

Corso di formazione per consulenti della coppia e della famiglia.  
Scuola di Bologna, accreditata AICCeF;  
Corso di Ferrara; terzo anno; 2010-2011

Tesi finale di Roberto Fabbri

La preparazione al colloquio di consulenza  
tra gestione dello stress e organizzazione

Bondeno – Badia Polesine, Settembre – Ottobre 2011

| <b><u>Sommario:</u></b>                                                        | <b><u>Pag.</u></b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Avvertenza                                                                     | 2                  |
| Importanza dell'ovvio e tentativi di definizione                               | 3                  |
| Stress                                                                         | 5                  |
| Metodi di distensione                                                          | 7                  |
| Descrizione di un metodo semplice di rilassamento                              | 8                  |
| Organizzazione                                                                 | 9                  |
| Effetti della cattiva organizzazione                                           | 11                 |
| Vale la pena di descrivere come organizzare un colloquio?                      | 13                 |
| Ovvie conclusioni (sempre parziali e sempre provvisorie!) di un percorso ovvio | 14                 |
| Postfazione                                                                    | 14                 |
| The Real Me                                                                    | 15                 |
| Bibliografia consultata e riferimenti bibliografici vari                       | 16                 |
| Appendice                                                                      | 17                 |
| - Pinball wizard                                                               | 18                 |

**Avvertenza:**

In questo testo, il termine “consulente” si riferisce al Consulente della Coppia e della Famiglia e non è in nessun caso riferito a consulenti di sesso maschile bensì indifferentemente a consulenti uomini e consulenti donne.

### **Importanza dell'ovvio e tentativi di definizione**

*È meglio campare bene con due pensioni che male con una sola.*

*Massimo Catalano da "Quelli della notte" 1985*

La frase qua sopra sembrerebbe poco adatta a campeggiare in apertura di un lavoro dedicato a come il Consulente Familiare può convivere con le proprie tensioni e come organizzarsi prima di affrontare un colloquio di consulenza, ma a ben vedere forse non è esattamente così. Quello che per alcuni è una scontata e banale ovvietà, per altri può essere un esempio di incomprensibile stravaganza. La maggior parte delle barzellette si basa sulla semplice descrizione di un fatto di fronte al quale due persone o gruppi di persone si confrontano o scontrano ognuna con la propria "ovvietà". Tralasciando barzellette e humour, anche incidenti paurosi sono scatenati da operatori che operano secondo quanto ritenuto "ovvio". Come esempio da manuale di questa affermazione, si potrebbero leggere i rapporti dell'incidente di Chernobyl nei quali risulta chiaro come tutti quanti, tecnici d'impianto, ispettori esterni, responsabili vari si siano comportati in modo per loro "ovvio" e che per questo non sono neanche stati poi puniti. Come poi è andata a finire è di pubblico dominio.

Si potrebbe anche segnalare l'estrema difficoltà di spiegare le barzellette a chi non le ha capite subito oppure concetti per noi estremamente ovvii. Quando ero istruttore alle scuole di volo di Ghat in Libia, mi perdevi in patetici e sterili tentativi di spiegare ai miei allievi arabi la relazione tra tempo, velocità e distanza perché non ero capace di spiegare come dato un aereo che percorreva un dato tratto a data velocità in un (ovviamente) dato intervallo, aumentando la velocità a parità di distanza si arrivava prima oppure a parità di tempo si andava più lontano. Io ritenevo ovvii questi concetti che per i miei allievi arabi erano solo confuse e bizzarre astruserie poco interessanti e più io tentavo di spiegarmi, più quelli avevano difficoltà a capire. E peggio io mi spiegavo.

Per rendersi conto come quello che noi riteniamo ovvio possa essere considerato da altri in modo completamente divergente o contrario e come in questo caso la comunicazione possa essere estremamente difficoltosa, inefficace e con effetti tragicomici, varrebbe la pena di leggere o rileggere "Elogio alla pazzia" di Erasmo da Rotterdam.

Vista l'estrema ovvietà della cosa, e ricordando cosa scrive Erasmo, mi è difficile spiegare perché un Consulente Familiare debba "venire a patti" con le proprie tensioni e organizzarsi coscienziosamente prima di affrontare una qualsiasi situazione relativa alla consulenza, ma posso provare a spiegare perché questo è importante per me.

A causa dei miei problemi di salute, io di lavoro sono finito a fare tutt'altre cose, ma se fossi ancora sano penso che andrei avanti lavorando come montatore meccanico trasfertista e istruttore di volo in aliante. Nel mio caso mi è difficile stabilire la relazione causa-effetto tra lavoro e carattere perché non so proprio

se sono finito a fare certi lavori a causa del mio carattere o se le peculiarità dei lavori svolti hanno modificato le mie caratteristiche caratteriali. Comunque, in entrambe i lavori di tecnico e di istruttore di volo, bisogna dominare lo stress e pianificare accuratamente tutto pensando che le cose possono andare sempre molto peggio di come sono state programmate. Ora per una ragione o per un'altra, di fronte a una qualsiasi situazione io sono sempre teso e sento la necessità di essere preparato ad affrontare gli sviluppi peggiori anche se molto improbabili.

Per quello che percepisco e intuisco, l'attività del Consulente dovrebbe avere molti punti di contatto con quelle del tecnico e dell'istruttore di volo e la preparazione al colloquio di consulenza ha quasi tutto in comune con la preparazione di una trasferta di lavoro o di un volo istruzionale. Prima e durante una lezione di volo, l'istruttore non può essere distratto da pensieri e preoccupazioni esterne perché questo potrebbe portare a cattivi o pessimi risultati come risulta evidentissimo da migliaia di rapporti o istruttorie su incidenti di volo.

Sempre per rimanere nell'ambito delle similitudini tra l'attività di consulente e quella dell'istruttore di volo, si potrebbe citare il "decollo" o primo volo da solo dell'allievo pilota. Al "decollo" gli allievi piloti sono sempre emozionati di volare finalmente da soli. Ma l'emozione più grande, e purtroppo inconfessabile, la prova l'istruttore che da terra con una radio ricetrasmittente in mano guarda come è cresciuto e maturato il proprio allievo senza poter quasi intervenire. Io mi immagino che la consulenza sia quasi la stessa cosa e che per il consulente sia emozionante capire che la persona in consulenza comincia a "volare da sola".

Tipi di auto-ascolto e di pianificazioni a parte, per restare in un ambito conosciuto ricordo ancora una triade del 3° anno che mi ha "toccato" dolorosamente e mi ha come bloccato nelle successive simulate. Quando ho espresso a un collega corsista la mia situazione, costui ha capito benissimo il mio stato di disagio per poi ritenere "ovvio" che io mi sarei impegnato nel maggior numero possibile di simulate. Peccato perché io mi ero dilungato in spiegazioni per giustificare la mia intenzione di non essere coinvolto in simulate perché, ovviamente per me, non mi sentivo in grado di sostenerne la tensione.

Allora vale la pena di confrontarsi su cosa sia "ovvio" prima ancora di affrontare il rilassamento e la pianificazione dei un colloquio di consulenza.

In una guida online con suggerimenti su come scrivere una tesi viene caldamente consigliato di considerare di scrivere tesi solo su argomenti che veramente interessano lo studente. Penso che proprio nel momento in cui ho letto quelle note io abbia deciso di scrivere su la preparazione al colloquio di consulenza tra gestione dello stress e organizzazione. Questo si aggiunge alla mia reazione al proverbio russo: "impara la lingua del tuo nemico!". Io considero stress e disorganizzazione come due agguerriti e pericolosissimi nemici e mi sento in dovere di conoscerli per poterli combattere meglio.

Per il mio ordine mentale, ho bisogno di affrontare un problema alla volta e mi sembra logico preoccuparmi della preparazione del colloquio prima di occuparmi dello svolgimento. Oltretutto ho grossi problemi con lo stress e desidero farmi del bene imparando a gestirlo. E poi se la preparazione a un colloquio non inizia dalla organizzazione e dalla gestione dello stress, da cosa mai dovrebbe iniziare?

## **Stress**

Lo stress fa parte della vita in ogni momento e tentativi di eliminarlo sarebbero impossibili oltre che controproducenti perché lo stress è necessario alla vita e la rende intensa. Per quanto riguarda l'attività del consulente, è indubbio che una certa dose di eu-stress è altamente positiva perché gli permette di dare a un colloquio o qualsiasi altra attività il giusto peso. Qui si vorrebbe descrivere l'eccesso di stress e come gestirlo, non l'eu-stress e i suoi benefici.

Gli studiosi distinguono due tipi di stress: lo stress positivo o eu-stress e lo stress negativo chiamato *détresse*. Stress è ogni sensazione che mette in allarme l'organismo, tendendogli i muscoli ed accelerandogli la frequenza del respiro e del battito cardiaco. Così il nostro fisico prepara la reazione a una situazione esterna.

La reazione può essere adeguata o no, vantaggiosa o svantaggiosa o persino dannosa. Tra i nostri progenitori veniva premiato (eufemismo per dire che gli veniva offerta un'altra possibilità di sopravvivere e magari di riprodurre e tramandare i propri geni) chi reagiva in fretta e in modo adeguato, quindi lo stress svolgeva una funzione positiva. Oggi l'attuale competizione (non casualmente, grande fonte di stress!) premia chi sa reagire dosando le energie senza sprecarle e con intensità adeguata allo stimolo. Oggi pare che tanti siano ormai talmente preparati e pronti per tutto che in realtà finiscono per diventare incapaci di affrontare alcunché e di conseguenza si ammalano per la troppa tensione. Per questo non ha più senso imparare a caricarsi di tensione perché è più importante imparare a distendersi mediante i vari metodi di rilassamento.

Prima di descrivere un semplice metodo di rilassamento, vale la pena di domandarsi come stress e tensione sono responsabili di malanni fisici o psichici e se i vari metodi di rilassamento riescono a individuare le cause delle tensioni e ad affrontarle.

Le reazioni del nostro corpo agli stimoli esterni si possono dividere in due grandi aree: le reazioni fisiche o del sistema neurovegetativo.

Le reazioni del corpo possono essere di tensione in vista dell'azione o della fuga, oppure di inibizione all'azione con tremori in varie parti del corpo. Oppure alcuni muscoli o gruppi di muscoli o addirittura tutta

la persona sono in perenne stato di allerta. In questo caso le persone dicono “tense” e di solito sono identificabili dalla testa incassata nelle spalle, le mascelle serrate, gli avambracci flessi con pugni serrati.

Le reazioni del sistema neurovegetativo riguardano due grandi sistemi: l'ortosimpatico e il parasimpatico. L'ortosimpatico presiede all'attività di attacco e difesa, mentre il parasimpatico reagisce al piacere. Un eccesso di stimolazione dell'ortosimpatico se non ha il suo naturale sviluppo nella risposta muscolare adeguata (per esempio: combattimento o fuga) tra l'altro può causare ipertensione, cefalee, disturbi cardiaci e depressione. Mentre se la tensione non viene sfogata, il parasimpatico può causare coliti, diarree, asma e ulcere gastriche. Questi disturbi sono i primi di un sempre crescente elenco di malattie chiamate “psicosomatiche” come se malattie e disturbi non colpissero l'intero organismo e si potessero scindere le malattie psichiche dai disturbi somatici e le malattie organiche dai disturbi psicologici.

In passato il disturbo veniva catalogato tra quelli relativi alla “emotività”, mentre ora si parla di “predisposizione allo stress” per indicare la fragilità di una persona nel sentirsi interiormente aggredita da situazioni esterne. Quando poi l'emozione diventa un'abitudine, si parla di uno stato di ansia o angoscia.

L'angoscia è sempre presente in disturbi quali psicosi, nevrosi e turbe della personalità. Esistono due forme di angoscia: la prima è collegata all'impossibilità di manifestare paura o aggressività. Mentre la seconda è legata alla difficoltà a lasciarsi andare, a concedersi un piacere perché vissuto come colpevolizzante o pericoloso. In entrambe i casi possiamo reagire all'angoscia in diversi modi: con una reazione adeguata; vivendo l'angoscia; ammalandoci nel corpo.

La psicanalisi ha dimostrato come angosce e stress di oggi si fondano su angosce e stress di ieri e che la cosiddetta “predisposizione allo stress e all'angoscia” derivano da tipo e intensità di stress vissuti nei primi periodi della nostra esistenza. Quindi affrontare lo stress significa rispettarlo senza sottovalutarlo e conoscere bene i vari metodi di distensione per scegliere quello più adatto alle nostre necessità. A ben guardare combattere e gestire lo stress significa contribuire a conoscersi meglio.

Forse non esistono più ragioni di vivere universalmente valide e tante persone si danno la morte o scelgono di darsi ad alcool, alle droghe o entrano a fare parte di sette perché non trovano motivazioni per vivere. Forse gli Antichi sapevano troppo poco, certo ora noi sappiamo anche troppo. La sovrabbondanza di informazioni non ci permette di integrarle con le riflessioni, le fantasticherie e i sogni. Siamo sempre alla ricerca di sensazioni sempre più forti. Esse ci danno l'impressione di essere più vivi e ci fanno trovare riserve d'energia. Ma oltre un dato limite esse diventano più grandi di noi e ci danneggiano. Ed è proprio a questo punto che andiamo alla ricerca di sensazioni ancora più forti, innescando l'eterno meccanismo circolare che porta dall'eccitazione alla noia e dalla noia

all'eccitazione. Il grande bisogno della nostra epoca è di far tacere per un po' il rumore e le parole, di allentare la tensione per la paura di eventuali pericoli, di calmare l'agitazione e in fondo: di respirare!

Tutto ciò che minaccia di attaccare il nostro organismo è considerato come una minaccia di morte e porta détresse. Mentre l'eu-stress favorisce l'unità dell'organismo e favorisce la risposta rilassante.

Le cause dello stress possono agire a vari livelli o per eccesso o per difetto:

- Fisico: ad esempio un eccesso o un difetto di condizioni ambientali come rumore, calore, vibrazioni, luce etc.;
- Chimico: alimentazione con troppe o troppo poche calorie e/o altri elementi chimici necessari all'organismo;
- Biologico: stimoli sensoriali inadeguati in eccesso o difetto;
- Psicologico: affettività in eccesso o difetto;
- Economico e sociologico: mancanza di risorse, attività lavorativa, considerazione sociale etc.

In particolare la dimensione sociologica ha effetti importanti. Il nostro modo di vivere costringe le persone ad affrontare situazioni sempre nuove, in un tempo sempre più ristretto e con possibilità e varianti sempre più numerose. Più che le sollecitazioni, a nostra reazione a queste sollecitazioni provoca disturbi e malattie psicologiche

Dopo aver descritto qualcosa dello stato di stress, ora questo scritto vorrebbe trattare brevemente metodi utilizzabili per raggiungere il suo opposto: lo stato di rilassamento.

### **Metodi di distensione**

La distensione, la ricerca di una certa quiete mentale è oggetto e soggetto di metodi antichissimi perché da sempre l'uomo aspira al riposo e cerca i metodi che lo favoriscono. Esaminando da vicino i metodi attuali, sembra che tutti traggano origine da tre macro-tecniche di induzione agenti sia da sole che congiuntamente che permettono di arrivare a uno stato di riposo ma soprattutto di quiete:

1. l'induzione di uno stato di quiete attraverso un meccanismo di ripetizione mentale di un significante (suono o parola senza senso)
2. un lavoro sulla catena della sequenza attraverso la contrazione-decontrazione muscolare, con la ricerca della percezione dello stato muscolare
3. un lavoro globale e sulla immagine del corpo di tipo statico come nel Training Autogeno o di tipo dinamico

Tutte queste tecniche d'induzione producono un tipo di rilassamento riconducibile a una matrice comune. Lo stato mentale del rilassamento è assimilabile a quello che viene definito come "stato

ipnoide". La sua utilizzazione costituisce verosimilmente la base della maggior parte delle varie tecniche di rilassamento.

È bene comunque ricordare che il valore di ogni metodo, di rilassamento e non, sta soprattutto in colui che lo applica.

Lo stato di quiete, raggiunto attraverso modi diversi, può essere utilizzato direttamente per combattere le tensioni della vita quotidiana e per un più lungo lavoro di ricostruzione e di riequilibrio della personalità globale. Mentre per il consulente può e deve essere il punto di partenza per la preparazione a qualsiasi situazione relativa alla sua attività.

### **Descrizione di un metodo semplice di rilassamento**

Come primo e semplice metodo di rilassamento, trovo efficace quanto suggerito da Peter Tyler in "Stress" che provo a riassumere e ad adattare alla situazione del consulente prima di un colloquio.

*Partiamo dal presupposto che al consulente non sia possibile evitare lo stress perché è ansioso o perché è ben consapevole dell'importanza del colloquio che di lì a poco condurrà. Senza tentare di negare la situazione di stress, la prima azione da intraprendere è tentare di arrestare il circolo vizioso nel quale il sistema simpatico e gli ormoni da stress hanno via libera, sostituendolo con la distensione. Questo già dovrebbe bastargli a superare lo stato di ansia e di preoccupazione, di sentire i suoi muscoli rilassati e il battito cardiaco rallentare fino a ritornare regolare. Per fare questo, basterebbe trovare un luogo tranquillo e sedersi rilassati per alcuni minuti. Paradossalmente i primi tentativi di rilassarsi dovranno essere condotti quando non si è tesi. Solo in seguito, quando si sarà bene imparata la tecnica, la si potrà applicare con successo anche nei momenti di maggiore tensione.*

*Bisogna stringere la mano destra a pugno in modo da tendere i muscoli. Tenerli in tensione per mezzo minuto. Se sentite cedere la presa, stringete ancora più forte. Quindi rilassate lentamente i muscoli aprite la mano. Se avvertite ancora una tensione, rifate il pugno e allentatelo gradatamente fino a sentire la mano completamente sciolta e rilassata. Ora tendete i muscoli del braccio e della spalla piegando il gomito e portandolo alla spalla. Rimanete in questa posizione per qualche minuto. I muscoli del braccio si contrarranno fino a irrigidirsi, ma una volta rilassati si avrà una sensazione di pesantezza e benessere.*

*Ripetete la stessa operazione con mano e braccio sinistro. Dovreste riuscire a raggiungere la distensione totale dei muscoli in un tempo minore rispetto al destro. Poi passate ai muscoli della faccia. Muovete questi muscoli alzando e abbassando le sopracciglia, portando indietro la testa e*

*quindi piegandola in avanti fino a toccare il petto con il mento. Aggrottate e spianate la fronte. Aprite la bocca e chiudetela stringendo forte i denti. Rilassate la mandibola prestando attenzione all'allentamento della tensione. Rilassate il collo e la faccia fino a sentire i muscoli morbidi e lisci. Allargate il torace inspirando profondamente, trattenete il respiro per alcuni secondi e poi espirate lentamente fino al rilassamento totale dei muscoli del torace. Inspirate di nuovo profondamente e continuate a respirare profondamente più volte.*

*Regolando a questo modo la respirazione, sarà più facile rilassare i muscoli di braccia, torace, collo e faccia. Ora sollevate la gamba destra senza piegare il ginocchio e rimanete in posizione per alcuni secondi. Abbassate la gamba lentamente fino a toccare terra e ripetete l'operazione con la gamba sinistra. Continuate così finché sentirete le gambe talmente pesanti e stanche da avere l'impressione che non riescano più a sostenervi: in quel momento sarete riusciti a rilassarle completamente. Quanto più sarà faticoso sollevarle da terra, quanto più le gambe saranno rilassate. Fatele riposare e prestate attenzione alla tensione che scompare. Prima di far riposare le gambe, accertatevi che piedi, caviglia e ginocchia siano completamente rilassate.*

*Ricordate di respirare sempre profondamente mentre eseguite gli esercizi di distensione. A ogni espirazione i muscoli del torace devono essere sempre più rilassati e il corpo dovrà essere più rilassato. Mantenendo sempre lo stesso ritmo respiratorio, lasciate che anche i muscoli di schiena e pancia si rilassino. Lo stato di rilassamento vi farà sentire come una sensazione di calore in tutto il corpo. Arrivati a questo punto, ogni muscolo dovrebbe essere rilassato e i nervi perfettamente calmi. Se si chiudono gli occhi, ci si può lasciare invadere da questo senso di rilassamento. Se si prova ad aprire gli occhi, le palpebre sono pesanti. Nessuna pressione esterna vi disturba e vi sentite come estranei al mondo. Nulla vi turba e vi sentite calmi e rilassati.*

*Seguendo queste istruzioni ci si dovrebbe sentire più rilassati, ma il massimo beneficio si ottiene solo dopo essersi esercitati a lungo.*

*Questo metodo non è il migliore perché non esiste nessun metodo "migliore" in senso assoluto e ciascuno può avere un metodo che è il più adatto in una certa situazione, in certe condizioni, con un certo tempo a disposizione e durante un certo periodo della sua vita.*

Ciascuno ha il suo metodo per rilassarsi e ognuno cerca di migliorare il metodo e di cercarne altri. Ecco spiegato il grosso interesse per lo yoga, per la meditazione trascendentale ed altre filosofie orientali. Queste sono strettamente collegate ad un certo modo di vivere ed è molto difficile esercitarle nella nostra civiltà occidentale senza che esse perdano di significato e anche di efficacia.

Ennesima affermazione ovvia: ciascun metodo di rilassamento è valido quando raggiunge lo scopo con una determinata persona in una determinata situazione. Non credo sia di grande interesse sapere cosa fanno altri per rilassarsi. Forse per ciascuno vale la pena di trovare il "proprio" metodo tra yoga,

meditazione trascendentale o mediterranea, eutonia, training autogeno o altro. Questo senza pensare che oltre ai metodi orientali o tecnologici di rilassamento, forse basta canticchiare una canzone, fare quattro passi all'aria aperta, fumare una sigaretta (anche i viziosi si rilassano!) o mangiare qualcosa di dolce per rilassarci!

### **Organizzazione**

Utilizzo il passo del Vangelo della Casa sulla roccia come introduzione al capitolo sull'organizzazione:

#### ***Dal Vangelo secondo Matteo (Mt 7,21-29)***

*In quel tempo, Gesù disse ai suoi discepoli: "Non chiunque mi dice: "Signore, Signore", entrerà nel regno dei cieli, ma colui che fa la volontà del Padre mio che è nei cieli.*

*In quel giorno molti mi diranno: "Signore, Signore, non abbiamo forse profetato nel tuo nome? E nel nome non abbiamo forse scacciato i demoni? E nel tuo nome non abbiamo forse compiuto molti prodigi?" Ma allora io dichiarerò loro: "Non vi ho mai conosciuti. Allontanatevi da me, voi che operate l'iniquità!".*

*Perciò chiunque ascolta queste mie parole e le mette in pratica sarà simile a un uomo saggio, che ha costruito la sua casa sulla roccia. Cadde la pioggia, strariparono i fiumi, soffiarono i venti e si abbatterono su quella casa, ma essa non cadde, perché era fondata sulla roccia. Chiunque ascolta queste mie parole e non le mette in pratica, sarà simile a un uomo stolto, che ha costruito la sua casa sulla sabbia. Cadde la pioggia, strariparono i fiumi, soffiarono i venti e si abbatterono su quella casa, ed essa cadde e la sua rovina fu grande".*

Quando il colloquio è ben organizzato, è come una Casa sulla roccia che resiste alle tempeste e continua col proprio compito di essere casa. Qualora il colloquio fosse male organizzato o addirittura non organizzato del tutto, credo che il consulente avrebbe problemi a fare affidamento sulla sua esperienza e alla sua capacità d'improvvisare.

Il passo di Matteo mi piace anche perché nella sua parte iniziale pare comunicarmi l'indicazione che non basta dire di essere consulenti e nemmeno di agire come tali, bensì bisogna "esserlo". E essere consulenti significa possedere e sapere mettere in pratica un gran bagaglio di conoscenze teoriche e competenze varie, ma bisogna anche avere cum-passione per le persone che sono in consulenza.

Quando penso o ragiono tra me e me su quante conoscenze tecniche sono sufficienti a svolgere l'attività di consulenza, comincio a sentire le prime note di Pinball Wizard e la voce di Elton John. Tra le musiche che mi hanno accompagnato fin dai tempi del collegio, la rock opera "Tommy" degli Who ha un posto particolare. Dopo averlo ascoltato per migliaia di volte in 35 e più anni, ho capito la vera essenza

del pezzo "Pinball Wizard" grazie alle indicazioni ricevute al corso consulenti. Il protagonista dell'opera, Tommy appunto, da bambino subisce un trauma psichico e si rinchiuso in se stesso diventando sordo, cieco e muto. Durante l'adolescenza capita per caso di fronte a un flipper (Pinball in inglese) e inizia a giocare in modo magistrale fino ad essere definito il Mago del flipper (Pinball Wizard) e a sfidare il campione del mondo. La canzone "Pinball Wizard" racconta l'incontro di sfida di Tommy al campione del mondo in carica è cantata da Elton John nei panni appunto del campione sfidato.

Il "campione" Elton non si capacita di come un ragazzo sordo, cieco e muto possa ottenere punteggi più alti dei suoi che ci sente, ci vede e parla benissimo. Anch'io per anni mi sono domandato come Tommy ce la facesse e cosa il testo della canzone volesse dire. Poi al Corso Consulenti ho capito come il non avere pensieri e l'abbandonarsi a quello che si sta facendo possa fare ottenere più risultati rispetto al pianificare minuziosamente in anticipo tutti i possibili sviluppi di una situazione. Se fossi megalomane e in grado di auto-suggestionarmi penserei che "Pinball Wizard" è stato scritto per me e per impartirmi una lezione di vita. Ma non sono così megalomane e mi limito a pensare che ho parecchio da imparare anche da una canzone inglese scritta più di 40 anni fa in tutt'altro contesto.

Anche se il consulente fosse estremamente disteso e organizzasse il colloquio alla perfezione, se non fosse in grado di "scambiarsi i panni" e cum-patire con le persone che ha davanti, oltre al rischio di combinare grossi guai, come minimo correrebbe il rischio di non capire cosa sta succedendo. Bisogna poi evitare di affrontare il colloquio di consulenza pensando di conoscerne già lo svolgimento e l'esito finale.

### **Effetti della cattiva organizzazione**

Quando penso ai possibili effetti della cattiva organizzazione non mi viene in mente Chernobyl o uno dei tanti avvenimenti nei quali i protagonisti si comportano in modo "ovvio" e che ci funestano giornalmente l'esistenza, bensì le prime cose che mi vengono in mente sono due bravissimi racconti: "Il martello" di Paul Watzlawick e "Incendio a Palazzo Folena" di Achille Campanile.

#### *Il Martello*

*Un uomo vuole appendere un quadro.*

*Ha il chiodo, ma non il martello.*

*Il vicino ne ha uno, così decide di andare da lui e di farselo prestare.*

*A questo punto gli sorge un dubbio: e se il mio vicino non me lo vuole prestare?*

*Già ieri mi ha salutato appena. Forse aveva fretta, ma forse la fretta era soltanto un pretesto ed egli ce l'ha con me. E perché?*

*Io non gli ho fatto nulla, è lui che si è messo in testa qualcosa. Se qualcuno mi chiede un utensile, io*

*glielo darei subito.*

*E perché lui no?*

*Come si può rifiutare al prossimo un così semplice piacere? Gente così rovina l'esistenza agli altri.*

*E per giunta si immagina che io abbia bisogno di lui solo perché possiede un martello. Adesso basta!*

*E così si precipita di là, suona, il vicino apre e prima ancora che questo abbia il tempo di dire buon giorno, gli grida: si tenga pure il suo martello, villano!*

Incendio a Palazzo Folena

Nel libro "In campagna è un'altra cosa", Achille Campanile racconta in modo caricaturale – autobiografico le sue avventure come redattore di un giornale. Quando l'ho letto per la prima volta ero ragazzo e pensavo che fosse totalmente caricaturale. Ora l'età matura (non la maturità che è tutta un'altra cosa!) mi porta a pensare che sia totalmente autobiografico e che nei giornali capitino tutti i giorni delle cose del genere ...

*Appena ebbi la notizia dell'incendio a Palazzo Folena chiamai l'usciera e*

*"D'Artagnan", gli dissi.*

*L'usciera non si chiama D'Artagnan, ma semplicemente Pippetto; il fatto è che, lavorando in un giornale, ha pensato bene di adottare uno pseudonimo.*

*"D'Artagnan" gli dissi, "chiamate il resocontista degli incendi".*

*"Non c'è, eccellenza".*

*(Non mi è mai riuscito di abituare il mio usciere a non darmi il titolo d'eccellenza: così come non mi è mai riuscito di abituare altri a darmelo).*

*Infatti, il resocontista degli incendi, ligio all'orario, quando scoccano le dieci di sera, caschi il mondo, va a casa; peggio per gli incendi che scoppiano fuori orario.*

*"Allora", dissi, "chiamatemi il redattore specializzato nelle questioni riguardanti i pompieri".*

*"È malato".*

*"Accidenti! Chiamatemi il cronista addetto al reparto "Fiamme e Fumo".*

*"Non c'è"*

*"Come non c'è?"*

*"Non esiste"*

*"Ma allora chi c'è in redazione?"*

*"Il cronista mondano".*

*"Alla buon'ora! Fatelo venire qui".*

*Un minuto dopo entrava il cronista mondano in frac.*

*"Presto", gli dissi, "vada a fare il resoconto dell'incendio a Palazzo Folena".*

*"Ma io sono il cronista mondano".*

*"Non c'è "ma" che tenga. Non ho altri da mandare. Vada, veda, penda gli appunti, poi torni e stenda un diffuso resoconto"*

*“Non saprei da dove iniziare”*

*“Scriva quello che vede, insomma. Non ha gli occhi? Faccia presto. Prenda un tassì. Corra”.*

*“Ma l’invito?”*

*“Che invito?”*

*“L’invito per assistere all’incendio”*

*“Non ci vuole invito, benedetto il cielo. Vada!”. Il cronista mondano andò.*

*L’indomani appariva sul giornale il seguente resoconto:*

#### **L’AVVENIMENTO DI STANOTTE A PALAZZO FOLENA**

*Barbaglio di luci e di splendori, indimenticabile turbinio di nudità femminili, ecco lo spettacolo che la vita moderna offre di quando in quando allo stanco monocolor del disincantato croniqueur. Ieri sera nei sontuosi saloni del palazzo Folena s’è svolto un grandioso, indimenticabile incendio a cui hanno partecipato tutti gli inquilini dello stabile.*

*Notato, tra gli intervenuti, il corpo dei pompieri au grand complet. Qualche nome, a caso. Pacchierotti Ettore, Francesconi Pasquale, Casulli Filippo, Pellacchia Daniele, Esposito Giacomantonio, Paparella Venanzio, detto “il Pompa”, Di Segni Giuseppe, detto “Peppone”, Proietti Teopompo e altri di cui ci sfugge il nome.*

*La contessa Folena indossava uno splendido paio di scarpe da uomo e uno scendiletto che le copriva le forme scultoree; il conte, in corrette pantofole, bombetta e mutande a righe celesti allacciate alla caviglia, indossava una inappuntabile giacca del nipotino dodicenne. Ammiratissima la contessina in un delizioso pigiama rosa, e l’istitutrice inglese in camicia da notte.*

*Notati anche il portiere di palazzo Folena e famiglia; e i portieri degli stabili vicini, nonché qualche inquilino dei circostanti casamenti. Ad essi chiediamo venia se, per ragioni di spazio, non possiamo pubblicarne i nomi. Molti decolté e moltissime pantofole.*

*L’incendio si protrasse animatissimo fino all’alba, ora in cui i pompieri e gli altri intervenuti presero commiato, portando seco, imperituro, il ricordo del bello spettacolo che – ne siamo certi – la tradizionale cortesia dei conti Folena vorrà ripetere ancora per la gioia dei loro amici.*

Tante volte mi sono sentito come uno dei protagonisti, nessuno escluso, dei racconti qua sopra perché mi sono comportato esattamente come loro oppure ho assistito e subito gli stessi comportamenti!

#### **Vale la pena di descrivere come organizzare un colloquio?**

E ora dopo aver scritto sull’atteggiamento mentale che NON serve per prepararsi a un colloquio di consulenza, potrei passare a descrivere come organizzare un colloquio e prenderei tutto il materiale da Raffaello Rossi “L’ascolto costruttivo” a partire dalla pagina 141. Ma forse non c’è neanche da riassumere, ma ci si può fermare sulla forma di schedatura e raccolta dati e pensare come potrebbe

essere la conduzione di un consulente se dovesse fare affidamento solo sulla propria memoria o sui propri appunti personali. Senza poi pensare che la schedatura e la raccolta dei dati diventa essenziale nel caso di indisponibilità del consulente e della necessità che un secondo consulente subentri. Se questo secondo consulente non potesse fare affidamento su una schedatura ben organizzata e ordinata, su cos'altro si baserebbe per organizzare il proprio lavoro?

### **Ovvie conclusioni (sempre parziali e sempre provvisorie!) di un percorso ovvio**

Sono perplesso dell'utilità di scrivere questo paragrafo perché i paragrafi precedenti dovrebbero chiarire l'importanza della corretta gestione dello stress con un metodo qualsiasi purché efficace e l'indispensabilità di una puntigliosa organizzazione. Dovendo trarre una conclusione, si può tranquillamente affermare che gestione dello stress e organizzazione sono tra i pilastri dell'attività di consulenza. Il consulente potrebbe vivere un periodo positivo della sua vita ed essere professionalmente preparatissimo e motivato al caso che si accinge a seguire, ma tutto questo cosa conterebbe se non riuscisse a fare i conti con le proprie emozioni e magari non sapesse chi gli si para davanti o nemmeno si ricordasse di cosa è stato fatto negli ultimi incontri?

So bene quanto sia importante diventare padrone delle Tecniche di Consulenza, ma prima preferisco concentrare i miei sforzi per cercare di essere calmo e organizzato di fronte a chi si aspetta da me che lo sia. In fondo credo che le attività di consulente e di istruttore di volo abbiano parecchi punti in comune. I miei allievi da me non si aspettavano che fossi un gran "manico", ma solo che fossi calmo e organizzato. Dopo essere stato così all'inizio, poi avevo infinite occasioni di dimostrare loro che ero "anche" un pilota bravino. Come consulente penso che sia la stessa cosa: se sarò calmo e organizzato avrò tante occasioni di dimostrare la mia preparazione tecnica e le mie motivazioni personali. Viceversa se non riuscissi a essere calmo e organizzato, dovrei riconoscere la mia incapacità ed indirizzarmi solertemente verso altre attività.

### **Postfazione**

Diceva S.Bonaventura al seguito di S.Francesco, nel suo Itinerarium del 1259 che "i cinque sensi sono altrettante cinque porte attraverso le quali penetra nell'anima la nozione di tutte le realtà del mondo sensibile". Al fine comunque di "rientrare in se stessi e osservare come la (propria) mente ama ardentemente se stessa". La quale "non potrebbe amarsi se non si conoscesse, né potrebbe conoscersi se non avesse memoria di sé, dato che non comprendiamo nulla che non sia presente nella nostra memoria".

Io ho proposto di scrivere sulla gestione dello stress e organizzazione per tentare di colmare una mia personale lacuna e per avere degli strumenti di crescita per il futuro da Consulente che spero di avere. Nonostante queste motivazioni di base, scrivendo mi sono sempre di più distaccato da quanto letto sui vari testi specializzati per rendermi conto che, come sosteneva S.Bonaventura, stavo scrivendo di me e della mia memoria delle cose. È stato un bel viaggio interiore che mi ha fatto capire come e perché avvenimenti sepolti nella mia memoria possono avere pesanti effetti su quello che sono e quello che sarò. Non c'è da meravigliarsi che questo testo si avvicina così tanto a un testo intimistico e di introspezione. Non so se questo testo potrà essere utile ai "miei quattro lettori" di manzoniana memoria, ma di sicuro è piaciuto ed è servito a me scriverlo.

Termino col testo di una canzone degli Who che ha come titolo: "The real me" (Io realmente). La sua musica e il suo ritornello mi risuonano nelle orecchie da quando la scrittura di questa tesi è diventata anche uno stimolo e anche mezzo per la mia auto-conoscenza. Di fatti il ritornello recita: "Can you see the real me?" che significa: "Puoi vedere come sono realmente?".

***The Who        The Real Me***

*I went back to the doctor*

*To get another shrink.*

*I sit and tell him about my weekend,*

*But he never betrays what he thinks.*

*Can you see the real me, doctor?*

*I went back to my mother*

*I said, "I'm crazy ma, help me."*

*She said, "I know how it feels son,*

*'Cause it runs in the family."*

*Can you see the real me, mother?*

*The cracks between the paving stones*

*Look like rivers of flowing veins.*

*Strange people who know me*

*Peeping from behind every window pane.*

*The girl I used to love*

*Lives in this yellow house.*

*Yesterday she passed me by,*

*She doesn't want to know me now.*

*Can you see the real me, can you?*

*I ended up with the preacher,  
Full of lies and hate,  
I seemed to scare him a little  
So he showed me to the golden gate.*

*Can you see the real me preacher?  
Can you see the real me doctor?  
Can you see the real me mother?  
Can you see the real me?*

Ora alla fine di questo scritto, posso dire di conoscermi un po' di più rispetto a quando ho iniziato a scrivere!

#### **Bibliografia consultata e riferimenti bibliografici o discografici vari**

- Bernard Auriol: Tutti i metodi di rilassamento, Ed. RED, 1989  
Duccio Demetrio: Filosofia del camminare, Raffaello Cortina Editore 2005  
Gunna Brieghel – Müller: Eutonia e rilassamento, Ed. Longanesi, 1978  
Erasmus da Rotterdam: Elogio alla Follia, Ed. BUR, 1989  
Zhores Medvedev: The legacy of Chernobyl, Ed. W.W. Norton & Co. New York, London, 1992  
Erik Pigani, Quaderno d'esercizi per rimanere Zen in un mondo agitato, Ed. Vallardi 2011  
Rosette Poletti & Barbara Dobbs, Quaderno d'esercizi per mollare la presa, Ed. Vallardi 2011  
Ricostruttori nella preghiera, Gruppo Meditazione profonda: Yoga per pregare, ad usum manuscripti, 2007  
Ricostruttori nella preghiera, Gruppo Meditazione profonda: Il corpo come tempio, ad usum manuscripti, 2004  
Raffaello Rossi: L'ascolto costruttivo, Ed. EDB Centro editoriale dehoniano, 2001  
Raffaello Rossi: Dispense corso consulenti Ferrara 2008 – 2011  
Raffaello Rossi: Dispensa Seminario del giugno 2010 a Ferrara sulla meditazione  
Alberto Stipo: Il respiro, spontaneità e controllo (Collana: Yoga in pratica), Ed. Manganelli, 2005  
Peter Tyler: Come eliminare lo stress, Ed. BUR 1982  
Vangelo: Matteo (Mt 7,21-29)  
Paul Watzlawick: Istruzioni per rendersi infelici, Ed. Feltrinelli, 2000  
The Who: Pinball Wizard, da Tommy, 1969  
The Who: The Real Me, da Quadrophenia, 1973

## **Appendice**

*Pinball wizard*

*Ever since I was a young boy  
I've played the silver ball  
From Soho down to Brighton  
I must have played them all  
But I ain't seen nothing like him  
In any amusement hall  
That deaf, dumb and blind kid  
Sure plays a mean pinball*

*He stands like a statue  
Becomes part of the machine  
Feeling all the bumpers  
Always playing clean  
He plays by intuition  
The digit counters fall  
That deaf, dumb and blind kid  
Sure plays a mean pinball*

*He's a pinball wizard  
There's got to be a twist  
A pinball wizard  
He's got such a supple wrist*

*How do you think he does it?  
(I don't know)  
What makes him so good?*

*He ain't got no distractions  
Can't hear those buzzers and bells  
Don't see lights a flashin'  
Plays by sense of smell  
Always gets a replay  
Never tilts at all  
That deaf, dumb and blind kid  
Sure plays a mean pinball*

*I thought I was  
The Bally table king  
But I just handed  
My pinball crown to him*

*Even on my usual table  
He can beat my best  
His disciples lead him in  
And he just does the rest  
He's got crazy flipper fingers  
Never seen him fall  
That deaf, dumb and blind kid  
Sure plays a mean pinball*