



La relazione telefonica ed il servizio di TELEFONO AMICO

LA PERSONA CHE RISPONDE

a cura di: Pierantonio Minelli

*Occupati solo dell'azione, non occuparti mai dei frutti
Non essere spinto ad agire dal frutto delle tue azioni;
né d'altro lato, abbi attaccamento per l'inazione.*

BHAGAVAT GITA - 2, 4



MOTIVAZIONI

Perché una persona si avvicina al servizio di Telefono Amico?

A questa domanda gli aspiranti volontari rispondono con uno spettro di motivazioni personali molto ampio che spaziano dalle più importanti ed altisonanti (solidarietà, curiosità, voglia di aiutare ecc.) alle più quotidiane (disponibilità di tempo, ricerca di amici, voglia di far parte di un gruppo, ecc.).

Al di là delle motivazioni che caratterizzano la loro scelta, di certo gli aspiranti operatori si accostano al servizio perché hanno in mente un'idea del Telefono Amico che lo fa sembrare alla loro portata. Per un motivo o per un altro tutti ritengono di essere in grado di farlo: per la semplicità del mezzo utilizzato che è ormai di uso quotidiano per tutte le necessità e situazioni, per la "protezione" che esso offre - in fondo l'idea di operare dietro ad una cornetta telefonica è abbastanza rassicurante, perché si ritiene di dover *"solo ascoltare"*, dove il termine *"solo"* sta ad indicare un atteggiamento piuttosto passivo che non richiede un grande sforzo di coinvolgimento, ecc. ecc.

Ognuno di loro, quindi, ha in mente una personale idea del servizio, un'idea che si è andato costruendo nel tempo, che si adatta ragionevolmente bene alle proprie caratteristiche e sulla quale si fondano motivazioni e conseguenti aspettative.

Pertanto ciascun aspirante si avvicina al Telefono Amico con un'idea diversa del servizio: il processo di formazione dei nuovi operatori non può che partire da questa considerazione.

I servizi di aiuto telefonico sono moltissimi e sempre più vari, come testimonia il proliferare dei tanti i centri d'ascolto che nascono anche a supporto di attività già esistenti e consolidate che attraverso questo strumento ritengono di essere più immediatamente raggiungibili dalla loro utenza.

Non a caso si sente sempre più spesso parlare di *"Telefonia Sociale"* cioè dell'utilizzo del telefono che trascende la semplice comunicazione personale acquistando una valenza di crescente importanza per la collettività.

Il Telefono Amico è un servizio con caratteristiche proprie ben definite, che si propone di portare aiuto alla persona che sta vivendo una situazione in modo problematico (= crisi, emergenza) e, per quanto il mezzo telefonico lo consente, si propone di farlo attraverso una relazione che assomiglia il più possibile a quella degli amici.

In questo approccio il problema passa in secondo piano per diventare una "scusa d'aggancio" mentre la relazione utente/operatore acquista, invece, la priorità.

Questa è la *"proposta"* di Telefono Amico; ovviamente, l'aspirante operatore può aderire o meno, in piena libertà, dopo aver verificato se questa proposta corrisponde sufficientemente alle sue aspirazioni e motivazioni iniziali.



Ad un certo punto, quindi, il "nuovo" si trova a dover fare il confronto tra la sua immagine, quella che risponde alle proprie esigenze, con quella che gli viene proposta la quale può essere anche molto diversa e, di conseguenza, percepita come inadeguata.

Al termine di un certo percorso più o meno lungo - il corso nuovi -, è chiamato a prendere una decisione circa la sua adesione.

È chiaro che il compito della formazione dei nuovi è essenzialmente quello di chiarire il più possibile il contenuto e le modalità della proposta del servizio che si basa sulla relazione con la persona che chiama e non con il suo problema, fornendo ampi spazi di sperimentazione e riflessione sulla sua realizzazione per dare all'aspirante operatore tutti gli elementi possibili perché la sua scelta sia davvero convinta, meditata e, soprattutto, rispondente alle sue aspettative.

È pensabile che tutti gli operatori che entrano a far parte del Telefono Amico debbano raggiungere un compromesso tra la primitiva idea del servizio che si erano prefigurati come rispondente ai propri bisogni e la realtà che pone loro delle difficoltà impreviste per le quali non si sentono sufficientemente preparati o adeguati.

La quotidianità aggiunge poi altre difficoltà legate ad una utenza "difficile" soprattutto perché non ipotizzata (un conto è consolare la ragazzina lasciata dal fidanzatino, ben altro accogliere l'uomo che si masturba o il vecchietto ripetitivo, aggressivo o "fuori di testa") per cui le motivazioni che erano nate dai bisogni e le conseguenti aspettative devono essere continuamente riviste e confrontate alla luce dei nuovi elementi che la realtà apporta.

E questo è sicuramente uno dei compiti tipici della formazione permanente.

Le motivazioni dell'operatore, pertanto, subiscono una continua evoluzione e non è affatto assodato che questa evoluzione sia perfettamente in linea con le caratteristiche e le modalità operative del servizio.

A questo punto però, a differenza dei nuovi a cui è lasciata solo la scelta di aderire o no, all'operatore in servizio è data anche la possibilità di lavorare dall'interno per modificare quelle caratteristiche del servizio che si ritengono non rispondenti, o non più rispondenti, alle necessità.

In un ambiente che ospita simili spinte motivazionali la dialettica interna deve necessariamente essere molto alta e lo spazio di confronto e discussione il più ampio e variegato possibile.

Naturalmente il clima deve essere tale da permettere l'insorgere e la manifestazione delle differenti posizioni: gli irrigidimenti, le posizioni "canoniche", i dogmi non sono d'aiuto più di tanto se non come punto di partenza per una conoscenza più approfondita e meditata.

Solo in questo modo l'operatore a cui qualche caratteristica del servizio "va stretta" ha modo di manifestarlo senza sentirsi in colpa o in odore di "eresia", di farsi comprendere ed accettare e, se opportuno, di trovare il modo di approfondire e sperimentare quanto gli sta a cuore.

Per certi versi, l'operatore si trova su un piano di parità con l'appellante: tutti e due sono in uno stato di bisogno in cui entrambi sentono la necessità l'uno dell'altro.



L'appellante, ovviamente, manifesta un diverso tipo di urgenza e vive la sua situazione come unica ed irripetibile: l'operatore, invece, - ed a maggior ragione se è un volontario - ricopre quel ruolo per un suo bisogno profondo (rendersi utile, portare aiuto, sentirsi solidale.....) che ha comunque necessità dell'altro per essere soddisfatto.

Però, fatte tutte le dovute differenziazioni, è evidente che anche l'operatore è nella posizione di chi si aspetta dall'altro un miglioramento della sua situazione e questo miglioramento passa attraverso una relazione con un'altra persona.

Anche il bisogno dell'operatore, se non viene soddisfatto, genera malessere ed insoddisfazione.

Con gli anni le aspettative personali e le caratteristiche del servizio diventano sempre più rispondenti le une alle altre e, come conseguenza, diminuisce la necessità di mettere in discussione il servizio.

Proprio per questo sovente i "vecchi" si fanno depositari e paladini dell'ortodossia per due fondamentali ragioni: in primo luogo perché credono effettivamente nelle modalità di svolgimento di un servizio al quale si sono adeguati con gli anni, magari con fatica, ed al quale hanno contribuito in modo determinante e, in secondo luogo, perché "temono" di non essere in grado di riuscire ad adeguarsi agli eventuali cambiamenti che potrebbero anche non rispondere più alle loro aspettative.

Per quanto tempo il Telefono Amico può svolgere questa funzione di stimolo e di verifica delle proprie motivazioni?

È possibile che ad un certo punto il servizio non risponda più ai bisogni dell'operatore?

E quali sono gli indicatori?

Naturalmente le possibilità che il Telefono Amico offre sono limitate e non è pensabile che possa rappresentare una fonte infinita di stimoli e di contemporanee risposte.

Il numero di telefonate che il Centro riceve, lo spettro dei "casi" più o meno ampio, la presenza di telefonate a forte coinvolgimento emotivo, il numero di chiamate ripetitive sono certamente indicatori che vanno direttamente ad incidere sulla realtà e sulle motivazioni dell'operatore.

L'attenzione del turnista, la sua voglia di rendersi disponibile alle persone più diverse, l'alternarsi delle varie situazioni rappresentano sicure occasioni di sollecitazione; ne consegue che se in un Centro le chiamate in arrivo sono poche i tempi di maturazione sono forzatamente diversi da quelli a maggior "traffico" perché minori sono le occasioni,

Da ciò deriva una crescente difficoltà a definire il proprio ruolo ed a dargli un senso: in effetti a che cosa serve la disponibilità, la voglia di essere presente e partecipe quando poi l'utenza sembra non accorgersene?

È il momento della stanchezza, della ricerca di qualcosa di alternativo, della voglia di intervenire con maggior incisività, del bisogno di utilizzare al meglio quelle che vengono avvertite come potenzialità non convenientemente utilizzate

In ogni caso, indipendentemente dal numero delle chiamate, ad un certo punto è inevitabile che l'operatore si interroghi sul senso della sua partecipazione al servizio, sulle sue motivazioni per continuare tale attività e sulle conseguenti relative gratificazioni.



Ed è proprio in questa fase che il servizio può svolgere per il turnista la funzione di specchio, analogamente a quanto avviene per l'appellante.

I turni, infatti, rappresentano l'impegno ricorrente, e gli appellanti costituiscono l'occasione per riflettere: "ha davvero senso il mio impegno in favore di....", "sto trascurando altri interessi ed altre attività per parlare al telefono con.....", "in fondo in fondo non credo nemmeno che il rapporto telefonico sia sufficiente, si potrebbe....", "mi piacerebbe anche provare.....".

Inoltre il calo di attenzione in certe situazioni - gli abituali ad esempio -, l'impressione di sapere già in anticipo che cosa l'appellante sta per dire, sono ulteriori indicatori delle personali caratteristiche e delle personali aspettative.

I "ritorni", ma sarebbe più onesto parlare di "gratificazioni" che l'operatore si aspetta di ricevere dal servizio sono evidentemente altrettanti elementi che descrivono il turnista in quel momento della sua vita.

E proprio in questo consiste lo "specchio": il turnista, attraverso l'attività che svolge al servizio, ha modo di rivedere se stesso.

Si conferma, anche in questo caso, quanto i docenti di comunicazione di massa affermano a proposito della telefonia sociale ed in particolare dell'uso attuale del telefono che è diventato un vero e proprio prolungamento della personalità.

Il telefono consente l'analisi, la ricerca e la definizione della propria personalità in analogia con quanto succedeva per il diario nel secolo scorso.

Ed è inutile aggiungere che anche in questa fase la formazione continua può e deve fornire un insostituibile spazio per il confronto e l'approfondimento delle diverse esperienze personali.



CARATTERISTICHE DEL TURNISTA

Quando, durante qualche episodio formativo per i nuovi o per i vecchi, viene fatto un "brainstorming" per elencare le caratteristiche necessarie all'operatore di Telefono Amico, il risultato è un elenco di qualità che difficilmente - a voler essere ottimisti - si possono riscontrare in una sola persona (escludendo Gandhi, S. Francesco, Madre Teresa che per altro non hanno mai sentito il bisogno di fare il Telefono Amico).

È certamente importante chiedersi quali siano le caratteristiche di un buon turnista o quelle del turnista ideale; però, è forse operativamente più corretto porsi nella condizione di riuscire ad individuare il turnista nelle cosiddette persone "normali" dove, per normalità, s'intende la persona che manifesta sì alcune peculiarità tipiche dell'operatore di Telefono Amico, ma non in modo così marcato da poter affermare che si tratta di un "turnista nato". In ultima analisi chiedersi - con Chad Varah - se turnisti si nasce o si diventa non è di grande utilità; serve piuttosto imboccare decisamente la strada che parte dalla considerazione che, per diventare turnisti, è necessario fare un percorso continuamente in bilico tra le particolarità delle persone - comprendendo anche le loro aspettative e motivazioni - e le esigenze del servizio.

È il servizio infatti che definisce l'operatore: sono gli utenti che definiscono le qualità specifiche che l'operatore deve avere; quest'ultimo può continuare ad essere tale solo fino a quando si riconosce rispondente alle esigenze del servizio ed in questo processo è aiutato dal gruppo.

Non è questo lo spazio per approfondire gli scopi e le finalità del Telefono Amico; per comodità, quindi ci limitiamo ad una brevissima schematizzazione del servizio.

Chi chiama ha un problema: la risoluzione del problema, se possibile in quel momento, appartiene agli "esperti" del settore (medici, avvocati, preti, consulenti, assistenti sociali ecc.).

La Telefonia Sociale di questi ultimi anni ha visto la nascita di tutta una serie di Telefoni Colorati (Telefono Azzurro, Rosa, Grigio-verde, Viola), servizi specifici che, ciascuno per la sua competenza, si indirizzano ad una fascia d'utenza ben precisa connotata da un particolare problema.

Chi chiama è inoltre caratterizzato da una situazione personale ben precisa che, in molti casi, è la ragione stessa del problema, ed è vissuta in modo unico ed irripetibile.

Con una situazione personale ci si può solo mettere in relazione, con la speranza che la corrispondenza con un'altra persona allenti la tensione, aiuti a fare chiarezza, stimoli le capacità relazionali e decisionali e, in ultima analisi, permetta di uscire da una condizione vissuta come problematica; questo, in estrema sintesi, è quanto ognuno si aspetta da una "relazione d'aiuto".



Nell'intento di creare i presupposti per realizzare una *relazione d'aiuto* che possa effettivamente portare ad un *aiuto attraverso la relazione* si vuole mettere a disposizione uno spazio comunicativo in cui l'utente non è selezionato sulla base del problema bensì sulla sua esigenza di comunicazione.

Non potendo disporre di nessuna competenza specifica (altrimenti si ricade nei Telefoni Colorati) si è individuato la modalità di relazione tra amici come quella più onnicomprensiva. In altri termini si vuole creare uno spazio sempre aperto (ecco la tendenza alle "24 ore su 24"), pronto ad accettare chiunque (ecco la "*non specializzazione*") e con qualunque modalità l'utente intenda manifestarsi (perciò "*l'anonimato*").

Inoltre, se possibile, la telefonata dovrebbe essere gratuita e per questo si sta lavorando ai numeri verdi.

Questo spazio comunicativo, così caratterizzato, è l'idea base del Telefono Amico, un servizio che vuole cercare di portare aiuto esclusivamente utilizzando il bisogno di relazione (= di comunicazione) tra le persone.

È chiaro che la realizzazione di un simile servizio richiede che il potenziale operatore sia motivato a corrispondere alle sue caratteristiche

Disponibile sempre: l'operatore può dare tutto il suo tempo, ma non può certo pensare di coprire le esigenze del servizio: a ciò penserà il gruppo, a condizione che le persone siano "intercambiabili".

Non specializzazione: l'operatore dovrà garantire di accogliere chiunque senza cercare di improvvisare competenze che non ha e, soprattutto, senza utilizzare le competenze/esperienze che invece potrebbe trovarsi ad avere per cercare di risolvere i problemi (il Telefono Amico non è un Telefono Colorato)

Lasciando da parte il problema, considerato alla stregua di una mera scusa d'aggancio, dovrà concentrarsi sul tipo di relazione che, in quel momento, l'utente richiede ad un interlocutore sconosciuto

In qualunque modo: l'utente non deve per nessun motivo essere costretto ad adeguarsi all'operatore, ma si può rapportare a lui come ritiene di doverlo fare in quel momento, perché questo è il suo modo di manifestare la sua urgenza di relazione.

In altre parole, all'utente non viene richiesto di essere ben educato, rispettoso, interessante, non ripetitivo, non aggressivo, non volgare ecc. ecc.; al contrario gli si promette di accettarlo in qualunque modo.

Questo richiede che l'operatore metta da parte non solo tutte le sue competenze, ma anche le sue preferenze, le sue necessità ed abitudini, la sua "buona educazione" - e, in sintesi, le sue caratteristiche, per concentrarsi totalmente sulla modalità che l'altro gli manifesta attraverso con la sua chiamata.

Con un termine che lascia sempre un po' perplessi i non addetti ai lavori si dice che il turnista deve essere "*anonimo*".

Esiste un turnista in grado di fare tutto questo?



Forse non è necessario rispondere di no; non si vuole togliere la speranza di poterlo un giorno diventare.

Certamente il turnista del Telefono Amico non risponde a tutte le caratteristiche che il servizio richiede e comunque non sempre.

L'operatore, per quanto abbia scelto di fare volontariamente questo servizio, deve fare i conti con le proprie particolarità ed esigenze personali che, come si è già avuto modo di vedere, lo motivano momento per momento in tutta l'attività di servizio.

Deve inoltre tenere sotto controllo il suo stato d'animo, i suoi problemi, la sua sensibilità, la sua stanchezza, il suo grado di accettazione ecc., tutti elementi che lo rendono "caratterizzato" e cioè tale da condizionare con qualcuno dei suoi elementi la relazione con l'utente.

È però vero che il modello scelto per la relazione telefonica da instaurare con l'utente è quella che intercorre tra gli amici.

Gli amici sono tali proprio perché sono presenti e disponibili e sanno accogliere e fare compagnia; anche quando si è alterati l'amico non si offende e riesce comunque ad accettare e comprendere gli sfoghi.

A volte l'amico tenta maldestramente di consigliare ed indirizzare; ma questo non condiziona più di tanto.

Infatti, lungi dal seguire i suoi suggerimenti, si intuisce facilmente che il suo tentativo nasconde la voglia di essere vicino e di portare aiuto ed è questo, in fondo, ciò che veramente conta.

Certamente l'amico non si annoia, non si stanca di dar retta e, per il solo fatto di essere presente e di condividere la situazione, la fa percepire come meno pesante ed un po' più vivibile ed accettabile.

L'appellante cerca nell'operatore l'atteggiamento d'aiuto che gli può derivare da un amico: non importa in che modo gli si manifesta.

Se aggredisce l'operatore è perché ha bisogno di aggredire qualcuno, se lo insulta è perché ha bisogno d'insultare qualcuno, se urla o piange è perché ha bisogno di urlare o piangere con qualcuno.

Se gli fa una domanda diretta l'ultima cosa che lo interessa è la risposta; quello che lo interessa è poter manifestare a qualcuno il suo bisogno di fare quella domanda; la domanda è importante, non la risposta.

Le caratteristiche del turnista?

Gli elenchi non mancano e sono la cosa più facile da fare: autenticità, capacità di mettersi in discussione, capacità di relazione, congruenza, consapevolezza dei limiti personali e di quelli del servizio, disponibilità, elasticità mentale, mentalità di prevenzione, motivazioni, non specializzazione, preparazione, assenza di disagi e di pregiudizi, propositività, sensibilità, curiosità, attenzione, predisposizione all'ascolto.....

Si può procedere praticamente all'infinito fino ad esaurire tutte le definizioni positive



contenute nel vocabolario e, magari, inventarne delle nuove.
Sono tutte bellissime ed importanti!

Ma il turnista, non dimentichiamolo, è una persona "*qualunque*" ed è importante che rimanga tale perché, se diventa una persona "*speciale*" il suo rapporto con l'appellante si "*specializza*".

Se l'appellante riesce a star bene con una persona "*speciale*" il merito è, ovviamente, di quest'ultima; ma se, invece, l'appellante riesce a star bene con una persona "*qualunque*" il merito è indiscutibilmente suo: ciò significa che è ancora capace di stare bene con le persone.

Il turnista quindi deve *imparare* (imparare, e non "*sapere*") l'attitudine ad accogliere, ad ospitare l'altro, a far tacere per un attimo le sue istanze, a stare in silenzio perché qualcun altro possa parlare.

Imparare è un processo che costa fatica: la fragilità e la rigidità sono i suoi nemici, così come lo sono il senso di impotenza e quello di onnipotenza, cioè il sentirsi inutili o il voler essere utili (= direttivi) a tutti i costi.

Il gruppo deve fornire tutti gli strumenti e le occasioni necessarie a questo processo.

C'è, soprattutto in chi si accosta al servizio, la preoccupazione che un simile atteggiamento possa risultare un po' freddo e spersonalizzante.

In realtà "ospitare" ed accogliere non significa affatto annullarsi anzi è la base di partenza per un rapporto fondato sulle esigenze dell'altro.

Il grado di coinvolgimento, la curiosità, l'interesse, la partecipazione emotiva sono tutti elementi che dipendono dalle motivazioni che l'operatore, in quel momento è in grado di mettere in gioco.

Il linguaggio stesso è qualcosa di molto personale e connotante e, come si vedrà in seguito, è anch'esso uno strumento prezioso di relazione.

Il turnista, quindi, ha sempre ampie possibilità di manifestarsi in un modo estremamente autentico ed essenziale.

Del resto, il Telefono Amico ha promesso una relazione sul modello di quella che hanno gli amici: è un impegno importante che va onorato con la dovuta serietà.



ETÀ DEL TURNISTA

La "Carta Nazionale" di Telefono Amico Italia raccomanda che i membri dei Centri vengano *"selezionati preferibilmente tra i giovani"*.

Questo principio informativo, unitamente alle tradizioni locali ed alla storia dei singoli centri, ha dato luogo a limiti d'età variabili per accedere ai corsi di formazione degli aspiranti operatori.

Accanto a centri con esperienza di lavoro maturata con operatori d'età media piuttosto giovani, reclutati ad esempio tra i diciotto ed i trent'anni, ne esistono altri con età medie decisamente più elevate.

Va detto con molta chiarezza che le caratteristiche richieste dal servizio ai suoi operatori non sono certamente peculiari di una fascia d'età a discapito di un'altra.

La voglia di mettersi in relazione con un utente sconosciuto, la disponibilità ad ascoltare con attenzione chiunque lo desideri non dipende certo dai dati anagrafici ma dalla curiosità e della cultura personale.

Nemmeno altre caratteristiche quali la mancanza di esperienza e la pretesa maggior elasticità dei giovani rispetto ai meno giovani, a ben guardare, possono essere elementi decisivi a favore dei primi.

Ed ancora: l'utente sovente è sconcertato dal dover parlare con un interlocutore che percepisce molto più giovane di lui ed è portato a non considerarlo sufficientemente esperto e "vissuto" per essergli d'aiuto.

E allora ?

La ormai ultratrentennale storia del servizio permette di trarre alcune considerazioni dalle diverse esperienze maturate nei singoli centri.

La necessità per l'operatore di mettere da parte la propria esperienza e le eventuali competenze personali farebbe istintivamente pensare ai giovani come operatori potenzialmente ideali per questo tipo di servizio; per definizione, infatti, hanno meno esperienza da dimenticare e non hanno ancora maturato tali competenze professionali da esserne così fortemente condizionati.

D'altro canto, il modo di sentire dei giovani è molto più determinato: i giovani, proprio perché ne hanno poca, vivono la loro esperienza come estremamente unica e le poche certezze sono sentite come valori, a volte irrinunciabili.

Sono i giovani che "si fanno uccidere" per le idee.

I giovani sono pronti al cambiamento, e questa è un'altra caratteristica preziosa per un operatore del servizio, ma il loro modo di vivere le nuove posizioni è sempre egualmente deciso: un giorno sono pronti "a farsi uccidere" per un'idea e, la settimana dopo, per l'idea opposta.



Anche se capita spesso di sentire l'affermazione - palesemente superficiale - che le nuove generazioni siano prive di valori, al Telefono Amico non interessano tanto le idee di fondo che ispirano l'esistenza dei suoi operatori, quanto, piuttosto, il modo di sentire, di percepire e di vivere le sensazioni su cui si basa il loro comportamento

Un gruppo a prevalenza di giovani, inoltre, è caratterizzato da un grosso turn-over in quanto la permanenza media al servizio dei giovani è decisamente più breve.

Ci sono motivi contingenti: lavoro, spostamenti di residenza, matrimoni, figli, ragioni di studio ecc. e motivi di fondo dovuti alla maggior velocità di cambiamento tipica dell'età adolescenziale che ormai si prolunga fino ai trent'anni.

Sotto questo aspetto l'età più matura offre maggiori garanzie di stabilità e continuità nelle scelte effettuate e, inoltre, può facilmente sfociare in serenità e tranquillità emotiva, con i conseguenti minori rischi di coinvolgimento nelle situazioni che il servizio telefonico presenta.

Un altro aspetto di non secondaria importanza è il bisogno di aggregazione ed il conseguente senso di appartenenza.

Nei giovani questo bisogno è sentitissimo: i giovani ed i giovanissimi tendono a stare in "branco" ed avvertono particolarmente la necessità del gruppo, vissuto in molti casi come strumento di maturazione e ricerca della propria identità.

Non è un caso che il gruppo - qualunque gruppo, purtroppo ! - possa giocare un ruolo molto importante nella formazione individuale: i giovanissimi, usciti dalle ali protettrici e dall'autorità della famiglia ricercano nel gruppo uno stile, un comportamento ed un modo di essere che si traduce poi nel loro modo di presentarsi, di vestire, di esprimersi e di comunicare.

Una presenza molto forte, quindi, e decisamente connotante.

Allo stesso modo il gruppo può essere fonte di gravi delusioni e scoraggiamento nel momento in cui viene percepito non più rispondente alle proprie aspettative ed ai propri bisogni.

Gli scontri generazionali che caratterizzano la vita di molti centri forse non meritano, come tali, più attenzione di tanto.

In un centro di Telefono Amico si è visto che la dialettica interna *deve* necessariamente essere molto alta per dar luogo agli spazi della formazione continua: è chiaro che ogni generazione ha da portare dei valori che sono meritevoli di attenzione e comprensione.

L'incontro generazionale sfocia nel conflitto solo quando non c'è comprensione, attenzione e rispetto reciproco: tutte caratteristiche che, incidentalmente, sono richieste per il corretto svolgimento del servizio.

La presenza di questi conflitti rappresenta, quindi, un evidente e significativo indicatore della qualità del servizio.

Naturalmente anche questo è ulteriore materiale per la formazione continua.

Da queste considerazioni risulta sufficientemente evidente che la definizione di un limite



d'età è frutto della tradizione e dell'elaborazione culturale del gruppo e, come tale, è funzionale alla gestione del gruppo stesso e non direttamente dettata dalle caratteristiche del servizio

Infatti per coprire correttamente il turno al Telefono Amico è più che sufficiente un operatore "*attento*" di non importa quale età.

Quello che è certo, invece, è che il Telefono Amico è un'esperienza molto importante di crescita e formazione personale e di questo se ne ha conferma nelle migliaia di testimonianze degli operatori che si sono alternati nel corso dei decenni.

"Non so se sono riuscito ad essere di qualche utilità agli appellanti! Di certo a me è servito molto.....!" è un'opinione ricorrente.

Se a questo si aggiunge che il servizio è tipicamente un'attività di gruppo e nel quale il gruppo svolge una funzione formativa determinante e che proprio il gruppo, come si è visto, riveste un'importanza centrale nella vita dei giovani, si comprende immediatamente come questa esperienza sia estremamente adatta e raccomandabile per i giovani.

Da ciò l'invito contenuto nella "Carta Nazionale"



RAPPORTO CON GLI APPELLANTI

**Risposta - Atteggiamenti e stati d'animo - Linguaggio
La realtà della relazione**

Si potrebbe a prima vista pensare che il rapporto turnista-appellante sia basato su di un equivoco di fondo: una persona in stato di necessità si rivolge ad un servizio per risolvere un problema che gli sta a cuore in quel momento e, dall'altra parte, trova una persona che vuole instaurare una relazione con lui....e basta!

Da questo equivoco nascono le critiche che capita occasionalmente di leggere su libri e giornali i quali, sostanzialmente, accusano il Telefono Amico di non risolvere i problemi delle persone che chiamano.

La critica è risibile e francamente superficiale: basterebbe pensare che anche la Croce Rossa non guarisce i suoi utenti e nessuno si sogna di accusarla per questo.

L'aiuto che viene dal Telefono Amico è, analogo a quello della Croce Rossa: un aiuto di "percorso".

Questo approccio è, comunque, interessante per entrare nel merito del discorso sulla risposta all'utenza e, più in generale, sul rapporto con l'appellante.

Si è già avuto occasione di dire che l'appellante vive una situazione *percepita* come problematica e, spesso, il problema specifico e contingente è la molla che fa muovere il dito sulla tastiera del telefono.

Si parla però di situazione "*percepita*" come problematica intendendo con questo che la problematicità è legata alla persona che la vive: ciò significa che un'altra persona potrebbe vivere la medesima situazione in modo completamente diverso.

"Sono incinta" dice la ragazzina adolescente ed intende trasmettere lo smarrimento la paura il senso d'impotenza di fronte ad un evento non previsto né tanto meno, desiderato.

"Sono incinta" dice la signora che ha cercato quella gravidanza e vuole trasmettere, accanto alle comprensibili apprensioni, anche la gioia per un evento felice che viene a modificare la sua vita.

È ovvio che la conseguente relazione telefonica sarà, nei due casi, completamente diversa perché diversi sono i bisogni e le emozioni che la protagonista intende manifestare.

Tornando all'equivoco accennato in precedenza si può affermare che la persona che chiama il Telefono Amico ha delle precise aspettative: per prima cosa si attende di trovare un interlocutore capace di comprendere il suo problema e poi si aspetta che la sua situazione problematica si modifichi, ovviamente in meglio.

Per ottenere questo cambiamento è disposta a chiedere aiuto agli altri rivolgendosi ad un servizio sociale strutturato ed organizzato dal quale pretende competenza, serietà, discrezione e professionalità in un clima idoneo a consentire una corretta comunicazione.

Inoltre il suo problema è complesso al punto tale da non permettere l'individuazione di un



canale univoco in cui ricercare una soluzione specifica di tipo legale, medico, o altro - dove i cosiddetti "telefoni colorati" potrebbero essere più utili -; per poter arrivare ad una ben precisa soluzione è necessario ancora analizzare e dipanare la situazione che si presenta in modo complesso e sfaccetto.

Non necessariamente il potenziale appellante ha questa lucidità; egli percepisce soprattutto il malessere e lo esprime nei modi che in quel momento gli sembrano più opportuni, i quali possono anche non essere, ovviamente, i più gradevoli.

Il contatto avviene con una persona che ha bisogno di un interlocutore essenzialmente per comunicargli il suo disagio e che, consapevolmente o no, si attende che da questo contatto derivi un cambiamento positivo nella sua situazione.

L'operatore non conosce assolutamente nulla dell'appellante e della sua situazione: tutte le relative informazioni gli possono venire solo da lui; è pertanto fondamentale che l'operatore si concentri sulla persona che lo ha chiamato prestando la massima attenzione alla verbalizzazione e, soprattutto, allo stato d'animo che l'accompagna, perché quest'ultimo è molto più completo e significativo, come si è cercato di esemplificare in precedenza con il "sono incinta".

Un ascolto attento e partecipato aiuta ad evitare il calo di attenzione con il conseguente rischio di completare le informazioni mancanti sul conto dell'appellante con supposizioni e pregiudizi frutto dell'esperienza del turnista che solo in modo del tutto casuale si possono applicare alla situazione che gli viene comunicata.

Anche l'appellante non sa nulla del suo interlocutore, se non il fatto che si trova in una posizione tale da poterlo aiutare.

Per questo motivo è probabile, ed è molto frequente, che l'appellante ponga delle domande dirette creando spesso gravi difficoltà e perplessità.

Non sono soltanto le domande dirette del tipo: "Come ti chiami?, Quanti anni hai?, Che lavoro fai?, Sei sposato? Hai figli? Credi in Dio?....." a mettere in difficoltà per l'evidente rischio di invadere, con le proprie risposte, lo spazio comunicativo che si vuole lasciare all'appellante, ma anche domande legate al servizio "Che cosa potete fare voi per me? Che cosa ci state a fare..? A che cosa serve il Telefono amico? Che orario fate?....." perché queste ultime possono portare l'operatore a parlare del servizio e, così facendo, invadere allo stesso modo lo spazio dell'utente.

Facendo queste domande, però, l'appellante continua a passare delle informazioni su di sé e, paradossalmente, la cosa che meno lo interessa è proprio la risposta.

"Quanti anni hai?, Che lavoro fai? Credi in Dio?" ma anche: "Che cosa ne pensi..?, Che cosa faresti al posto mio..?, Ti è già successo..?" ed ancora: "Ma a te piace prenderlo..?, Quando fai l'amore...?, Le tue tette sono.....?" testimoniano tutte un bisogno di avere un certo tipo di interlocutore.

Di sicuro la domanda non è rivolta alla persona specifica dell'operatore: è rivolta ad un interlocutore sconosciuto nel tentativo di definirlo nel modo più rispondente possibile ai suoi bisogni.



Questo processo, uscendo dall'ambito della relazione telefonica, non è poi così astruso. Pensiamo, per esempio, ad una bella ragazza che alla fermata dell'autobus viene avvicinata da un ragazzo che le chiede dove ha passato le vacanze, oppure se ha visto il tale film, oppure se ha letto quel libro, oppure se preferisce le cravatte a righe piuttosto di quelle in tinta che vanno di moda adesso.

È evidente che la risposta della ragazza è ininfluente, perché la domanda, in realtà è del tipo: "ho voglia di attaccare discorso con te, e tu?".

In altre parole le domande sull'età, sul lavoro, su Dio stanno a significare che l'appellante ha bisogno di un interlocutore fatto su misura, ad esempio con una certa età, con una occupazione precisa e magari non credente perché così si sentirà più compreso; attraverso la domanda diretta gli testimonia una sua esigenza frutto del particolare stato d'animo di quel momento.

La risposta, se vuole davvero essere centrata sulle necessità dell'appellante e non su quelle del turnista, dovrà manifestare che la sua esigenza è stata percepita e compresa: "...hai, forse paura che io sia troppo giovane (o troppo vecchio) ?, Ci sono problemi sul lavoro che non tutti possono capire ?, Credi che le convinzioni religiose possano essere un ostacolo ?" risposte che, naturalmente, ciascun operatore verbalizza nel modo che gli è più appropriato ma che esprimono un atteggiamento di attenzione allo stato d'animo di chi le ha formulate.

E le domande sulle situazioni non fanno grande differenza: "Non so bene che cosa pensare... .., Al posto tuo anch'io avrei voglia di parlarne con qualcuno....., Forse non ho mai provato una cosa simile, il tuo disagio però....,

Certamente più complesso è il rimando di stati d'animo legati a problematiche sessuali per l'alto grado di coinvolgimento che facilmente viene suscitato nell'operatrice (il femminile è d'obbligo perché questo tipo di chiamate viene indirizzato, nella quasi totalità dei casi, alle donne).

Se da un punto di vista squisitamente teorico le domande dirette di questo genere trasmettono evidentemente lo stesso bisogno di definire un interlocutore "su misura" al quale poter far riferimento con tranquillità, è vero che il modello a cui l'appellante fa riferimento rappresenta in realtà una figura che la turnista si rifiuta di impersonare.

Spesso l'appellante, con le sue domande insinuanti, trasmette la convinzione che la turnista, per il solo fatto di essere una donna, sia una prostituta o, peggio ancora, una depravata dedita ad ogni genere di pratiche sessuali; pertanto indaga in questa direzione con l'intento di provocarne il disagio ed utilizzando la voce e gli elementi della risposta al fine di eccitarsi. È ovvio che l'operatrice coinvolta nel "gioco" non accetta questo "ruolo": da un lato c'è la volontà di stare "comunque ed in qualunque modo" con l'appellante, per via dello scopo istituzionale del Telefono Amico che l'operatore rappresenta in quel momento, d'altro canto la figura che è richiesta dall'appellante male si applica a questo ruolo, perché comporta una forte "caratterizzazione"..

Fare il Telefono Amico significa principalmente essere presente per cercare di portare aiuto comunque alla persona che chiama: in questo caso è necessario aver ben presente - con



tutte le difficoltà del caso - che anche questo appellante ha prima di tutto l'esigenza di esprimere un particolare stato d'animo legato ad una situazione che percepisce come problematica ed anche lui si aspetta che dalla comunicazione di questo bisogno possa avvenire qualche cambiamento, possibilmente in meglio.

L'aggressione verbale rivolta ad un'interlocutrice qualunque è, innanzitutto, l'indicatore di un brutto o pessimo rapporto con le donne.

Il solo sentire una voce femminile fa scattare in lui un meccanismo d'aggressione: voce femminile uguale a prostituta o depravata e, pertanto, ecco il trattamento che ne consegue. Questo atteggiamento fa pensare ad una persona che ha un rapporto problematico con l'altra metà del genere umano, dal quale si sente attratto, magari morbosamente attratto, dal quale è stato probabilmente deluso, forse rifiutato, umiliato o ridicolizzato.

Riusciamo magari anche a comprendere come ciò sia avvenuto ma poco importa sapere che la colpa è sua.

Se riusciamo per un attimo ad osservarlo con un certo distacco, non bisogna aggiungere molto altro per comprendere che si tratta di una persona che manifesta in quel modo le sue necessità per effetto di una storia personale fatta di delusioni, rifiuti e frustrazioni: come tutti gli altri appellanti, quindi, sta cercando, forse inconsapevolmente, di instaurare una relazione.

"Può essere difficile, per una donna rispondere a questa domanda?, E' un argomento imbarazzante, penso che tu te ne renda conto....., Il solo fatto che io sia una donna ti fa pensare a.....", atteggiamenti che tendono ad accettare la persona pur non nascondendosi la difficoltà, l'imbarazzo ed il pudore, ovviamente verbalizzato nel modo più appropriato alla singola operatrice.

L'atteggiamento di chiusura non porta da nessuna parte, semplicemente perché non gli può in nessun caso essere d'aiuto né insegnargli qualcosa: in fondo, con un simile approccio, l'appellante ha già messo in conto un rifiuto, un diniego, una difesa.

Forse è proprio quello che va cercando, per poter continuare a rafforzare la sua opinione che le donne, proprio perché non lo accettano, sono delle poco di buono non degne di lui e quindi da maltrattare ed insolentire: se lo meritano!

Risultato?: il suo già problematico rapporto con le donne viene ulteriormente confermato dall'ennesimo rifiuto.

Non nascondere la difficoltà di rapportarsi all'appellante può rivelarsi utile: non la difficoltà che la turnista prova in quel momento (questo sarebbe personalizzare l'intervento ed invertire i ruoli rubando lo spazio comunicativo) ma la difficoltà che ogni donna può provare in seguito ad un simile atteggiamento.

È un altro modo di fare da specchio alla situazione problematica che le domande imbarazzanti o l'atteggiamento aggressivo testimoniano.

Inutile dire che anche l'atteggiamento opposto, quello adulatorio e seducente, comporta lo stesso meccanismo di risposta anche se è sicuramente più facile da accettare, e ciò è perfettamente comprensibile.

In ultima analisi cercare di fare il Telefono Amico con i cosiddetti "masturbatori" è davvero un servizio importante rivolto a persone che si trovano sicuramente in uno stato di bisogno;



sono persone verosimilmente caratterizzate da una vita sessuale insoddisfacente, con una forte paura delle donne che sempre meno rispondono all'immagine che hanno in mente e, quindi, con forti pulsioni contrastanti di attrazione e di rifiuto (anche la paura dell'AIDS ha giocato un ruolo non certo secondario).

L'immagine che può essere loro rimandata non è sicuramente un'immagine piacevole: è quella di un uomo timoroso, aggressivo, incapace di relazionarsi come vorrebbe e che limita il suo rapporto con l'altro sesso all'utilizzo della voce femminile per masturbarsi.

Può darsi che l'imbarazzo di vedersi rimandata una simile immagine sia davvero paralizzante per l'appellante e che pertanto questi si veda costretto a chiudere la telefonata, con un pretesto qualsiasi oppure in malo modo; l'importante è che ci sia, da parte sua, la precisa sensazione di essere stato accettato come persona, che la porta si è chiusa perché lui ha preferito non proseguire, perché la relazione lo costringeva ad una riflessione che in quel momento non aveva voglia di fare...ecc.

In questo caso potrà percepire che la porta è sempre aperta....

Ma è altresì possibile che, dopo tutti i tentativi possibili, ci si renda conto che l'appellante desidera solo ed esclusivamente eccitarsi e masturbarsi e chiede la collaborazione della turnista solo per questo: è chiaro, a questo punto, che ha sbagliato numero, alla stregua di chi chiede dove può trovare una casa in affitto, il prefisso di Cinisello Balsamo o l'orario dell'ultimo treno della sera per Venezia.

Esistono servizi mirati a questo: nei Telefoni Colorati, nati appunto per problematiche specifiche, esistono anche le linee erotiche che fanno al caso loro.

La massima attenzione, però, deve essere rivolta a valutare con attenzione il proprio disagio di operatrice, le proprie dinamiche di rifiuto, il proprio malessere per non arrivare troppo frettolosamente alla conclusione che l'utente ha sbagliato numero togliendo così la turnista da una situazione comprensibilmente ed obiettivamente molto difficile: una conclusione che, in fondo, fa comodo perché solleva da un compito ingrato.

"Per fortuna" al Telefono Amico non giungono solo chiamate a sfondo sessuale; ci sono anche gli abituali.

Ed è un'affermazione solo apparentemente ironica: infatti se da un lato la telefonata con appellanti ripetitivi mette i turnisti di fronte al loro senso di impotenza, dall'altro l'appellante abituale non crea grossi problemi di relazione e di urgenza perché si sa già dove vuole andare a parare.

La relazione che si instaura al Telefono Amico è certamente caratterizzata dall'accettazione dell'appellante ("*sempre - chiunque - comunque - gratis*"): la finalità della relazione è legata in modo più o meno consapevole all'aspettativa che si possano verificare le condizioni per un cambiamento.

Il meccanismo di rimandare all'appellante i suoi stati d'animo da un lato assicurano che il turnista ha ascoltato con attenzione, dall'altro aiutano a riflettere sull'effetto che le sue parole hanno su di un interlocutore "qualunque" (= anonimo)

Perché questa semplice considerazione deve venir meno con i cosiddetti abituali?



Perché le chiamate degli abituali vengono spesso "subite" dai turnisti?
Perché si rinuncia con troppa facilità a pensare che anche gli abituali stiano percorrendo un processo dinamico di evoluzione che può trarre giovamento dalla relazione con l'operatore del Telefono Amico?

Il Telefono Amico, in effetti, rappresenta per molte persone una relazione che è già soddisfacente in sé: la vecchietta che tutti i giorni fa la chiacchierata con qualcuno, il malato in ospedale o immobilizzato che trova il modo di passare mezz'ora in compagnia, il "fuori di testa" che deve assolutamente esprimere qualche emozione - tanto per fare qualche esempio - non consentono grossi spazi evolutivi.

Ma sono delle eccezioni, indipendentemente dal numero delle chiamate, e, in ogni caso, è meglio assicurarsi che la voglia di "fare solo due chiacchiere" sia davvero tale ed accettata e riconosciuta da entrambe le parti.

L'abituale, di solito, non ha problemi a raccontarsi; ma, per farlo, ha bisogno di un ascoltatore ed a volte richiede con insistenza la sua attenzione, quando ne percepisce un calo.

Il senso d'impotenza che deriva dall'incontro con abituali ripetitivi nasce proprio dal rendersi conto che il bisogno di comunicare dell'appellante è praticamente illimitato; nello stesso tempo, siccome questo bisogno non crea particolari stati di ansia nel turnista, facilmente viene passivamente "subito" e non accolto e rimandato.

L'abituale parla, parla, parla e poi parla ancora ed il turnista*aspetta*.

Ma, anche in questo caso, la persona che ha chiamato manifesta il suo stato di bisogno: un bisogno "forsennato" di raccontare qualunque cosa, pur di poterlo fare: non è proprio possibile provare ad interromperlo per cercare di farlo riflettere su questo suo bisogno, per cercare di aiutarlo a scoprirne le radici?

Subire l'abituale consentendogli di ripetere praticamente all'infinito la stessa storia non gli è certamente di utilità: aiuta solo l'operatore che non sa o non vuole impegnarsi di più con l'alibi che "tanto lui vuole solo parlare un po'".

Che sia almeno lui a dirlo...!!!

"Questo me lo hai già detto dieci minuti fa.....stai pensando a qualcosa di diverso?"

"Come mai senti il bisogno di ripetermi questo, forse ti ho dato l'impressione di non aver fatto abbastanza attenzione?"

Oppure: "....mi stai raccontando tante cose insieme: faccio fatica a seguirti. Mi puoi aiutare? Vediamo se ho capito bene....."

Sono frasi che opportunamente riformulate secondo la sensibilità dei singoli operatori, interrompono un flusso di parole che rischia di diventare fine a se stesso (l'appellante si "parla addosso") e lo costringono a prendere atto della presenza di un interlocutore il quale, però, gli sta dimostrando rispetto ed attenzione.

Si passa dal monologo alla relazione.

L'appellante è costretto a fare un po' di fatica, a raccontare per farsi capire ed accogliere da un altro, a ritornare su un piano più reale di rapporto.

Non è detto che abbia voglia di farlo; ma se l'operatore non lo fa rinuncia a fare il Telefono



Amico, ignorando cioè l'aspettativa che l'altro ha - anche inconsapevole - di modificare la sua situazione.

L'appellante è bollato come abituale e non "merita" più tutta l'attenzione.

Si vuole fornire un servizio che consiste in una relazione modellata su quelle "amicali" per rendere più tollerabile una situazione percepita come problematica: ciò non significa affatto che questo sia facile e piacevole.

Quando gli amici portano aiuto - è esperienza comune - costringono a riflettere su se stessi, a volte dicono cose che, sul momento, sembrano spiacevoli ma che vengono accettate proprio perché, essendo dette da un amico, appaiono disinteressate, percepite come vere e non mettono in discussione l'essere comunque accettati.

L'amico spesso è costretto a rimandare un'immagine niente affatto piacevole, per niente soddisfacente, assolutamente non in armonia con quella che si vorrebbe fornire: ma, non per questo, viene messa in dubbio l'amicizia; il momentaneo disappunto che ne deriva risulta essere di stimolo.

Effettivamente, dopo certi incontri, le persone non sono più le stesse!

La telefonata si chiude a volte "malamente".

L'appellante accusa il turnista di non averlo aiutato, di non essere servito a nulla, di essere più angustiato di prima, di avere più dubbi di quando ha chiamato.

Altre volte, invece, la telefonata si chiude con una sequela di ringraziamenti e di apprezzamenti: addirittura col rammarico che certe regole "*assurde ed incomprensibili*" del Servizio non consentano di continuare quell'incontro così felice.

Al di là della gratificazione personale, entrambi i finali possono e devono far riflettere: nel secondo caso può essere fin troppo evidente l'eccessiva personalizzazione della chiamata per cui l'appellante si è trovato bene con l'operatore che ha rivelato delle qualità "*speciali*" e non grazie alla sua capacità di entrare in relazione col "*chiunque*".

E' evidente, quindi, che è venuto meno il principio della non specializzazione e, forse, anche un po' di anonimato.

Il primo caso, invece, non è detto che sia così negativo: per le considerazioni fatte in precedenza l'appellante si trova ad osservare un'immagine di sé che probabilmente non gli piace affatto: se prima della chiamata pensava fosse sufficiente risolvere il problema contingente, dopo si vede forse costretto ad ammettere con se stesso che il vero problema può essere lui; non può più prendersela con gli altri, o col destino, ma deve guardarsi dentro.

Ha sicuramente più problemi di prima ma ha anche più elementi di prima per affrontare la sua situazione.

È davvero negativo tutto ciò?

Si dovrebbe proprio dire di no; anzi, in questo caso, il Telefono Amico ha svolto fino in fondo il suo ruolo di aiutare l'appellante a ritrovare la propria identità; e questa non è solo una delle finalità del Servizio, ma è anche uno degli utilizzi più moderni che in questi anni viene fatto del mezzo telefonico un po' a tutti i livelli.



Rimane sempre, però, un po' di perplessità sia da parte degli operatori che da parte di chi si accosta al Telefono Amico: "ma davvero non si deve mai intervenire? Davvero è sufficiente l'aiuto al telefono? e se succedesse.....? e se uno si vuole uccidere?"

L'emergenza e l'eccezionalità: i casi talmente gravi da far mandare a monte la finalità per cui è nato il servizio!

Se si pensa che il Telefono Amico è nato proprio per la prevenzione del suicidio, è abbastanza paradossale che proprio nel caso di un tentativo di suicidio si facciano più forti le spinte a travalicare i limiti del servizio.

Senza addentrarci a parlare del suicidio, è importante provare ad esaminare che cosa succede quando l'operatore si trova in una situazione d'emergenza.

Innanzitutto bisogna ricordare che il Telefono Amico nasce come un servizio e cioè con una promessa fatta alla potenziale utenza di fornire una determinata prestazione e non un'altra; come tale è caratterizzato da regole ben precise.

Si può pensare ad un autobus: il suo servizio consiste nel fare un determinato percorso da un punto all'altro della città, attraverso vie ben determinate, con un certo orario, effettuando le fermate previste ecc. ecc.

Potrebbe verificarsi che un passeggero abbia bisogno di andare in un altro posto, diverso da quello servito dall'autobus e chieda all'autista di fare una "piccola deviazione"; a giustificazione di ciò porta motivazioni valide e convincenti e, in aggiunta, si trova pure in una situazione d'emergenza.

Che cosa deve fare l'autobus: mettersi a disposizione del singolo, o continuare a svolgere il proprio servizio?

Ecco: l'esempio è banale ma serve a chiarire che è proprio quando ci sono difficoltà legate a richieste supportate da una situazione d'emergenza che le regole vengono in aiuto per definire e delimitare il servizio affinché non diventi qualcosa di diverso da quello per cui è nato.

La tentazione d'intervenire si fa molto forte quando il problema che l'appellante pone al turnista risveglia in lui dei vissuti particolari, delle situazioni ben note che hanno avuto un esito positivo e che sembrano potersi adattare perfettamente a quella della telefonata.

Per una particolare coincidenza il turnista, in quel caso, si può considerare un "esperto".

Ma il Telefono Amico non è un Telefono Colorato; il Telefono Amico non si pone l'obiettivo di dare soluzioni ai problemi ma di creare una relazione con l'utente.

In alcuni casi è indubbiamente facile intervenire e, in tutta onestà, c'è l'effettiva convinzione di dare un aiuto "concreto".

Basti pensare ad un altro caso usato spesso come esempio: un ragazzino di una dozzina d'anni telefona per farsi risolvere un problemino di matematica ed il turnista compiacente lo aiuta a risolverlo.

Che cosa ha fatto in realtà: si è interessato del problema di matematica e non del ragazzino



e questo è compito da Telefono Colorato e non da Telefono Amico.

Ne ha fatto un "caso" e non una persona!

Ma non è questo il guaio più grave: gli ha venduto un'illusione; gli ha venduto l'illusione che per risolvere un problema basta trovare il numero di telefono giusto, l'interlocutore giusto che, all'occorrenza, lo toglie dai guai.

Ma questa non è un'illusione, è un inganno vero e proprio.

Nei casi più quotidiani la spinta all'intervento è facilmente controllabile con un po' d'attenzione, di sensibilità ed una adeguata formazione.

L'emergenza, invece, complica ulteriormente le cose perché alla spinta interventista si aggiunge una forte componente emotiva.

L'operatore di Telefono Amico non è un esperto: questo è stato ribadito più volte.

Si può pensare ad un altro esempio: un passante, attraversa la strada ed improvvisamente si accascia in mezzo alla strada col rischio di essere investito dalle macchine che passano.

Che cosa deve fare la persona "qualunque" che si trova casualmente ad assistere alla scena?

La prima tentazione è evidentemente quella di intervenire trascinando il malcapitato fino al più vicino marciapiede; ma questo è già un intervento da "esperto"; lo può anche uccidere, perché non sa che cosa gli sia successo.

La persona "qualunque" non deve far altro che cercare di fermare le macchine in attesa che arrivi l'ambulanza con un "esperto" che sia in grado di gestire la situazione da un punto di vista medico.

Ascoltare e comprendere, comprendere ed ascoltare il flusso di emozioni che dall'appellante passano al turnista: non dimenticare che l'appellante, qualunque sia la gravità della situazione che sta vivendo, crede, anche inconsapevolmente, nella comunicazione e crede che attraverso quella chiamata possa succedere qualcosa.

Grazie all'anonimato il turnista, anche in un caso di emergenza emozionale, si trova a raccogliere le aspettative che l'utente ripone negli altri.

Anche nell'ipotesi più disperata - e forse più letteraria che reale - del disperato che chiede ad un malcapitatissimo turnista di tenergli compagnia a morire mentre attende che le pastiglie facciano effetto, questi non testimonia forse che, nonostante il gesto disperato, si aspetta ancora qualcosa dagli altri?

E non testimonia forse il bisogno di comunicare con qualcuno?

E non si aspetta, anche in questo disperatissimo caso, che la sua situazione, attraverso la chiamata, possa cambiare? Che qualcuno, quanto meno, gli tenga compagnia e lo faccia sentire meno solo?

Ma queste motivazioni sono proprio le stesse che stanno alla base di tutte le altre chiamate. Su questo l'appellante deve riflettere: in questo può essere aiutato.

Ed allora, ancora una volta, l'appellante ha "solamente" bisogno di scoprire che è ancora in grado di avere una relazione soddisfacente e lo testimonia una persona "qualunque"; forse mai, come in questo caso, è assolutamente importante che il turnista riesca ad essere davvero una persona "qualunque".



L'intervento di salvataggio, invece, non è compito del Telefono Amico, spetta agli esperti: Vigili del Fuoco, medici, sacerdoti, ecc.

La situazione d'emergenza, come si è visto, scatena nel turnista tutta una serie di emozioni che devono essere prima di tutto controllate e poi, possibilmente, utilizzate nell'interesse dell'appellante.

Già si è accennato all'utilizzo delle proprie emozioni nel caso delle chiamate a sfondo sessuale: un intervento provocatorio è fatto proprio per provocare delle reazioni e spesso colpiscono nel segno.

Ma non necessariamente la reazione deve essere quella che l'appellante si attende: l'importante è che questa venga accolta e rimandata.

"...un simile atteggiamento può provocare, te ne rendi conto vero?"

La "provocazione" viene raccolta, verbalizzata e rimandata.

Il mondo delle emozioni al Telefono Amico è estremamente ricco e complesso: sarebbe davvero un peccato che questa ricchezza andasse perduta anche perché appartiene alla relazione che si sta creando.

Naturalmente accanto alle emozioni "positive" esiste anche tutta una serie di emozioni negative: la noia, la stanchezza, il calo di attenzione, la rabbia, il senso di impotenza.

Non è opportuno, ovviamente, dire ad un appellante che ci si sta annoiando: ma, forse, non si può impedire che questi se ne accorga e che lo faccia notare, creando un comprensibile stato di imbarazzo; è un dramma? è una situazione irrecuperabile?

Potrebbe anche non esserlo: il turnista rappresenta un uomo "qualunque" che prova a testimoniare ad un'altra persona "qualunque" la sua capacità di entrare in relazione.

La noia e la stanchezza fanno anch'esse parte di un mondo che entrambi gli interlocutori verosimilmente riconoscono; entrambi sono d'accordo nel riconoscere che sono elementi che non favoriscono la relazione anzi, vanno proprio nella direzione opposta.

Non si può vedere se si può fare qualcosa per evitarla?

Non si può fare in modo che questo elemento negativo possa essere utilizzato dall'appellante (e poi anche dal turnista in sede di formazione) per migliorare le sue capacità di comunicazione interrogandosi, nei dovuti modi, sul perché una persona qualunque prova noia e stanchezza?

È certamente un discorso assai delicato: ma quale non lo è?

Naturalmente l'operatore si è impegnato a fornire un servizio che ha tutte le caratteristiche già precisate: e quest'impegno, prima che con la potenziale utenza lo ha preso con se stesso.

Ciò non toglie che la fatica - turni di molte ore, chiamate che si ripetono con continuità o che addirittura si sovrappongono - si possa far sentire in modo tale da mettere a rischio la coerenza del turnista con l'impegno assunto: la curiosità e la voglia di essere partecipativi e disponibili non si può sicuramente dilatare all'infinito ed a piacimento.

Può essere di consolazione sapere che nella vita di tutti i giorni l'atteggiamento che il Telefono Amico propone, tutto incentrato sulla persona, non è poi così diffuso: anzi, uno dei motivi per cui questo servizio è nato, è proprio perché si è riconosciuto che di tale



atteggiamento c'è un grande bisogno e lo si intende prima di tutto apprendere e poi testimoniare.

Questo metodo di relazione rappresenta per molti appellanti una vera e propria scoperta e come tale il tentativo ha buone probabilità di essere in ogni caso apprezzato: proprio come avviene tra amici che, magari in modo improprio, riescono in ogni caso a testimoniarsi accoglienza ed attenzione reciproca.

Ma come si può parlare a tutte le persone che chiamano?

Come ci si può far comprendere?

E come si può essere sicuri di aver compreso il significato esatto dei termini usati dall'appellante?

In effetti il problema di trovare un linguaggio adatto ad ogni conversazione non è da poco: ogni persona, infatti, utilizza un suo linguaggio particolare e le parole non hanno lo stesso significato per tutti il che, per una conversazione che si basa principalmente sulle emozioni, può davvero rappresentare un problema.

E la prima caratterizzazione del linguaggio da adottare avviene sin dall'inizio con la decisione sul "tu", invece del "lei"

Il metodo del servizio, sintetizzato nella caratteristica dell'anonimato, richiede che il dialogo sia essenzialmente basato sulla riformulazione degli elementi che l'utente fornisce.

Questi elementi sono principalmente costituiti dagli stati d'animo, come si è visto, ma anche da tutta una serie di verbalizzazioni caratteristiche della persona che li vuole comunicare.

Esattamente come la sola situazione nulla esprime se non viene calata nella realtà della persona (ancora l'esempio del: "sono incinta"), il linguaggio e le parole adoperate dall'appellante lo caratterizzano in modo specifico ed univoco.

La riformulazione dei concetti e delle emozioni trasmesse non potrà non tenerne conto: questo non significa utilizzare le stesse parole dell'appellante, ma assicurarsi che i termini utilizzati nella riformulazione rappresentino esattamente ciò che l'appellante ha voluto comunicare.

Non stupirà, quindi, che alcune parole vengano recepite dall'appellante non secondo le intenzioni dell'operatore e provochino quindi delle reazioni inattese; ma questo può nuovamente essere utilizzato come occasione di ulteriore conoscenza del mondo e del vissuto di chi chiama.

"Questa parola l'ha fatta reagire in modo particolare....significa qualcosa per lei....."

Naturalmente anche le pause ed i silenzi fanno parte del linguaggio e, più in generale, della comunicazione: le pause, dall'una e dall'altra parte possono tradire imbarazzo o rappresentare un momento di riflessione e, come tali, venire correttamente interpretate.

Anche le pause dell'operatore possono efficacemente essere utilizzate a favore dell'appellante: "...sto pensando alle cose che mi hai detto, ad esempio...", "...mi hai detto delle cose molto importanti, ci sto riflettendo....", "sono davvero senza parole ...lasciami pensare un attimo..."; tutti atteggiamenti che testimoniano accettazione e partecipazione.

Ma anche i silenzi causati da imbarazzo possono venire riformulati in modo tale da renderli accettabili da chi ha chiamato, come si è visto nel caso delle telefonate a sfondo sessuale:



non serve dire: "sono imbarazzato", che può anche essere recepito come: "mi metti in difficoltà e, quindi, non mi trovo bene a parlare con te" ma: "....quello che dici è interessante anche se può causare imbarazzo nelle persone, lo sai vero?.." assicurandosi che l'intenzione di voler stare con lui sia fuori di discussione.

Come si vede il rapporto con gli appellanti e la relativa risposta al Telefono Amico é estremamente ricca, complessa e variegata; i dubbi che possono nascere sono infiniti perché illimitate sono le situazioni personali che si presentano, ognuna delle quali ha diritto ad un trattamento particolare.

Per fortuna le finalità del Telefono Amico sono molto semplici; nel dubbio è sempre di grosso aiuto fare riferimento ad esse per trovare un atteggiamento che risulti il più possibile in armonia con il ruolo che in quel momento l'operatore sta ricoprendo.



La realtà della relazione al Telefono Amico

Al Telefono Amico entrano in relazione due mondi distinti e completamente sconosciuti, quello dell'appellante e quello dell'operatore; il Servizio si propone di offrire all'appellante tutto lo spazio comunicativo di cui ha bisogno, vincolato il meno possibile dai limiti temporali e dalle caratteristiche personali dell'operatore.

L'incontro telefonico, inoltre, non si basa sul problema dell'appellante e, di conseguenza, non si può configurare come una relazione d'aiuto di tipo specialistico ma prende a modello quello che tipicamente caratterizza il rapporto di amicizia.

Non c'è una storia comune, non ci sono esperienze simili da condividere, non c'è nemmeno l'aiuto fornito dal contatto visivo anzi c'è la costante preoccupazione di non invadere lo spazio che si è strutturato per dare all'utente la più ampia libertà.

Diventano inutili i consigli per il semplice motivo che l'operatore, istituzionalmente, non ne è capace (altrimenti diventa un operatore di un telefono colorato), non ha senso raccontare la propria esperienza perché si suppone che all'appellante non interessi e, comunque - anche se a volte viene espressamente e insistentemente richiesta - sposterebbe l'attenzione dall'utente; a maggior ragione esprimere le caratteristiche personali rischierebbe di contrassegnare fortemente l'immagine dell'operatore rendendolo diverso da quello che l'appellante sta cercando.

Come si può pensare che una relazione in cui uno degli interlocutori è così pesantemente condizionato nell'espletamento del ruolo che ha scelto di ricoprire si trasformi in un rapporto autentico e reale tale da fornire all'utente la visione del suo attuale momento e, nello stesso tempo, permettergli di sperimentare le sue capacità comunicative e relazionali?

In altre parole come gli si può consentire di fare un passo avanti nella ricerca della propria identità?

È legittimo pensare che con tutte queste limitazioni l'operatore non possa far altro che ritornare l'immagine che l'appellante trasmette, ascoltare senza ribattere e.....tacere.

Ma chi vorrebbe mai parlare con un simile interlocutore ?

Di che utilità può essere una persona che si limita ad ascoltare tacendo e rimandando al massimo qualche frase del tipo: "sento che sta male...!" "deve essere ben triste....." ecc.

Una relazione per essere vera, reale e, soprattutto, autentica non può basarsi su un po' di tecnica del rimando e su un ascolto più passivo che partecipato.

Che cosa può trasformare la "chiacchierata" in una relazione basata su una autentica comunicazione tra le due persone?

Se è vero che i due mondi dell'utente e dell'operatore sono separati e sconosciuti, con esperienze lontane e diversissime, è altrettanto vero che entrambi gli interlocutori sono caratterizzati dal bisogno di entrare in contatto con qualcuno - naturalmente il bisogno è più pressante per l'appellante che per il turnista -, che dall'incontro entrambi si attendono dei cambiamenti e che, per tutta la durata del colloquio, tutti e due vivono un momento emozionale ricco e complesso.



Si è già avuto modo sottolineare come a chi dice: "sono incinta" il Telefono Amico non può rispondere nulla fino a quando l'affermazione non viene accompagnata dallo stato d'animo che l'accompagna: "sono incinta, che bello.!" oppure "sono incinta, che disperazione...!", emozioni che il turnista è sicuramente in grado di riconoscere.

Analogamente non si riuscirà a fornire attenzione alla persona che racconta l'ultimo libro letto, oppure il film che ha visto fino a quando non riuscirà ad esprimere ciò che ha provato; l'operatore potrà dimostrare pazienza e disponibilità, interesse per il film o per il libro ma certamente non la necessaria attenzione alla persona.

Ma non basta: il passo successivo - ineliminabile - è quello che permette di chiarire il motivo della telefonata e della relazione: dopo aver raccontato la situazione, rivelato le conseguenti emozioni, per quale motivo l'appellante ha sentito il bisogno di comunicarle a qualcuno ?

E per quale motivo ha ricercato un interlocutore sconosciuto ?

Che cosa si aspetta di ricevere da un simile colloquio ?

Come deve essere questo interlocutore anonimo per rispondere adeguatamente alle sue aspettative ?

L'appellante si rivolge ad un interlocutore che non conosce essenzialmente perché ha bisogno di avere uno scambio con qualcuno: non sa com'è la persona a cui si è rivolto ma, anche se non ne è pienamente consapevole, desidera da lui determinate caratteristiche, che gli permettano di ricevere i ritorni che si aspetta e che va cercando.

"Sono incinta, che gioia..!" s'attende di incontrare qualcuno in grado di accogliere questa gioia ed anche e soprattutto di recepire il suo bisogno di comunicarla a qualcun altro.

"..brutta troia, che c....ci stai a fare lì ?" si attende qualcuno in grado di raccogliere il suo bisogno di aggredire chiunque abbia una voce femminile.

"..sono stata a Roma...che delusione...!!" si attende qualcuno che non si limiti al resoconto del viaggio ma lo faccia partecipe del suo bisogno di esprimere il suo disappunto.

I tre esempi sono evidentemente accomunati dalla necessità di comunicare sensazioni ed emozioni.

Per ognuno di questi esempi l'appellante richiede un tipo di interlocutore differente.

È possibile avere una relazione autentica con utenti così diversi tra di loro?

Ovviamente sì, a condizione di focalizzare la comunicazione sugli aspetti più autentici del rapporto e sui bisogni che lo hanno generato.

La relazione diventa autentica e reale quando l'utente riceve in ritorno l'immagine di un interlocutore che non si cala solo nella vicenda episodica ma che è in grado di comprendere le emozioni che sta vivendo e la sua esigenza di rendere qualcun altro partecipe: questo è il suo interlocutore ideale, quello che si immagina di trovare rivolgendosi al servizio.

È la persona che vorrebbe avere in quel momento e che gli può dare quello che sta cercando: rappresenta quello che "gli altri" dovrebbero essere per lui.

"..sei felice della tua gravidanza e lo stai dicendo a me, che non conosci, perché vorresti che tutti fossero felici come te ?"

"....una voce femminile ti fa subito pensare ad una brutta troia.....immagino che i rapporti



con l'altro sesso non siano stati facili.....e glielo vorresti dire in modo brutale..?"
"....sei così deluso per questo viaggio, che lo vuoi far sapere anche agli altri...?"

Non sono ovviamente risposte-tipo ma suggeriscono l'idea di come sia possibile utilizzare il mondo emozionale che caratterizza i due protagonisti della relazione.

Naturalmente, poiché l'operatore impersona l'interlocutore ideale che l'appellante sta cercando, le sue emozioni - che possono anche essere molto forti - non gli appartengono, ma caratterizzano invece questo ideale interlocutore cercato al Telefono.

Pensando alla relazione tra amici è più semplice comprendere questo meccanismo: se il nostro più caro amico ci aggredisce, ci insulta senza un apparente motivo è facile pensare ad un rimando del tipo: "...devi essere ben alterato per prendertela proprio con me....", testimoniandogli con questo che abbiamo raccolto la sua aggressione, che la sua aggressione non ci lascia indifferenti e stiamo cercando di capirne il motivo ed il bisogno che l'ha determinata.

All'amico che ci racconta per l'ennesima volta la stessa storia si troveranno il modo e le parole adatte per dirgli che, per quanto ci riguarda, quella storia la conosciamo ormai bene, che siamo comunque disposti ad ascoltarla perché ci rendiamo conto che per lui è invece ancora necessario raccontarcela.

All'amico che viene a piangere sulla nostra spalla non faremo mancare il nostro abbraccio e la nostra solidarietà anche se, in cuor nostro, possiamo non condividere le motivazioni che causano la sua disperazione.

Al Telefono Amico le emozioni che gli appellanti suscitano sono preziose perché su di esse si basa l'autenticità del colloquio con l'appellante: naturalmente sono preziose tutte, anche e soprattutto le sensazioni sgradevoli e negative.

La noia è noia, lo schifo è schifo, le stranezze sono stranezze: ma non è da amico dire "...mi stai annoiando!", "...mi fai schifo con queste storie" oppure "...non è possibile che...."; è molto più importante cercare di dirgli che la storia che ci sta raccontando è pesante, che le persone a cui la racconta forse si annoiano o si rifiutano di sentirla e ancora che certe storie sembrano davvero strane che probabilmente diventa persino difficile riuscire a raccontarle. E per quanto strane ed inverosimili le storie sono sempre accompagnate da emozioni: "....è una storia così strana...!... e, per giunta, ti fa anche stare così male.....!"

A questo punto vale la pena riflettere sulla sincerità e sull'autenticità dei protagonisti delle chiamate al Telefono Amico.

Il telefono, per sua natura, è un mezzo che consente di fingere e di simulare e, pertanto, non necessariamente quello che viene raccontato corrisponde alla realtà oggettiva; alcune storie sono palesemente inverosimili, altre sono manipolate, altre ancora sono rese "interessanti" con particolari inventati.

Come si debbono intendere questi atteggiamenti?

Perché l'appellante racconta cose non vere?

Vuole prendere in giro qualcuno?



Un bambino, quando dice le bugie, lo fa perché ha paura di dire la verità; l'appellante racconta cose non vere perché la sua realtà è percepita come non sufficientemente interessante ed allettante, la sua storia non piace nemmeno a lui, ha perso contatto con il mondo "reale", vuole sentirsi protagonista di una vicenda intrigante, sta cercando una identità diversa dalla sua.....

Ed i motivi per far questo possono essere di varia natura: provocare delle reazioni, suscitare interesse, sentirsi accolto e coccolato.

Al telefono tutto diventa più facile anche fingere emozioni che non si provano, esperienze che non si hanno, storie che non si realizzano, identità che non sono le proprie.

Che cosa cambia per l'operatore ascoltante ?

Per quanto riguarda la situazione sostanzialmente non cambia nulla: non essendoci al Telefono Amico la preoccupazione di trovare soluzioni alla problematica dell'appellante, la sua storia può essere di qualunque genere; come si è già visto essa interessa solamente quale scusa d'aggancio per trasmettere determinate emozioni e suscitare altre.

Può essere difficile ascoltare una storia vistosamente strampalata ed inverosimile ma non è necessario sposarla completamente per il solo fatto che viene raccontata da un appellante: si può sempre far notare quanto questa storia *possa anche apparire* strana ma, ciononostante, quello che interessa veramente è il fatto che questa situazione è fonte di emozioni che lui intende partecipare a qualcun altro.

Più complesso è il discorso sulle emozioni: una storia inventata può comportare anche emozioni palesemente inventate ed allora come si recupera l'autenticità della relazione ?

La signora che racconta della vicina che le ruba l'acqua calda trasmette un malessere derivante dalla sua solitudine e dall'incomprensione; e questo è certamente realistico.

Ma il ragazzo che racconta l'incursione degli extraterrestri o di inverosimili rapporti sessuali con le partner più strane provocando stupore, paura e piacere sta giocando con una storia inverosimile che provoca reazioni altrettanto inverosimili.

Come ci si può allora rapportare con autenticità, visto che la sincerità - intesa come aderenza alla realtà - è così lontana?

Qual è il meccanismo che accomuna queste chiamate?

In realtà tutti stanno cercando con fatica, col gioco o con la finzione una diversa identità.

La signora dell'acqua calda vorrebbe più attenzione poiché si sente sola e abbandonata: se non fosse così sola non avrebbe certo paura della sua vicina....!

Il ragazzo gioca con fantasie che gli lasciano immaginare certe emozioni e queste sta cercando di trasmettere per poter avere, in ritorno, altre sensazioni che gli consentano di proseguire nel suo gioco di ricerca.

"Se io racconto di aver provato queste emozioni, gli altri proveranno a loro volta queste sensazioni. Pertanto se voglio che gli altri provino certe sensazioni io devo essere...."

Con questo semplice meccanismo di finzione si precisa l'identità che l'appellante sta cercando



Che cosa c'è di autentico in questo gioco/processo?

Autentico è il bisogno di comunicare, autentico è il bisogno di un interlocutore (anche se a volte non gli viene nemmeno lasciato lo spazio per intervenire), autentico è il bisogno di un ritorno determinato dai contenuti del messaggio, autentico è il bisogno di giocare con una identità diversa da quella reale.

Paradossalmente si può dire che autentica è la finzione: o meglio, per non perdersi in un gioco di parole, autentica è la necessità di fingere.

Non è sicuramente facile entrare in una relazione di questo genere: ma il Telefono Amico offre anche, e soprattutto, in questi casi un servizio che consiste principalmente in un rapporto in grado di rappresentare un aggancio con la realtà.

E questo aggancio con la realtà non passa attraverso la messa in dubbio del messaggio: non si contesta alla signora dell'acqua calda la veridicità della situazione altrimenti si dimostra interessamento per la sua storia e non per la sua persona: si deve dimostrare interessamento allo stato d'animo ed alla sua solitudine.

Si può anche manifestare stupore per la vicenda che viene raccontata (stupore, non dubbio !), *si può* comunicare la difficoltà di seguire certe storie ma, soprattutto, si deve in qualche modo indagare e chiarire i motivi che hanno spinto l'appellante a raccontare ed analizzare con un altro le sue sensazioni.

Lo stesso processo vale, naturalmente, per chi racconta un libro oppure un film: perché l'appellante ha avvertito la necessità di raccontarlo a qualcuno? È su questo che deve riflettere.

E non serve a nulla giustificare la passività ed i silenzi tacitandosi la coscienza con semplicistiche spiegazioni del tipo: "..voleva solo chiacchierare..", "..aveva solo bisogno di sfogarsi...".....

Queste spiegazioni vanno benissimo ma deve essere l'appellante stesso a dirlo e non basta: deve anche avere la possibilità di prendere coscienza dei motivi che hanno fatto scattare la telefonata, altrimenti il Telefono Amico è venuto meno al suo compito.

Concludendo si può fondamentalmente pensare a tre tipologie di telefonate

Le chiamate caratterizzate da una storia vera (o verosimile) che comporta emozioni altrettanto vere: ad esempio la ragazza a cui il cui fidanzato ha appena comunicato di aver messo incinta una ragazzina minorenni.

La situazione è facile da comprendere ed anche gli stati d'animo che l'accompagnano sono riconoscibili e condivisibili; si tratta, verrebbe da dire, di telefonate "normali" che, però, al Telefono Amico sono molto molto rare.

Nella seconda tipologia la storia può essere decisamente inverosimile oppure presentare degli aspetti vistosamente inventati; gli stati d'animo, invece, sono ben individuabili, veri e comprensibili: è il già citato caso della signora a cui rubano l'acqua calda.

L'ultima tipologia, ben più comune di quanto possa sembrare, comprende le telefonate in cui situazioni, stati d'animo ed identità sono evidentemente alterate o inventate: ci sono le fantasie erotiche, le aggressioni verbali, le manie di persecuzione ecc. ecc.



Una casistica in cui, ben più che nelle altre, emergono le grosse difficoltà di comunicazione.

La veridicità delle storie, intesa come aderenza alla realtà, è proprio l'ultima cosa da ricercare al Telefono Amico: eppure, paradossalmente, attraverso tante storie non vere, attraverso persone che simulano una identità diversa dalla loro, attraverso dialoghi che probabilmente non avverrebbero al di fuori dell'ambiente protetto del servizio, attraverso immaginazioni e fantasie, la fotografia di un significativo campione di umanità viene fuori estremamente autentico e reale.

C'è la verità delle paure, delle angosce, del disagio, della solitudine, della malinconia, della fatica di vivere, del bisogno di fuggire e di evadere, della difficoltà di comunicare e del suo disperato bisogno: un quadro estremamente fedele della nostra società.

Viene alla mente l'Umberto Eco del "Nome della rosa": la verità non appare immediatamente con la forza dell'evidenza ma alla verità si arriva per approssimazioni, per passi successivi fatti di molteplici errori ed inesattezze: paradossalmente le situazioni da "commedia" - palesemente artefatte - risultano più vere di quelle da "tragedia".

E come nell'epilogo del libro è pura follia cercare di distruggere la commedia.



FORMAZIONE

Gruppo - Partecipazione - Anzianità di servizio

Si è già più volte accennato alla formazione sia a proposito delle motivazioni personali degli operatori che delle risposte telefoniche all'utenza.

In effetti la formazione si rivolge in queste due direzioni: l'utenza, alla quale è indirizzata l'attenzione primaria affinché il servizio sia adeguato alle richieste, e gli operatori i quali devono essere in grado di fornire il servizio, risolvendo i loro conseguenti inevitabili problemi personali.

Si è già visto come l'evoluzione delle motivazioni personali renda la formazione assolutamente indispensabile per consentire una verifica delle proprie esigenze con quanto il servizio si propone; in questo processo si inserisce la dinamica generazionale che, opportunamente utilizzata, può rivelarsi molto costruttiva.

La risposta all'utenza richiede anch'essa una formazione continua.

È esperienza quotidiana che i riscontri forniti dall'appellante non siano facilmente ed immediatamente valutabili dal turnista al termine della telefonata.

Viene spesso simulata a scopo didattico, sia durante il corso per i nuovi che nella formazione permanente, una situazione in cui appellante e turnista invertono i ruoli, con il primo che diventa molto accettante e consente al secondo di esprimere i suoi vissuti ed i propri punti di vista.

Questa simulazione, svolta sotto gli occhi degli osservatori, permette di verificare non solo la dinamica dei ruoli, ma anche la difficoltà di auto-valutazione dell'intervento da parte del turnista.

Quest'ultimo, infatti, si è trovato "molto bene" con un appellante che gli ha permesso di esprimersi, di dare consigli e quindi di sentirsi utile "in concreto", di raccontare proprie esperienze e vissuti, ecc.

Alla fine l'appellante lo ha anche ringraziato per la sua cortesia e sensibilità e gli ha detto che parlare con lui gli è stato di grande utilità.

Ha sicuramente dovuto faticare meno che con un appellante al quale ha dovuto prestare la massima attenzione alle sue emozioni, riformulando e "facendo da specchio" e che, magari, ha concluso la telefonata con una certa insoddisfazione.

Gi osservatori, in questo caso, svolgono un ruolo insostituibile: sono loro, infatti, che evidenziano l'inversione dei ruoli che comporta, come conseguenza, l'invasione dello spazio comunicativo spettante, per definizione, alla persona che ha chiamato.

Sono loro che sottolineano i passaggi salienti della simulazione, quando le parti hanno cominciato ad invertirsi e, sempre grazie all'osservazione del gruppo, si possono esaminare gli eventuali indicatori che avrebbero potuto allertare il turnista che il dialogo non stava andando nella direzione voluta dall'appellante



In questo caso l'utente non ha potuto esprimersi al meglio e, con ogni probabilità, non ha nemmeno potuto manifestare appieno quello che aveva dentro; inoltre, se è vero che si è creato un legame particolare col suo interlocutore, è venuta meno la promessa di lasciare a lui il ruolo di protagonista privilegiato di un incontro con una persona "qualunque" e non, invece, con una persona "speciale".

Nella pratica quotidiana gli osservatori non ci sono.

A questo punto il turnista è il solo in grado di porsi delle domande sul suo operato e di riflettere su quanto è avvenuto al telefono analizzando la relazione che si è creata; siccome si è trovato bene ed è pure stato ringraziato calorosamente, non ha motivi di dubitare di se stesso.

Dall'esempio precedente risulta evidente che il compito della formazione è quello di fornire gli strumenti per verificare non solo il caso dell'inversione dei ruoli, ma tutti i casi che mettono a rischio il perseguimento delle finalità del servizio: la voglia d'intervenire, il coinvolgimento emotivo che porta l'operatore a farsi condizionare dalle proprie emozioni, i disagi dovuti a particolari vissuti e tutte le altre componenti che rendono difficile il "mettersi in disparte" per poter accogliere chi ha chiamato.

Un processo di questo genere può essere elaborato esclusivamente all'interno di un lavoro di gruppo che consenta i necessari momenti di, confronto stimolo e riflessione.

Le caratteristiche del lavoro che la formazione deve svolgere assomigliano molto, non a caso, a quelle del servizio; l'esigenza, infatti, è quella di poter lavorare in uno spazio comunicativo che permetta al turnista di riflettere su una situazione che gli ha creato qualche problema o qualche perplessità e di trovare, con l'aiuto degli altri componenti il gruppo, gli stimoli per proseguire il suo percorso.

Ovviamente questo spazio può essere convenientemente utilizzato solo se si ri-creano tutte quelle caratteristiche che sono proprie dell'amicizia - presenza, accettazione, disponibilità, attenzione, rispetto e non giudizio - tipiche della relazione telefonica d'aiuto.

Il gruppo, in questo senso, è chiamato a svolgere nei confronti del turnista una funzione analoga a quella che il turnista stesso deve svolgere nei confronti dell'appellante al Telefono Amico ed è, quindi, di per sé, propedeutica al servizio.

E, sempre in analogia con quanto avviene al Telefono Amico, l'amicizia che si crea all'interno del gruppo non è quella esclusiva e privata che ciascuno realizza nella propria esistenza con una serie di persone elette in base a criteri personali e che si concretizza in una storia fatta di esperienza e di vita comune.

Il gruppo utilizza questo tipo di relazione come modello, prendendone a prestito le caratteristiche portanti; pertanto non è necessario che si realizzi un'amicizia concreta tra i tutti i componenti; è sufficiente che tra di loro ci sia la possibilità di "sperimentare" e fortificarne le qualità peculiari e che, quindi, si possa lavorare in un clima di accettazione, rispetto, attenzione ecc.

Questo modello di amicizia costituisce lo stile del gruppo e, anzi, diventa un vero e proprio strumento di lavoro da utilizzare e sperimentare in tutti i momenti della vita formativa (e perché no? anche organizzativa) e traslare più facilmente al servizio.



Lo scopo non è quello di creare un gruppo che faccia il Telefono Amico: lo scopo è quello di fare un servizio, il Telefono Amico, di cui il gruppo ne sia lo strumento portante.

In questo processo non è possibile stabilire a priori quanto i singoli componenti si debbano mettere in gioco, quanto, si debbano "mettere a nudo" e fino a che punto si debbano mettere in discussione.

Si è già visto che il turnista "perfetto" non esiste e ciascuno è impegnato, prima di tutto con se stesso, a ricercare quelle caratteristiche che possono fare di lui una persona in grado di creare relazioni costruttive con chiunque ed in qualunque circostanza (ovviamente telefonicamente).

Fatte salve "l'onestà" e la sincerità con cui ognuno persegue questo obiettivo, il gruppo non può far altro che preoccuparsi di garantire che lo spazio dedicato alla formazione sia effettivamente rispondente alle esigenze degli operatori e che questi ultimi si comportino poi, al servizio, con la coerenza che viene loro richiesta.

Possono verificarsi, è vero, situazioni problematiche che rendono difficile la realizzazione dello spazio necessario alla formazione; sono situazioni che richiedono, probabilmente, maggior aiuto disponibilità e comprensione e, se necessario, l'utilizzo di momenti specifici - ad esempio dei colloqui - mirati a chiarire le problematiche individuali insorgenti.

Il gruppo, inoltre, può avvertire il bisogno di confrontarsi su qualche tematica specifica avvertita come particolarmente disturbante (es. masturbatori, abituali, anziani....)

Analogamente a quanto avviene al Telefono Amico, il gruppo si preoccupa dapprima di far affiorare lo stato di malessere, poi di accoglierlo e cercare di definirlo e, da ultimo, se è necessario un intervento di ulteriore approfondimento, si rivolge ad esperti esterni.

È ovvio che questi ultimi non hanno la funzione di indicare il comportamento corretto da tenere al Telefono Amico perché in questo gli unici esperti sono gli operatori stessi, ma hanno la funzione di aiutare a risolvere gli specifici problemi che gli operatori si trovano ad affrontare nel cercare di fare Telefono Amico in determinate circostanze.

In altre parole, l'esperto di volta in volta interpellato, non può istituzionalmente venire ad indicare fino a che punto una certa tipologia di appellanti deve essere accolta: il suo compito è quello di aiutare i turnisti a risolvere alcuni problemi che impediscono loro di accogliere queste persone come il Telefono Amico promette di fare.

Il gruppo, come si è visto, svolge attraverso la formazione una funzione insostituibile sia per gli operatori che per l'utenza stessa mediante una continua rivisitazione e ridefinizione delle finalità del servizio.

Nessun operatore si può sentire escluso da questo processo; anche se qualcuno avrà il ruolo di organizzare e strutturare i vari momenti che caratterizzano la vita e l'organizzazione del gruppo, questi momenti riguardano tutti allo stesso modo ed in egual misura.

È vero che, con gli anni, il bisogno di mettersi in discussione progressivamente diminuisce o si fa meno urgente, anche se permane la necessità di un riscontro - o di una gratificazione -



conseguente alle proprie motivazioni ed alla propria attività.

Si può anche pensare che, ad un certo punto, il servizio esaurisca la sua funzione di stimolo nei confronti dell'operatore il quale, pur non riconoscendosi un turnista "perfetto", si sente di gestire il contatto con l'utenza del Telefono Amico con ragionevole sicurezza ma senza ricevere particolari sollecitazioni alla crescita.

Questo può essere il momento per lasciare; ma può anche essere quello di mettersi a servizio del gruppo, trovando nuove motivazioni in attività formative particolari quali gruppi di studio, di approfondimento, ricerche statistiche, formazioni esterne e via scorrendo e rendendo così, ancora una volta, l'anzianità di servizio una componente preziosa per tutti.

Si è, fino ad ora, fatto riferimento alla formazione come ad un processo indispensabile nella corretta gestione del servizio di Telefono Amico; una formazione articolata in momenti differenziati che tengano conto delle esigenze di tutti gli operatori.

È chiaro che, in quest'ottica, non ha senso parlare di obbligatorietà di partecipazione alle riunioni del gruppo e non ha nemmeno senso pensare ad assenze, dal momento che si è provato a dimostrare che non è possibile coprire i turni richiesti dal servizio senza partecipare ad un adeguato momento di verifica.

Lo strumento fiscale dell'obbligatorietà di partecipazione alle riunioni e di effettuare un certo numero di turni può essere solo uno strumento formale per ricordare a tutti che, pur nella massima fiducia che il gruppo accorda ai suoi operatori, questi hanno preso un preciso impegno.

Infatti quando hanno aderito alla proposta di entrare a far parte del Telefono Amico si sono impegnati a fornire un particolare tipo di servizio che comporta un determinato percorso; accanto ai turni di ascolto è "necessaria" la partecipazione alla relativa formazione, strumenti senza i quali il gruppo non può garantire di mantenere la promessa fatta all'utenza.

Non mette pena, in conclusione, parlare dei problemi legati alla gestione della struttura organizzativa che ciascun centro ritiene di doversi dare; si è già detto che il gruppo ha ragione di esistere in funzione del Servizio.

Quando questo non avviene e le riunioni, anziché formative, diventano *solamente* informative o dedicate a problemi statutari o di rappresentatività interna ciò significa che si stanno antepponendo i bisogni del gruppo a quelli servizio.

Si sta quindi verificando una "inversione di ruoli" che può solo andare a detrimento della qualità del servizio e, in ultima analisi, della parte più debole e bisognosa: l'utente di Telefono Amico.



ESSERE VOLONTARI

Si è finora cercato di definire l'operatore di Telefono Amico, partendo dalle motivazioni che lo spingono ad aderire alla proposta e percorrendo le tappe che gli consentono di interpretare il ruolo in coerenza con le finalità che il servizio si propone.

Volutamente non si è mai usato il termine: Volontario.

Tradizionalmente, in Italia, il servizio è stato portato avanti da volontari: sono stati gruppi ed associazioni di volontariato che hanno sentito l'esigenza di una simile attività, sono stati i volontari che l'hanno promossa, iniziata, fatta conoscere e propagandata fino a farla entrare nella cultura della gente al punto che, ormai, Telefono Amico è per molti sinonimo di telefonia sociale, cioè di quella forma di aiuto che passa attraverso il mezzo telefonico.

Il ruolo storico che i volontari hanno ed hanno avuto è innegabile.

Nello stesso tempo i volontari-turnisti hanno talmente sposato l'immagine del turnista-volontario da stupirsi che, in paesi diversi dal nostro, le cose siano andate e possano andare diversamente.

Si può anche accettare che l'attività venga riconosciuta e sovvenzionata da qualche Istituzione, in quanto la sua utilità sociale è ormai assodata.

L'unica preoccupazione può essere legata all'autonomia del servizio; ma è abbastanza facile rendersi conto che l'ente sovvenzionatore avrebbe grosse difficoltà (e, probabilmente, nessun interesse) ad entrare a "ficcanasare" in sala-turni inserendosi nella privatissima conversazione turnista-appellante.

Non sembra invece proprio accettabile che un turnista possa svolgere questo tipo di attività dietro compenso.

Se non sono state esaminate in dettaglio le caratteristiche del servizio, si è però cercato di analizzare e definire l'atteggiamento che detta la risposta al Telefono Amico la quale si concretizza nell'aiuto che deriva dalla relazione instaurata con l'utente, rimandando o tralasciando del tutto la soluzione dei problemi che non è di competenza di questo servizio.

Si è visto come la realizzazione di questa relazione prenda a modello le caratteristiche proprie dell'amicizia ed utilizzi come strumenti privilegiati la presenza, la non specializzazione e l'anonimato.

L'ascolto viene, inoltre, privilegiato per poter correttamente decodificare il messaggio della persona che ha chiamato ed il dialogo si articola attraverso la riformulazione degli elementi che l'utente ha inteso comunicare: quelli e solo quelli.

A rigore ed in linea di principio, nessuno degli elementi esaminati appartengono, per



definizione, all'operatore volontario¹ piuttosto che a quello professionista.

Per quale motivo un operatore professionista non può essere anonimo e non specializzato?
Per quale motivo un professionista non può instaurare relazioni costruttive con gli utenti?
Un professionista deve, per definizione, essere incapace di ascoltare, di riformulare, di essere presente ?

Sicuramente i professionisti sono in grado di assicurare la presenza richiesta ben più dei volontari: fosse anche solo per lo stipendio!!

Anche l'immagine che il servizio passa all'utenza non ne verrebbe poi danneggiata più di tanto: è opinione largamente diffusa che il volontario sia impreparato, un po' pasticcione e non sempre all'altezza delle situazioni; va giusto bene solo a tappare i buchi nelle emergenze in attesa che arrivi "chi sa fare".

Forse il problema posto nei termini di "volontario sì" "professionista no" non porta a nessuna conclusione.

L'operatore volontario agisce per motivazioni e convinzioni personali che affondano le radici nel profondo della propria personalità; il volontario "vuole" davvero entrare in comunicazione con gli altri perché riconosce di "averne bisogno".

La sua gratificazione consiste in un arricchimento personale che deriva dall'allenamento a relazionarsi "amicalmente" con persone non scelte; un atteggiamento che lo pone continuamente in discussione e di fronte ai suoi limiti.

Si è già detto che in questo modo il telefono diventa un prezioso strumento di ricerca della propria identità.

Certamente il volontario sa - o dovrebbe scoprirlo durante la formazione - che nel rapporto telefonico chi ci guadagna è proprio lui, in termini di consapevolezza, disponibilità ed attenzione e nella misura in cui ha voglia di mettersi in gioco.

Il professionista non ha ovviamente le stesse motivazioni primarie: il professionista copre il turno al Telefono Amico principalmente perché quello è il suo lavoro; nulla toglie, ovviamente, che lo stesso meccanismo di crescita e di ricerca della propria identità valga anche per lui, ma questo viene solo al secondo posto.

Il professionista può ricoprire in modo assolutamente egregio il ruolo richiesto: la sua disponibilità deriva dalla sua professionalità, e non dal suo bisogno interiore di essere disponibile

Analogamente, il professionista può essere anonimo, non specializzato ed accettante perché questo gli è richiesto dalla sua professione: non perché ne sente un intimo bisogno.

¹ Non si ritiene, in questa sede, di dover approfondire il concetto di "volontariato" che, in questi anni, è oggetto di un dibattito estremamente ricco e sfaccettato: il volontariato sta conoscendo una crescita travolgente che coinvolge ogni fascia sociale e d'età tanto da far parlare del volontariato come del modo di far politica proprio degli anni novanta.

Per il nostro scopo è sufficiente intendere il volontario come una persona che sceglie volontariamente un'attività e la svolge senza alcun compenso.



Entrambi, volontari e professionisti, "provano" a ricoprire il ruolo di turnista nel miglior modo possibile: il primo spinto da motivazioni interiori, il secondo dalla sua professionalità. La qualità del lavoro di entrambi è il risultato dell'impegno e delle capacità che sono in grado di impiegare.

E dal punto di vista dell'utente?

È pensabile che l'utente non percepisca nessuna differenza.

È molto probabile, se il servizio ha funzionato, che l'utente riesca davvero a riflettere sulla sua situazione grazie alla relazione che si è venuta a creare senza nemmeno porsi il problema del perché il suo interlocutore abbia voluto stare con lui; non per niente l'interlocutore deve essere anonimo e non condizionare l'appellante con elementi che non gli appartengono!

Alla stregua di un buon restauratore, alla fine del lavoro la sua mano non si deve vedere.....

..

Ma allora non c'è proprio nessun elemento che giochi esclusivamente a favore del volontario?

Se si vuole essere obiettivi bisogna rispondere di no, e bisogna farlo con la massima serenità possibile; dopo tutto il Telefono Amico è un servizio che ha raggiunto la piena maturità avviandosi, in Italia, a superare i trentacinque anni.

I volontari si sono specializzati nella "non specializzazione", si sono caratterizzati nel loro "anonimato" ed hanno imparato ad assumere un atteggiamento di professionale coerenza nella loro "non professionalità".

La competenza del Telefono Amico nella prevenzione del suicidio, ad esempio, è universalmente riconosciuta e sul disagio e sulle reti di prevenzione il servizio può tranquillamente dire la sua opinione alla pari con altre organizzazioni più "blasonate".

I loro corsi di formazione sono lunghi, seri ed approfonditi; vengono, a volte, anche "esportati" in altre realtà meno strutturate che riconoscono il bisogno della formazione, ma che non sono in grado di darsela da soli.

Addirittura gli "esperti" per antonomasia dei Telefoni Amici, gli psichiatri, quando a Torino hanno voluto aprire una linea telefonica di "sostegno psicologico" (un altro dei tanti "Telefono Colorati") hanno chiesto al locale centro di tenere, dietro adeguato compenso, il loro corso di formazione.

E questa non può che essere letta come una consacrazione ed un riconoscimento di "professionalità".

Ma i volontari non sanno solo lavorare da professionisti: i volontari sanno anche "sognare".

Infatti, per quale motivo i volontari hanno creato il Telefono Amico?

Per risolvere i problemi?

Certamente no: il loro è il Telefono Amico, non un telefono colorato.

Il loro servizio è nato proprio per togliere agli esperti il monopolio dell'aiuto alla persona, proprio per ricondurre alla "normalità" la situazione di una persona che vive un disagio e



che, non per questo, è da ritenersi ammalata e bisognosa di correre dall'esperto di turno. È nato per rivendicare alla persona "qualunque" la possibilità di essere d'aiuto ad un'altra persona qualunque che sta vivendo, in quel momento una brutta situazione. È nato non per creare una relazione d'aiuto, ma per testimoniare che l'aiuto può arrivare attraverso la relazione stessa.

E poi i volontari del Telefono Amico vogliono porsi in un atteggiamento d'amicizia caratterizzato da disponibilità, assenza di giudizio, accettazione, ascolto ed attenzione non perché hanno da offrire queste caratteristiche ma per la ragione opposta: perché hanno scoperto che di queste caratteristiche c'è un gran bisogno e loro per primi le vogliono imparare attraverso una struttura che possa servire da "palestra" per un allenamento costante.

Sarebbe proprio bello, infatti, poter essere amico di chiunque, a dispetto della sua provenienza, della sua cultura e del suo atteggiamento!

Sarebbe bello riuscire ad essere amico di persone che non sono state scelte e che, probabilmente non verrebbero mai scelte semplicemente perché ambiente, cultura ed estrazione sociale portano in direzioni diverse.

Sarebbe bello....., sarebbe bello.....!

Ma la realtà è quella che è.

Ecco che il Telefono Amico fornisce questa splendida palestra per chi vuole (= volontario) imparare e sperimentare questo atteggiamento di cui per primo si ritiene bisognoso.

Per il volontario il Telefono Amico può finire oggi stesso: nel momento in cui si riconosce che non ce n'è più bisogno perché la gente ha imparato ad accettarsi, a comunicare, a non farsi condizionare dai pregiudizi.

Un'utopia? No! Semplicemente un sogno; ecco perché i volontari sanno sognare!

Il professionista no!

Il professionista ha bisogno del servizio perché questo è il suo lavoro; gli appellanti non sono i suoi compagni di percorso, sono i suoi clienti.

E se il sogno dei volontari si avverasse, il professionista rimarrebbe senza lavoro.

Si può concludere con una semplice considerazione: sappiamo tutti che del Telefono Amico c'è e ce ne sarà sempre bisogno.

Lo confermano le chiamate che i Centri ricevono e lo conferma l'evoluzione di tutta la cosiddetta Telefonia Sociale.

Per questo i volontari cercano di svolgere il loro servizio con un impegno ed una serietà tale da farli essere dei veri e propri professionisti; ma l'ideale che li muove, in fondo in fondo rimane presente.

Se il Telefono Amico venisse affidato "solo" ai professionisti vorrebbe dire che si è definitivamente perso la speranza: e sarebbe un giorno molto molto triste.....!