello che era, dirmelo, farmi partecipe: io sono questo, tu sei questo, possiamo vivere o no insieme. Invece, era un figlio opportunisto che non sa quello che è, quello che vuole, ma che, praticamente, eh, lascia scegliere gli altri e lui acconsente. Io, ad esempio, ho scelto per lui, lui se n’è andato, ha acconsentito e la cosa mi ha ferito; mi ha ferito perché, naturalmente, mi ha lasciato senza, eh... eh... senza la *responsabilità* di avere una persona da curare, mi

ha lasciato senza un possibile appoggio so... o sostegno morale che lui potesse darmi; e mi ha lasciato, non so, praticamente, mi ha... c... c... con questa delusione, con questo amaro in bocca e... l'amaro in bocca è reale.

OPERATORE: Mh, ci credo...

UTENTE: E... e...

OPERATORE: Non dubito, insomma.

UTENTE: Sì, sì. E quindi i... i... e, questo qua è, praticamente, alla fine, quello che mi, mi, mi, mi ha fatto più male; ed è quello che mi tortura. Cioè, non è tanto l'assenza della persona, la decisione eh... d... d... di fare una scelta o no; è, è, è il tutto come è avvenuto. È avvenuto in un modo, comunque, molto, ma molto, molto deludente, in base, i... i... in base alle aspettative che io avevo, che è, praticamente, e, e... e ora...

OPERATORE: Ecco, *mi sembra, mi sembra di capire*, che la delusione è stata talmente forte che la, la... eh, diciamo che... a... azzardo un'ipotesi, eh, perché non so se in realtà è andata così; però, da come lo raccont... *mi sembra di capire* che, eh, poi il tuo desiderio di allontanare tuo figlio è nato pro... forse anche da questa delusione, insomma, dalla delusione grande che lui ti ha dato.

L'operatore riprende il termine e il tema della delusione dell'utente, e, addirittura, azzarda un'ipotesi.

UTENTE: Sì.

OPERATORE: Dal fatto che, comunque, si è comportato...

UTENTE: Sì

OPERATORE: I... in maniera scorretta nei tuoi confronti.

UTENTE: Sì,

Ancora dei "sì" di conferma da parte dell'utente.

e d... da questo e dalla certezza che, comunque, dalla certezza, mh, certezza lo metto tra virgolette, mh, che, che, comunque, io non potessi fare più niente per, eh... per aggiustarlo,

Colpisce il termine; qua si parla di un figlio "guasto"...

per migliorarlo, perché qualsiasi cosa, dico, qualsiasi cosa faccio, rimane sempre lo stesso; perché è una storia che si ripete, questa qua; quindi, sì, sicuramente questa qua...

OPERATORE: *In che senso è una storia che si ripete?*

UTENTE: Come?

OPERATORE: In che senso è una storia che si ripete?

UTENTE: Cioè, nel senso che, praticamente, non è la prima volta che, che, che mi delude, diciamo.

Forse l'intervento migliore dell'operatore: una domanda: c'è qualcosa che si ripete? Se si ripete – è sottinteso – configura uno schema relazionale sbagliato, se non in se stesso, nell'uso vischioso che se ve fa dappertutto (in poche parole, il *transfert!*).

OPERATORE: Ah, ho capito. Quindi, è stata in qualche modo, eh... l'ultima volta.

UTENTE: Sì, sì, questa qua è stata, praticamente, l'ultima volta ed è stata la più grave perché... era quella... di cui facilmente se ne poteva fare a meno. Mentre le altre volte, sai, coinvolgimento, gioventù, cattive compagnie, tutto quello che si vuole, sì, sì, sì, sì, si può dire; questa volta, invece, no, questa volta si poteva fare a meno benissimo, si poteva fare a meno, insomma, di, di, di, di dire delle fesserie al posto delle cose vere e, comunque, si poteva anche fare a meno di fare delle fesserie, insomma. I testimoni, diciamo così, han... hanno visto anche... male la cosa, anche. C'è gente che, e, doveva per forza, cioè testimoni forzati per forza, hanno visto anche male la cosa; cioè, il fatto che lui, appunto, che abbia speso dei soldi... così, in modo irrazionale e... in, e in modo inopinabile; comunque, senza tener presente delle necessità fisiche, appunto, che, che c'erano in famiglia e per il fatto che lui i soldi li, li ha scialacquati, li ha spesi, senza avere niente in cambio, così; e, nonostante ciò, però, dire sempre: no, tutto tranquillo, tutto tranquillo, tutto tranquillo, tutto tranquillo, tutto tranquillo! Però, poi, alla fine, io vedo il conto in banca, perché alla fine sono ragazzi, nemmeno ci pensano a certe cose, eh, e non c'era più niente non c'era. E il fatto che lui adesso, eh, adesso, è un periodo, che lui va e viene, va fuori per lavoro, chiamiamolo lavoro, e... non ha nemmeno di cosa sostenersi, insomma, prima che prenda l'altro stipendio, l'altra paga, e devo essere io, comunque, a dare ancora soldi a te, io che li chiedo a te. Comunque, per adesso, perché c'è un periodo particolare, quindi sono cose, non solo... anche dal punto di vista pratico, mh, abbastanza gravi. *Io non so se... tu riesci a metterti nel, nella situazione, nel contesto...*

L'utente da del tu all'operatore!

OPERATORE: Beh, ci, ci provo, insomma... immagino che sia molto difficile, poi, anche sul, la, la su, sul piano proprio quotidiano, insomma.

UTENTE: Cioè: è come, mh... pensa un pochettino, non so, eh... un padre di famiglia che ha un pane da portare a casa da dividere alla famiglia, da dividere ai figli e ai suoi. Allora, questo pane, eh... man mano che va a casa, eh, questo pane si perde, ma non lo dà ai poveri, non lo dà ai bisognosi, non lo dà. Niente; arriva a casa semplicemente senza pane. Dov'è il pane? Boh, non lo so, forse l'ho perso, forse mi è caduto, non ci ho fatto caso, ma tu ce l'avevi?, boh!, non lo so, credo di sì; e va bene, ma ti rendi conto che adesso la moglie può dire al marito: siamo senza pane e i bambini devono mangiare? Sì, vabbè, ma che ci posso fare? Sì, ma tu il pane è chiaro che l'hai avuto? Sì, è chiaro perché, dai conti, dai i tabulati della banca e queste cose qua, corrispondono, quindi, dov'è andato a finire questo pane? E allora... e, e non si sa che fine ha fatto questo pane; in questo caso, sono soldi, sono soldini contanti che ti fanno pensare tante e tante cose, giusto, fanno pensare. E non è che sono spiccioli: sono i so... sono soldi; ora, di questi soldi qua *hai visto che avevamo dei progetti, li avevamo insieme* di comprare delle cose; io avevo fatto dei progetti, avevo messo già in cantiere questi progetti qua che adesso mi sono saltati, questi progetti qua, perché non ci sono i soldi, non sono più sufficienti quelli che avevo io. *Il soggetto: all'inizio dei progetti il "noi", alla fine soltanto "io"*. Quindi, pensa un po': una figu... u... una persona che cerca, comunque, di crearsi una credibilità nei confronti della società che, a prescindere che sia *in armonia*, che va bene, che non va bene ma che, comunque, come dicevo prima, io intendo viverci all'interno della società, non ai margini, eh, si trova in questa situazione, si trova, eh! E, quindi, sai, ci si sta un pochettino male. A tutto questo uno cerca, va bene, l'importante è che da ora in poi le cose vanno bene; sì, tranquillo, tranquillo, tranquillo, e poi succedono delle cose, insomma. Queste qua, poi, sono proprio cose attuali, che fanno capire che, comunque, non... non è vero, non... non, non si aggiusta per, no... non, non si aggiusta niente! Quindi, no, io a questo punto sono stanco di sopportarti, di averti, di tenerti perché, comunque, devo, devo, da una parte, giustificarti con la società, con le persone che ti conoscono, che ci conoscono e, dall'altra parte, tu mi pugnali tutte le volte, magari poi dandomi il bacio della buonanotte, buonanotte papà, quando viene tardi la sera: com'è, dormi bene, dormi tranquillo, come stai, e qua e là e poi fai tutto quello che vuoi; questo qua.

OPERATORE: Mh, mh.

UTENTE: E insomma...

OPERATORE: Ho capito.

UTENTE: Ora, praticamente, ritornando, mh, mh, adesso mi era un po' passato di mente. *Cosa, cosa mi proponi per rinunciare al mio proposito? Hai delle proposte da farmi?*

Alla fine l'utente chiede aiuto sul da farsi (suicidarsi o no).

OPERATORE: Mah, non lo so; posso darti delle impressioni, delle proposte, sinceramente, non lo so, eh. Cioè, ecco, a me sembra che comunque, eh, in tutto questo tu le, le... la forza, i mezzi, la voglia per continuare, tu ce l'abbia, insomma. *Io poi... non posso, cioè no, no, non credo di poter decidere al posto tuo, insomma,*

Ancora una volta, come in tutta la telefonata, l'operatore non capisce la richiesta dell'utente e si tira indietro. Alla richiesta di "proposte", infatti, l'operatore risponde affermando l'impossibilità di decidere per l'altro. Ma l'altro non gli ha chiesto di decidere!

posso dirti solo che mi sembra che, mh, comunque, appunto, la decisione ultima è stata tua, no, nella situazione; dico con tuo figlio.

UTENTE: Sì, vabbè, visto che non è che sono decisioni,

L'utente chiarisce il concetto: non si tratta di decisioni! E di proposte relative a decisioni!

che uno...

OPERATORE: Come?

UTENTE: Non è che sono decisioni che uno decide di prendere, eh... devono essere quelle per forza, insomma; non è che uno ha davanti tante decisioni: ah, prendo quella là che mi fa più comodo, quella s...

OPERATORE: No, certo. Hai preso una decisione, mi sembra di capire, in coerenza alle cose che... in cui credi, alle cose per cui hai s... per cui hai vissuto e vivi tuttora, insomma.

UTENTE: Sì.

OPERATORE: Per cui, insomma, non, io non è che posso dirti... che posso darti dei consigli o dirti: guarda, fai questo o fai quell'altro, insomma! Ecco, no, non, non penso di esserne in grado... perché, comunque, poi... questa situazione la vivi te, ecco! Però, mh, ecco, cioè, quella che è la mia impressione e che ti posso dire è che... eh...

comunque... hai fatto una serie di scelte in coerenza ai tuoi valori, alle tue... che è quello che poi te ricerchi, mi sembra di capire, no?

UTENTE: Quello che poi?

OPERATORE: Te vuoi fare, insomma, ovvero vivere alla ricerca della sp... di una spiritualità e nel rispetto dei tuoi valori, nel rispetto di te stesso.

UTENTE: Sì, sì, sì, ma io mi riferivo comunque al grande vuoto che c'è intorno a me ora.

Infatti, anche a rispondergli al telefono, non ha trovato nessuno.

OPERATORE: Vabbe', mh... te prima, quando mi dicevi che la... quando mi, mi di... mi... prima mi hai accennato a una domanda, no?, ovvero a inter... eh... al fatto se eh... tu ti, ti stai muovendo in, verso una certa direzione e, eh, prendi delle decisioni in corrispondenza a questa decisione che sta sotto, in qualche maniera; cioè, come se, in qualche modo, ogni tuo comportamento fosse finalizzato in maniera, non so se consapevole o inconsapevole, a questa decisione.

UTENTE: Mh.

OPERATORE: Mh? Non lo so: in base a quello che, alle cose che ci siamo scambiati tu che pensi ora?

Le apparenze dicono che l'operatore sta facendo una vera e propria "ritorsione" verso l'utente; se questi prima gli ha chiesto di proporre, lui adesso gli chiede di valutare.

UTENTE: Mah, niente. Adesso io penso, mh, che, sicuramente, parlare mi, mi, mi ha fatto bene.

Questa considerazione dell'utente sembra proprio essere guidata dalla domanda dell'operatore.

Cioè, è ovvio, ho parlato, eh. Però, adesso noi finiamo di parlare e io mi trovo al buio, in un letto grande, vuoto, non ho cenato, non ho pranzato; non perché mi manchi la cena e il pranzo, è tutto pronto, eh, e non so se riuscirò a dormire perché non mi fanno effetto i sonniferi, che già l'ho preso almeno un'ora e mezzo fa e non sento niente; anche se riuscissi a dormire so che domani mi dovrei svegliare e per fare che cosa? Capisci, quindi...

OPERATORE: Beh, però, intanto sei riuscito a parlare di cose con le quali non parli mai con nessuno.

Un buon intervento, dopo una miriade di errori: nel qui ed ora all'utente è riuscita una cosa che non riusciva fare da tempo. Un intervento che, però, spiazza l'utente; basta vedere il suo turno successivo:

UTENTE: Sì, va bene, è l... è, è, è, è, è...

OPERATORE: È vero che io sono nessuno. Però, insomma, anche parlarne...

Buona la battuta che trasforma il "nessuno" anonimo del terzultimo turno verbale nel "Nessuno" di cui aveva bisogno l'utente. Questo intervento è assestante; basta vedere la reazione dell'utente:

UTENTE: *Sì, è andato bene, è andato bene, appunto, per questo momento, diciamo. Questo momento è passato, è passato sicuramente, è stato forse il momento più bello della giornata... più bello tra virgolette, il momento comunque più...*

OPERATORE: Meno peggiore, diciamo così...

UTENTE: *No, no, più utile, diciamo.*

OPERATORE: Più costruttivo.

UTENTE: Eh, della giornata ma, oddio, è chiaro che è una parentesi.

Finita la parentesi è, è tutto come prima.

OPERATORE: *Beh, eh, intanto hai passato un momento, no?*

UTENTE: *Sì!*

OPERATORE: Eh, io non penso che se, se fossi, se fossimo in grado, comunque di, di, di risolvere così, eh, una serie di cose che, voglio dire, ha, tu stesso mi hai detto che sono molto grosse e molto complesse, eh...

UTENTE: Certo.

OPERATORE:... in un'ora saremmo dei maghi, credo.

UTENTE: No, ma io, sinceramente, non è che n... *a nessuno* chiederei di risolvere delle cose soprattutto, mh, in co... in così poco tempo, soprattutto per corrispondenza.

Ecco che "Nessuno" ritorna.

OPERATORE: Eh, eh, infatti.

UTENTE: *E... e poi, sinceramente... io, sai, non è che credo molto negli altri, diciamo così, insomma. Io, gli altri li, sempre in senso buono, mai cattivo, in senso positivo, li uso. Cioè: ora te, praticamente, ti sto usando perché, appunto, sei nessuno, sempre in senso buono.*

Essere nessuno in senso buono, usabile come nessuno. Potrebbe essere questa, forse, la regola dell'ascolto al telefono.

Dal che deriva che questo utente ha insegnato all'operatore la Regola Fondamentale del Telefono Amico?

OPERATORE: E certo, ma questo...

UTENTE: Per sfogarmi, pe... per dire, per fare, ma sicuramente non...

OPERATORE: Ma noi siamo, siamo qua per questo.

UTENTE: Sì, appunto, ecco.

OPERATORE: Siamo strumenti, poi, nei...

UTENTE: Ecco, ecco, ecco...

OPERATORE: Nei confronti delle persone che ci chiamano.

UTENTE: Certo, ecco. L'importante, ecco, è che non... strumenti utili, sicuramente; cioè, *ma, alla fine, non potrei mai deputare nessun altro per risolvere i miei problemi.*

Non più "nessuno" ma "nessun altro"!

OPERATORE: Certamente.

UTENTE: *Cioè, quindi, ecco, a me sta bene, eh, che è andata com'è andata.*

OPERATORE: Ma te...

UTENTE: Ma, sicuramente, non, no, non mi aspetto che qualcuno mi dica... Oh, magari, se tu eri una, una, una bella trentenne, magari passabile... Senti: perché non ci vediamo domani, ne parliamo e allora, magari, sai, la cosa, eh, poteva prendere risvolti diversi, ma, mh... eh... capisci quello che voglio dire?

OPERATORE: Sì, sì, capisco cosa vuoi dire.

UTENTE: *Cioè, e così, invece, è, è ovvio che è una cosa, eh, sterile!*

Considerando che, a questo punto, il colloquio dura da circa un'ora e mezzo e che sono state dette molte cose anche interessanti, difficilmente si può essere d'accordo, soprattutto sull'ovvietà della considerazione.

in quanto finisce appena uno dei due riaggancia. E i problemi, le cose, rimangono; ci siamo detti delle cose e che, però, insomma, più...

OPERATORE: Senti, io...

UTENTE: *Sono stato più io a dire che, eh, ad ascoltare, insomma, e...*

Forse è proprio vero. Forse l'utente si è costruito l'operatore di cui aveva bisogno.

OPERATORE: Io quello, quello che ti posso dire è che, comunque, eh, questa telefonata è, questo spazio è stato un, un momento, *come te stesso mi hai detto*, un momento un, un pochino più costruttivo rispetto a tutta la giornata e ti ha dato la possibilità, comunque, di ragionare su, eh, su quella che è la s... la tua situazione, insomma, con qualcuno di esterno che magari vede, è, è strumento a tua disposizione, insomma, e ti può dare una mano a riflettere sulle cose che ti stanno succedendo. Questo è quello che possiamo fare, insomma.

UTENTE: Sì.

OPERATORE: Quaggiù.

Come a dire: "in questo mondo".

Mh, io non so se questo è un risultato

L'operatore introduce un argomento molto controverso...

che per te è soddisfacente oppure meno, eh. Io credo che, comunque, sia, già qualcosa di diverso dal, dal, da stare tutto il giorno, eh, così, senza nemmeno aver la possibilità di parlarne; però questa è un'opinione mia.

UTENTE: No, è, è vero.

... ed apre il dibattito concentrandosi sul "qui ed ora" della telefonata. L'utente si dice d'accordo.

OPERATORE: È visto dalla parte di qua.

UTENTE: No, è vero che...

OPERATORE: Quindi, questa la... lascia il tempo che trova, come dici te.

UTENTE: È vero che è così; sicuramente, è vero che è così. *Però, appunto, domani è un altro giorno...*

OPERATORE: Certo.

UTENTE: Quindi, per ora, ecco, magari, voglio dire, per ora, fino appunto a questo momento, va bene.

OPERATORE: Mh, mh.

UTENTE: Eh... dopo ci sarà il problema di... di prima. Anzi, forse sarà peggio. C'è il dopo, praticamente. Ecco, dico; non... sono cose, purtroppo o per fortuna, o, comunque, è giusto che sia così, *sono cose senza seguito, insomma in...*

Non è vero che siano cose senza seguito. A parlare con gli altri si impara e il fatto di esserci riuscito a parlare, e così a lungo, e con tale intensità, è un buon presupposto per riuscire a parlare, prima o poi, con qualcuno che non sia "nessuno".

OPERATORE: Mh, mh.

UTENTE: Che, che, che non hanno... seguito che non; cioè, non è che, praticamente, qualcuno può dire: no, aspetta, c'è questa medicina che ti fa passare tutto, oppure...

OPERATORE: Eh, purtroppo no.

UTENTE: Eh, sì, appunto. Oppure: guarda, eh, ci sono questi centri dove si può parlare, dove, magari, s'incontrano per... persone che sono nella stessa situazione e, quindi, magari, eh, ognuno piange sulle spalla dell'altro e, magari, vi consolate a vicenda

Questa potrebbe essere una possibilità...

e allora che ti devo dire, magari anche se hai, se, se...

OPERATORE: Io non so se ci sono gruppi di auto-aiuto rispetto a queste cose.

UTENTE: No, no.

OPERATORE: Se vuoi...

UTENTE: No.

OPERATORE: Ecco: questo lo posso fare. Posso informarmi e, magari, la prossima volta, se richiami un'altra volta, possiamo dirti se ci sono e dove sono.

... che l'operatore coglie e rimanda...

UTENTE: No ma, anche se ci sono, non ci credo perché nel meridione queste cose non, non funzionano; perché li ho provati io, non per me personalmente, cioè a livello... Io sono uno che, appunto, sono stato

sempre attivo nel sociale, abbiamo cercato di creare, di fare delle cose, i gruppi di sostegno per gli anziani, i disabili, di... Insomma, tutte queste cose qua. Alla fine si riduce sempre con il prete che ti dà la benedizione e basta, insomma.

... ma che l'utente non accetta.

OPERATORE: Ho capito.

UTENTE: E per quanto riguarda i ragazzi c'è, eh, la, la zitella che deve a tutti i costi insegnare alle ragazze, che magari hanno tante cose per la testa, come si lavora l'uncinetto. E la gente fugge da queste cose qua, cioè, sono cose che praticamente non, non funzionano.

OPERATORE: Ho capito.

UTENTE: Sì, sì. A me sta girando un po' la testa, non sto, mh, né in piedi né seduto. Va bene: se ci sentiremo vuol dire che stanotte è passata, sennò vuol dire che, mh, ti verrò in sogno.

OPERATORE: *Va bene!*

L'utente chiude la conversazione con una battuta che l'operatore non riprende. È interessante la ripetizione del "va bene" da parte dei due interlocutori, come se, finalmente e nonostante tutto, la telefonata avesse avuto un approdo, tutto sommato, positivo.

UTENTE: Grazie, buonanotte.

OPERATORE: Prego, buonanotte.

L'ultimo ringraziamento non è solo un atto di cortesia, che al Telefono non è comunque dovuta (anche se è gradita). È, piuttosto, un ringraziamento alla disponibilità e all'ascolto che, con alti e bassi, è stato presente nel corso della telefonata, un saluto "all'attenzione di nessuno".

CAP. 2

Elaborazione dei materiali

Cerchiamo di individuare come si caratterizza il “processo” della “sintonia” all’interno della conversazione telefonica esaminata.

Siamo – evidentemente – nel bel mezzo di una problematica centrale nell’ambito delle ricerche relative alla validazione delle psicoterapie.

Qui, rimandiamo soltanto ad uno degli scritti dedicati all’argomento, che è poi uno scritto in cui si coglie l’aspecificità, oltre che del singolo “processo”, anche dell’ideatore-autore del processo; mi riferisco a *L’auto-aiuto psichiatrico. I processi aspecifici nella psicoterapia*.² Infatti, in due trascrizioni di due incontri di auto-aiuto psichiatrico, si incontrano più interventi psicoterapeutici fatti da pazienti psichiatrici!

A proposito dell’equivalenza – e di che tipo di equivalenza – tra auto-aiuto e psicoterapia, vedi l’*op. cit.* Sull’equivalenza tra psicoterapia e aiuto telefonico, vedi più avanti.

Comunque, come dicevamo, cerchiamo, per punti, di segnalare come si va configurando il “processo” della “sintonia” nella conversazione appena esaminata.

1. Inizialmente la sintonia è una condizione che l’utente ritiene necessaria per poter raccontare le “sue cose”; alla richiesta di sintonia, l’operatore, incapace di rispondere in modo adeguato, sfugge rifugiandosi dietro una presunta neutralità che ricorda, in maniera caricaturale, il *setting* – neutralità–ascolto–*transfert*–interpretazione – della psicanalisi classica:
2. successivamente l’utente chiede di “far finta” che la sintonia esista e si comporta come se essa esistesse

² Di Salvatore Cesario, Flavia Mariotti e Dimitri Siani, Milano, FrancoAngeli, 20011.

- realmente. Così facendo, sembra costruirsi a poco a poco un interlocutore sintonico;
3. infine, la sintonia si instaura veramente e viene recepita da parte dell'operatore come capacità di ascoltare l'altro. In questa fase, una lettura attenta dei materiali dimostra che la sintonia si manifesta sintomaticamente attraverso la ripresa, da parte di ciascun interlocutore, di espressioni idiomatiche usate dall'altro;
 4. infine, il paziente, attraverso l'invenzione della figura del "Signor Nessuno", contribuisce a definire la sintonia come la capacità, per la durata di una conversazione telefonica (terapeutica o paraterapeutica), di mettere tra parentesi le "cose proprie" per interessarsi di quelle altrui (nel caso specifico: del telefonante, del paziente).

Ripercorriamo i passaggi più importanti.

a) Assunzione caricaturale dei processi del setting psicoanalitico

Fatti i convenevoli, l'operatore rimane immediatamente spiazzato dall'affermazione dell'utente: "Mh! Però io... sono un tipo che parla poco. Mi piacerebbe di più ascoltare, insomma". Alla quale tenta di sfuggire chiedendo dapprima chiarimenti e poi nascondendosi dietro la presunta neutralità; questa, nella fattispecie, sembra incarnarsi nel parlare di argomenti neutri (come ad esempio il servizio):

OPERATORE: In che senso?

UTENTE: Cioè... non lo so, parlare, sapere di, di, di voi... di cosa fate... come aiutate la gente, insomma.

OPERATORE: Com'è?

UTENTE: Com'è che, che, che a... a... a... aiutate la gente?

OPERATORE: Beh, eh... se vuoi, ti posso dare delle informazioni sul servizio, poi...

UTENTE: No, no, no, no, non...

OPERATORE: Informazioni personali...

UTENTE: Non voglio informazioni; parlare, così, in generale, andrebbe, così, in senso lato, insomma.

OPERATORE: Beh, informazioni personali... non ne diamo, insomma.

La cosa importante, per l'operatore, sembra essere il fatto che non si parli di lui!

La prima affermazione in cui viene nominata la sintonia si ha quando l'utente parla del suo riaggancio con l'operatrice che gli ha risposto in precedenza; egli, infatti, afferma che "aveva risposto una ragazza; però non... evidentemente *non c'era sintonia e, cioè, io dicevo una cosa, lei capiva un'altra cosa*, insomma, quindi poi ho riattaccato, ecco".

La difficoltà dell'operatrice è consistita nel dover parlare – o nell'aver supposto di dover parlare – delle "sue cose" anche se, in realtà, nessuno glielo ha chiesto: "Eh, no, io non posso dire delle *mie cose*, semmai devi essere tu a parlare".

Il problema è che anche l'operatore attuale si mette nella stessa posizione ed è impaurito all'idea di dover dire le "sue cose" e si rifugia, ancora, dietro il *setting* neutrale, così come lo intende: in questo scambio esso diventa il "parlare *una tantum*" di argomenti vari.

È curioso che, trovandosi in difficoltà, l'operatore faccia ricorso ad un "processo" psicoanalitico, quello della neutralità!

Ora, sappiamo che l'insieme dei quattro processi psicoanalitici nel quale è coinvolta la neutralità: neutralità-*transfert*-ascolto-interpretazione, è assolutamente inadatto all'intervento d'urgenza qual è quello del Telefono Amico; tant'è vero che la psicanalisi ha inventato la *Psicoterapia ad orientamento psicoanalitico* come tipo di intervento più snello (anche se non di urgenza).

C'è da pensare che la psicoanalisi, nonostante la sua grande crisi attuale, abbia lasciato il segno; tanto che, anche interventi da essa lontanissimi, pur non qualificandosi né come psicoterapeutici, tanto meno come psicoanalitici, la assumono come punto di riferimento!

Comunque, un minimo di contatto sembra tornare poco dopo, quando l'operatore e l'utente trovano un punto d'incontro sul significato della parola "sostegno", ed è un punto di contatto al quale segue una straordinaria specificazione su che cosa l'utente intenda per sintonia: "lo penso che bisogn... bisognerebbe almeno andare al di là della cosa, magari cercare di, di, di capire qual è il

problema e, e *basta*; capire, magari, che *c'è qualcuno che è disposto a sforzarsi o a far finta di sforzarsi a capire*".

Insomma, la sintonia è qualcosa di minimale. lo dice chiaramente il "basta". Straordinaria anche la precisazione che basta essere "disposti" a sforzarsi o solo a "far finta" di sforzarsi (di capire). Torneremo su questo a proposito di Weiss.

Questo primo passaggio rappresenta la prima specificazione del processo che abbiamo chiamato sintonia, processo che viene ulteriormente articolato in seguito, quando l'utente afferma che è lui "che ha *bisogno* di risolvere un problema, insomma, e se ah... o che ha *bisogno* di parlare di un problema, o che ha *bisogno*, comunque, di parlare, o che ha *bisogno* comunque di sapere che c'è qualcuno che è disposto a parlare": centrale è l'esistenza di un "bisogno": la parola è ripetuta quattro volte ed è sempre riferita al bisogno, per l'appunto, di parlare con qualcuno "disposto" ad ascoltare.

Immediatamente dopo l'aspecifico è messo al centro delle parole dell'utente: "A me interessa, per ora interessa *solo* questo qua interessa, *insomma, non lo so se poi...*" Come a dire: di nuovo, i miei bisogni sono minimali; chissà, forse, ma in futuro, possono aumentare.

La risposta dell'operatore a questa precisazione è piuttosto confusa però di moderata disponibilità: "Posso soltanto dirti *che io sono qua; come te*, eh... hai fatto questo numero per parlare o per... per esprimere le tue difficoltà o per... che ne so, per... per, appunto, come hai detto te, no, per... parlare un po' del carico dei tuoi problemi e così via, *io sono qua perché sono*, sono qua per ascoltare, appunto, persone come te che hanno bisogno di parlarne, di parlare dei loro problemi [...] questo telefono e le persone che ne fanno parte sono, sono qua per ascoltare e per cercare di dare un sostegno, tanto per tornare a quello che dicevamo prima, nella maniera migliore possibile, quello che sappiamo fare, *quello che non sappiamo fare è difficile, no?*"

Con questo intervento, però, l'operatore non riesce ad aprire all'utente come dovrebbe; espressioni quali "sono qua", "come te", "come hai detto te", sembrano produrre la messa sullo stesso piano dell'operatore e dell'utente (= sin-tonia), ma non per iniziativa dell'operatore, bensì come risultato, quasi catastrofico, della telefonata.. Tanto è vero che, alcuni turni verbali dopo, l'utente

afferma: “*Potrei parlare di tante cose, della mia situazione. Però è che... ho bisogno prima di trovare, mh, di sintonizzarmi, insomma, ehm, ancora non riesco francamente a sintonizzarmi.*” Ma sembra che l’utente dia per scontata la risposta deludente dell’operatore: manca ancora la sintonizzazione!

b) *La proposta del far finta che la sintonia ci sia*

La necessità di un operatore sintonico, però, è talmente forte che l’utente, nel passaggio successivo, si adegua alla proposta dell’operatore, accettando la neutralità (in questo caso dell’argomento di discussione) che quest’ultimo ha proposto in precedenza: “lo, ad esempio, non ho mai avuto esperienze di, di... questo è un telefono amico, si chiama così? Come si chiama il vostro servizio?”

Anche nell’adeguarsi alla proposta – neutra – dell’operatore, l’utente cerca di configurare un servizio (ed un operatore) adeguati alle sue necessità: “*io immaginavo diverso, ecco, cioè qualcuno telefona, l’altro intuisce, allora, magari, eh, si chiacchiera, mh... e... **FACENDO FINTA DI**, di, di dire banalità, magari si cerca di indagare, di capire, viene fuori il problema, quindi s’instaura, magari, eeh, a livello virtuale, perché solo di questo si può parlare, un’amicizia, una simpatia, un feeling per cui uno magari parla e magari mh, va a letto mh... in un modo più sereno*”.

Poco più avanti: “*io immaginavo che un telefono amico, cioè, eh... l’altra voce dovesse essere, ecco, così, com... come ho inteso io uno, ah, tu sei, va bene, appunto, eh, quali sono i tuoi problemi, come mai, insomma, mh... questo già... perché, certo, io posso magari improvvisare e, improvvisare e... dire, cercare di dire quali siano i miei problemi.*”

Come vedete, abbiamo una vera e propria insistenza sulla finzione-di come traguardo minimale.

L’invito, ripetuto, al finzionale – chiaramente evocato sopra con l’invito a “far finta”! – tende a fingere-configurare-realizzare un operatore che sia interessato ad ascoltare le “sue cose” – del telefonante – tanto da essere capace di fare le domande giuste.

Weiss, nel suo libro *Come funziona la psicoterapia*, afferma che, nel corso della terapia, “è il paziente, e non il terapeuta, a

stabilire il programma. Il paziente, anche se a volte in modo indiretto, comunica al terapeuta in che modo vorrebbe lavorare in terapia. Gli permette di capire gli obiettivi che intende perseguire e le credenze patologiche che gli impediscono di raggiungerli. Il compito del terapeuta è quindi di aiutare il paziente, *in armonia* con i suoi piani inconsci, a disconfermare le sue credenze patologiche. [...]. *Il paziente si serve della sua notevole capacità inconscia di deduzione per desumere nel modo più preciso possibile quello che si propone il terapeuta con i suoi atteggiamenti, i suoi interventi e le sue interpretazioni*.³ (Comunque, di nuovo su Weiss, più avanti).

La bravura del nostro utente del Telefono Amico consiste nel fatto che egli riesce ad andare, addirittura, oltre le capacità deduttive o abduttive attribuitegli da Weiss; egli, infatti, fa finta che ci sia la sintonia; egli, cioè, si inventa un interlocutore adatto ai propri bisogni; forse, alla fine, addirittura lo costruisce.

La sintonia ritorna più avanti con un'altra definizione, più specifica, che riguarda la storia dell'utente: dopo aver raccontato alcune delle "sue cose", l'utente si dichiara "per l'armonia", un altro nome per la sintonia? A questo punto è presente uno scambio, uno dei primi, in cui i due interlocutori utilizzano la stessa espressione (segno, questo, di sintonia che si manifesta sul piano lessicale)?

Citiamo lo scambio:

UTENTE: Eh, la situazione è che, praticamente, io non sono più un ragazzo e, però, evidentemente... ne... nel, dentro di me sono rimasto un ragazzo, un ragazzo che, che, che, comunque, ha un figlio grande, che, comunque, eh... che, comunque, non, non si può permettere di pensare come un ragazzo, e... praticamente, il... trovo che la mia vita sia in contrasto con eh... quella che la società oggi ti impone, insomma. Mi sono venuto a trovare... in una situazione che, sia a carattere sociale che a carattere familiare mh... alquanto disastrosa in quanto è senza rimedio e ch... allora tu dici: ho campato una vita, ho fatto questo, ho fatto quell'altro e, alla fine, non mi rimane più niente, non mi rimane che, ecco, giriamo pagina, se vogliamo chiamarla così, vediamo cosa c'è oltre la morte perché, praticamente, per me questa è la morte non, non, non è che questa è la vita e... e, quindi, le situazioni sono molteplici, non c'è una situazione, non c'è un progetto andato a male, non c'è un momento particolare, non c'è il classico

³ *Op. cit.*: 38 e segg.; il corsivo e il grassetto sono nostri.

momento di debolezza. Io, praticamente, penso a questa cosa da, da, da un sacco di tempo e... la mia paura è solo una: che mh... che, sinceramente, ecco, **è lì che avrei bisogno veramente di aiuto e dove non mi trovo, mh... ben saldo**, o diciamo, ben stabilizzato; che non vorrei che fossi io a creare queste situazioni per poi, magari, uscirne fuori nel modo che io desidero, appunto, con il suicidio. So di non essere chiaro, cerco di spiegarmi: io praticamente, mh, sono un infelice da sempre, insomma, ho sempre fantasticato... che la vita dovesse essere diversamente, insomma, sono uno che ama la lettura, mi piace leggere, mi piace la musica, mi piace il cinema, insomma, mi piacciono le arti, mi piacciono le cose belle, ma non quelle cose belle, il bello è quello che piace eh... insomma le, le, le cose che, comunque, eh, abbiano un equilibrio con, eh... con quello che è il creato, insomma... la, la **quella bellezza armoniosa...**

OPERATORE: Con l'armonia...

UTENTE: Sì, sicuramente io sono per l'armonia, sono, per me quando non c'è armonia non c'è niente.

L'armonia torna poco dopo con la seguente specificazione, da parte dell'utente: "l'*armonia* non c'è nemmeno tra me e mio figlio"; acuni turni verbali dopo, è ancora l'utente a spiegare: "io sono convinto che egli [suo figlio] abbia bisogno sicuramente di me o comunque di qualcuno che gli dica questo s... questo non si fa, oppure se, se, se deve farlo sta attento a come lo fai e... altrimenti... far... farà quello che vuole."

Più avanti: "io stesso non sono *in armonia* rispetto agli altri"; e, infine, la definizione della sintonia nel contesto della storia dell'utente: "riuscivo ancora a sperare, a lottare perché credevo in qualche cosa, insomma, credevo in mio figlio. Insieme avevamo dei progetti che però poi ho capito che lui dice solo sì sì, sì sì, sì sì, però alla fine lui fa quello che vuole".

Sintonia, anche se sintonia mancata?

c) *La ripresa di forme lessicali come sintomo di sintonia*

Un primo e importante segnale di sintonia rappresentato dalla ripresa di un'espressione idiomatica usata dall'interlocutore, si ha quando l'utente parla dei rapporti con il figlio. Nel suo racconto, per la prima volta, egli riprende un'espressione utilizzata in precedenza

dall'operatore e la introduce, correttamente, come frase di quest'ultimo:⁴

OPERATORE: Mh, mh. Ecco, ma... mi sembra di capire, cioè, tra le, l... le diverse cose che mi hai detto, che la cosa che ti... eh... diciamo così, la, **la goccia che ha fatto traboccare il vaso no...**

UTENTE: Sì.

[...]

UTENTE: [...]. Quindi è questo che... **ecco, la, come dicevi tu, la goccia che ha fatto traboccare il vaso.**

Immediatamente dopo è ancora l'utente ad affermare: “**non mi si permette comunque di, di, di esprimere quello**, quello che io sono”, espressione ripresa dall'operatore alcuni turni dopo: “mi sembrava proprio che questo senso di frustrazione nascesse dal fatto che non hai... **in qualche modo la possibilità di esprimerti, no?, poi... per come sei**”.

Quindi, le “ripresе”, avvengono da entrambe le parti!

Quando l'operatore fa eco alla battuta dell'utente, quest'ultimo si sente pienamente riconosciuto: “*Sì, sicuramente, ecco, è, adesso è giusto, sì, adesso, adesso è giusto questo qui, si senz'altro.*” Anche se la battuta sembra arieggiare l'inizio della telefonata – in cui l'operatore, col suo atteggiamento, non permetteva all'utente di esprimersi –, la sintonia sembra proprio essere in atto, anche se è una sintonia che nasce dal “far finta” che essa sia presente.

Poco più avanti, infatti, è ancora l'utente a dire: “Questa qua, insomma, poi, in sintesi è, è tutto quello che appunto non si può dire all'inizio, quando uno fa il numero, compone il numero e si mette a parlare, *però è questo.*”

L'utente, a questo punto, ha vuotato il sacco. Il far finta che la sintonia sia presente ha portato finora ad una situazione non ancora ottimale ma, finalmente, di vera apertura. Vedremo come,

⁴Già nel paragrafo precedente, abbiamo assistito a una “ripresа” di questo genere:

UTENTE: [...] **quella bellezza armoniosa...**

OPERATORE: **Con l'armonia...**

UTENTE: Sì, sicuramente **io sono per l'armonia**, sono, per me quando non c'è armonia non c'è niente.

più avanti, ciò permetterà una definizione piuttosto precisa del processo della “sintonia”.

Da qui in poi, il percorso di convergenza tra gli interlocutori diviene sempre più marcato; tale percorso configura, infine, una sintonia reale (in contrapposizione con quella supposta dall’utente) che si manifesta in maniera sintomatica, sul piano lessicale, attraverso lo scambio delle medesime espressioni linguistiche.⁵

Tra i diversi segnali, il primo si ha poco dopo lo scambio riportato poco fa. In esso l’utente, provocato dall’operatore, accetta la lettura della situazione nei termini proposti da quest’ultimo:

OPERATORE: Ecco, mi sembra di capire che poi... questa sia la conseguenza del fatto che e... sei stato un po' abbandonato da tutti, mi sembra di capire, perché mi hai parlato del lavoro, mi hai parlato della famiglia...

UTENTE: **Si!**

OPERATORE: L'ultimo è stato il figlio, no?

UTENTE: **Si!**

OPERATORE: Che ti ha... praticamente scaricato, mi sembra di capire.

UTENTE: **Si**, non mi piace il termine però sicuramente è così.

OPERATORE: Sì, so che è un termine molto crudo.

UTENTE: **Si, sì, sicuramente è così!**

I “sì” dell’utente si sprecano! Ancora, due turni più tardi:

OPERATORE: In qualche modo mi sembra di capire che ti sei sentito tradito perché pensavi di avere davanti una persona e ne hai scoperta un'altra, insomma.

UTENTE: Sicuramente è così, certo!

Un altro punto di incontro, prettamente linguistico ma significativo, è sui termini “frinteso” e sul “sentirsi responsabile”. Riportiamo la sequenza, particolarmente interessante dal punto di vista della convergenza linguistica come sintomo di sintonia, in cui incrociano il fenomeno dell’anticipazione lessicale, da parte dell’operatore, nonché quello dell’adozione lessicale da parte dell’utente (con qualche complicazione):

⁵ Nella “prima parte” di questo lavoro, questo fenomeno è stato avvicinato a quello della “coidentità linguistica”.

UTENTE: Sì, ed è questo che mi pesa, non il fatto di non aver ricevuto quello che ho dato, ma quello che ho dato che è stato molte volte **perso** e, o, o...

OPERATORE: **Frainteso...**

UTENTE: Perso, sì, sì. E comu... **frainteso**, appunto; per questo che è **perso**, magari sta qua, sta qua è sicuramente, insomma è...

OPERATORE: Mh, beh, mh... ecco; però, mh, quello che non capisco è che mi sembra, no, e questo però è un'impressione mia, te la, te la metto lì, insomma, poi dimmi se, se è corretta o se è sbagliata, ecco, mi sembra che tu **ti senta in qualche maniera responsabile** poi del fatto che, eh, comunque non è stata... le cose che, che hai dato o che hai detto non sono state prese nella maniera giusta.

UTENTE: Beh, sicuramente sì, certo che **mi sento responsabile**, perché io non delego mai, mai agli altri... per, per le cose mie, quindi, evidentemente, e ci sarà stato qualcosa, eh, in me ch... ch... che non andava e che non va; anche perché, eh... mi è successo, insomma, tante volte che, praticamente, quando... cioè, quando io cercavo di giustificarmi per qualche cosa che succedeva, mi si dava la colpa a me. Quindi adesso com'è... ev... evidentemente, **mi devo sentire responsabile, quindi** mi pare ovvio che, eh... e poi, magari, ecco, questo qua: io, io penso che, che sia un'aggravante quando uno poi cerca a tutti i costi, sai, prima di fare una cosa di stare attenti, di farla per banin, per benino, per non essere **fraintesi**, appunto. Sembra una cosa talmente preparata che appunto viene **fraintesa**, appunto, per questo, magari.

OPERATORE: Mh.

UTENTE: E quindi i... io sono poi un tipo che ragiona molto su queste cose qua, capito?, e quindi sì, **sicuramente mi sento responsabile**, insomma. Io, sicuramente n... non è che mi sento responsabile se domani ci sarà un temporale o se... mh... i terremoti ultimamente hanno fatto delle vittime: ah, **io sono responsabile**. No, nel modo più assoluto; sono un tipo che, comunque, è molto tranquillo, che comunque è molto misurato e, e, e... ho discernimento...

Questa parte sembra essere una delle più sintoniche: subito dopo, infatti, il riassunto dell'operatore viene interrotto da una serie di "sì" di conferma e, successivamente, è l'utente a parlare per lungo tempo senza interruzioni.

La sintonia sembra essere presente anche per il fatto che l'utente si prende dei turni lunghissimi e, in essi, scopre contraddizioni della sua vita e del suo modo di pensare.

d) *L'invenzione del Signor Nessuno*

Successivamente l'utente interviene sulla natura dell'ascolto. Egli, infatti, afferma che "non è che siano poi molto importanti come rispo... cioè averle a tutti i costi le risposte": **è importante avere qualcuno che ascolti!**

In questo contesto l'ascolto diventa un "sottoprocesso" della sintonia che si è creata; cioè, una specificazione importante della sintonia stessa.

Le precisazioni successive lo dimostrano: "nell'intimo", l'utente "lo sta dicendo **A NESSUNO**" perché "non lo dire[bbe] a *nessun altro*." La specificazione è straordinaria: nell'intimo ci si può fare ascoltare solo da un **Signor Nessuno** che sta ad ascoltare come una tomba.

Il nessuno ritorna in varie altre forme: una è "il grande vuoto" che si trova intorno; un'altra, che recupera il "nessuno" impersonale e lo trasforma nel "nessuno" dell'ascolto, è nella battuta dell'operatore: "Beh, per intant sei riuscito a parlare di cose con le quali non parli mai **con nessuno**", seguita immediatamente dallo scambio:

UTENTE: Sì, va bene, è l... è, è, è, è, è...

OPERATORE: È vero che **io sono nessuno**. Però, insomma, anche parlarne...

Infine "nessuno" ritorna nelle parole dell'utente, dapprima con una precisazione: "**a nessuno** chiederei di risolvere delle cose soprattutto, mh, in co... in così poco tempo, soprattutto per corrispondenza" e, poi, con una specificazione che potrebbe essere messa al centro della Regola Fondamentale dell'ascolto telefonico: "**ti sto usando perché, appunto, sei nessuno, sempre in senso buono.**"

e) *In sintesi*

Nel *setting* del Telefono Amico risulta così individuato il *modus operandi* del processo della “sintonia”; **ne viene, cioè, definita la specificità.**

Il processo “sintonia” è un processo non specifico perché ogni conversazione amicale è amicale solo se eguaglia il tipo di conversazione in cui uno degli interlocutori, quello a cui viene chiesto aiuto, riesce a diventare, nella misura del possibile, un Signor Nessuno; riesce, cioè, a mettere, per un certo periodo, tra parentesi i propri bisogni per interessarsi di quelli dell’altro. Ma, nel *setting* del Telefono Amico, può risultare specifico

1. **se, come in questo caso, ne viene individuato, anche se solo parzialmente, il *modus operandi*;**
2. **se, come pensiamo si possa fare, viene definito come il processo principale del *setting* del Telefono Amico.**

f) *A proposito dell’utente che “finge”-inventa l’operatore di cui ha bisogno*

Per quanto riguarda il funzionamento dei fattori aspecifici in psicoterapia, è molto interessante il libro, già citato, di Joseph Weiss, *Come funziona la psicoterapia*, del quale abbiamo già citato un passo significativo.

Weiss parte dal presupposto teorico che “la principale motivazione di un individuo è l’adattamento alla realtà, soprattutto alla realtà del suo mondo interpersonale. L’individuo comincia nella prima infanzia e nella fanciullezza a cercare di adattarsi al suo mondo interpersonale, e continua per tutta la vita. In questo tentativo, egli cerca di formarsi idee attendibili, vale a dire una conoscenza, su se stesso e sul suo ambiente. Per tutta la vita, cercherà di imparare ad agire sugli altri e a prevedere le loro reazioni, e di apprendere i principi etici e morali a cui gli altri si aspettano che si conformi nelle sue relazioni con loro e a cui gli altri aderiscono nel rapportarsi a lui. [...]. Le credenze acquisite dall’individuo riguardo alla realtà e alle norme morali sono fondamentali per la sua vita mentale conscia e inconscia e sono

estremamente perentorie. Orientano tutti i compiti cruciali di adattamento e di sopravvivenza. [...]. Inoltre, tali credenze organizzano la personalità, ed è in accordo con le sue credenze riguardo alla realtà e alle norme morali che che il soggetto darà senso e forma alle sue aspirazioni, ai suoi affetti e ai suoi stati d'animo, sviluppando in tal modo la sua personalità. D'altra parte, se si attiene a credenze non adattive, che qui definiamo 'patogene', l'individuo svilupperà e manterrà la sua psicopatologia" (ivi: 26).

Subito dopo l'autore spiega che il funzionamento mentale inconscio è guidato dal "mettersi al sicuro" e dall'"evitare pericoli" e, a questo scopo, il soggetto "regola le sue inibizioni e rimozioni" (ivi: 26). A questo proposito fa l'esempio del "lieto fine" cinematografico: "Un esempio è quello dello spettatore che al cinema reprime la sua tristezza nel momento in cui gli innamorati litigano, per poi piangere a calde lacrime al momento della loro riappacificazione. Lo spettatore reprime la sua tristezza nel momento del dissidio tra gli amanti perché lo percepisce come un pericolo per sé. Ma al momento del 'lieto fine' non ha più motivo di sentirsi triste, e a questo punto si permette di vivere la sua tristezza" (ivi: 26-7).

Weiss, in poche parole, mette al centro del *setting* psicoterapeutico un processo aspecifico: quello della "sicurezza".⁶ Infatti, afferma Weiss, "i problemi del paziente derivano da credenze inconsce terrorizzanti scarsamente adattive, definite 'patogene', che ostacolano il suo funzionamento, influiscono negativamente sulla sua autostima e gli impediscono di raggiungere obiettivi adattativi e piacevoli, come la felicità, il successo o una buona relazione con qualcuno. Il paziente soffre

⁶ **Non sappiamo se quest'operazione – a nostro parere: audace – sia stata fatta da Joseph Weiss in modo consapevole o no; parliamo dell'operazione che consiste nel mettere al centro della REGOLA FONDAMENTALE un processo aspecifico (dopo averlo reso specifico indicandone il *modus operandi*). A noi sembra un'operazione della cui portata e delle cui ricadute Weiss non appare del tutto consapevole. Così come ci sembra che Lester Luborsky sia stato né sia consapevole del destino a cui votato il *transfert* allestendo il metodo del CCRT! Vedi, di Salvatore Cesario e di Stefania Serritelli, *Il transfert da Freud a Luborsky. Verifica di una psicoterapia sistemica*, Roma, Borla, 2001.**

per queste credenze ed è fortemente motivato, sia consapevolmente che a livello inconscio, a disconfermarle, e lavora con il terapeuta in tal senso. Ne deriva il compito fondamentale del terapeuta: aiutare il paziente nei suoi tentativi di disconfermare le sue credenze e di perseguire gli obiettivi prima irraggiungibili” (ivi: 25).

“Per tutta la durata della terapia [il paziente] persegue questo obiettivo [disconfermare le idee patogene] con l’aiuto del terapeuta. Inconsciamente, sottopone a verifica le sue credenze con il terapeuta e utilizza le interpretazioni per diventarne consapevole e verificare che sono sbagliate e scarsamente adattive (ivi: 30).

Il paziente organizza un “piano” (ivi: 30 *et passim*) e distingue tra le interpretazioni consone o non consone al suo “piano”. **Fondamentale è che l’interpretazione dell’analista “dimostrì che egli è solidale con il desiderio del paziente di disconfermare le proprie idee ed è in grado di aiutarlo”** (ivi: 31; il cosivo e il grassetto sono nostri). “Il paziente mette alla prova le sue credenze patogene attraverso azioni sperimentali, con un comportamento che, in base a tali credenze, dovrebbe avere un determinato effetto sull’analista; spera tuttavia che tale effetto non si verifichi” (*ibidem*).

“[...] i miei colleghi ed io abbiamo dimostrato, in numerose ricerche sistematiche, che il paziente si sente meno in pericolo, più tranquillo e più capace di *insight* subito dopo che il terapeuta ha superato un test significativo o ha espresso un’interpretazione consona al suo piano. Avendo assodato che i pazienti si sentono meno minacciati quando il terapeuta li aiuta, abbiamo potuto individuare vari modi in cui i pazienti si sentono minacciati e vari modi in cui il terapeuta può aiutarli. Per esempio, osservando le reazioni dei pazienti ai miei interventi, mi sono convinto che alcuni pazienti nei primi mesi di terapia si sentono minacciati da qualsiasi interpretazione e reagiscono in modo positivo soltanto quando il terapeuta si astiene dall’interpretare a tutti i costi” (ivi: 37).

Inoltre: “È il paziente, e non il terapeuta, a stabilire il programma. **Il paziente, anche se a volte in modo indiretto, comunica al terapeuta in che modo vorrebbe lavorare in terapia.** Gli permette di capire gli obiettivi che intende perseguire e le credenze patogene che gli impediscono di raggiungerli. Il compito del terapeuta è quindi di aiutare il paziente, *in armonia* con

i suoi piani inconsci, a disconfermare le sue credenze patogene” (ivi: 38; il corsivo e il grassetto sono nostri).

E ancora (il passo già parzialmente citato): **“Il paziente si serve della sua notevole capacità inconscia di deduzione per desumere nel modo più preciso possibile quello che si propone il terapeuta con i suoi atteggiamenti, i suoi interventi e le sue interpretazioni.** È particolarmente interessato a capire la posizione del terapeuta nei confronti delle sue credenze patogene e dei suoi piani. Il terapeuta è in grado di aiutare il paziente al meglio soltanto se deduce dalla sua osservazione quali sono i piani del paziente e lo aiuta a realizzarli superando le prove a cui il paziente lo sottopone e dandogli interpretazioni in armonia con i piani stessi. **Se il terapeuta si lascia guidare da regole tecniche troppo generali, per quanto sofisticate, non ha alcuna possibilità di superare i test, finché non entra in sintonia con i piani del paziente. Questo avviene perché inconsciamente il paziente va al di là delle regole e si rende conto dell’atteggiamento del terapeuta verso i suoi piani. Ciò nonostante, alcuni pazienti, grazie alla loro grande abilità di capire inconsciamente le intenzioni del terapeuta, possono trarre qualche beneficio da un terapeuta che si ispira a una serie di regole tecniche prestabilite, perché, intuendo tali regole, capiscono in anticipo come il terapeuta reagirà al loro comportamento e si servono di tali conoscenze per escogitare test che egli dovrà superare”** (ivi: 38; il corsivo e grassetto sono nostri).

Nella cornice di questo breve riassunto delle posizioni di Weiss fatto con un *collage* di citazioni, ritroviamo la parziale conferma di alcuni reperti, frutto di alcuni nostri lavori:⁷

1. il processo aspecifico della “sicurezza” diventa specifico il momento in cui, come nel caso di Weiss, viene collocato al centro della regola fondamentale dell’approccio weissiano (psicoanalitico-cognitivistico);
2. il paziente ha talmente bisogno di sicurezza o di altro che, quando non lo trova nell’operatore, lo cerca nel suo inconscio (nell’inconscio – nella *potentia* –

⁷ Vedi, in particolare, *L’auto-aiuto psichiatrico...*, *op. cit.*

dell'operatore); questa la posizione di Weiss; noi siamo andati un po' oltre quando abbiamo detto che il paziente si inventa l'operatore di cui ha bisogno, nel senso che se lo costruisce;

3. la sintonia è un processo – aspecifico o specifico – basato su una “parità” (sin = insieme) tra gli interlocutori di tipo particolare; **infatti, di volta in volta, uno dei due interlocutori (solitamente lo psicoterapeuta o, come in questo caso, l'operatore telefonico) mette tra parentesi i propri bisogni e si concentra su quelli dell'altro. I suoi bisogni, però, non diventano quelli del Sig. Nessuno in quanto Sig. Neutralità (come, ad esempio, è capitato all'inizio della conversazione telefonica), ma quelli di un signore che, per un certo periodo di tempo, sbilanciando la “parità”, trascura i propri bisogni per dedicarsi a quelli dell'altro.**

Infine, che risposta ha ricevuto l'eventuale domanda se l'uso del telefono ha o no una valenza psicoterapeutica?

A nostro avviso ha avuto una risposta positiva: sì, ha una valenza psicoterapeutica, sia nel bene che nel male!

L'aiuto-aiuto psichiatrico. I processi aspecifici nella psicoterapia – op. cit. – ha dimostrato che anche l'auto-aiuto psichiatrico ha dignità di psicoterapia; la ricerca ha, infatti, dimostrato che anche un paziente svolge interventi psicoterapeutici a favore di un membro del gruppo; da ciò si configura un fenomeno rilevante, quello dell'aspecificità relativa non al processo ma all'ideatore ed all'esecutore dello stesso. Infatti il paziente non è uno psicoterapeuta, anche se svolge interventi psicoterapeutici...

Probabilmente anche l'uso del telefono può assumere la dignità di intervento psicoterapeutico, in particolare, di intervento psicoterapeutico d'urgenza, una volta che ne siano individuati i processi tipici e gli altri possibili e non si continui, come spesso succede in questo come in altri ambiti, a usare, fuori luogo, processi, come in questo caso quello della neutralità etc., specifici di un *setting* ormai mitizzato come il *setting* per antonomasia, quello della psicoanalisi, che giustamente sta gestendo la sua grossa crisi tendendo

verso un approdo che porti tutti al di là delle staccionate ormai anacronistiche; al di là di quelle che, altrove, abbiamo definito costellazioni fisse di processi.