

**Dott. Luigi De Matteis**  
**Psicologo - Psicoterapeuta**

## **ANALISI DEI BISOGNI E ACCOGLIENZA**

I temi di cui oggi mi è stato chiesto di occuparmi sono così vasti, e anche forse così poco definiti, che la sensazione che ho è quella di non poter affrontarli con sufficiente chiarezza se non a costo di essere troppo superficiale.

La prima sensazione è stata infatti quella di dover ripensare a problematiche che attraversano tutti i momenti dell'attività psicologica, e che quindi quando parliamo di bisogni, o di "tecniche" di comportamento o dell'accoglienza ci riferiamo a concetti che devono essere meglio precisati in riferimento ai vari contesti, sia teorici sia operativi, cui essi si riferiscono.

Penso per esempio al fatto che le varie teorie psicologiche della personalità hanno ognuna elaborato una propria teoria dei bisogni dell'uomo in riferimento proprio al quadro di personalità cui fanno riferimento.

Ancora, mi riferisco al fatto che è molto diverso parlare di accoglienza se si fa riferimento a un contesto di cura o a un contesto di lavoro, o ancora a un contesto ricreativo.

Per delimitare questo campo così vasto mi soffermerò quasi esclusivamente ad un contesto di cura, intendendo la parola "cura" non in senso clinico, bensì al significato originario di "sollecitudine, accoglienza, massima diligenza", ricordando come l'etimologia della parola ci avvicina al cuore, quindi alla sfera del sentimento. Ogni azione di cura, quindi, trova il suo fondamento nel sentimento.

Passiamo quindi a definire i bisogni per poter fare un po' di chiarezza su cosa intendiamo quando usiamo questo termine.

Possiamo infatti suddividere i bisogni facendo riferimento in primo luogo alla loro "origine" e alla dimensione nella quale essi cercano realizzazione

- Bisogni biologici
- Bisogni del Sé
- Bisogni relazionali.

Intendiamo con i primi quelli che nascono dalle nostre spinte pulsionali, dal corpo quindi, la cui soddisfazione è spesso condizione di sopravvivenza.

Con i "bisogni del Sé" intendiamo invece tutti quei bisogni che si riferiscono alla percezione di sé, della propria autostima, del proprio valore, della propria identità.

I “bisogni relazionali” sono i bisogni legati maggiormente sia con la dimensione sociale che con quella affettiva dell’individuo.

Tra poco vi illustrerò alcuni tentativi di sistematizzare questi concetti da parte di studiosi ce hanno definito i bisogni facendo riferimento alle teorie della personalità esistenti in psicologia, in particolare vi parlerò del lavoro di Maslow, ma mi preme ora sottolineare quanto la stessa suddivisione che vi ho ora proposto abbia scopi esclusivamente didattici.

E’ chiaro a tutti infatti la spinta che nasce da qualunque bisogno agisca contemporaneamente su vari livelli.

La spinta sessuale nelle varie fasi evolutive dell’uomo, per esempio non ha come fine solo il soddisfacimento fisico (biologico), ma si lega anche alla necessità di stabilire relazioni affettive valide (relazionale) e a percepire se stessi come in grado di dare amore (del sé).

Galimberti, nel suo “Dizionario di Psicologia”, alla voce “bisogno” tenta una classificazione dello stesso in riferimento a varie dimensioni. Una di queste è quella che tiene conto delle varie teorie della personalità che sottendono e/o che vengono a rendersi esplicite definendo i bisogni stessi.

Rispetto a questa dimensione egli individua gli studi di Maslow, di Murray e di Lewin. Credo che Galimberti, psicologo analitico di formazione junghiana, non approfondisca la teoria del bisogno in psicoanalisi per gli ovvi limiti che un’opera come un dizionario ha rispetto alla complessità che pensare al “bisogno” in un’ottica psicoanalitica ci porrebbe.

Tra le teorie su citate vi illustrerò quella di Maslow, che è la più nota, anche se penso che magari in un’altra occasione sarà necessaria poi una riflessione sui contributi della teoria psicoanalitica rispetto a questo tema. Ora questa riflessione complicherebbe troppo il discorso e lo renderebbe pesante e poco utile per i fini di questo nostro incontro.

Torniamo quindi a Maslow; questi definisce il bisogno come:

**“CARENZA DI UN ‘OGGETTO’ DESIDERATO, TALCHE’ LA PERSONA ORIENTA IL SUO COMPORTAMENTO PER RAGGIUNGERLO O PER SODDISFARE IL RELATIVO BISOGNO”**

Come vedete già nella stessa definizione che ne fornisce Maslow il bisogno è intrinsecamente legato alla “mancanza di un oggetto” da un lato e al “comportamento”. Il comportamento dell’uomo nasce quindi come risposta a una mancanza. La natura dell’oggetto mancante definisce poi il tipo di comportamento da mettere in atto.

Il più noto contributo di Maslow alla teoria dei bisogni è l’aver pensato ad essi secondo una scala gerarchizzata, anzi aver costruito una vera e propria “PIRAMIDE DEI BISOGNI” che individua così priorità che l’uomo deve soddisfare in rapporto a bisogni man mano più complessi.

Rispetto a tale considerazione Maslow individua quattro regole da tener presente:

- UN BISOGNO NON DIVIENE MOTIVANTE FINCHE' NON SONO SODDISFATTI, ANCHE SE NON COMPLETAMENTE, I BISOGNI D'ORDINE INFERIORE
- UN BISOGNO SODDISFATTO CESSA DI ESSERE MOTIVANTE
- IL COMPORTAMENTO E' DETERMINATO DA PIU' BISOGNI
- LA GERARCHIA PUO' NON ESSERE UNIVERALE

Vediamo quindi come è costruita la Piramide di Maslow; alla base troviamo i bisogni più elementari, poi man mano che saliamo troviamo bisogni sempre più complessi.

Secondo Maslow è possibile pensare ad una presenza di vari bisogni gerarchizzati a tutte le età e a a questo riguardo io vi invito ad un semplice esercizio.

Pensando a varie fasi dello sviluppo, mentre io vi illustrerò le tipologie di bisogni pensate e ditemi quali comportamenti possono essere mossi da quello specifico bisogno ad una data età.

- **BISOGNI FISIOLGICI**: fame, sete, sonno, potersi coprire e ripararsi dal freddo, sono i bisogni fondamentali, connessi alla sopravvivenza;
- **BISOGNI DI SICUREZZA**: devono garantire all'individuo protezione e tranquillità;
- **BISOGNO DI APPARTENENZA**: consiste nella necessità di sentirsi parte di un gruppo, di essere amato e di amare e di cooperare con gli altri (affetto, identificazione);
- **BISOGNO DI STIMA**: riguarda il bisogno di essere rispettato, apprezzato e approvato, di sentirsi competente e produttivo;
- **BISOGNO DI AUTOREALIZZAZIONE**: inteso come l'esigenza di realizzare la propria identità e di portare a compimento le proprie aspettative, nonché di occupare una posizione soddisfacente nel proprio gruppo;

Al di là di questi cinque livelli che costituiscono la vera e propria Piramide Maslow individua una sesta tipologia di bisogni che definisce:

- **BISOGNO DI TRASCENDENZA**: inteso come la tendenza ad andare oltre se stessi, per sentirsi parte di una realtà più vasta, cosmica o divina.

Come tutti i tentativi descrizione della realtà anche la Piramide di Maslow non sfugge alle critiche di parzialità e di eccessiva rigidità. Alcuni studiosi, per esempio, sottolineano come la Piramide non contempli bisogni pur importanti per l'uomo la necessità del successo, dell'affiliazione o del potere.

Anche la rigida gerarchizzazione dei bisogni è stata ampiamente criticata, nel senso che non si può pensare che i bisogni più complessi siano attivi solo dopo il soddisfacimento di quelli più semplici. Su questo, per la verità lo stesso Maslow, fece un'autocritica riconoscendo come uno stesso comportamento possa essere mosso da bisogni di ordine e complessità diversi.

Nell'attività di cura tale appare fondamentale tenere presente a mio avviso proprio questo.

E' evidente come infatti, per esempio, se in un centro di accoglienza forniamo del cibo a persone bisognose, in realtà stiamo rispondendo sicuramente a quelli che definivamo come "Bisogni Fisiologici" ma anche stiamo anche agendo rispetto a bisogni più complessi, sicuramente quello di "Sicurezza" e anche di "Appartenenza". Nello stesso modo, chi ci viene chiedere cibo, o vestiario, per esempio, ci sta chiedendo anche protezione, affetto, possibilità di identificazione.

Nel nostro operare dobbiamo quindi tener presenti sempre questi diversi, contemporanei, livelli della richiesta di aiuto. Solo così la nostra azione di cura non sarà un meccanico dar cibo, vestire, o lavare la persona bisognosa, ma verrà a costituire una relazione umana che definisce un "campo" nel quale bisogni magari non espressi possono pian piano emergere. Mi riferisco evidentemente ai bisogni di "Stima", di "Realizzazione", e anche a quello di "Trascendenza". Ogni nostra azione di cura dovrà quindi essere attraversata da un'attenzione complessiva verso la persona, a di là di ciò che emerge come bisogno primario che egli ci mostra.

E' evidente come il riconoscimento dei bisogni di chi chiede aiuto sia un momento essenziale per poter stabilire una relazione di aiuto. Ne ho già in qualche modo accennato nell'incontro del mese di settembre sull'ascolto.

Voglio solo ricordarvi quelli che allora vi proponevo come i tre elementi costitutivi della relazione empatica:

- Comprensione empatica definita come "capacità di vedere, sentire, ascoltare ponendosi dal punto di vista dell'altro senza assumerlo come proprio"
- Accettazione incondizionata da intendersi come "sospensione totale dei giudizi, astensione delle valutazioni, da approvazioni e disapprovazioni"
- Trasparenza e cioè "capacità di contatto, consapevolezza e di congruenza dei vari livelli del Sé"

La capacità empatica è da intendersi sempre come la base, l'humus sul quale costruire qualunque relazione e, solo nella relazione i bisogni si esprimono e possono essere accolti. Vi ricordo alcuni azioni che l'operatore di comunità che voglia instaurare una relazione empatica con la persona bisognosa dovrebbe evitare così come ve le proponevo:

- interpretare
- giudicare
- svalutare
- sminuire
- consigliare

- sollecitare
- domandare.

Queste azioni mi sembrano così chiare che non appare necessario approfondirle ulteriormente.

Carl Rogers, lo psicologo americano che ha fondato un approccio terapeutico basato proprio sui temi dell'empatia individua quattro elementi che caratterizzano una relazione di aiuto.

- In primo luogo il “**calore e la rispondenza**”, cioè la partecipazione genuina, l'interesse sincero per la persona che chiede aiuto. Rogers sottolinea però come il rischio che si corre è l'identificazione con la persona sofferente; tale condizione non solo non permetterebbe alla persona di trovare giovamento dal rapporto, ma rischierebbe addirittura di creare nuove situazioni di difficoltà.

- Il secondo elemento è la “**tolleranza riguardo all'espressione dei sentimenti**”. Bisogna evitare qualunque atteggiamento moralistico o critico. L'odio, l'aggressività, ma spesso anche l'amore riposto verso persone sbagliate possono suscitare nell'ascoltatore delle reazioni che è bene riconoscere sì, ma non agire nel rapporto.

- Il terzo elemento fondamentale è il **rispetto di alcuni vincoli**. Non si può pensare di superare un certo limite di tempo, magari stabilito anticipatamente, nella relazione; bisogna evitare di coinvolgere sfere della propria vita personale nella relazione di aiuto; bisogna non consentire alla persona di agire direttamente la sua rabbia e la sua aggressività, può manifestarla sì in vari modi ma non agirli direttamente sull'operatore o sugli oggetti del centro di accoglienza etc;

- Il quarto elemento è che il rapporto sia privo di qualunque elemento di **pressione o coercizione**. Dobbiamo sempre tener presente che il rispetto per la posizione dell'altro è un presupposto fondamentale per poterlo veramente aiutare. Dobbiamo aiutare la persona a trovare la sua soluzione al problema, con i suoi tempi, secondo le sue modalità. In una parola non possiamo sostituirci a lui.

Quanto detto riguardo questi quattro punti può essere ben riassunto da una storiella che viene spesso raccontata in ambito formativo.

Una signora disperata per la morte di un figlio perde la lucidità e senza rendersi conto di nulla prende un treno e scende alla prima fermata. Va in una chiesa e piangendo racconta...senza farsi troppo capire per la verità...la sua vicenda. Il prete, non riuscendo a capire ciò che la signora dice, la interrompe e le dice: “Cara signora, non credo di essere io la persona che può aiutarla.” E così facendo, le dà un biglietto con il nome di due professionisti.

La signora esce dalla chiesa e sempre disperata continua a vagare per il paese. Entra in un'altra chiesa e qui ricomincia tra le lacrime il suo racconto. Il prete la fa parlare sino a quando ella gli chiede: “come posso fare per uscire da questo dolore?” Il prete

la guarda e poi prende un taccuino e scrive: “se vuole sapere cosa penso deve parlare mettendosi di fronte a me e parlando lentamente così che io possa guardare le sue labbra perchè sono sordomuto”.

Quest’ultimo prete, pur non sentendo una parola di quanto aveva detto la signora aveva “ascoltato”, era cioè stato in grado di accettare lo sfogo della signora sino a permetterle di formulare una “domanda” e a stabilire una vera relazione. Anche lui avrebbe poi potuto inviare la signora da uno specialista, ma solo dopo aver accolto la domanda della signora, che in quel momento era riconducibile a bisogni affettivi molto intensi e ciò permise questa volta alla signora di accettare la proposta di invio.

Se riflettiamo sono proprio le regole prima citate ad essere state rispettate dal secondo prete. Egli in un clima di calore, ha tollerato l’espressione dei sentimenti penosi della signora, non effettuando alcuna pressione o coercizione sulla stessa. Inoltre egli ha rispettato il proprio limite non sostituendosi ad un intervento specialistico.

Lasciar fluire i sentimenti è condizione essenziale. Per facilitare tale fluire è decisivo che chi parla si senta ascoltato e l’ascoltatore può contribuire a tale sensazione con semplici interventi sia a livello verbale che non verbale. Se l’ascolto è reale l’atteggiamento del nostro corpo, la mimica del nostro viso, il tono della voce saranno congruenti con quanto ci viene comunicato. Sarà poi naturale rimandare i sentimenti espressi dal nostro interlocutore, magari sottolineando le ultime parole della frase.

Non bisogna però avere un’ “ansia da prestazione”, nel senso che dobbiamo fornire al nostro interlocutore sicurezza e per far questo dobbiamo in primo luogo noi stessi essere rilassati.

Non possiamo essere di aiuto all’altro se noi stessi non sappiamo accettare i nostri limiti, se noi stessi non sappiamo “praticare” il nostro dolore.

Perchè il dolore delle persone abbia senso è necessario che si realizzino due condizioni. In primo luogo questo dolore deve essere riconosciuto, non negato, non sminuito. In secondo luogo è necessario che questo dolore venga messo in circolo, che ci siano cioè delle condizioni tali per poter intrecciare dei legami, incontrare altre persone, trovare uno “spazio di ascolto”.

Accogliere in questo caso significa quindi dotarsi anche di strutture in grado di andare incontro alle persone. Pensare quindi ai luoghi di accoglienza non solo come strutture rigide, ma come luoghi cui poter accedere senza troppe regole, o addirittura a luoghi mobili sul territorio che possano intercettare le domande di chi non si accede ai servizi.

L’organizzazione di un sistema di accoglienza è un tema troppo grande per poterlo trattare ora in quanto esso inevitabilmente si lega a tematiche politiche, sociali che non sono oggetto di questo corso. Vorrei solo essere riuscito a problematizzare a sufficienza i temi che Claudio mi aveva chiesto di trattare.

Vi ringrazio per la pazienza e vi saluto.

