

UOMO  
OGGI

AIUTO A DISTANZA

# Telefoni amici, l'ascolto solidale

di Alberto Friso

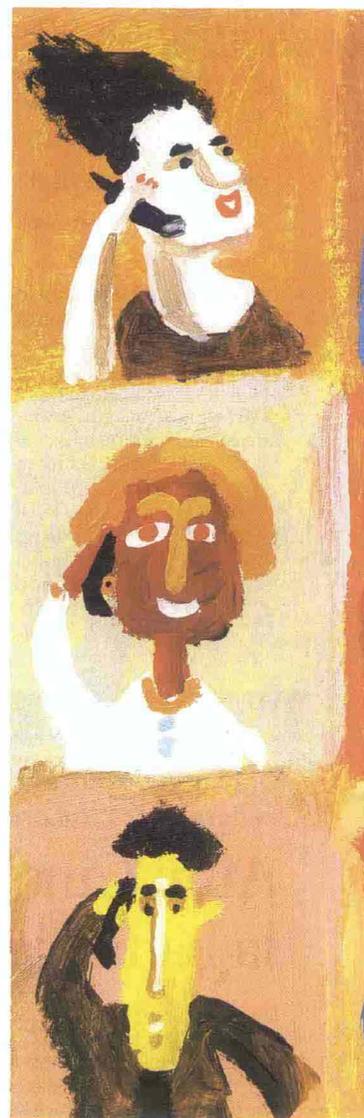
Sempre più diffusi, apprezzati, gettonati. Sono i servizi di telefonia d'aiuto, che hanno sviluppato uno stile di accoglienza verso fragilità, disagi, solitudini. Un numero crescente di persone ricerca la compagnia di un orecchio amichevole.

Siamo il popolo del telefono. In circolazione nel nostro Paese ci sono più cellulari che italiani, nel mondo siamo secondi solo a Hong Kong. Ma anche la storia ci premia, visto che l'invenzione del telefono è un fiorentino, Antonio Meucci: correva l'anno 1861. Da allora ne sono passate di parole attraverso quel filo - fisico e immaginario - che unisce due interlocutori. Parole dette, parole udite. A dire il vero più dette che udite. Perché nella nostra cultura è la parola pronunciata a farla da padrona. E invece un termometro della necessità di essere ascoltati sono i telefoni d'aiuto, quelle realtà nate negli Stati Uniti a inizio '900 e che in Italia hanno perlopiù nomi di colori: telefono azzurro, arcobaleno, viola, bianco, argento, rosso... Sono servizi gestiti da istituzioni o associazioni di volontariato, creati per rispondere a particolari sofferenze sociali. Alcuni hanno un carattere più emergenziale, di lot-

ta a pedofilia, gioco d'azzardo, tossicodipendenza e simili; altri invece hanno sviluppato un ascolto meno legato a una singola necessità. Un discrimine a volte è la territorialità: molti telefoni sociali sono attivi solo nella provincia in cui hanno sede. Caso emblematico è la Lombardia, dove il Coral - Coordinamento regionale dell'ascolto telefonico - ha recensito oltre duecentoventi linee.

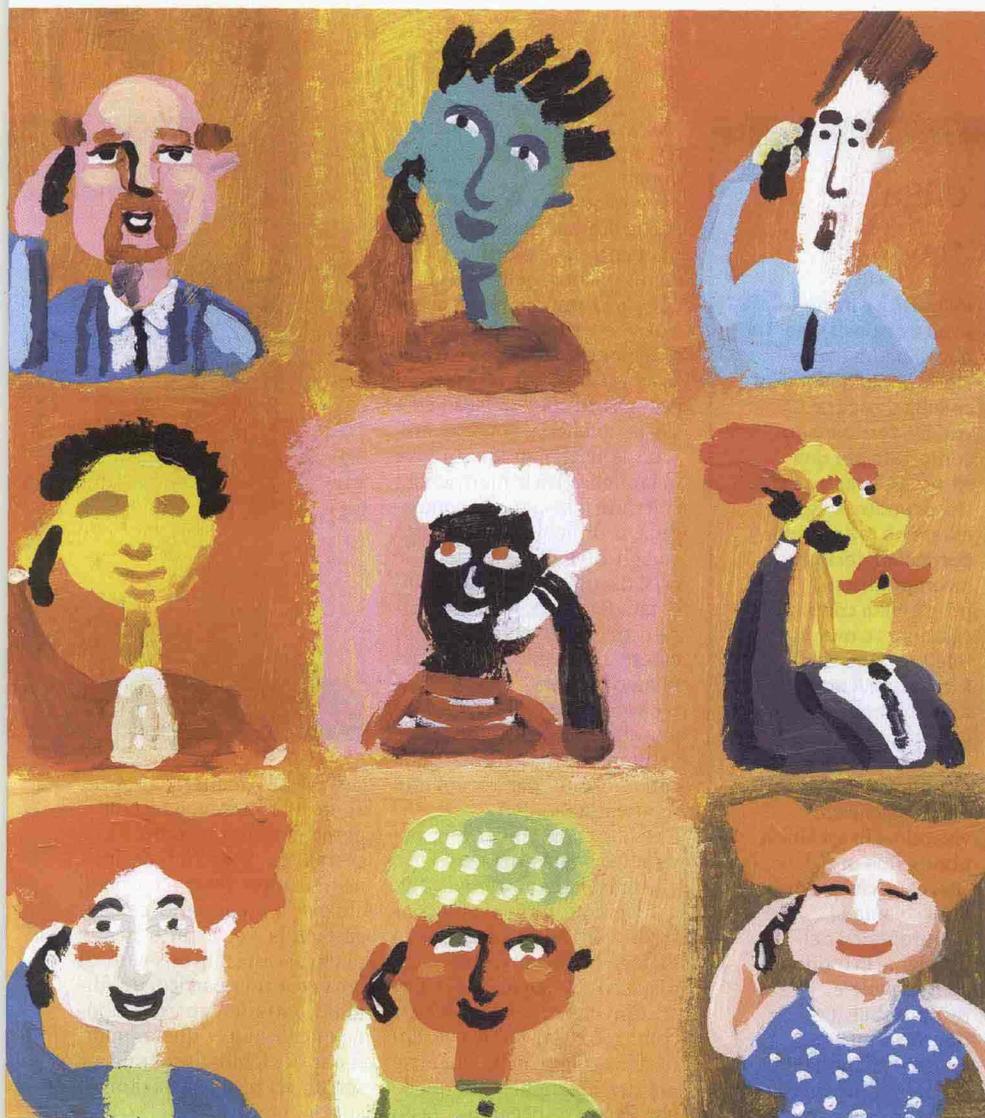
## Pronto, chi mi ascolta?

A livello nazionale le cose si semplificano, perché non sono tante le realtà che riescono a supportare l'organizzazione necessaria a fornire un servizio su larga scala. L'esperienza più famosa è di certo Telefono Azzurro onlus, l'associazione - nata a Bologna - che da ventuno anni difende la salute e la sicurezza dei bambini e degli adolescenti, promuovendo il «diritto all'ascolto» riconosciuto dalla Convenzione internazionale dell'Onu sui diritti dell'infanzia. Spiega Ernesto Caffo, presidente e fondatore della onlus: «Il Centro d'ascolto di Telefono Azzurro, solo negli ultimi sette anni, ha aiutato 34.652 bambini



GARY S. CHAPMAN  
GETTY IMAGES

a ritrovare il sorriso. Le modalità dell'ascolto cambiano nel tempo, giorno dopo giorno, nel tentativo di rispondere in modo adeguato alle richieste sempre nuove di bambini e adolescenti». Con gli anni Telefono Azzurro ha ampliato le competenze, impegnandosi anche in progetti di prevenzione e di intervento, in condizioni di emergenza e non. Altro telefono solidale che, allo stesso modo, parte dall'ascolto per proporre soluzioni è Filo d'Argento, servizio telefonico dell'associazione Auser volto a contrastare solitudine ed



IMAGES.COM / CORBIS

emarginazione degli anziani. Oltre all'ascolto, è possibile richiedere il trasporto protetto per visite e controlli medici, un aiuto per piccoli interventi domiciliari, la consegna della spesa o dei farmaci, l'accompagnamento all'ufficio postale o dal medico, informazioni sui servizi attivi nella propria città e sulle opportunità di intrattenimento offerte dall'associazione. Solo nel corso del 2007 le telefonate sono state quasi 200 mila, raccolte dai 40 mila volontari dell'associazione. Commenta in proposito Michele Mangano, presidente

nazionale Auser: «Emerge un ruolo del volontariato sempre più sostitutivo dei servizi pubblici, di fronte a un aumento esponenziale dei bisogni degli anziani soli nel nostro Paese».

Chi però propone un ascolto «puro», che non si evolve in nulla d'altro, è Telefono Amico Italia (Tai), servizio per persone in crisi o in stato di disagio emozionale, attivo fin dagli anni '60. Il sostegno emotivo offerto non dà soluzioni a chi chiama. Una scelta motivata da Silvio Bagattin, presidente dell'associazione:

«Offriamo un ascolto attento e partecipato, ma mai direttivo. Si raccoglie il disagio dell'interlocutore, con l'obiettivo di liberare le sue capacità di affrontare la questione, senza offrire nostre ipotesi di soluzione. Ci preme capire con lui il problema e far sì che possa riappropriarsene e governarlo, tornando ad avere fiducia in sé e negli altri». Nel 2007 Telefono Amico ha squillato 120 mila volte, per un totale di 19 mila ore di ascolto svolte da circa 700 volontari. Ma qual è l'identikit di chi chiama Telefono Amico? Sbaglia

**I N F O**

**Rubrica amica**

● **Telefono Azzurro 19696**

Attivo 24 ore. Linea gratuita a disposizione dei minori fino a 14 anni di età, per denunciare maltrattamenti e abusi o parlare con un operatore per esporre problemi e difficoltà.

● **Telefono Azzurro 199 151515**

Attivo 24 ore. Linea dedicata ai ragazzi con più di 14 anni e ad adulti, educatori, operatori professionali che intendono segnalare o chiedere consulenza in merito a situazioni di disagio o di abusi che coinvolgono minori.

● **Filo d'Argento Auser 800 995 988**

Attivo dalle ore 8.00 alle 20.00 (in Lombardia 24 ore). Servizio di telefonia sociale per contrastare solitudine ed emarginazione degli anziani.

● **Telefono Amico Italia 199 284 284**

Attivo dalle ore 10.00 alle 24.00. Servizio volontario di ascolto telefonico per un sostegno emotivo, riservato a chi sta vivendo un momento di particolare difficoltà.

UOMO  
OGGI

AIUTO A DISTANZA

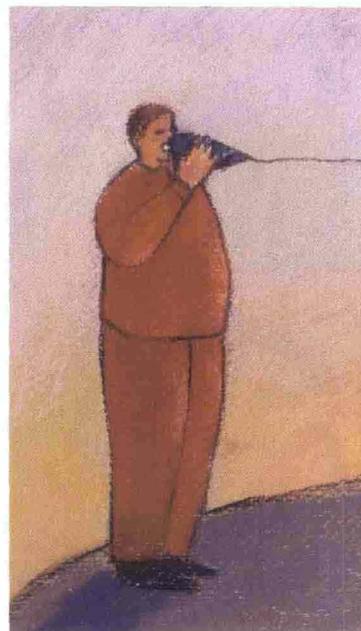
ZOOM

## L'ascolto è di casa al «Messaggero»

**S**ono tante, al «Messaggero di sant'Antonio», le persone che si dedicano all'ascolto. C'è chi cura la corrispondenza, chi risponde alle e-mail; in Basilica poi c'è chi riceve i pellegrini, chi dà informazioni, chi accoglie i penitenti nel sacramento della riconciliazione. Esiste anche una forma di ascolto telefonico: chi chiama lo 049 8225777 nei giorni feriali (8.30-12.30 e 13.30-17.30) trova sempre operatrici pronte a rispondere. Ogni settimana sono circa seicento le telefonate, ma nelle vicinanze delle principali feste liturgiche diventano più del doppio. Il servizio offre assistenza agli abbonati su questioni di servizio e non solo. Ad esempio, si raccolgono i nomi dei cari defunti da ricordare nel corso di una santa Messa in Basilica, e le intenzioni di preghiera, affidate alla comunità dei frati e portate quindi alla Tomba del Santo. Il dialogo che si instaura è in questi casi sempre delicato: le operatrici sono formate ad accogliere in pochi minuti la persona che chiama, con un ascolto partecipato. Una ristretta minoranza, inoltre, chiede di poter parlare direttamente con un frate: alcuni

religiosi, a rotazione, sono a disposizione. Tra questi padre Paolo Floretta: «In genere chi chiama desidera condividere o essere confortato per una situazione pesante che sta vivendo. Possono essere un lutto, scelte particolari dei figli, incomprensioni, problemi di coppia, di relazione, o morali. Al telefono si cerca di focalizzare il nocciolo del problema, e di capire cosa e come la persona vorrebbe cambiare rispetto alla difficoltà che sta vivendo. Chi ascolta si pone come uno specchio, che permette a chi chiama di riappropriarsi del problema in modo più consapevole e responsabile. Così, dopo lo sfogo, può pensare a intervenire con nuove prospettive e scelte conseguenti. Alla fine ci si saluta assicurando la reciproca preghiera». Non sempre il dialogo si esaurisce con una sola telefonata. «La stessa persona può farsi presente a distanza di tempo, ad esempio per raccontare l'evoluzione o il decorso di una malattia. In altre situazioni, più rare, c'è anche la richiesta di un colloquio diretto, faccia a faccia, magari in occasione di un pellegrinaggio in Basilica».

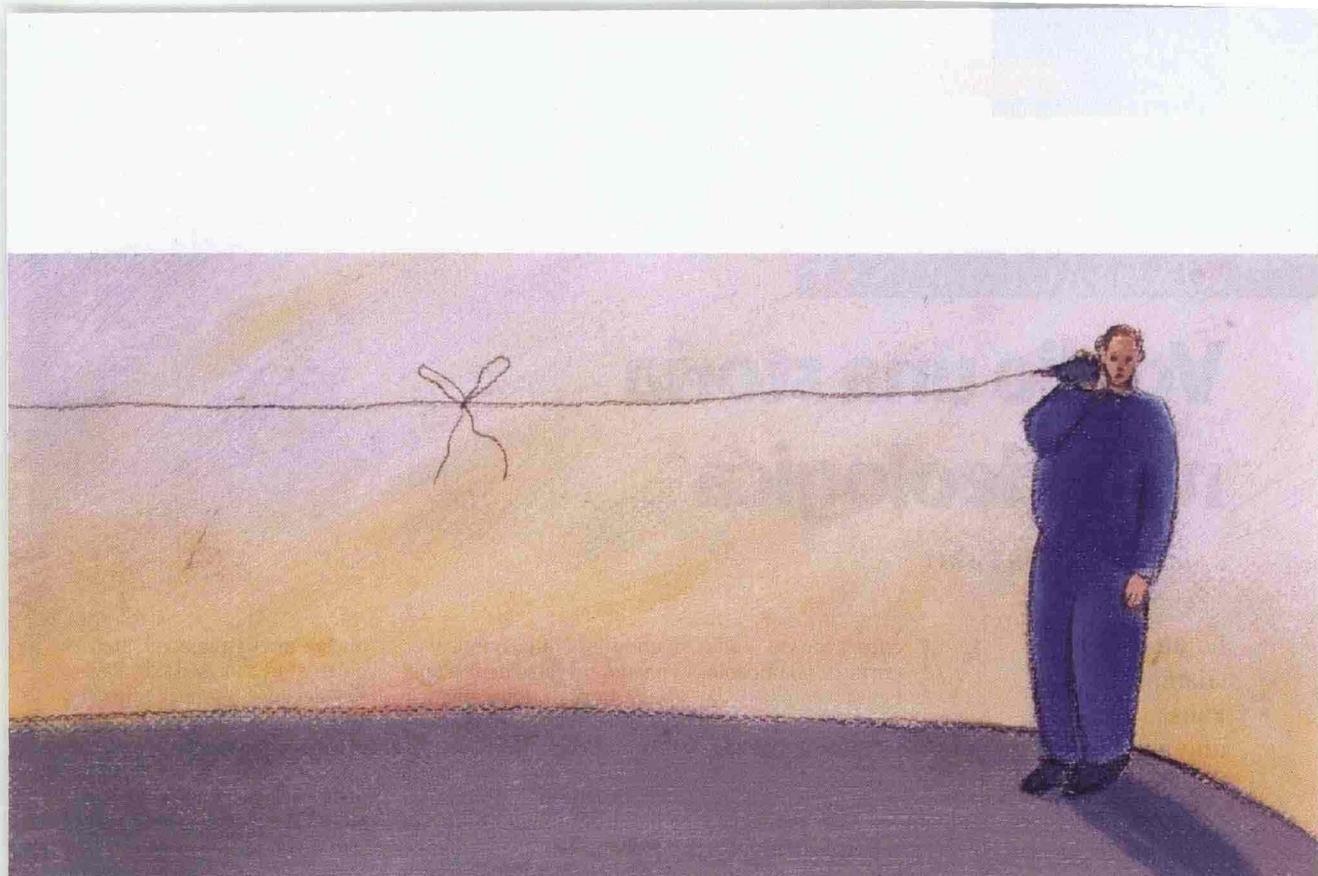
chi si immagina una persona anziana, malata, abbandonata a se stessa. L'età media è di appena 42 anni. Il 39 per cento ha meno di 35 anni, mentre quasi una persona su due rientra nella fascia tra i 36 e i 55 anni. Il 64 per cento è di sesso maschile (mentre la maggioranza dei volontari all'ascolto è dell'altro sesso), in prevalenza abita al Nord ed è *single*, anche se sono in crescita le telefonate di chi vive in famiglia. Tra le motivazioni spiccano il bisogno di compagnia, la difficoltà nel rapporto con gli altri, la depressione, le crisi di coppia o familiari. Dichiarò Bagattin: «È uno spaccato di società bisognosa di essere ascoltata. Noi la chiamiamo la "folla solitaria": tanti e vicini, ma allo stesso tempo soli. La nostra ambizione è sviluppare una cultura della condivisione, per recuperare in vivibilità». L'ascolto, poi, non si improvvisa. Racconta Dario Briccola, vicepresidente nazionale Tai: «Serve equilibrio e autocontrollo, perché in ogni nuovo dialogo bisogna far convivere distacco ed empatia, per farsi coinvolgere senza lasciarsi contagiare dal panico di chi telefona, specie nelle chiamate più drammatiche, o in quelle che vanno a toccare un tasto dolente anche per chi ascolta. Ecco perché un volontario prima di rispondere deve frequentare per sei mesi un corso di formazione e poi proseguire l'aggiornamento a scadenza quindicinale, con tutto il gruppo della sezione territoriale». Significa che per 19 mila ore di ascolto l'anno ce ne sono quasi altrettante di formazione. Sono dati che testimoniano la vitalità - non scalfita dall'ascesa di internet - di un settore in crescita, spesso sottovalutato. Anche dagli studiosi: il tema dell'ascolto, e a maggior ragione quello telefonico, è poco esaminato. Inve-



ce ha delle peculiarità proprie. Tanto per cominciare non si possono utilizzare tatto, vista, gestualità. Solo l'udito rimane in campo: tutto il corpo di chi parla viene fatto convergere sulla voce, tutto quello di chi ascolta sull'orecchio. Si crea così una particolare forma di intimità, che ricomponne quei legami e quei rapporti che la mobilità geografica e sociale ha reso, per ragioni di spazio, precari.

### Voce, ruoli e parole

Anche i ruoli sono precisati: chi compone il numero ha fatto il primo passo, e si pone in una posizione più attiva perché deve motivare la sua azione all'interlocutore, che a sua volta può dimostrarsi disponibile all'ascolto, ma anche infastidito, di fretta, vagamente irritato. Sono aspetti determinanti per la valutazione del buon esito o meno di una telefonata, come di una qualsiasi conversazione. «In assenza degli altri sensi - spiega Giu-



IMAGES.COM / CORBIS

liana Chiaretti, docente di sociologia all'Università Ca' Foscari di Venezia – non sono le parole a essere determinanti, ma la voce, che è l'aspetto "non verbale" del dialogo al telefono. L'udito valuta la tonalità della voce, il ritmo del respiro, le pause, le esclamazioni, l'interpunzione, i lapsus, tutti elementi che rivelano il non detto. È un fenomeno inconscio, perché la nostra cultura ci spinge a prestare attenzione soprattutto al significato delle parole. Invece l'attribuzione di senso che diamo a una conversazione è intrisa di elementi che riguardano la voce». Si pensi a una parola dal dolce significato: se detta con un'intonazione dura che cosa ci comunicherà? L'ascolto, insomma, non è solo decifrazione del contenuto dei termini usati. La voce ha una potenza notevole, di cui in genere non si tiene ben conto. «Non a caso – prosegue la docente – anche l'ascolto psicanalitico teorizzato da Freud fa sua questa realtà. Quando si va in analisi, lo psicoterapeuta si dispo-

ne in modo da ascoltare solo la voce, senza vedere». Giuliana Chiaretti è coautrice di uno dei rari studi dedicati alla telefonia d'aiuto, *L'ascolto polifonico*, per la Franco Angeli editore, nel quale esamina la diffusione dei servizi di ascolto. «Per spiegare la crescita di queste esperienze non mi accontenterei di usare la parola "solitudine". Ad esempio: è diventato sempre più frequente chiedere aiuto a distanza piuttosto che rivolgersi a un amico in carne e ossa. Basti pensare non solo ai telefoni di aiuto, ma anche alle chat e ai forum in internet. Emblematico che siano tanti giovani e adulti a telefonare al Tai. Esiste una precisa, diffusa e forte difficoltà all'incontro con l'altro faccia a faccia, a guardarsi negli occhi, a reggere anche la tensione dello stare insieme. I giovani vivono questo desiderio, che però viene frustrato in alcuni rituali collettivi – la discoteca, l'aperitivo, il concerto – dove si ha solo l'illusione di incontrarsi. Lo stare a tu per tu è molto desidera-

to, ma poco praticato. A questo si aggiunga la nostra incapacità di cercare aiuto. Facciamo fatica a riconoscerci in situazione di bisogno, a porci nella posizione di "chiedere una mano". Da questo punto di vista chi prende la cornetta e chiama un numero di aiuto telefonico almeno ha compiuto tale passaggio». Il confronto, quindi, è tra due modelli di società opposti: a una collettività in cui ognuno si fa i fatti propri e si arrangia da solo senza disturbare, si contrappone una comunità dove si possono vivere con minore angoscia anche i momenti di difficoltà, solitudine e disagio, sapendo di poter contare sull'ascolto solidale e sul sostegno disinteressato degli altri. Lo aveva già capito Plutarco: «I più sbagliano, perché si esercitano nell'arte di parlare prima di essersi impraticati in quella di ascoltare». Lo scriveva in Grecia nel primo secolo dopo Cristo, ma vale pari pari anche per l'Italia del nuovo millennio. ■

**Fili riallacciati**

Il telefono può ricomporre quei legami e quei rapporti che la mobilità geografica e sociale ha reso precari.