



## **La "TERAPIA CENTRATA SUL CLIENTE" e il TELEFONO AMICO**

**di Carl Rogers**

Ritenere che il Telefono Amico sia una semplice relazione o contatto fra persone è sicuramente limitativo, relativamente all'effettiva funzione che il Telefono Amico svolge oggi nella nostra realtà sociale.

Volendo prescindere dal significato sociologico che si può dare alla presenza di un servizio come questo nell'ambito della nostra società, è da attribuirsi al Telefono Amico una funzione che si accosta, coadiuva, o addirittura, in certi casi, sostituisce il rapporto psicoterapeutico.

A dare le sembianze di relazione psicoterapeutica al rapporto al telefono sono gli elementi base di cui questo rapporto si compone, e cioè:

1. Due persone sono in contatto psicologico.
2. La prima, che chiameremo cliente o appellante, è in uno stato di incongruenza, di vulnerabilità o di ansia e chiede aiuto.
3. La seconda persona, che chiameremo volontario ascoltante, che si è resa in quel momento disponibile ad entrare in contatto psicologico con la prima e a fornirle l'aiuto necessario.

Questi elementi, che implicano la chiamata da parte dell'appellante e la conseguente risposta da parte del volontario ascoltante, danno solo le sembianze di un contatto psicoterapeutico; a qualificare tale contatto, è invece il tipo di comunicazione che si instaura fra cliente e volontario ascoltante.

La tipologia fondamentale dei rapporti terapeutici che i Telefoni Amici italiani adottano per operare è la "Terapia Centrata sul Cliente" di Carl Rogers.

La nascita di questa scuola terapeutica risale al primo dopoguerra e trova come prima sintesi esplicativa la definizione di "terapia di consulenza non direttiva", poi modificata in "terapia centrata sul cliente", per meglio rendere l'atteggiamento prioritario del terapeuta nel rapporto col cliente.

È comunque da una profonda analisi sul fenomeno di dipendenza dell'individuo che si genera e trova riscontro positivo in Rogers la ricerca verso un approccio terapeutico di tipo non direttivo.



Lo scopo di tutte le terapie, quali esse possano essere, è quello di permettere in modo preciso una liberazione interiore, una relativa accettazione della propria solitudine e della solitudine altrui, il consenso (o l'accettazione) alla libertà altrui e alla propria libertà, reciprocamente.

La relazione di dipendenza si manifesta chiaramente nell'esperienza della psicanalisi. Il grande momento dell'analisi, in effetti, non è affatto la anamnesi del passato, il ritorno verso il passato, la rievocazione del passato in quanto tale, ma il controllo del transfert affettivo che nasce in questa occasione dall'analizzato verso lo psicanalista. In questo transfert, precisamente, relazioni di dipendenza nascoste tendono a stabilizzarsi esplicitamente e, fintanto che l'analizzato si sente dipendente dal suo psicanalista, legato a lui da attitudini affettive, scaricando delle aggressività o, al contrario, una sentimentalità larvata, è evidente che non vi è fine dell'analisi; vi è al contrario, all'interno della personalità, riattivazioni di tutto ciò che può essere attitudine di dipendenza, cioè complessi associati di dominio e di sottomissione. L'analizzato dovrà superare questa situazione interna con l'aiuto specifico del suo analista.

Un individuo in stato di dipendenza *"valuta la sua esperienza in funzione di criteri adottati da altri, invece che sulla base della soddisfazione (o mancanza di soddisfazione) realmente provata e vissuta da lui"*.

Questo è quanto osserva Rogers, impegnato a descrivere ciò che ostacola lo sviluppo della personalità e ciò che inasprisce le relazioni.

Nella misura in cui il problema della dipendenza si pone necessariamente nel corso di ogni attività sociale, il merito di questo autore è quello di aver centrato la metodologia e la riflessione della sua analisi sullo studio delle relazioni esistenziali che tendono a stabilirsi fra una data persona (sia essa terapeuta, consigliere o responsabile) e un'altra persona.

Nelle sue prime opere, Rogers ha metodicamente analizzato le sue attitudini e i suoi scopi nella relazione di "counseling" prima con bambini e poi con adulti.

*"Il mio approccio", dice, "mira direttamente a raggiungere una più grande indipendenza, una più grande integrazione dell'individuo, piuttosto che alla speranza di ottenere tali risultati attraverso l'aiuto offerto dal consultore per la risoluzione del problema. L'individuo è il punto focale, non il problema. Lo scopo non è quello di risolvere un problema particolare, ma di aiutare l'individuo a crescere, perché possa affrontare sia il problema attuale sia quelli successivi in maniera più integrata. Se il soggetto riesce ad integrarsi al punto da potersi occupare di un problema con indipendenza, responsabilità ed organizzazione maggiori e confusione minore, allora affronta nello stesso modo anche tutti gli altri problemi"*.

Con lo scopo di realizzare questi principi, Rogers ha avuto l'idea di costruire una relazione terapeutica sulla quale, sin dall'inizio, ogni dipendenza viene rifiutata. Poiché ciò che ostacola la soluzione di un problema in un individuo sono le dipendenze e le attese, che gli nuocciono interiormente, relative a delle esperienze infantili, il progetto Rogers consiste



nell'evitare di alimentare o di riattivare, anche in minima parte, queste dipendenze; eludendole sistematicamente, egli cercherà di permettere altresì una ristrutturazione dell'individuo attraverso un'esperienza libera di se stesso.

L'essenza di questa terapia di base si sviluppa sull'intimo vissuto presente dell'individuo. In essa, infatti, non si sfiorano, né si richiamano, momenti passati dal cliente se non nella dimensione in cui per questi essi diventano vissuti presenti, e quindi, come tali, veicolo al suo subcosciente. È il cliente stesso che entra nei vicoli oscuri della sua psiche e sceglie, momento per momento, quale porta aprire o chiudere e le stanze che vuole esplorare con più attenzione, riguardo o tenacia, accompagnato in questo unicamente da una persona che è per lui una presenza capace di condividere con lui i suoi movimenti emotivi: la gioia o il dolore della scoperta, l'ansia della ricerca, la paura del proprio ignoto.

Parlare di presenza può comunque essere equivoco o diventare addirittura pernicioso, se questa non assume un carattere preciso e resta unicamente improntata all'improvvisazione: se si lascia, cioè, che io tenti di essere presente a te senza che abbia almeno un po' imparato a riconoscere come sono presente a me stesso.

Il che, tradotto nella pratica, equivale a dire che, mentre sono presente con te nell'esplorare le tue "segrete stanze", in effetti io percorro anche le mie, e rischio, e ti faccio rischiare, perché potrei provare paura là dove tu gioisci e solo dolore là dove tu sei disperato.

Questo sintetizza molto compiutamente uno dei principi su cui si basa la terapia rogersiana, e cioè il tipo di presenza attenta che il terapeuta deve avere verso il cliente, sforzandoci il più possibile di vivere ciò che il cliente sta vivendo "come se" fosse il cliente.

Sentire il mondo personale del cliente "come se" fosse nostro, senza però mai perdere questa qualità del "come se", è empatia.

Il concetto di "esperienza attuale", che abbiamo menzionato, può esserci utile per vedere che cosa significhi empatia.

L'empatia si riferisce alla corrente dell'esperienza attuale del cliente. Il terapeuta non risponde alla parte ovvia e più superficiale di quello che il cliente dice, ma si sforza di cogliere i significati che sono propriamente "ai limiti" della coscienza del cliente, cerca di aiutarlo a vivere più a fondo la sua esperienza, evita lentamente di allontanarsi dal suo "schema di riferimento" e per questo non si rivolge a lui da un punto di vista diagnostico, obiettivo e distaccato. Si pone al di dentro del mondo del cliente e si sforza di comunicargli quello che ne sperimenta.

Con queste premesse egli aiuta il cliente a prendere coscienza in maniera totale di ciò che questi vuole realmente per sé, di ciò che esprime profondamente, di ciò che vuole esprimere e che non arriverà mai a dirsi completamente, e cioè gli elementi emozionali, gli aspetti affettivi, sovente mascherati da atteggiamenti intellettuali. Egli assume, davanti al cliente, il ruolo di uno specchio; non uno specchio freddo, passivo, deformante (o rassicurante), ma, al contrario, uno specchio strettamente fedele, implicante pertanto una presenza reale, una confidenza *"una relazione, quindi, permissiva, ma strutturata in maniera precisa"*.



Si notano, in questa attitudine non direttiva, tutta una serie di postulati vissuti.

Prima di tutto, non è il passato importante in una struttura psichica, ma l'attualizzazione del presente.

Di conseguenza, ciò che importa non è tanto lavorare alla maniera dello psicanalista in vista di far trasferire nella relazione fra i due le dipendenze passate; è, al contrario, accrescere in ogni momento, nel presente della relazione cliente-psicologo, le possibilità di autonomia della personalità del cliente, essendo questi in uno stato di precauzione e in un riserbo tale da non facilitare il trasferimento di sentimenti passati né presenti verso lo psicologo.

Rogers pensa che, in certo qual modo, l'accento messo sul transfert, necessario a livello di ricerca scientifica, debba al contrario essere diminuito a livello clinico. Diversamente lo psicologo rischia di presentarsi di fronte al cliente come un uomo superiore che cerca di dirigerlo, per quanto con molta prudenza e molte sfumature e con la regola di non anticipare di molto le proprie scoperte (rispetto all'autocomprensione che di esse ha il cliente).

Malgrado le precauzioni prese, Rogers pensa che c'è, anche in questa stessa situazione, una struttura che intrattiene inutilmente le dipendenze, o che le riattiva. Per cui egli stesso si mette in una posizione differente: egli si presenta allo stesso livello del suo cliente, egli è in rapporto di parità con lui, egli "vive" l'esperienza di essere allo stesso suo livello. *"C'è, penso, presso il terapeuta, una sottintesa esperienza profonda di comunità, potremmo dire di fraternità, degli uomini"*. Egli partecipa di conseguenza a ciò che vive il suo cliente nella loro "relazione immediata", evitando di proiettare i suoi movimenti interni su questi, ma vivendo l'ipotesi che è produttore per un individuo il fatto di sentirsi accettato da un altro individuo fino al punto che quest'altro "interiorizza giustamente" i suoi problemi, senza peraltro identificarsi con lui.

La "terapia centrata sul cliente" continua a basarsi sul rispetto della persona umana e sulla fiducia nelle sue potenzialità; sottolinea però che il valore della relazione terapeutica dipende dalla qualità dell'incontro interpersonale fra terapeuta e cliente.

Altri **atteggiamenti fondamentali** del terapeuta vengono così descritti:

1. **"Genuinità" o "Congruenza"**: il terapeuta è, nella relazione, una persona reale e trasparente;
2. **Considerazione positiva incondizionata**: il terapeuta accetta, rispetta, apprezza il cliente in modo incondizionato ed ha interesse per lui;
3. **Empatia**: il terapeuta comprende i sentimenti del cliente dal "di dentro", vede e vive il mondo del cliente come il cliente stesso lo percepisce.

Il cliente, per essere "aiutato" terapeuticamente, deve sperimentare questi "atteggiamenti



---

fondamentali" del terapeuta. Ogni comportamento del terapeuta, che comunichi al cliente questi atteggiamenti, è considerato "di aiuto".

Negli anni recenti è stato man mano più sottolineato che la congruenza e l'autenticità del terapeuta sono l'aspetto più importante dell'atteggiamento terapeutico.

Se il terapeuta non è una persona reale, nella sua relazione con il cliente, non è possibile alcun incontro interpersonale.

È di importanza fondamentale che il terapeuta non neghi alla propria coscienza nessuno dei sentimenti che sperimenta nel momento attuale della relazione. È inoltre necessario che sia disposto a comunicare al cliente quei sentimenti che prova con una certa persistenza nella relazione, se e quando questo gli sembra opportuno. Egli lo farà allora avendo ben chiaro che si tratta di una comunicazione di sentimenti propri e non di una valutazione oggettiva del cliente o del suo comportamento.

Questo *"esprimere se stessi senza imporsi"* si è dimostrato un mezzo valido e rispettoso per offrire una relazione terapeutica specialmente ai clienti non motivati e spaventati del tipo dei pazienti schizofrenici con cui Rogers iniziò a lavorare nel 1958.

Le indicazioni di Rogers possono, a nostro parere, prospettare una linea creativa di sviluppo e di chiarificazione. Se si assume, infatti, definitivamente come punto di riferimento per ogni intervento la "situazione di bisogno", potrà essere superato il rischio di irrigidimento metodologico tanto frequente quanto viene posto in primo piano il dovere di adesione alla politica assistenziale dell'ente di appartenenza, senza peraltro cadere nell'abituale atteggiamento alternativo, fatto di semplicismo programmatico e di buonsenso paternalistico. Garanzia per il superamento di queste alternative rigide sarà la tensione a scoprire sempre di nuovo la propria autenticità, attraverso un lavoro continuo di verifica dei propri atteggiamenti. L'esigenza di un ambito interpersonale "non giudicante", che garantisca la possibilità di un tale impegno di maturazione, apre una prospettiva politica del tutto nuova, libera da strutturazioni gerarchiche, al lavoro di supervisione.

Quanto detto richiede, da parte del volontario ascoltante del Telefono Amico, una discreta conoscenza di sé, associata ad una capacità di costante attenzione a se stesso, oltre che all'altro.

È necessario quindi, da parte dei volontari ascoltanti, un impegno continuo e responsabile di formazione attitudinale e supervisionata, impegno richiesto dalla grande responsabilità a cui chiamano centinaia di appellanti tutti i giorni.



---

## Bibliografia

Carl Rogers: "Psicoterapia di consultazione" – Astrolabio  
Carl Rogers: "La terapia centrata sul cliente" – G. Martinelli  
Carl Rogers e M.G. Kinget: "Psicoterapia e relazioni umane" – Boringhieri  
Carl Rogers: "I gruppi di incontro" – Astrolabio  
Parquet: "Rogers, o la libertà della persona" – Astrolabio  
W. Weber: "Guida al colloquio psicoterapeutico" – Città Nuova  
Carl Rogers: "Partners" – Astrolabio  
Carl Rogers: "Potere personale" – Astrolabio