

## TERAPIA CENTRATA SUL CLIENTE due spunti di riflessione

Dario Gellera

*La lettura di “Terapia centrata sul cliente”, nonostante sia un testo che, visti i mutamenti sociali ed economici e di pensiero degli ultimi decenni, sembra appartenere ad un'altra epoca, suscita ancora oggi, molti interrogativi e offre la base per riflessioni che, arricchite anche dalla successiva evoluzione del pensiero e dei dati scientifici, possiamo sicuramente definire moderne. In questo articolo, senza pretesa di esaustività, mi propongo di affrontare e almeno un poco approfondire due aspetti che, almeno nell'immaginario popolare, sono ancora da acquisire.*

### 1. “Speriamo che questo libro sia degno di loro”<sup>1</sup>: il cambio di paradigma

“Speriamo che questo libro sia degno di loro” è la frase che conclude la prefazione, scritta dallo stesso C. Rogers, di “Terapia centrata sul cliente”. È normale trovare nella prefazione dei ringraziamenti, ma credo che con questa frase l'autore sia andato ben oltre la formalità e la consuetudine. Egli spera addirittura che il libro sia degno di loro, dove questi loro sono i clienti che hanno dato il permesso di utilizzare le trascrizioni delle sedute. Inserendo all'interno del libro, che è un libro scientifico, parti di colloqui Rogers non realizza un'operazione di conferma delle sue teorie ma dà la parola agli stessi clienti, restituendo, se così si può dire, una profonda dignità alle persone che, sofferenti, si sono rivolte a lui o a suoi collaboratori.

Prendo spunto da questo esempio per introdurre una riflessione rispetto al testo di Rogers preso nel suo insieme, poi confermata da altri autori che hanno scritto su Rogers.<sup>2</sup>

Affermano alcuni filosofi, e ciò è oggi comunemente accettato, che la scienza non procede gradatamente da un livello di sapere inferiore ad un livello di sapere superiore mediante accumulo di conoscenze ma avanza per cambio di paradigma<sup>3</sup>. La storia è piena di questi esempi di cui il più famoso è forse quello chiamato “rivoluzione copernicana”<sup>4</sup>. Non è stata una conoscenza in più che ha aumentato il sapere; è stata una conoscenza che ha cambiato modo di pensare, che ha cambiato alcuni paradigmi interpretativi della realtà.<sup>5</sup> Ciò è avvenuto spesso, molto più spesso di quanto crediamo ed in varie e diverse discipline scientifiche. Tra queste anche la psicologia.

Rogers si è inserito in un filone di pensiero che ha rivoluzionato in molti campi la visione dell'uomo ed ha offerto un contributo fondamentale.

Egli si inserisce nel solco di quella che viene chiamata “terza forza” in psicologia per distinguerla dagli altri due filoni che sono la psicanalisi e il comportamentismo. Questi due approcci hanno come substrato una visione di uomo “meccanicistica”. La cosiddetta “terza forza” ha invece una visione d'uomo integrale e “umanistica”. Lo stesso Rogers afferma nel suo libro che centrare l'intervento terapeutico sul cliente non è solo un problema di tecnica, ma più profondamente un problema filosofico.<sup>6</sup>

Crede che il cliente abbia in sé la possibilità di affrontare i suoi problemi ed il terapeuta (o il counselor) debba “solo” facilitare questo processo è una affermazione che rivoluziona totalmente il

---

1 “Terapia centrata sul cliente”, Rogers, La Meridiana, pag. 30

2 Vedi ad esempio “Carl Rogers”, D. Bruzzone, Carocci Faber

3 Un interessante testo che affronta l'argomento, anche se con una prospettiva particolare come il titolo stesso suggerisce, è “L'illusione dell'ateismo”, Roberto G. Timossi, Edizioni San Paolo, 2009. Lo consiglio sia perché scritto in modo semplice e di facile lettura sia per la sua ricca bibliografia, a cui rimando per i temi di filosofia della scienza.

4 Ma non è certamente l'unico, e forse neanche il più importante. Mi preme qui sottolineare che cambia modo di interpretare un fenomeno, da non confondere con il fatto che cambi il fenomeno stesso e che il modello interpretativo successivo sia per forza più “vero” del precedente.

5 Si aprirebbe qui il problema, tutt'ora irrisolto, e a mio parere irrisolvibile una volta per tutte, del rapporto tra realtà e teorie che descrivono la realtà. Personalmente sono del parere che noi possiamo solo tentare di descrivere la realtà con delle teorie (in ogni disciplina scientifica) ma che tali teorie non sono la realtà e valgono solo perché ci permettono di fare delle previsioni più o meno accurate.

6 “Terapia centrata sul cliente”, Rogers, La Meridiana, pag. 51-52

modo di pensare il rapporto terapeuta-cliente e più in generale le relazioni umane e, ancor più in generale, l'uomo stesso.

Chiaramente restituire dignità al cliente, pur in una diversità di ruoli, si scontra con la gestione delle relazioni basata sul potere, reale o presunto, dove chi sa, sia esso il terapeuta o il professore o altro, usa il suo sapere a beneficio di un altro che non sa. L'altro è quindi, estremizzando, una sorta di "scatola più o meno vuota" che qualcun altro deve riempire. Nel rapporto terapeutico questo però si può tradurre in una sorta di dipendenza dove il cliente, altrimenti chiamato paziente, si trova a dover dipendere dal terapeuta per trovare le giuste soluzioni per uscire dalla sua condizione di disagio.

Anche a partire dal linguaggio si può avere un'idea della diversità di pensiero di Rogers. La persona che si rivolge al terapeuta è chiamato cliente e non paziente.

Non è solo un problema di stile usare un termine piuttosto che un altro; il paziente, dalla medicina, è una persona malata che qualcun altro, che ha o dovrebbe avere le necessarie competenze, tenta di guarire. Nel campo psicologico, e più in generale delle relazioni umane<sup>7</sup>, usare il termine paziente significa ammettere che il disagio psicologico è una malattia. Ma siamo sicuri che è proprio così?

Con il termine cliente Rogers restituisce alla persona la responsabilità della sua vita. Questo non significa, a priori, che le cose andranno sicuramente meglio, in ciò Rogers è chiaro, sia perché occorre sperimentare ed affinare le tecniche che inverino questo approccio, sia perché la persona può scegliere "altro": il campo di valori del cliente può non essere quello del terapeuta!

Inoltre centrando la terapia sul cliente, e non sul terapeuta, significa anche ammettere che è la persona stessa, chiunque essa sia, che ha in sé la possibilità di sviluppare soluzioni per affrontare i problemi della sua vita.

Anche in questo caso siamo di fronte ad un cambio di paradigma. La persona è chiamata, ed aiutata dal terapeuta, a vivere secondo una scala di valori interni alla persona stessa e non, invece, introiettati dall'esterno.

Per completare questo rapido sguardo su alcuni aspetti in cui il pensiero di Rogers presente in "Terapia centrata sul cliente" propone un radicale cambiamento di visuale segnalo che il capitolo 6 dello stesso libro si intitola "L'insegnamento centrato sullo studente".

Come già affermato in precedenza la scienza non avanza linearmente ma per salti, dove il salto è il cambio di paradigma, di modo di pensare, di prospettiva con cui guardare alla realtà. Però, mentre nelle scienze cosiddette esatte il cambio di prospettiva è, nel tempo, in qualche modo imposto dall'evidenza empirica<sup>8</sup>, non così si può dire nel campo delle scienze umane. Innanzitutto occorre accordarsi su cosa sia l'evidenza empirica in questo caso, in cui le variabili sono legate alle persone e quindi difficilmente oggettivabili, inoltre è aperta la questione sulla natura dell'uomo, questione difficilmente risolvibile una volta per tutte. Questo significa, a mio modo di vedere, che il cambio di paradigma è ora possibile, supportato da una teoria coerente, ma bisogna anche volerlo.<sup>9</sup>

## **2. "L'esperienza della ristrutturazione del sé"<sup>10</sup>**

Mentre il punto 1 ha avuto, per me, un percorso fisicamente discendente dalla testa alla pancia, dalla razionalità all'emozione, questo secondo aspetto che vorrei trattare ha avuto invece il percorso inverso. Ovviamente in ogni esperienza i due aspetti sono contemporaneamente presenti ma mentre il cambio di paradigma mi ha, per così dire, convinto nella sua logica, ed è stato da me al momento accettato e scelto (almeno sino al prossimo cambio, in cui comparirà all'orizzonte qualcosa di più convincente!) non così per "l'esperienza della ristrutturazione del sé" che a partire da spinte emotive mi ha notevolmente interrogato ed ha richiesto successivamente un inquadramento più razionale.

Rogers dedica almeno due capitoli alla ristrutturazione del sé, il capitolo 3: "La relazione

---

7 Come ad esempio nel lavoro di educatore in centri per disabili chiamare i disabili stessi "utenti" o più amichevolmente "giovani", indipendentemente dall'età. Anche in questo campo il linguaggio non è neutro.

8 Più che da tale evidenza direi che il cambio si impone per convenienza. Ogni teoria che permette previsioni più accurate è ritenuta migliore

9 Esempio splendido è la favola "La volpe e l'uva" di La Fontaine in cui la realtà è costruita a partire da ciò che siamo, in particolare dai nostri limiti.

10 "Terapia centrata sul cliente", Rogers, La Meridiana, pag. 106

terapeutica vissuta dal cliente” ed il capitolo 4: “Il processo della terapia”. Ci troviamo al centro, al cuore del testo di Rogers. Ho deciso di intitolare questa riflessione “L'esperienza della ristrutturazione del sé” non solo per usare le stesse parole di Rogers ma soprattutto perché vorrei provare a mettermi dalla parte di chi vive questo processo che è difficile, non lineare, talvolta doloroso ma spesso, oserei dire, necessario.

Occorre, prima di procedere, fare alcune precisazioni terminologiche.

#### **a) Esperienza**

Questa parola potrebbe essere a mio avviso fuorviante. Nella cultura odierna, e conseguentemente nel linguaggio che ne deriva, il termine esperienza, pur non avendo un significato univoco, è usato nella maggior parte delle situazioni con una valenza temporale limitata. L'esperienza non è quindi qualcosa di definitivo, non è una scelta che permane nel tempo. Ad esempio: “Questo viaggio è stato una bella esperienza!”. Il viaggio inizia, finisce, e in un arco di tempo più o meno lungo non lascia traccia. Molte situazioni umane sono vissute in questo modo, ovvero lasciandosi una porta aperta per tornare indietro, per cambiare. Estremizzando oserei dire che la parola esperienza, nel linguaggio comune di oggi, tende ad avvicinarsi all'idea di un passatempo più che di qualcosa che incide profondamente nella persona. Questa affermazione non è, ovviamente, sempre vera. Con il termine esperienza si è soliti chiamare anche eventi che cambiano il corso della nostra vita, ma di cui faremmo volentieri a meno. Raramente, almeno mi sembra<sup>11</sup>, il termine esperienza rientra nel campo di un percorso, liberamente scelto, che produce trasformazioni in noi. Credo però che Rogers lo utilizzi proprio in questo senso.

#### **b) Il sé**

Rogers non fornisce, in “Terapia centrata sul cliente”, una definizione precisa di cosa intende con sé, ne inizia a parlare ed intuitivamente si comprende cosa significhi. Riporto qui un passo di D. Bruzzone che mi sembra sufficientemente chiaro.

“Nell'ambito dell'esperienza simbolizzata, una parte della percezione comprendente la percezione della propria persona, gli attributi riferiti ad essa e i giudizi a riguardo introiettati dall'esterno, viene progressivamente a formare il costrutto del Sé (Self), che può avere un carattere fluido e dinamico oppure più rigido e cristallizzato, a seconda del livello di difensività psicologica. Esso funge da “filtro” dell'esperienza, ammettendo le percezioni che si adattano alla struttura del Sé e rifiutando o distorcendo quegli elementi dell'esperienza che vengono percepiti come una minaccia per la conservazione di tale struttura”<sup>12</sup>

Leggendo il testo di Rogers, ed in particolare le trascrizioni dei colloqui, si intuisce la profondità e la difficoltà del percorso di ristrutturazione del sé. Innanzitutto, contrariamente a quanto si potrebbe forse superficialmente pensare, il disagio psicologico della persona che si rivolge al terapeuta o al counselor non è un processo lineare di crescita da una situazione di malessere ad una di benessere ma è un percorso che prevede una ristrutturazione, quindi una destrutturazione e poi una nuova costruzione. L'immagine che più mi piace è quella del puzzle. Il nostro sé è un puzzle che durante la vita si va formando. E come ogni puzzle tende a formare una immagine che è quella che noi abbiamo di noi stessi e che determina le nostre scelte e le nostre azioni. Talvolta succede che tale puzzle presenti dei pezzi mancanti ma, paradossalmente, la persona ha in mano dei pezzi non ancora incastrati che però sembrano appartenere ad un'altra immagine. Cosa fare? Il nostro sé, che funge da filtro dell'esperienza, non è in grado di dare un posto coerente a quei pezzi, ovvero a dei fatti della vita che vengono avvertiti come minacciosi. Si presentano diverse possibilità di scelta. Una prima, e comune, reazione è quella di distorcere quei pezzi, quegli elementi dell'esperienza, sino a che essi si adattano al nostro sé. Una seconda possibilità è quella di “ristrutturare” il nostro sé affinché inglobi anche quei pezzi, ma ciò significa una prima fase in cui il puzzle deve essere

---

11 Per essere precisi occorrerebbero indagini molto più mirate. Mi sono limitato a registrare un'impressione che mi fornisce l'occasione per precisare l'uso che a mio parere Rogers fa del termine esperienza.

12 “Carl Rogers”, D. Bruzzone, Carocci Faber, pag. 72

smontato. Magari non tutto, ma comunque smontato.

Utili possono essere le parole, cariche di emozione, di una cliente di Rogers che l'autore riporta:

*“Sto sprofondando in una tomba. È proprio così, a poco a poco sto andando a finire in una tomba. Qualcosa si sta chiudendo sopra di me. (Pausa) Se potessi spaccare le pareti. (Pausa) Tuttavia il fatto che io venga qui mi ha effettivamente aiutato e così forse devo continuare a venire qui. Forse mi aiuterà a venire fuori.”*<sup>13</sup>

Lo stesso Rogers, poco più avanti, usa queste parole:

*“Certo non tutti i clienti hanno questa sensazione che una struttura stia andando in pezzi e un'altra debba essere costruita al suo posto. La considerazione che togliere “un piccolo mattone” possa determinare un crollo rende senza dubbio bene l'idea che il sé non era stato strutturato su una base realistica.”*<sup>14</sup>

Strutturare il proprio sé su base realistica: ecco un compito forse mai finito, perché diverse sono le stagioni della vita e in continua evoluzione le esperienze che facciamo. Ma strutturare il proprio sé su base realistica è ciò che permette a ciascuno di noi di mettersi in contatto, in relazione, in maniera adeguata e funzionale, al mondo esterno.

Un mondo che è difficile, ma dall'essere avvertito come difficile e minaccioso può essere percepito come difficile ma pieno di opportunità. Il cambiamento è, prima di tutto, in noi. Poi forse anche nell'ambiente che ci circonda!

Ma non è sempre facile partire da sé. Il cambiamento non è per nulla semplice ed inizialmente spaventa. Si sa sempre ciò che si lascia, ma non si sa cosa si trova. Molto più normale attribuire la colpa a qualcosa o qualcuno di esterno, oppure spendere energie incredibili per tenere insieme i pezzi di un sé che insieme non ci stanno.

*“Sembra che tutta l'energia che serviva per tenere insieme la struttura arbitraria non fosse assolutamente necessaria, fosse anzi uno spreco. Si pensa di dover costruire da sé la struttura; ma ci sono tanti pezzi ed è così difficile vedere dove devono andare! A volte si mettono i pezzi nel posto sbagliato e più i pezzi sono sistemati in modo sbagliato, più sforzo si fa per tenerli insieme; alla fine si è così stanchi che si preferisce perfino quella terribile confusione piuttosto che tenerli insieme. Poi si scopre che i pezzi in disordine, lasciati a sé stessi, vengono ad occupare naturalmente il loro posto e che una nuova forma viva emerge senza alcuno sforzo.”*<sup>15</sup>

**Auguri!**

**Gellera Dario**

**Bibliografia:**

“Terapia centrata sul cliente”, Rogers, La Meridiana

“Carl Rogers”, D. Bruzzone, Carocci Faber

“L'illusione dell'ateismo”, Roberto G. Timossi, Edizioni San Paolo

“Pragmatica della comunicazione umana”, P. Watzlawick J. H. Beavin D. D. Jackson, Casa Editrice Astrolabio

Altri testi di riferimento, non direttamente utilizzati per il presente articolo, che possono aiutare a costruire il contesto di pensiero:

“Il cammino dell'uomo”, M. Buber

“Il principio dialogico”, E. Levinas

“L'ABC della relatività”, B. Russel

“Il Counseling sistemico pluralista”, C. Edelstein (il 1° capitolo e poi, eventualmente, i capitoli 2 e 3)

---

13 “Terapia centrata sul cliente”, Rogers, La Meridiana, pag. 113

14 Pag. 122

15 Pag. 124