

IL COUNSELING ASSICURATIVO

Antonella Proietti

INDICE

CAP. 1 Dal bisogno di sicurezza alle prime tracce del concetto di assicurazione

- 1.1 Il bisogno di sicurezza**
- 1.2 Cenni storici**
- 1.3 Contro i Danni del fuoco e polizze Vita**

CAP. 2 Trasparenza e non trasparenza

- 2.1 Il fattore socio-culturale**
- 2.2 Formula tranquillità**

CAP. 3 Counseling assicurativo

- 3.1 Concetto di counseling**
- 3.2 Decalogo rapporto Agente-Cliente**

CAP. 4 Counseling assicurativo e sinistri

- 4.1 Esempi di counseling assicurativo**

CAP. 5 Le tipologie di personalità

CAP. 6 Grafici di soggetti "sinistrosi"

- 6.1 Coazione a ripetere e pulsioni di morte**
- 6.2 La rabbia come pulsione di atti autodistruttivi**
- 6.3 DSM e – Disturbo Post Traumatico da Stress**

CAP. 7 Analisi dei grafici di personalità

- 7.1 *Grafici allegati***
- 7.2 Analisi del grafico totale**

CAP. 8 Counseling educativo

- 8.1 – Lo strumento del counseling**

“L’umanità ha sempre barattato un po’ di felicità con un po’ di sicurezza”.

Sigmund Freud

“Chi rinuncia alla libertà per raggiungere la sicurezza, non merita né la libertà né la sicurezza” .

B. Franklin

CAP. 1.0 - Dal bisogno di sicurezza alle prime tracce del concetto di assicurazione

1.1 - Il bisogno di sicurezza

Assicurare- dal latino volgare *adsecurare* – verbo denominale. Da *securus* con il prefisso ad – v. sicuro (verso il sicuro). La sicurezza è per l'uomo un'aspirazione primaria per poter vivere una esistenza tranquilla. Il bisogno di sicurezza, in inglese *insurance*, significa assicurazioni. Definizione di concetto secondo Maslow ^[1] :*“carezza di un “oggetto” desiderato talché la persona orienta il suo comportamento per raggiungerlo o per soddisfare il proprio bisogno”*, ma esiste una gerarchia dei bisogni che regolano il loro funzionamento. *“Un bisogno non diventa motivante finché non sono soddisfatti , anche se non completamente, i bisogni di ordine inferiore”*, quindi un bisogno soddisfatto cesserà di essere motivante.

Nella piramide di Maslow, la sicurezza (*insurance*), si trova al secondo posto della gerarchia dei bisogni. Dopo la soddisfazione dei bisogni di base, aria, acqua, sonno, cibo, sesso, in mancanza dei quali si attiveranno la malattia, il disagio, il dolore, sensazioni necessarie per suscitare la motivazione per alleviarli, si passerà al secondo livello: il bisogno di sicurezza. Una volta raggiunto questo livello, che si trova già nella sfera psicologica, - bisogno di raggiungere la stabilità, di sentirsi protetti dalle insidie - l'uomo si porrà nella condizione di affannarsi fino al punto di raggiungere la tranquillità psicologica necessaria a generare il benessere.



[1] Maslow - http://www.12manage.com/methods_maslow_hierarchy_needs_it.html

Per la sicurezza, quindi, l'essere umano è disposto a pagare sia in termini materiali che psico-relazionali. La necessità di esercitare il controllo su eventi imponderabili che la vita a volte riserva, ha portato l'uomo fin dai tempi più remoti, a cercare di provvedere ingegnandosi come meglio poteva. Se pensiamo a quanto fosse precaria la vita per i nostri avi potremmo comprendere come il bisogno di sicurezza sia stato il motivo determinante per la nascita delle prime forme di assicurazione. Il soddisfacimento dei bisogni primari, come nutrirsi ed avere un riparo, divenne di estrema importanza per la sopravvivenza, a tal punto che la possibilità di perdere, ad esempio, un carico navale sarebbe stato una calamità così grande da mettere a rischio la vita di una intera comunità. Nasce così la prima forma, vagamente rammentabile di assicurazione: garantire che la merce arrivasse indenne al porto. Quando non esisteva ancora la moneta o al primo apparire di essa, l'uomo non era comunque in grado di risparmiare, spesso non era neanche in grado di sostenersi, per cui gli eventi catastrofici, come, ad esempio, perdere la casa, erano considerati disgrazie tali da cui difficilmente ci si poteva risollevare. Proprio per questo motivo le prime forme assicurative in realtà sono "mutue", ma andando a ritroso nel tempo troviamo addirittura, delle forme somiglianti a vere e proprie scommesse. Spesso i più ricchi scommettevano sull'incolumità di un carico navale di arrivare a

destinazione. Se il carico fosse arrivato indenne, il garante ci avrebbe guadagnato mentre se la nave fosse naufragata sarebbe stato pagato al proprietario un rimborso sempre inferiore al valore reale della merce. Successivamente si costituirono gruppi di scommettitori per frazionare il rischio di perdita dei singoli, a garanzia di un maggior risarcimento per i danneggiati. Le polizze vita, invece, nacquero come primitive forme di “gioco d’azzardo” a favore di chi vantava crediti per garantire la sopravvivenza dei debitori, la vita dei quali divenne così importante da farne pagare una sorta di premio a garanzia. Sono queste le prime tracce del concetto di assicurazione ma non si può parlare di vere assicurazioni. Infatti anche se c’era un soggetto, *contraente*, che pagava una somma, *premio*, a garanzia di una merce, *capitale assicurato*, mancava un numero consistente di contratti, *polizze*, che potessero ripartire tra una pluralità di individui il *rischio* garantendo l’esito economico positivo, *indennizzo*, al verificarsi di un evento sfavorevole. Infatti le prime imprese assicurative andarono fallite.

1.2 – Cenni storici^[2]

In Grecia c’erano delle associazioni religiose, Eranoi, che esercitavano assistenza per le spese funerarie. A Roma vi erano i *Collegia tenuiorum*, associazioni fra poveri, i *Collegia funeraticia* che assicuravano sepoltura e piccole somme agli orfani e alle vedove dei defunti. Troviamo altri elementi di assicurazione anche nel *Foenus nauticum*, contratti assicurativi in forma verbale che garantivano i carichi navali, ma sono contratti aleatori in quanto la somma anticipata al capitano veniva restituita se il viaggio fosse arrivato a buon fine.

[2] Ennio De Simone - Breve storia delle assicurazioni

La stessa cosa si usava fare anche per i trasporti terrestri (*Foenus quasi nauticum*). Nel tardo medioevo, in Europa settentrionale nacquero le Gilde, associazioni politiche e religiose fra persone unite da rapporti di parentela o di lavoro, che si prefiggevano di resistere alle oppressioni dei Signori e proteggere gli appartenenti da eventuali danni in seguito a naufragi, furti di bestiame, incendi ecc. Queste associazioni iniziavano ad avere una più ampia funzione di garanzia. La vera nascita delle assicurazioni, deve però ricondursi all’affermarsi del contratto assicurativo, necessità scaturita anche per il verificarsi, sempre più frequente delle frodi (ad esempio si assicuravano navi vuote per

piene ecc.). Venne così introdotta la forma scritta di contratto nel secolo XV, che avveniva sotto il controllo di un pubblico ufficiale con il pagamento anticipato del premio (dal latino *praemium*, cioè che si prende prima). E poiché i contratti erano pochi non si poteva far altro che raccomandarsi al Signore. Esiste una copia antica di una polizza^[3], che risale al 1400, e come intestazione di pagina ha le seguente frase:

**IN NOME DEL BUON DIO
POLIZZA DI ASSICURAZIONE**



1.3 Contro i Danni del fuoco e polizze Vita

Riassumendo le prime assicurazioni furono stipulate a garanzia del commercio marittimo, e i primi assicuratori nacquero nelle città che avevano i maggiori porti. Anche il fuoco era un pericolo contro cui combattere, soprattutto nel nord Europa sorsero Istituzioni pubbliche con obbligo di iscrizione per tutti i proprietari, istituti che in caso di incendio risarcivano il danno subito dagli iscritti.

[3] <http://cronologia.leonardo.it/mondo28n.htm> - Giorgio Telesio

In Germania si chiamavano *Brandesteur* e facevano pagare un' imposta sul valore dell'immobile ma non calcolata sul rischio dello stesso. C'era anche la *Feur Kassa* di Amburgo che pagava solo fino ad un massimo di 15.000 marchi per evento. Per evitare frodi si iniziò a dar incarico di stipulare contratti agli studi notarili. Esiste un "atto di quietanza" compilato a Grosseto, dal Notaio Mino, in data 22 aprile del 1329. In questo documento il genovese Ottobono Marini riconosce di aver ricevuto da Bonaccorso, per conto della Compagnia degli Acciaiuoli di Firenze, la somma di 2.450 fiorini per "assicurare la merce" trasportata su tre galere da Tunisi a Grosseto.

In seguito nacque un forte interesse anche per l'assicurazione sulla vita.

Secondo la moderna concezione di Assicurazione Vita è necessario disporre di tavole di mortalità, cioè uno studio sul tasso di mortalità per mille abitanti studiati in gruppi che vivono in simili condizioni di vita, elaborando tabelle attraverso il calcolo delle probabilità. Edmund Halley (scopritore della omonima cometa) fu il primo che diede inizio a tali studi. Intorno al 1630 ci fu il medico e banchiere napoletano Lorenzo Tonti (1630-1695) che inventò le cosiddette Tontine. Egli girando per le Corti europee offrì queste audaci forme finanziarie che non erano altro che un abbinamento di prestiti pubblici agganciati alle rendite vitalizie. Lo stesso medico le presentò al Cardinale Mazzarino come mezzo per risanare le casse del governo. In seguito si rivelarono un fallimento e ci furono molte varianti fondate sul principio della riscossione di una rendita vitalizia che aumentava per chi sopravviveva man mano che i sottoscrittori morivano. Ad esempio il Re Sole aprì una sottoscrizione pubblica (parliamo sempre di Tontine), di 300 lire l'una e la suddivisione in dieci classi di età e ad ognuna classe dava una rendita di 102.500 lire da dividere tra i sopravvissuti della stessa. La rendita, man mano che morivano i sottoscrittori, passava di testa in testa fino a che non fosse rimasto un solo aderente e alla sua morte la somma rimasta sarebbe rientrata nelle casse dello Stato. Lo schema aveva molti difetti come la morte prematura, ma fu ugualmente sottoscritta da numerose persone, per questo ebbe successo. Tonti non trovando un correttivo sottolineò che comunque ognuno pensava di poter vivere più a lungo degli altri. Più tardi Adamo Smith rilevò che l'ottimismo umano sulla durata della vita ha fatto la fortuna delle Tontine. Queste si diffusero tra il seicento ed il settecento in tutta Europa, ma dalla metà del settecento scomparvero ed in Francia furono addirittura vietate. In Inghilterra nacquero successivamente una sorta di società mutualistiche che dopo aver pagato piccole somme per tutta la vita garantivano una rendita dopo la morte agli eredi. La rendita era,

quindi, proporzionale al tempo vissuto. Il Monte di Pietà di Orvieto ideò (inizi '500) una peculiare polizza vita: un padre poteva costituire la dote alla propria figlia versando, alla nascita della stessa, una somma che gli sarebbe stata resa decuplicata all'atto del matrimonio, a patto che non avvenisse prima dei diciottottesimo anno di età della fanciulla. Non immaginiamo, però, cosa sarebbe accaduto se la figlia fosse stata così racchia da non sposarsi!

Nella ricerca storica è emersa una curiosa forma di assicurazione nata nel 1700 a Venezia, sulla "libertà personale" dei navigatori. Con questi contratti l'assicuratore si impegnava a pagare un capitale ai familiari del navigante catturato e fatto schiavo dai pirati ^[4]. Furono comunque gli eventi più catastrofici avvenuti nella storia uniti all'intraprendenza di alcuni imprenditori lungo-veggenti, che aprirono la strada alla comparsa delle prime Compagnie di Assicurazioni. Certo molti fallirono per via degli inesistenti studi di settore, del calcolo delle probabilità e dall'esiguo numero dei sottoscrittori. Per far capire quale fu la molla che spinse molti a pensare alle assicurazioni come una salvezza ed un modo di dormire tranquilli, basta citare il caso della Compagnia MILANO – fondata nel 1825 , ancora oggi operante, che in seguito al terribile incendio che distrusse Saronno nel 1827, spinse molti proprietari ad assicurare le loro abitazioni, come era già accaduto a Londra più di un secolo e mezzo prima. Fu quindi dopo il 1800, che iniziò lo sviluppo e l'espansione delle assicurazioni, con conseguente nascita di molte Compagnie specializzate a volte in un solo ramo. Ad esempio la Cassa Paterna, francese, fu autorizzata ad operare in Piemonte nel campo delle Assicurazioni sulla vita, fu infine lo stesso Cavour a suggerire alle Assicurazioni Generali di Trieste di costituire la Società delle Tontine Sarde, nel 1852, che non diede però i risultati sperati.

E' doveroso menzionare qualche nota storica anche su i famosi *Lloyd di Londra*, che prendono nome da Mr. Edward Lloyd, proprietario dell'omonimo caffè, in cui nel 1680 era nato un "centro di informazioni marittime", con pubblicazioni di notizie tecniche su navi mercantili, capitani, armatori ed assicuratori. Il Sig. Lloyd continuava a servire caffè ma il suo locale divenne nel tempo un importante punto d'incontro per quanti erano interessati ai traffici marittimi. Da qui nasce la Lloyd Corporation, oggi Lloyd di Londra.

Di strada ne è stata fatta molta per arrivare fino ad oggi, ma c'è ne da fare ancora tanta al fine di ottenere un risultato soddisfacente per entrambe le parti: assicuratori ed assicurati. Compagnia e utente dovrebbero raggiungere l'obiettivo che trasformi l'esigenza assicurativa in un significativo atto sociale, infatti le assicurazioni funzionano al pari di mutue. Il cammino è ancora lungo e tortuoso, ma a livello legislativo si sta muovendo qualcosa, sperando che non siano come sempre modifiche che apparentemente sono a favore degli utenti ma in realtà celano e proteggono gli interessi delle Compagnie.

[4] <http://cronologia.leonardo.it/mondo28n.htm> - Giorgio Telesio

CAP. 2.0 - Trasparenza e non trasparenza

Negli ultimi anni si sono fatti passi da giganti nel campo della trasparenza assicurativa. Ultimo tra tutti, il decreto Bersani, in vigore da gennaio 2007, che grazie alle rigide norme che obbligano chi lavora in questo campo ad essere iscritto al R.U.I. (Registro Unico degli Intermediari Assicurativi) suddiviso in più sezioni a seconda del ruolo ricoperto ha, nel giro di pochi mesi eliminato tutte quelle figure approssimative che hanno macchiato la professione assicurativa con pesanti ombre. Il contesto europeo assicurativo diverge ancora totalmente da quello italiano in cui l'assicurazione non è riconosciuta come una necessità ma subita come una tassa che si paga malvolentieri. C'è una profonda diffidenza verso le Compagnie assicurative da parte dei cittadini. Questo pensiero si è radicato nel tempo forse a ragione. Una professione, che fino ad oggi è stata troppo accessibile a chiunque avesse buone caratteristiche relazionali e capacità intraprendenti ma anche senza alcuna formazione, ha attirato nel settore un gran numero di individui non troppo affidabili. Pseudo-

assicuratori, interessati al facile guadagno, hanno ingannato spesso i loro clienti vendendo prodotti senza spiegarne le garanzie e creando equivoci a discapito di tutta la categoria. L'etica professionale, è indispensabile affinché si concluda un contratto a favore di un cliente consapevole, che abbia compreso in modo chiaro il prodotto acquistato. L'Agente con la massima trasparenza deve trasferire il suo know-how, mettendosi sempre al livello del cliente, usando un linguaggio comprensibile e adeguato senza usare termini tecnici. Condizioni essenziali per svolgere questo lavoro. In questo senso il Decreto Bersani ha introdotto severe sanzioni per chi non si attiene strettamente a queste norme necessarie per rieducare entrambe le parti (venditore-cliente) alla correttezza.

2.1 – Il fattore socio-culturale

Come abbiamo visto le prime forme di assicurazioni nacquero in Italia, ma la cultura assicurativa ha trovato difficoltà a radicarsi a causa di fattori socio-culturali che hanno impedito la diffusione di una maggiore esigenza di protezione mutualistica. In relazione all'incidenza dei sinistri si deve prendere in considerazione, quindi, anche il contesto etico-culturale, che va a sollecitare un comportamento scorretto da parte degli assicurati quando si prospetta la possibilità di avere un indennizzo maggiore a fronte di danni fisici non proprio reali. Sarebbe necessario fare un appello a tutti quei medici che certificano e amplificano danni fisici inesistenti, ricordando loro il giuramento di Ippocrate, ed a tutti i professionisti che ruotano intorno alla definizione di un risarcimento. Vizio prettamente italiano è la tendenza di pensare che sia giusto ogni tanto denunciare qualche sinistro falso, per recuperare il denaro speso in premi e come esigenza di arrotondare le proprie entrate, un retaggio culturale molto difficile da sradicare. Esiste una necessità impellente per la nostra Società che è quella di riscoprire le virtù ed i benefici della parola onestà.

Comunque qualcosa si sta muovendo verso questo obiettivo, basta rilevare come sempre più spesso, nei quotidiani, viene riportata la notizia di arresti per truffe alle Compagnie. Nel panorama europeo esistono diverse realtà, in Svizzera ad esempio, c'è una mentalità prettamente assicurativa. Infatti quasi la totalità degli abitanti ha contratti per la propria abitazione, attività, salute, previdenza e circolazione. Certo, esiste un agio economico nazionale che permette di spendere parte delle entrate in prodotti assicurativi, ma l'aspettativa nei confronti delle Compagnie di Assicurazioni è soltanto di avere un indennizzo nel caso in cui un reale evento accidentale si verifichi nella vita. Essendo il

rischio molto frazionato, le Compagnie riescono ad essere efficienti e ripagare i Clienti della fiducia riposta in loro. Un altro esempio: la Germania dove c'è l'obbligo di assicurare la propria abitazione oltre alla autovettura. In Francia esiste l'obbligatorietà di copertura assicurativa per qualsiasi attività artigianale contro i danni provocati da mancata qualità professionale, cosiddetta Responsabilità civile verso terzi postuma. Ad evidenziare quanto sopra detto, la Comunità Europea ha rilevato che in Italia il massimale obbligatorio di legge per la R.C. da circolazione è ancora fissato (dal 1992) ad Euro 775.000, 00 e ci ha dato il termine di Novembre 2009 per elevarlo ad Euro 2.500.000,00, uniformandoci agli altri Paesi.

2.2 – Formula Tranquillità

Facendo una proiezione un po' utopistica, auspicando un adesione di grande maggioranza all'esigenza di assicurarsi per il rischio su un vasto numero di assicurati c'è una formula che serve a far capire il corretto senso del contratto assicurativo attraverso in un conteggio matematico:

Entrate annuali : 100

Spese di mantenimento per la famiglia 60% (alimentari, circolazione, salute, cultura, tasse)

Spese divertimento 10%

Spese Totali 70%

Spese straordinarie: 30% (Accantonamento di somme necessarie per far fronte ad eventuali eventi straordinari ed imponderabili, come per esempio l'incendio dell'abitazione, il furto di beni, l'infortunio e/o le malattie del nucleo familiare).

Alternativa

Utilizzare una piccola parte delle entrate, ad esempio 5%, per prodotti assicurativi che garantiscano subito un certo indennizzo per questo tipo di eventi accidentali: Esempio: spese per assicurazioni 5%

Resta il 25% che potrebbe diventare una somma da utilizzare come meglio si crede

CAP. 3.0 - Counseling assicurativo

L'educazione è l'unica arma a disposizione dell'uomo per cambiare in positivo abitudini e comportamenti dannosi verso sé stessi e gli altri. Un'azione di counseling assicurativo potrebbe far migliorare i rapporti tra Agente-Cliente, Agente-Compagnia e Cliente-Compagnia, con un sicuro beneficio a favore della Società. L'agente (da agire) è colui che opera, per così dire in prima linea, egli ha gli strumenti per iniziare un nuovo rapporto di crescita per entrambi.

3.1- Concetto di counseling

La parola counseling deriva dal verbo inglese *to counsel*, che a sua volta deriva dal latino *consulere*, consolare, confortare, venire in aiuto, *cum* (insieme) e *solere* (alzare, sollevare), quindi aiutare a sollevarsi.

Da Prevenire è Possibile^[5]

"Il counseling è una relazione d'aiuto che muove dall'analisi dei problemi del cliente, si propone di costruire una nuova visione di tali problemi e di attuare un piano di azione per realizzare le finalità desiderate dal cliente (prendere decisioni, migliorare relazioni, sviluppare consapevolezza, gestire emozioni e sentimenti, superare conflitti)".

Il counselor è una nuova figura professionale, nata negli anni trenta in America, arrivata in Europa, in Gran Bretagna, negli anni settanta, per poi diffondersi lentamente negli altri paesi europei e nel mondo. Il counselor non è uno psicologo, ma pur non essendolo, ha una buona capacità di conoscenza della personalità umana.

Il counselor oltre ad avere una adeguata formazione teorica dovrà superare attraverso forme esperenziali, come spiega Rollo May: " un training professionale individuale e/o di gruppo, che

garantisca il superamento da parte del counselor di quella tendenza dell'io ad esercitare un counseling sulla base di propri, più o meno rigidi, pregiudizi”.

L'obiettivo del counseling è quello di rendere il cliente autonomo, aiutandolo ad avere una visione realistica di sé e dell'ambiente sociale in cui vive, guidandolo a ritrovare la libertà di essere sé stesso attraverso interventi mirati ad individuare le sue risorse e capacità, nella sua piena autonomia, per raggiungere un soddisfacente stato di benessere psico-fisico, di cui il counselor sarà testimone attivo.

[5] Prepos – Dizionario essenziale di Counseling

3.2 - Decalogo rapporto Agente-Cliente

- 1 - **Conoscere il cliente**
- 2 - **Saper individuare i bisogni del cliente**
- 3 - **Analizzare ed interpretare ciò che il cliente comunica**
- 4 - **Individuare la tipologia di prodotto**
- 5 - **Consigliare ed orientare il cliente verso la giusta scelta**
- 6 - **Assicurarsi che il cliente sia soddisfatto**
- 7 - **Essere disponibile a dare esaurienti risposte al cliente**
- 8 - **Dare disponibilità al cliente in modo che sappia che può contare sul suo aiuto**
- 9 - **Meritare la fiducia del cliente**
- 10- **Trasferire al cliente che dobbiamo rispettare entrambi le leggi vigenti.**

Il sopracitato decalogo a prima vista potrebbe sembrare ovvio e di semplice applicazione, purtroppo non lo è. L'etica professionale in primis, dovrebbe guidare ogni agente assicurativo verso un comportamento corretto che metta sempre in primo piano i bisogni del cliente. Nella nostra era le aziende puntano soprattutto al risultato e senza meno i numeri sono essenziali nello svolgimento del

lavoro, ma l'individualità di questa professione da modo ad ognuno di svolgerla con un stile molto personale salvaguardando anche l'aspetto economico. C'è stato un momento in cui le Compagnie premevano perché gli agenti vendessero polizze unit (prodotti finanziari azionari), ma gli stessi hanno avuto la possibilità di decidere se era il caso oppure no. Se guardiamo al disastro finanziario delle Borse, oggi comprendiamo che era meglio non proporli in quanto polizze che esulano dalla sfera assicurativa. Un cliente soddisfatto porterà altri clienti, questo è un dato di fatto sperimentato nel tempo. Conoscere il cliente vuol dire impegnarsi per sapere chi è il nostro interlocutore, qual è la sua storia, la sua famiglia, intrattenere un rapporto che va oltre la conoscenza superficiale. Individuare le sue necessità significa risolvere le esigenze specifiche che verranno affrontate attraverso l'interpretazione e l'analisi di ciò che ci comunica. Molto spesso egli ha le idee confuse riguardo ciò che desidera, anche per la difficoltà di capire il gergo assicurativo, spesso incomprensibile. La preparazione dell'agente in questo caso è fondamentale e dovrà essere messa a disposizione del cliente; per mezzo della professionalità si potrà raggiungere un risultato che metterà il cliente a suo agio, pienamente soddisfatto delle risposte, che successivamente potranno essere tradotte in soluzioni esaurienti. Nel caso in cui non si conosce bene un prodotto, meglio dichiarare di dover approfondire una carenza, magari prendendosi il tempo necessario e far tornare il cliente successivamente. Trasferire al cliente che il rapporto tra le due parti non si esaurisce con una vendita, anzi egli potrà contare sulla consulenza anche per future esigenze assicurative. L'ultimo punto è quello più difficile da mettere in pratica, il rispetto delle leggi. Fino a qualche anno fa esistevano processi assuntivi elastici in funzione del poco controllo da parte delle direzioni e vi era una certa tolleranza di piccoli atti "fuori legge". Non tutte le normative erano rispettate dagli agenti che pur di vendere, andavano oltre il consentito.

Oggi non è più possibile, ma il cliente non lo percepisce. Sono stati necessari anni di lavoro nel rispetto delle norme vigenti per trasferire l'importanza di questo necessario cambiamento. Quindi nel compito lavorativo dell'Assicuratore c'è un dovere educativo nei confronti del cliente. Si deve far capire al nostro utente che un onesto comportamento sarà a beneficio di tutta la collettività. Il comune pensiero di dover guadagnare sul rimborso di un sinistro non permetterà alla Compagnia di diminuire le tariffe. Le Compagnie dovrebbero pretendere di avere il riscontro tramite presentazione della fattura della riparazione dell'auto come è previsto dalla legge vigente. In Germania solo a condizione di aver riparato il danno si avrà il risarcimento, infatti se vi recate in questa nazione

noterete che è molto difficile vedere auto danneggiate. In Italia spesso si pagano danni due volte, accade infatti che viaggia con l'auto rovinata e subisce un ulteriore danno avrà un doppio risarcimento (che ri-comprenderà il danno pre-esistente). L'obiettivo è quello di trasferire un sano rapporto in modo da costruire più alti valori comportamentali tra i quali spicca la correttezza e l'assunzione delle proprie responsabilità, tutto ciò potrà evitare di ricorrere così spesso ai legali al fine di contenere gli esborsi e alla riduzione dei costi tariffari. Il counselor assicurativo ha quindi il dovere di educare ed informare il proprio utente in modo di sconfiggere queste cattive abitudini.

CAP. 4.0 - Counseling assicurativo e sinistri

Incidente: esiste un'inclinazione agli incidenti che nella psicanalisi è stata interpretata come una necessità di punizione messa in atto inconsciamente dal soggetto secondo una dinamica che Freud chiama "nevrosi di destino". Freud considera il destino l'ultima delle immagini parentali che, dopo i genitori, gli educatori, le autorità, gli individui che il soggetto considera esemplari, concorre alla formazione del Super-io. Egli inoltre individua nel masochismo il terreno più fertile per la nascita della nevrosi di destino: "Chi organizza inconsciamente la propria vita in maniera da subire continue sconfitte, sostenendo che è il destino a procurargliele". Il masochismo induce in tentazioni peccaminose che dovranno essere espiate tollerando i castighi inflitti dal destino.^[6]

Considerando l'assicurazione al pari di una mutua, che accumula denaro sottraendone una piccola parte ad ogni automobilista per pagare gli incidenti che fortunatamente riguardano solo alcuni di essi. Dalle ultime statistiche si apprende che il maggior numero di vittime per incidente stradale si trova tra i più indifesi come i pedoni, che rappresentano il 40%, seguono i ciclisti ed i motociclisti.

[6] Le Garzantine - Psicologia – Umberto Galimberti

L'esperienza nella guida è senza meno un elemento che incide sulla frequenza dei sinistri ed i giovani guidatori sono tra i meno desiderati clienti delle Compagnie assicurative, del resto il possesso di un'auto e il modo di guidare danno inspiegabilmente all'uomo un delirio di potenza di cui spesso i più giovani sono vittime. Un passo avanti si è fatto con l'introduzione dell'obbligatorietà del patentino per i minori che guidano un ciclomotore. In alcune scuole si sono fatti interventi di educazione stradale, sono stati raccolti dati che hanno permesso di analizzare il comportamento alla guida, la predisposizione al rischio, fattori psicologici interni e fattori ambientali. Il comportamento è, infatti, il fattore primario a cui imputare il rischio di incidenti per cui sarebbe importante mettere in atto un'azione formativa ed una educativa nei confronti degli studenti in procinto di prendere la patente puntando molto sulla prevenzione. Le analisi degli ultimi dati sui sinistri denunciano che la maggior parte delle vittime della strada sono giovanissimi e giovani adulti, gli incidenti mortali infatti stanno privando la nostra Nazione di cittadini che rappresentano la forza su cui contare per il futuro, con l'aggravante che il nostro paese è sempre più vecchio come media di età. Cosa ancora più grave il fatto che dietro una morte avvenuta per incidente, non c'è solo quella vittima ma anche un'intera famiglia che ne vivrà le conseguenze, uscendone spesso distrutta. Moltiplichiamo quindi il numero delle vittime per tre, sei o otto componenti famigliari ed avremo un numero spaventoso di persone il cui dolore contribuirà ad aumentare il malessere sociale in continua crescita nel nostro Paese.

4.1 - Esempi di counseling assicurativo

1° Caso personale

Un Cliente, con cui ho un ottimo rapporto di fiducia, consiglia ad un amico di venire da me per esporre un problema assicurativo. Deluso dal proprio assicuratore e sentendosi vittima di un'ingiustizia non si dà per vinto e cerca di sapere se ciò che gli viene negato è veramente impossibile. Il rapporto assicurativo dovrebbe essere di totale fiducia, infatti il primo obiettivo è quello di fare gli interessi del cliente, di conseguenza quello dell'agente. Il Signor X ha presso un'altra agenzia due polizze RCA relative a due autovetture, entrambe intestate a lui. Per motivi strettamente personali ha dovuto eliminare una delle due auto, naturalmente la più vecchia, rimanendo con una sola auto. Il suo assicuratore lo consiglia di sospendere il contratto della polizza più vecchia in cui

aveva la classe di merito Bonus-malus più bassa (Classe 1), promettendogli di passarci l'altra auto (classe 9) alla prossima scadenza annuale. Ma quando è arrivato il momento di fare questo passaggio, l'agente ha comunicato che non poteva mantenere la promessa perché le normative assicurative vigenti non lo permettevano (Ottobre 2007). In effetti l'agente aveva detto la verità ma il Signor X, non comprendendo le norme, si è sentito vittima di una grande ingiustizia.

Nel tempo con la sua guida impeccabile si era guadagnato la classe 1 ed ora si chiede: perché nel momento in cui le possibilità economiche lo costringono ad eliminare una vettura non può usufruire della classe più vantaggiosa e pagare un premio più basso? Proprio adesso che il Decreto Bersani permette di avere la classe di merito Bonus/Malus più vantaggiosa, di un 'altro componente familiare perfino ai neo-patentati! Cosa fare per convincere la rigida Direzione Assicurativa a dare l'autorizzazione a tale richiesta? La prima cosa da fare è interpellare l'Isvap (organo di controllo delle Compagnie) e chiedere se esiste una normativa che possa agevolare la richiesta dell'assicurato. Espongo il caso all'organo di vigilanza, convinta che le attuali variazioni a beneficio degli utenti siano in netto contrasto con le politiche assuntive delle compagnie. Infatti le leggi introdotte dal decreto Bersani vanno nella direzione di agevolare i familiari anche neopatentati se conviventi nel medesimo nucleo. Il funzionario dell'Isvap mi comunica che stava per essere variato il Codice Assicurativo proprio nella parte in questione e pertanto mi consigliava di chiedere alla Compagnia in questione, una forzatura facendo riferimento al art. 171 del Codice medesimo. Il nuovo Regolamento è stato pubblicato successivamente a Febbraio 2008. Il signor X, felice di aver avuto una risposta esauriente ha apprezzato molto l'attenzione al suo problema.

2° Caso personale

Il Signor Y mio cliente, contraente di una polizza vita, mi ha chiesto una consulenza su un fatto che è capitato a suo fratello, che soffre di un grave disturbo della personalità ed è assistito da anni da uno psichiatra. Non ha mai avuto un lavoro a causa del suo stato di salute e percepisce una piccola

pensione di invalidità. Vive con i genitori ottantenni che provvedono a lui sia per l'assistenza fisica che economica. Due anni fa si presentò a casa loro un assicuratore, rappresentante di una Compagnia Assicurativa che opera esclusivamente nel settore Vita. L'assicuratore ha venduto un contratto della durata di 20 anni al fratello del Signor Y. Quando il Signor Y è venuto a conoscenza del fatto, ha contattato il venditore chiedendo l'annullamento dello stesso, perché il fratello non sarebbe stato in grado di pagare i premi ed i genitori, in età avanzata, non avrebbero potuto onorare l'impegno per un periodo così lungo. L'assicuratore replicò che non conveniva annullarlo dopo solo 2 anni in quanto avrebbero perso i premi versati. Infatti la polizza, cosiddetta mista, prevedeva almeno il pagamento di 3 annualità. Chiedere il riscatto anticipato dei premi avrebbe prodotto per loro una perdita di denaro. Mentre ascoltavo il mio cliente mi scorrevano alla mente tutti quei casi di vendite "forzate" che non tengono conto dell'effettiva esigenza del cliente. Queste situazioni danneggiano molto la nostra categoria. Il mio consiglio è stato quello di scrivere una lettera alla Direzione della Compagnia interessata e per conoscenza all'Isvap, raccontando i fatti, così come me li aveva rappresentati, allegando alla lettera un certificato medico che dimostrava lo stato di salute del fratello e chiedendo la completa restituzione delle somme versate.

Dopo circa un mese il Signor Y mi è venuto a cercare in Agenzia per informarmi che la Compagnia gli aveva mandato un bonifico con la restituzione di tutti i soldi. Oggi esistono delle normative che prevedono la compilazione di questionari che hanno lo scopo di rendere più consapevole l'acquisto di un prodotto assicurativo. Sappiamo tutti purtroppo che lo spirito del questionario nella maggior parte dei casi viene eluso sia dal cliente, che dà poca attenzione alla conoscenza, ma anche dal venditore che non ha ancora percepito l'importanza di dedicare tempo alla discussione e ricerca del prodotto più adatto.

3° Caso personale

La Signora G, si è rivolta a me per avere dei chiarimenti che il suo assicuratore non aveva soddisfatto. La signora, da poco separata dal marito, usufruisce di un'autovettura, il cui contratto assicurativo è intestato al marito, ma in seguito al suo nuovo stato e in base agli accordi presi legalmente, la signora ha provveduto ad intestarsi il bene, e rivolgendosi al suo assicuratore per

chiedere cosa fare con la polizza si è sentita rispondere che avrebbe dovuto stipulare un nuovo contratto con classe 14, perdendo la attuale classe di merito bonus/malus 01. Non convinta e soprattutto adirata, perché il premio assicurativo sarebbe lievitato enormemente, ha pensato di informarsi meglio. Il regolamento ISVAP del 2006, ed esattamente il provvedimento n. 4 del 9 agosto, l'ISVAP ha stabilito che la classe di merito va assegnata soltanto al proprietario della vettura mentre il soggetto contraente non ha alcun diritto sulla polizza. La signora essendo già comproprietaria del bene, per via della comunione durante il periodo coniugale, convenendo ora, alla divisione consensuale che le conferisce la proprietà dello stesso e di conseguenza priva il marito di ogni diritto sulla polizza (del resto egli possiede un'altra vettura), ella è riuscita ad acquisire la forza per mettere in atto un' azione di rivalsa. Da questo momento la Signora G, ha iniziato un viaggio itinerante tra l'Agenzia con cui è assicurata, l'Isvap, l'avvocato e la Direzione della Compagnia, perché nonostante esista la norma giuridica, non riusciva a far valere le proprie ragioni. Soltanto la consapevolezza di essere dalla parte della giustizia che faticosamente avevo cercato di farle comprendere ha fatto sì che la Signora G, non si sia fermata di fronte alle difficoltà burocratiche incontrate. Certa delle proprie ragioni non ha ceduto fino a che non ha ottenuto ciò che le spettava di diritto

4° Caso personale

Non tra gli ultimi compiti del nostro lavoro c'è quello di educare i clienti nel momento in cui hanno avuto un incidente. Non limitarsi alla raccolta dei dati per aprire il sinistro ma cercare di capire se sia stato compreso ciò che è accaduto e soprattutto volgere la negatività dell'accaduto in positivo, facendo comprendere l'errore, in modo che non si ripeta. Farò riferimento al caso di una neopatentata, che dopo un anno di guida, ha causato un incidente e pur avendo nettamente torto, è convinta di poter pretendere una parte di ragione per via del comportamento non troppo corretto della controparte.

Sollecitata dalla famiglia, che aveva gravi problemi di comunicazione con la figlia che è solita assumere comportamenti da despota, intimorendo i genitori, ho cercato, con molta fatica, attraverso lunghe conversazioni, di far capire alla ragazza, che le norme del codice della strada sono indiscutibili, se abbiamo uno stop, dobbiamo inderogabilmente fermarci, indipendentemente dal

comportamento delle altre vetture. L'ho invitata a rileggere e studiare i cartelli stradali, a fare attenzione alla guida e soprattutto rispettare il codice stradale. Spero di essere riuscita a trasferirle il concetto di rettitudine, l'indispensabile comportamento corretto da assumere durante la guida, prima di osservare ciò che fanno gli altri. In seguito a certi episodi ho pensato che poteva essere interessante studiare la tipologia di personalità dei clienti con frequenti sinistri.

CAP 5.0 - Le tipologie di personalità ^[7]

Ho iniziato, quindi, a somministrare il questionario di personalità di Prepos a tutti gli assicurati che negli ultimi tempi erano stati protagonisti di incidenti stradali. Il questionario di Prepos è formato da 210 items, e il risultato della compilazione si riferisce al momento personale che ciascuno sta vivendo. Il questionario dà l'immagine dell'orientamento del copione comportamentale della persona, attraverso lo sviluppo del grafico di personalità.

Gli idealtipi descritti dal questionario sono sette, come le emozioni, mentre le aree sono tre:

Idealtipi:

AVARO – RUMINANTE – DELIRANTE - SBALLONE – APATICO – INVISIBILE – ADESIVO.

Aree:

MONDO – ALTRI – SE'

Emozioni di base:

PAURA – RABBIA – DISTACCO – PIACERE – QUIETE – VERGOGNA – ATTACCAMENTO.

[7] Vincenzo Masini – Dalle emozioni ai sentimenti

Seguendo la traccia del libro “*Dalle emozioni ai sentimenti*” del Prof. Vincenzo Masini, nel capitolo 3, relativo a “L’artigianato educativo”, scopriamo che ogni persona non riveste solo i panni di un idealtipo, infatti ognuno di noi vive tutte le emozioni di base, e per ciascuno possono assumere un significato diverso a secondo dell’individuale vissuto. Analizzando il questionario vedremo come i picchi e le carenze ci permetteranno di capire la tipologia di personalità e analizzare le emozioni corrispondenti. Una breve descrizione dell’analisi dei tipi, ci farà notare che esistono qualità sia positive che negative, da cui partire per arrivare ad una evoluzione che porti a raggiungere uno stabile equilibrio.

L’AVARO – LA PAURA – IL SAGGIO

La paura è l’emozione di base dell’avaro che imposta le relazioni con il mondo esterno attraverso il controllo e l’autocontrollo, nel momento in cui lo perde, potrebbe cadere in preda all’ansia, all’insicurezza, all’inquietudine. Ma il grande senso di responsabilità farà sì che sia anche una persona molto affidabile e concreta. Le emozioni negative nascono da vissuti di dolore, da qui il bisogno di controllare gli eventi affinché non si ripetano vissuti che facciano riaffiorare il passato. Egli ha bisogno di essere rassicurato, per uscire dal suo stato dubbioso ed affrontare le paure. Ma l’Avaro evoluto diviene il Saggio, quando avrà imparato ad uscire dal suo bozzolo e saprà accettare gli altri, il suo senso di responsabilità e il suo prendersene cura diventerà prezioso per chi condivide con lui la vita privata e sociale.

IL RUMINANTE – LA RABBIA – L’ATTIVO

La rabbia è l'emozione primaria del Ruminante, aggressività e collera sono le modalità di espressione di questa tipologia e può essere manifestata sia verso il mondo esterno che verso se stesso. La mentalità paranoica farà sì che possa incorrere anche in stati depressivi. L'impossibilità di appagare i propri desideri farà nascere in sé un dialogo interno incessante, attraverso il quale si carica fino all'esplosione o implosione emotiva. La rabbia espressa dal ruminante può diventare estremamente pericolosa per se stesso e per gli altri, se non contenuta può provocare gravi danni. Per aiutarlo si dovrà dapprima riconoscergli la fatica che sostiene per poi impedirgli di arrivare ad essere distruttivo e fiancheggiarlo nel volgere queste azioni in positivo, dare un senso alla sua rabbia, dirigendola verso azioni sociali e umanitarie. Anche per il ruminante questo disagio può ribaltarsi in una qualità come l'attivazione, l'energia, la motivazione che rivolti all'esterno nel modo giusto saranno preziosi. Il ruminante evoluto potrà utilizzare carica interiore per mettere in atto molte azioni utili, attraverso il suo grande senso di giustizia. Intervenire ad esempio prendendosi cura di soggetti più deboli o usare la propria carica per motivare gli altri.

IL DELIRANTE - IL DISTACCO - IL CREATIVO

La modalità di espressione che caratterizza il Delirante è il distacco, che significa prendere le distanze, non necessariamente in maniera intenzionale, da un qual si voglia, attaccamento. La principale caratteristica è la frammentazione del sé. Il Delirante si perde spesso in voli pindarici della mente, divenendo una persona evanescente, poco concreta che ha necessità assoluta di sentirsi libera. Oscillante tra superbia e presunzione basa la sua capacità interpretativa sull'intuizione. Le emozioni correlate al distacco sono quelle correlate al disgusto. Per evitare attaccamenti sbagliati si consuma e a volte rischia di diventare dissociato. Pur essendo intelligente non riesce a mettere a frutto le proprie capacità. Selettivo ed acuto, sarà possibile raggiungerlo riconoscendo la sua alta qualità di ingegno. Il Delirante evoluto avrà la capacità di usare il pensiero divergente in maniera totalmente creativa, innovatrice ed originale. Ha la necessità di imparare l'umiltà. L'antidoto verso la superbia è il perdono. Perdonare gli altri è perdonare sé stessi.

LO SBALLONE - IL PIACERE - LA GENEROSITA'

Lo Sballone è alla continua ricerca dell'emozione procurata attraverso il piacere. "Lo sballone vive una forte attrazione verso il piacere che sa gustare con sensibilità emozionale intensa"^[8]. Il suo scopo è quello di saziarsi attraverso sensazioni forti vissute sperimentando emozioni appaganti, ma l'appagamento dura un tempo breve quanto la durata dell'emozione stessa ed è per questo che è sempre alla ricerca di nuove esperienze, ama le sorprese e in questo gioco di ricerca incessante e spasmodica rischia di scivolare verso disturbi patologici. Come azione educativa ha necessità del rimprovero e successivamente di incitazioni verso azioni responsabili. Anche lo Sballone potrà evolvere facendo leva sulle proprie qualità, una volta abbandonato il copione del seduttore e superato la tendenza ad essere incoerente sarà una persona molto generosa capace di coinvolgere e trasportare gli altri nel suo vivere entusiasmante e nella capacità di amore.

L'APATICO - LA QUIETE - IL PACIFICO

Il disagio provato dall'Apatico è la mancanza di motivazione all'azione, il totale disinteresse all'agire, che lo blocca in uno stato di passività, lo priva dei desideri che sono il motore della vita. Resta impassibile a ciò che accade nel mondo e non esprime giudizi negativi o positivi sugli eventi.

[8] Vincenzo Masini – Dalle emozioni ai sentimenti

L'Apatico si perde nella fantasia, immaginando azioni che avrebbe dovuto compiere nella realtà e in questo modo virtuale di vivere perde ogni occasione di vivere realmente, la sua flemma e la sua pigrizia sono addirittura istiganti, e anche se apparentemente potrebbe sembrare una persona umile, il suo non agire diventa provocante. L'Apatico è senza dubbio il personaggio che più difficilmente e lentamente evolve, perché ha bisogno di essere stimolato alla motivazione, all'emozione ed al

coinvolgimento e soltanto capovolgendo il suo non agire potrebbe , attraverso le qualità che possiede, come la calma, la capacità portare pace, diventare un grande mediatore, un saggio , in grado di dare quiete e spegnere i conflitti. A questo punto avrà anche imparato ad essere umile e capace usare la propria interiorità non come una fuga dalla realtà ma come la possibilità di stabilire un contatto con sé stesso.

L'INVISIBILE - LA VERGOGNA - L'UMILE

Vergogna, imbarazzo, pudore, inibizione, emozioni pienamente familiari all'Invisibile, che infatti si inibisce a tal punto da restare spesso ai margini della vita. Ciò che lo frena nell'esporsi è la poca autostima, così paralizzante per paura di essere giudicato e di fare brutta figura. Alla vergogna si associa la sensibilità che amplifica le emozioni provate, che da una parte lo avvicina ad empatizzare con il vissuto degli altri , mentre dall'altra lo allontana perchè è nella continua ricerca di nasconderle, essendo preda della propria totale disistima. Spesso si nasconde come un animale braccato. L'umiltà lo porta a non riconoscere i suoi pregi, a minimizzare i successi, attribuendo il merito a fattori esterni. Attraverso la solitudine si mette al riparo del mondo ma non è una condizione che gli piace, piuttosto la conseguenza del suo fuggire. L'insicurezza non lo fa sentire mai a proprio agio con gli altri e difficilmente si apre pensando di non avere nulla da dire che possa interessare agli altri. Il percorso di evoluzione dell'Invisibile passa attraverso l'incoraggiamento e l'aiuto alla comprensione di fatti oggettivi che lo portino fuori dal proprio "sé". La rara capacità, che possiede, di empatizzare il vissuto dell'altro, gli permette di percepire sofferenze nascoste, non verbalizzate e lo renderà maestro nel sollevare e nel comprendere l'altro, aiutandolo ad aprirsi. Di conseguenza, ritenendo finalmente, riconosciute le proprie qualità inizierà ad aumentare anche la propria autostima.

L'ADESIVO - L'ATTACCAMENTO - IL FEDELE

"L'attaccamento e il distacco sono tappe dello sviluppo del sé, nelle quali le ripetute sensazioni di coesione e distanza danno forma all'onda emozionale avvolgente e diluente del dialogo duo madre-

bambino.”L’adesivo è alla continua ricerca di attaccamento, per compensare una fame affettiva da ricercare sicuramente in un disagio provato nella primissima infanzia. Solo attraverso l’attaccamento il suo bisogno di attenzione verrà saziato.

L’Adesivo, spesso disloca l’appagamento affettivo su altri oggetti, ad esempio il cibo con cui compensa la sua ricerca di affetto. Carezza da ricercare nel rapporto con la madre, nella mancanza di un adulto che l’abbia sostituita saziando il bambino con quelle cure affettive indispensabili alla crescita. Ama il contatto fisico a tal punto da non potersi astenere dal toccare l’altro mentre gli parla. Alla costante ricerca di attenzione, cerca in tutti i modi di mettersi al centro dell’attenzione, è spesso invadente e “appiccicoso”. Per farsi amare è capace di svendersi, di sottomettersi ed imita coloro da cui è attratto. L’ansia di separazione dagli altri è la causa della sua dipendenza. Incapace di stare da solo, si adatterà a qualsiasi tipo di compagnia per attingere attenzione dal gruppo. E’ pericolosamente manovrabile perché basterà qualche moina per avere totalmente la sua devozione. La grande capacità di avere relazioni lo rende prezioso negli ambiti lavorativi basati sulle relazioni pubbliche. Nel momento in cui avrà imparato ad essere libero, potrà usare le proprie qualità come un generoso portatore di aiuto, saprà riconoscere chi come lui ha ricevuto poca gratificazione e attaccamento, sostenendolo. E’ capace di tenere insieme persone completamente diverse, in grado di stare nei gruppi mantenendoli compatti, il suo obiettivo è il successo collettivo e non personale.

Le Aree:

1)MONDO - rappresenta l’ambiente esterno, la società , il lavoro;

2)ALTRI - sono gli affetti, la famiglia, gli amici;

3)SE’ - la parte interiore, intima e storica della personalità

A questo punto sarà interessante verificare, attraverso i questionari, le caratteristiche più comuni ai clienti con frequenti sinistri.

CAP. 6.0 - Grafici di soggetti “sinistrosi”

Dr Jeckyll e Mr. Drive ^[9]

La ricerca consiste nel confrontare i vari grafici somministrati ai clienti per verificare le aree comuni o mancanti ai soggetti esaminati. Quasi tutti hanno un picco sul ruminante e sullo sballone, senza trascurare spesso la presenza del delirante. Cosa significa ciò? Che sono soggetti molto attivi, facilmente in preda alla emozione della rabbia, che, difficilmente, riescono a contenere.

[9] Titolo dell'articolo da il :Venerdì di Repubblica – A. Fiorillo, E. Martelli, R. Staglianò – Dr. Jeckyll e Mr. Drive

Nello stesso tempo hanno la necessità di vivere intensamente le emozioni, senza le quali cadrebbero in preda ad un vuoto esistenziale, mentre il distacco dalla realtà li proietta verso il pericolo e la carenza di affetto per loro stessi arriverà a causare anche la mancanza di attenzione alla vita stessa. Chiaramente sono soggetti a cui manca totalmente l'apatia, non riescono a stare fermi, in pace. Recentemente si discute sempre di più sulla necessità di prendere esempio da altri Paesi Europei che prevedono la figura di uno specialista in grado di mettere in atto una terapia riabilitativa alle vittime ed ai responsabili di incidenti stradali. Un mirato intervento di counseling psicologico potrebbe essere di prezioso aiuto alla comprensione ed alla rieducazione dei soggetti che vivono questi disagi. Per mezzo del questionario Prepos, otterremo un grafico che mostra il profilo di personalità, mentre la successiva analisi , ci permetterà di capire il tipo di disagio che sta vivendo. Dopo di che inizieremo a lavorare con il cliente, attraverso incontri che lo possano aiutare ad evolvere e a compensare quelle aree mancanti di cui è carente, in direzione di un percorso educativo di comprensione e cambiamento. Cercando di fare un esperimento pilota, ho esaminato un campione di 22 grafici di clienti che hanno avuto, di recente o negli ultimi anni, incidenti più o meno gravi. Sarà un test sul quale si potrà continuare a lavorare in futuro. E' interessante riscontrare spesso gli stessi nominativi negli elenchi dei soggetti con sinistri, forse accomunati dallo stesso disturbo di coazione a ripetere.

6.1 - Coazione a ripetere e pulsioni di morte ^[10] e ^[11]

Il senso più pregnante del termine "coazione" è quello della costrizione ad agire, o a pensare, contro la propria volontà. "Coazione" è anche termine giuridico indicante il costringimento. L'aggettivo "coatto" si traduce anche con "sforzato", "imposto". Il domicilio coatto impone l'allontanamento dei pregiudicati, i coatti, in luoghi isolati. Nell'articolo "Ricordare, ripetere, rielaborare" del 1914, Freud riprende il tema dell' eterno ritorno", della coazione a ripetere vedendola alla luce del fenomeno traslativo. Ci rendiamo conto subito, dice, che la stessa traslazione rappresenta un elemento della ripetizione e che la ripetizione è la traslazione del passato dimenticato, non soltanto sulla persona del medico, ma su tutti gli altri ambiti della situazione attuale. Dobbiamo perciò rassegnarci a che l'analizzato soggiaccia alla coazione a ripetere che ora sostituisce l'impulso a ricordare, non soltanto nei suoi rapporti personali con il medico, ma anche in tutte le altre attuali attività e relazioni della sua vita". Tanto più marcata sarà la resistenza, tanto più il ricordare verrà soppiantato dal ripetere. Ma quali sono i comportamenti che il paziente mette in atto ripetutamente? "Sono le sue inibizioni, i suoi atteggiamenti inservibili, i tratti patologici del suo carattere, egli ripete i suoi sintomi".

[10] Ferrante Marinetta – La coazione a ripetere [11] Maria Campolo – La coazione a ripetere

Freud pubblica nel 1920 il saggio "Al di là del principio del piacere" introducendo il concetto di pulsione di morte, designando una categoria fondamentale di pulsioni che si oppongono alle pulsioni di vita e tendono alla riduzione completa delle tensioni, cioè a ricondurre l'essere vivente allo stato inorganico. Rivolte dapprima verso l'interno e tendenti all'autodistruzione, le pulsioni di morte verrebbero successivamente dirette verso l'esterno, manifestandosi allora sotto forma di pulsione di aggressione o di distruzione (Laplanche e Pontalis, 1967, pp. 464-5). L'istinto di morte, dice Freud, non è direttamente osservabile. Egli lo individua nella coazione a ripetere, nel sadismo e nel masochismo che ora definisce primario. Un masochismo che non nasce più dalla paura della punizione per i propri impulsi sadici ma che diviene bisogno di punizione. La sofferenza e la nevrosi

non derivano più dal conflitto tra la pulsione sessuale e la sua repressione, favorita da una società moralistica e repressiva, ma da un bisogno innato di soffrire, un bisogno la cui soddisfazione è considerata ora fonte di piacere. La coazione a ripetere può essere, quindi considerata come un inconscio desiderio di autodistruzione attraverso azioni coercitive e ripetute che tentano di eliminare la tensione che genera la pulsione stessa. *“Il tentativo è quello di ritornare all’uno iniziale, quando la sostanza vivente non era ancora suddivisa nelle tante particelle che, come sostiene Platone, andrebbero da allora ricercandosi per riunirsi nuovamente. La ripetizione coatta del sintomo nevrotico diventa così il luogo dove si danno battaglia le due grandi categorie universali di Vita e di Morte.”* (Maria Campolo- Individuazione Giugno 1995). Le Compagnie di assicurazione tengono conto, attraverso un’elaborazione statistica, del calcolo delle probabilità di ripetere incidenti, considerando il fatto che le probabili vittime di questa pulsione, continueranno a subire o provocare incidenti.

6.2 – La rabbia come pulsione di atti autodistruttivi^[12]

Il tema della rabbia e dell’aggressività stradale è oggetto di grande attenzione negli ultimi anni. La rabbia nelle liti stradali, può trascendere e provocare incidenti con gravi conseguenze. I conducenti rimasti coinvolti in diverbi con altri guidatori mostrano di aver avuto in passato un maggior numero di incidenti e violazioni stradali di altri. Alla base di ogni esperienza aggressiva del guidatore c’è un alto livello di attivazione emotiva e fisiologica che mette in pericolo loro stessi e gli altri. In altri termini le caratteristiche personali predispongono, quando si guida, alla manifestazione di una rabbia più frequente ed intensa e ad un comportamento più aggressivo e ad alto rischio.

[12] Francesco Albanese – Sicurezza stradale

Il livello di rabbia certamente non è l'unica variabile, due persone possono essere ugualmente arrabbiate per lo stesso motivo ma potrebbero avere due reazioni diverse. Mentre uno potrebbe scaricare la rabbia attraverso le parole, insultando, taccheggiando, provocando, l'altro si può limitare a borbottare tra sé e sé. La differenza sta nel grado di aggressività, che comunque va interpretata come una qualsiasi forma di comportamento teso a danneggiare qualcuno fisicamente o psicologicamente. Da qui, tra le righe, potremmo leggere l'intenzionalità, o comunque uno stile di guida incurante. L'aggressività, inoltre può essere dicotomizzata attraverso varie dimensioni, ad esempio fisica o verbale, attiva o passiva, diretta o indiretta, controllata consciamente o impulsiva, strumentale o emozionale. Nell'ultimo caso il guidatore può usare una modalità aggressiva per ottenere ciò che vuole (ad esempio cambiare continuamente corsia per arrivare prima, mentre nei casi di aggressione emozionale c'è l'intenzionalità a danneggiare la "vittima" da parte dell'"aggressore"). Comunque una guida troppo ravvicinata all'altro veicolo, potrebbe nascondere un desiderio di "vendetta" o insofferenza verso il veicolo che ci precede e non lascia passare. Un tale comportamento cela certamente, l'espressione di sentimenti di rabbia e frustrazione. Secondo Baron e Richardson, e Berkowitz, la frustrazione, definita come limitazione interpersonale dei comportamenti tesi al raggiungimento di un obiettivo, è ritenuta essere responsabile dell'incremento delle aggressioni. La frustrazione porta a comportamenti di tipo aggressivo soltanto quando è abbastanza spiacevole da produrre sentimenti negativi. Quello della guida è un contesto particolare, dove alcuni aspetti della personalità si esprimono più facilmente a causa della funzione-strumento che il veicolo riveste. Gli operatori di Polizia Stradale che hanno in gestione i dati relativi a persone responsabili di infrazioni e sinistri, rivelano, come abbiamo già detto, che spesso negli archivi informatici ricorrono gli stessi nominativi. Non basta quindi un solo evento negativo stradale a far cambiare un errato comportamento di guida, del resto i comportamenti individuali sono in larga misura regolati dall'istinto.

6.3 - DSM e – Disturbo Post Traumatico da Stress

L'impulso istintivo non permette al soggetto di controllare un'azione pericolosa così come i disturbi post-traumatici sono difficilmente gestibili dalla persona che ne soffre. Certo molto dipende dalla gravità del sinistro, ci sono persone che ammettono che dal giorno dell'evento non sono più le stesse,

è come se l'incidente fosse dentro di loro, il ricordo del clacson, il rumore, il frastuono dell'urto. Negli anni ottanta all'interno del DSM Diagnostic and Statistical Manual of mental disorders («Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali»), venne aggiunta l'etichetta Disturbo Post Traumatico da Stress (DPTS), a sottolineare la condizione di stress a cui è sottoposta una persona in seguito ad un trauma psichico. Ciò si attiene molto ai disturbi causati da incidente stradale, infatti le caratteristiche perché venga riconosciuto al paziente tale disturbo sono ben descritte in tale manuale :

minaccia di morte, gravi lesioni, minaccia alla propria integrità fisica;

paura intensa, sentimenti di impotenza e orrore

l'evento viene rivissuto attraverso vari modi:

rivivere l'evento attraverso allucinazioni, illusioni, flashback;

sogni spiacevoli ricorrenti;

disagio psicologico intenso, etc.

Come già citato, non solo i soggetti protagonisti di incidenti possono riportare disturbi post traumatici da stress, ma anche i famigliari delle vittime della strada sono interessati da diverse patologie che troviamo elencate ne DSM, superati i sei mesi dopo il lutto, la permanenza di alcuni sintomi ci danno la possibilità di comprendere come un tragico evento possa trasformare la vita di tutti i componenti della famiglia interessata. Il Prof. Masini, quale perito di parte di una famiglia colpita da lutto per la morte del figlio quattordicenne, investito da un pirata della strada, nella relazione sullo stato di salute psichico della stessa, riporta il seguente tratto^[13]:

In tale senso si è espresso, già nel febbraio 2000, il Tribunale di Firenze con una sentenza dove si afferma che la perdita di un congiunto, per fatto illecito, produce un turbamento della affettività familiare con la conseguente possibilità che si instauri non solo una sofferenza morale acuta transeunte, o che si sviluppi una forma di danno morale cronico, ma anche quella che il superstite subisca un importante pregiudizio sotto il profilo dei rapporti socio-familiari quale vero e proprio danno alla vita di relazione. La reazione di lutto alla morte di un familiare è una situazione ben nota alla nosografia psichica la quale classifica, fra le condizioni che richiedono attenzione o trattamento, la depressione per lutto patologico e, come si legge nel DSM IV (Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali), la comparsa di una sintomatologia invalidante è evento non poco comune e può

suggerire che il lutto si è complicato con lo sviluppo di una vera e propria depressione. A dimostrazione che non si è di fronte ad una semplice e tipica sindrome depressivo reattiva, possiamo identificare gli elementi diagnostici differenziali nella costanza dei disturbi nell'arco della giornata.

Nel DSM4 (Manuale Diagnostico e Statistico del Disturbi Mentali) il disturbo depressivo maggiore con Manifestazioni Melancoliche (F33.9) può essere diagnosticato laddove compaiano:

A) Uno dei seguenti sintomi, che si verifica durante il periodo di maggior gravità dell'episodio attuale:

- 1) perdita di piacere per tutte o quasi tutte le attività.*
- 2) perdita di reattività agli stimoli abitualmente piacevoli (non si sente meglio, neppure temporaneamente, quando accade qualcosa di buono).*

[13] Vincenzo Masini – Certificazione sanitaria sul nucleo familiare "X"

B) Tre (o più) dei seguenti sintomi:

- 1) una qualità particolare di umore depresso (cioè, l'umore depresso viene esperito come nettamente diverso dal tipo di sentimento provato dopo la morte di una persona amata)*
- 2) depressione regolarmente peggiore al mattino*
- 3) risveglio precoce al mattino (almeno 2 ore prima del tempo di risveglio abituale)*
- 4) marcato rallentamento motorio o agitazione*
- 5) anoressia significativa o perdita di peso*
- 6) sentimenti di colpa eccessivi o inappropriati.*

Le condizioni psicologiche della paziente rispondono puntualmente ai criteri diagnostici del punto A), in quanto la sua vita relazionale, sociale e di lavoro è fortemente compromessa. I sintomi riferibili al punto B servono a comprendere in quali casi l'umore depresso non sia più caratterizzato da elementi esclusivamente reattivi come al momento del primo lutto. Il lutto è una condizione psicologica comune nell'umanità. Esso però può evolvere in senso patologico qualora esso riguardi la morte di un

genitore quando il bambino è troppo piccolo per poter elaborare la mancanza e, in tal caso, si struttura spesso una vera e propria personalità in disagio che viene comunemente chiamata "di orfanità". Oppure quando a morire sia un bambino non ancora pervenuto a maturità e la sua famiglia soffre per l'emersione dell'archetipo della sopravvivenza della propria genie. Allo scopo di continuare la specie, l'uomo ha sviluppato dei programmi biologici di sopravvivenza che sono diventati automatici e si sono iscritti nel suo cervello, nelle sue cellule. Quando l'insulto psicologico colpisce tali parti profonde dell'identità si determina un trauma detonante e causa di choc emotivo, con momenti acuti di disperazione che non riescono a risolversi con il passare del tempo.

Per continuare le riflessioni sulle vittime della strada, attingendo dal sito di Prepos, riporto alcune interessanti osservazioni tratte dalla "Petizione Vittime della strada" inoltrata dalla classe V° A dell'ITC di Albinia al Presidente del Consiglio dei Ministri", in seguito alla perdita di un compagno di classe investito appunto da un pirata.

Ecco una interessante invito a meditare:^[14]

- Pg.mo Presidente del Consiglio dei Ministri

- Spett.le Consiglio dei Ministri

PETIZIONE:

SE LA VITA E' DAVVERO UN BENE INDISPONIBILE GLI OMICIDI CAUSATI DA CHI GUIDA SOTTO L'EFFETTO DI

SOSTANZE ALCOLICHE O STUPEFACENTI NON POSSONO ESSERE CONFIGURATI QUALI "OMICIDI COLPOSI".

...la morte di Michele sarebbe dovuta alla semplice negligenza, imprudenza o imperizia di una persona che, perciò, non potrebbe essere accusata non solo di aver voluto la morte della vittima ma neppure l'evento lesivo da cui deriva la morte.

Abbiamo, quindi, spostato la nostra analisi dal caso specifico al caso in generale per comprendere questo: chi coscientemente si pone alla guida di un'autovettura in stato di ebbrezza o in uno stato di alterazione psico-fisica per uso di sostanze stupefacenti o alcoliche secondi il nostro Ordinamento non può essere accusato nè di aver voluto la morte della vittima, né di aver voluto il

sinistro da cui tale morte è derivata. Tale contraddittorietà è venuta ancor maggiormente in evidenza alla luce di un'altra constatazione fattaci presente dal nostro docente: la sussistenza nel nostro ordinamento dell'istituto del "dolo indiretto nella forma del dolo eventuale".

[14] www.prepos.it – "Petizione Vittime della strada"

Ricorre il dolo eventuale quando l'agente prevede un certo evento come conseguenza della sua condotta e agisce accettando il rischio del suo verificarsi.

Secondo sentenze delle Sezioni Unite della Corte di Cass. Penale "quando il rischio di cagionare l'evento è possibile il dolo è eventuale, se invece il rischio è probabile allora il dolo è diretto"(Cass. Pen. Sez.unite n.3571/96, Cass.Pen. 3277/96, Cass. Pen. 7770/96).

L'esempio che ci ha fatto il nostro docente è questo: se una persona appicca il fuoco in uno stabile prevedendo la possibilità che all'interno dello stesso ci sia una persona e, nonostante tale previsione, egualmente appicca l'incendio, nel caso in cui muoia una persona egli risponderà non solo di incendio doloso, ma anche di omicidio doloso pur nella forma di dolo eventuale.

Ci siamo allora chiesti: ma chi si pone coscientemente in uno stato di alterazione psico-fisica, per uso di alcool o stupefacenti, sapendo poi di mettersi alla guida di una autovettura, non è in grado di prevedere la possibilità o la probabilità di investire e uccidere una persona non avendo la piena possibilità di evitare tale evento?

Ed allora, se nonostante la previsione di tale evento costui si pone, comunque, in stato di incoscienza non desistendo dal compiere tale atto e quello successivo di mettersi alla guida di un' autovettura, non è come colui che appicca il fuoco e non desiste dal fatto pur prevedendo come possibile, o addirittura probabile, l'evento della morte dello sfortunato soggetto che si trova sul luogo dell'incendio?

In termini di possibilità e/o probabilità dell'evento morte tra i due casi non vi è nessuna differenza.

Perché allora si vuole configurare, nell' ipotesi in esame, un omicidio colposo e non doloso?...

...Non vi verrà imputata alcuna intenzionalità delle vostre azioni ma solo una generica colpa per essere stati imprudenti e/o negligenti.

E tutto questo sarebbe compatibile con il principio della indisponibilità della vita?

Per tutto questo noi sottoscritti chiediamo che codesto Spett.le Governo analizzi la problematica esposta e proponga al Parlamento una legge diretta a sancire la doloosità dei reati descritti con conseguente applicazione di pene più severe.

Ciò in attuazione del principio, sacrosanto, che la vita è il diritto fondamentale dell'individuo a cui non si può rinunciare: ma se non può rinunciarvi lo stesso titolare tanto meno possono disporre altri al suo posto e contro la sua stessa volontà.

Nel rispetto di noi giovani e dei tanti bambini vittime dell'incoscienza di chi si crede padrone della vita altrui.

Gli studenti che hanno redatto questa petizione hanno centrato il punto essenziale del vivere in società, la consapevolezza e le conseguenze delle nostre azioni. Come si può vivere all'interno di una comunità senza tener conto che l'imperizia di alcune azioni irresponsabili causeranno danni irreparabili alla vita altrui?

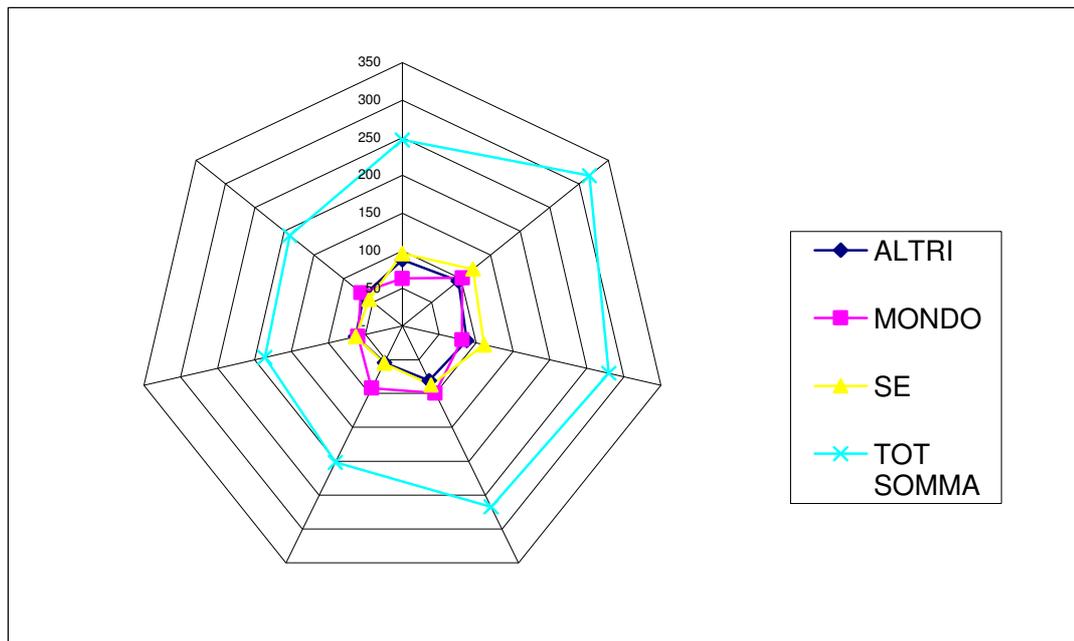
Consideriamo, ora, i cosiddetti "Pirati della Strada", escludendo comunque situazioni limite, come extra-comunitari senza permesso, persone "fuori legge", soggetti alla guida di auto rubate e in stato di ebbrezza, o che hanno assunto droghe. Oltre a questi casi in cui è comprensibile l'insano comportamento ci sono però alcuni soggetti definiti "normali" che in seguito ad un sinistro grave, non si fermano a dare soccorso. Paragonando l'auto ad un arma, riferendosi ai termini usualmente conosciuti per definirla, si dice "è potente", "una freccia", "un proiettile", tutte immagini che evocano aggressività, un gergo puramente bellico. In realtà la persona che scappa dall'incidente causato cerca, forse di scappare dal suo "profondo", vorrebbe passare al diniego dell'azione, innescando dei meccanismi di difesa per salvare il proprio equilibrio psicologico. "L'anonimato è una potente droga" scrive Vanderblit, dal momento che non sappiamo chi è nell'altra vettura, e protetti dalla nostra viene facile diventare aggressivi. La mancanza di campo visivo ci tira fuori il lato bestiale, infatti chi guida una decappottabile contiene meglio i propri istinti. Sono necessarie, quindi, norme che possano stimolare una maggiore attenzione nella guida, ad esempio su pressione dell'Ing. Hans Mondermann, (morto da poco), che voleva abolire i segnali stradali, è stato fatto un esperimento nella cittadina tedesca di Drachten, togliendo appunto tutta la segnaletica. Cosa è accaduto? Aumento di incidenti? Niente affatto. Il traffico dopo un anno è aumentato di un terzo ma gli incidenti sono dimezzati. Il mistero è spiegabile attraverso la psiche, il guidatore si concentra di più e fa meno danni.

CAP. 7.0 - Analisi dei grafici di personalità

7.1 - Grafici (vedi allegati)

7.2 – Analisi del grafico totale

Analizzando i grafici è emerso che quasi tutti gli individui esaminati hanno punteggi molto alti nelle aree che rivestono la tipologia di Ruminante, Sballone , Delirante. Ciò significa che è fortemente presente l'emozione della rabbia, dell'attivazione, insieme alla ricerca del piacere ottenuto attraverso l'emozione intensa, che porta allo sballo, con atteggiamenti al limite della "normalità". Ciò è confermato dal rafforzamento dell'area adiacente relativa al distacco, che va interpretata come il non percepire la realtà che ti circonda, cioè: non avvertire il pericolo come esistente. Sommando il punteggio di tutti i singoli grafici, riassumendoli tutti in un unico grafico, abbiamo la possibilità di analizzare elementi molto interessanti.



	<i>AV</i>	<i>RU</i>	<i>DE</i>	<i>SB</i>	<i>AP</i>	<i>IN</i>	<i>AD</i>	<i>TOT</i>
ALTRI	88	95	87	81	54	63	65	533
MONDO	63	102	81	99	92	60	70	567
SE	96	120	111	87	55	63	56	588

TOTALE	247	317	279	267	201	186	191	1688
--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

Il totale più alto lo troviamo nel Ruminante, 317 punti, il più basso nell'invisibile, 186 punti. Forte presenza di aggressività, mancanza di sensibilità, percezione e attenzione verso gli altri e verso sé stessi, che associata al sentimento della rabbia interiore produce un forte magnetismo verso il pericolo. Ciò che risalta subito in evidenza è che il sottografico del Sé coincide perfettamente con il grafico totale, mettendo in luce la presenza di un forte disturbo di personalità che proviene dalla parte più intima e profonda, non dall'esterno.

AREA DEL SE'

Pertanto dal sottografico del Sé emerge che abbiamo nel Ruminante 120 (attivazione-azione), punteggio più alto, mentre nell'Apatico 55 (quiete-non azione), punteggio più basso, rafforzando la tesi sopra esposta: grande rabbia non mitigata dalla mancanza di calma fa crescere la potenzialità aggressiva di tali persone. Altro elemento di riflessione è rappresentato dal punteggio basso ottenuto nell'Adesivo 56 punti. Essendo l'area dell'affettività verso sé stessi carente, costoro soffrono una forte aridità di sentimenti, sia nel dare che nel ricevere, una totale mancanza di motivazione, un'astenia nei confronti dell'ambiente più intimo, coloro i quali dovrebbero suscitare amore. Per compensare il buco affettivo, avviene spesso un'insaziabile ricerca emozionale, tipica dello Sballone (87), per ottenere un momentaneo ed effimero appagamento, ad esempio attraverso la forte velocità di guida che produce un picco di adrenalina. Il punteggio dell'Avaro (96), palesa la rigidità provata verso sé stessi, severità nei confronti di quel sé che sente un grande senso di inadeguatezza, che non si ama fino al punto di volersi punire. Proprio in questo dato possiamo ricongiungerci alla Nevrosi di destino, teoria freudiana sopra-citata.

AREA DEGLI ALTRI

Il grafico degli Altri è molto simile a quello del Sé.

Il punteggio di 54 nell'Apatico relativo agli Altri, significa mancanza di azione, incapacità relazionale che è suggerita anche dai 94 punti del Ruminante e 63 dell'Invisibile, rabbia e incomprensione. Degno di nota è anche il risultato del Delirante (87), che esprime la mancanza di legami affettivi con le persone più intime, una fuga verso la libertà e l'allontanamento dalle stesse, anche attraverso le difese strutturate dal controllo dell'Avaro (88).

AREA DEL MONDO

Interessante nell'area del Mondo è il punteggio di 63 nella tipologia dell'Avaro. Questo risultato denota la mancanza di controllo nei confronti del mondo esterno. I soggetti "sinistrosi" non hanno paura di avere un comportamento irresponsabile perché non percepiscono le situazioni di pericolo, concetto avvalorato dal basso punteggio dell'Invisibilità nel Mondo (60). In assenza dell'emozione della paura, si diventa spavaldi, attratti inconsapevolmente dall'ignoto. La mancanza di "fiuto" nell'incontro con il pericolo, non avvertire, non sentire che si sta avvicinando un evento a noi sfavorevole, diventa così un elemento esponenziale al rischio. L'ultima considerazione è sull'alto punteggio del Delirante, 220 punti (nel mondo 83), denota la dissociazione, una frenetica attività lavorativa del pensiero, frammentazione del sé, spingendo il Delirante a diventare un soggetto pericoloso, lontano dal contatto con la realtà.

CAP. 8.0 – Counseling educativo

Partendo dall'analisi del grafico totale si potrebbe intervenire attraverso un counseling educativo che agisca sullo spostamento emozionale per dare al cliente la possibilità di elaborare i propri vissuti. Il sostegno educativo avviene attraverso l'analisi dei sentimenti che emergono mediante la sintesi delle emozioni, corrispondenti alle tipologie del grafico ottenuto. Avendo chiaro il copione di comportamento su cui si è fissato il cliente, agiremo attraverso un'azione di spostamento del vissuto emozionale.

Dall'emozione della paura alla rabbia, dalla rabbia al distacco, dal distacco al piacere, dal piacere alla quiete, dalla quiete alla vergogna, dalla vergogna all'attaccamento e dall'attaccamento alla paura. In questo modo, sarà più facile scardinare il pericolo di comportamenti ripetitivi. Ad esempio una forte componente di "sballoneria", a cui corrisponde l'emozione del piacere, potrà essere mitigata dall'emozione della quiete, ottenendo una tranquillizzazione del cliente troppo emotivo. Il compito principale è quello di favorire la crescita di consapevolezza al fine di sviluppare anche maggiore affettività. Trasformiamo le emozioni in sentimenti, in modo da accrescere anche il bagaglio valoriale del cliente, per mezzo di strumenti che possano far riscoprire valori etici-morali e volgere in positivo le risorse possedute. Il modello Prepos ci indica, quindi, alcune strade possibili, mediante azioni educative di rimprovero, incoraggiamento, insegnamento, coinvolgimento emotivo, sostegno, gratificazione.

Intervenire attraverso il counseling relazionale significa usare una comunicazione efficace ed empatica che consenta di entrare in contatto con il mondo soggettivo dell'altro, mediante atti mirati a modulare lo spostamento di un copione statico. Ad ogni tipologia di personalità è possibile far corrispondere uno specifico intervento comunicativo per avere una reazione positiva. Ad esempio, per arrivare a toccare la parte intima in un copione fissato sulla personalità dello sballone, si dovrà usare una comunicazione ingiuntiva e regolativa come il rimprovero.

Per raggiungere l'impalpabile personalità delirante, la comunicazione sarà necessariamente di sostegno e gratificante. Per rafforzare la stima dell'invisibile useremo l'incoraggiamento mentre una silenziosa comunicazione di sostegno sarà indispensabile per spegnere la rabbia del ruminante. L'incoraggiamento servirà a smuovere lo statico apatico. E quale azione comunicativa sarà efficace per l'avar? La tranquillizzazione gli darà modo di spegnere le tensioni e le paure. Il rimprovero invece farà vergognare l'apatico facendolo diventare più sensibile, il coinvolgimento è adatto a

stabilire una comunicazione con l'adesivo. E' necessario fare molta attenzione e scegliere la comunicazione giusta per evitare effetti negativi usando interventi non adatti.

Partendo dalle emozioni si potrebbe passare attraverso "lo sviluppo dell'affettività che trasforma le emozioni in sentimenti", infatti nella maggior parte dei grafici c'è forte mancanza di adesività. Le emozioni precedono i sentimenti, ma nel caso in cui non esiste l'emozione dell'attaccamento, si dovrà lavorare per far prendere coscienza di quanto sia necessaria l'affettività soprattutto verso noi stessi, sentimento senza il quale l'umanità si sarebbe estinta da secoli. Una ulteriore via è quella della scoperta dei valori, non esiste sentimento d'amore che non sia fondato sui valori, valori profondi come la comprensione, il senso di giustizia, l'onestà, la solidarietà, la libertà. Per farli permeare in loro è necessario mitigare la grande aggressività celata in tali soggetti, certo non è facile per un ruminante diventare apatico ed invisibile ma attraverso la comprensione e la solidarietà, potrebbe trasformare la propria aggressività in forza ed incamminarsi verso la strada dell'equilibrio e dell'empatia.

8.1 – Lo strumento del counseling

L'origine del benessere

*Noi pensiamo di essere tristi
perché non riceviamo amore.*

Non è così.

Noi siamo tristi perché non diamo amore.

Siamo nati per amare.

*Il nostro benessere non dipende
dall'amore degli altri nei nostri confronti,
ma dall'amore che noi doniamo.*

(Alan Cohen)

Il fine del counseling è aiutare a ritrovare il benessere perduto o mai conosciuto. In Tibet una voce del bilancio dello Stato, insieme alle varie voci di costi, ricavi, beni strumentali, etc, è la Felicità. Fare i conti con la salute psichica dei propri sudditi fa parte del risultato positivo o negativo del Bilancio Statale. Il counseling nasce come esigenza in un mondo in cui lo stato di benessere dell'umanità va sempre diminuendo; nasce a seguito di forti cambiamenti sociali, in cui l'uomo vivendo una condizione di solitudine esistenziale si trova smarrito e faticosamente annaspa in quel vuoto che lo opprime. Ma è anche vero che spesso si lamenta senza agire, vuole essere amato senza amare, dimenticando ciò che è insito in ogni anima: l'arma più potente del mondo, l'amore. La mancanza di capacità empatica sempre più presente nella nostra società, ci allontana dal vissuto dell'altro, ci indirizza verso l'incomprensione facendo crescere smisuratamente l'individualismo, meta in cui è pericolosamente diretta l'umanità. La frammentazione che ne scaturisce, favorisce il nascere di microculture, di clan, di conflitti etnici, e impedisce quindi lo sviluppo di elementi essenziali come la tolleranza e la fratellanza, indispensabili per la crescita individuale e sociale. La forza dell'amore racchiude un'enorme energia, capace di spostare pesanti macigni che limitano la vita dell'uomo. L'amore verso sé stessi, ma anche verso l'altro, verso la verità e soprattutto la libertà. Il counseling muove una forza d'aiuto che è composta dall'amore verso l'altro, aiutandolo a ritrovarsi, ad incontrare di nuovo gli smarriti frammenti del sé. Durante la prima lezione di counseling, il Prof. Masini ci insegnò che uno dei più importanti elementi per la riuscita di un buon intervento di aiuto è quello di voler bene al cliente, desiderare il suo bene, perché senza questo sentimento non sarà mai raggiunto un risultato positivo. Non esiste aiuto senza compassione (dal latino: *compassionem* – moto attribuito al sentire il dispiacere o il dolore dell'altro – latino p.p. *compati*). Tornando all'argomento assicurativo, un efficace intervento di counseling avviene facendo in modo che il cliente sviluppi quelle aree mancanti, come l'apatia, l'adesività e l'invisibilità, proponendo tecniche rieducative ed aiutandolo ad entrare in contatto con il sé, in modo che riesca a sviluppare maggior affettività nei propri confronti. Ogni giorno ci salviamo dai mille pericoli incontrati avendo attenzione verso noi stessi e verso l'esterno. Una tesi molto interessante è quella di connettere il comportamento di guida ai problemi sessuali. Fu proprio Freud a sottolineare che l'uomo è quasi sempre spinto all'azione dalla libido (cioè dagli impulsi erotici) ma anche da una forza altrettanto potente: l'impulso di morte, che riassume tutti gli impulsi distruttivi. Teoria che fu successivamente rivisitata ma che racchiude sicuramente una forte componente di verità. Un primo passo per aiutare il cliente è quello di far

prendere coscienza, nel caso della coazione a ripetere ad esempio, del sintomo nevrotico che porta alla ripetizione di pericolose azioni. Una azione investigativa a tutto tondo nelle problematiche del cliente potrebbe far emergere varie ipotesi sul comportamento a rischio, un insano stile di guida è infatti il dato primario per cui avvengono il maggior numero degli incidenti stradali. Impulso erotico, impulso di morte, sindrome di destino, impulsi distruttivi, non è facile trovare la soluzione. Allora mi chiedo non è, forse, necessario provare a mettere in atto azioni di counseling anziché fermarci, come sempre, a stilare le solite sfilate di numeri statistici su quanti sono i pirati della strada o i morti? lo credo di sì, anche a nome di tutte le famiglie in lutto.

Ai miei figli, Marta e Riccardo, a Roberto, ai miei amici, ai miei Maestri:
grazie per avermi aiutato ad alzarmi.

IL SEGRETO DELLA VITA

Abbiamo tutti idee e sentimenti potenziali che passeranno

dalla potenza all'azione solo se giunge chi ce li risvegli.

Ognuno di noi porta dentro di sé un Lazzaro che ha solo

bisogno di un Cristo che lo resusciti. Disgraziati

i poveri Lazzari che terminano la loro carriera

di amori e di dolori apparenti, senza aver incontrato

il Cristo che dica loro: alzati!

(Miguel de Unamuno)

Bibliografia

Albanese Francesco, *Articoli diversi sulla sicurezza stradale*, www.Psicolab.net 2005

Benincasa Valeria, *Gi interventi dello psicologo per ottimizzare il rapporto uomo-veicolo-strada*, Franco Angeli, Milano 2005

De Simone Ennio, *Breve storia delle Assicurazioni*, Franco Angeli, Milano 2003

Masini Vincenzo, *Dalle emozioni ai sentimenti*, Prevenire è Possibile, Terni 2001

Staglianò Riccardo, *Traffico* – Articolo pubblicato su Il Venerdì di Repubblica il 3.10.2008

Staff di Prevenire è possibile- *Dizionario essenziale di Counseling* – Litograf Editor srl , Febbraio 2006

Alberto Gambardella – Pulsione di Morte -www.ass-arcano.it

Ferrante Marinetta – La coazione a ripetere – www.psycholab.it

Maria Campolo – La coazione a ripetere – www.geagea.com

Masini Vincenzo – Certificazione sanitaria sul nucleo familiare X-

Petizione Vittime della strada – www.prepos.it