



## FOCUS

### *Telefono Amico: un orientamento discreto attraverso l'ascolto empatico*

**G. Filippo Dettori**

Associate Professor of Methodologies of Teaching and Special Education | Department of Department of History, Humanities and Education | University of Sassari (Italy) | [fdettori@uniss.it](mailto:fdettori@uniss.it)

### *Telefono amico: a discreet orientation through empathic listening*

#### Abstract

*The contribution, starting from the data provided by the representatives of the national association "Telefono Amico" analyzes the numbers, gender, and age of the people who turn to the service and the type of problems that they bring to the attention of volunteers who, daily. They are often people with relational difficulties and social discomfort who seek help, but also the elderly, disoriented young people, and adults who face difficult situations. Through semi-structured interviews addressed to volunteers, it was possible to study the effectiveness of empathic listening, as described by Rogers, by those who without making judgments, accepting fears and suffering, make themselves available to listen to people who call to try to orient them towards less painful life horizons.*

#### Keywords

Listening, orientation, care, discomfort, relational difficulties

Il contributo, a partire dai dati forniti dai referenti dell'associazione nazionale *Telefono Amico* analizza i numeri, il sesso, l'età delle persone che si rivolgono al servizio e la tipologia di problematiche che esse portano all'attenzione dei volontari. Sono spesso persone con difficoltà relazionali e disagio sociale che cercano un supporto, ma anche anziani, giovani disorientati, adulti che stanno affrontando situazioni difficili. Mediante interviste semi-strutturate rivolte ai volontari è stato possibile studiare l'efficacia dell'ascolto empatico, così come descritto da Rogers, da parte di chi senza dare giudizi, accogliendo le paure e la sofferenza, si rende disponibile ad ascoltare le persone che chiamano per cercare di orientarle verso orizzonti di vita meno dolorosi.

#### Parole chiave

Ascolto, orientamento, cura, disagio, difficoltà relazionali

Ricevuto: 15-05-22

Accettato: 24-06-22

Pubblicato: 30-06-22

## 1. Il Telefono amico nella storia

Telefono Amico è un'associazione di volontariato che ha sedi in tutto il mondo e ha la finalità di offrire sostegno morale e ascolto partecipe ai cittadini che chiamano per comunicare il loro disagio e la loro sofferenza interiore. L'iniziativa nacque a Londra nel 1953 per opera del pastore anglicano Chad Varah, successivamente tantissime altre associazioni di volontari, riferendosi al modello inglese, si espansero a macchia d'olio in tutto il mondo. Attualmente Telefono Amico ha sede in tutte le maggiori città italiane e può essere considerato uno dei rari movimenti di risposta umanistica e non ideologica al disagio e all'anomia personale, alla rarefazione sociale, all'indifferenza emotiva della nostra società moderna. In Italia la prima sede del Telefono Amico (d'ora in avanti TA) viene aperta nel 1964 a Milano per volontà di padre Gelmini. I volontari operano sul doppio binario:

- ascolto al telefono nell'intento di sollevare dall'ansia le persone che chiamano per favorire in un percorso di orientamento che le aiuti a trovare in sé stesse gli strumenti per affrontare con maggiore obiettività i problemi esposti;
- raccogliere la testimonianza delle problematiche sociali acquisite via filo, tali dati offrono un termometro del disagio psico-sociale della società.

La finalità del TA è chiarita nella Carta Nazionale dei Telefoni amici italiani del 1974<sup>1</sup>: “Il servizio di aiuto telefonico viene svolto da gruppi che, attraverso la disponibilità, l'amicizia piena e disinteressata, si prefiggono di dare a tutti, in qualunque momento del giorno e della notte, la possibilità di trovare una persona aperta all'ascolto e al dialogo e pronta a venire incontro alle tensioni nel momento stesso in cui sorgono”.

L'aspetto interessante in termini pedagogici è il supporto a persone (soprattutto come vedremo individui soli, con problematiche relazionali e anziani) che telefonano per esprimere le difficoltà, grandi e piccole, che continuamente incontrano. I volontari, attraverso il mezzo dell'ascolto telefonico, offrono un “orientamento implicito” a chi per ragioni diverse si sente smarrito nella complessità sociale e non ha trovato supporto presso altre istituzioni. Implicito nel senso gli operatori non danno soluzioni ma offrono accoglienza e ascolto empatico; tale scambio può portare, come vedremo, a trovare dentro di sé percorsi verso il miglioramento e/o l'accettazione della propria situazione. Sono centinaia i volontari di TA che in tutto il territorio nazionale, a turno, rispondono alle persone che chiamano; si tratta di una voce amica, capace di ascoltare i problemi più svariati senza fare troppe domande, senza esprimere giudizi, in un rapporto di accettazione incondizionata. Tale servizio di ascolto così profondo è possibile grazie all'anonimato che all'art. 4 della Carta Nazionale dei Telefoni amici italiani, viene riconosciuto come imprescindibile: “Deve essere salvaguardato l'anonimato di chi chiama e di chi ascolta: ciò anche per consentire all'appellante una apertura ed uno sfogo totali”.

## 2. L'intervento di supporto telefonico

Secondo alcune teorie psicologiche l'attività di volontariato non sarebbe disinteressato e fine a se stesso, l'uomo per sua natura sarebbe poco incline a fare del bene senza tornaconto. Ad esempio, secondo la teoria psicologica dello *scambio sociale*, lo scambio interpersonale dipenderebbe dai profitti che si ricavano da una relazione (Amendolagine, 2021). Già da tempo, Thibaut e Kelley (1959), con la loro teoria dell'*interdipendenza*, ritenevano che nei rapporti con gli altri, le persone confrontassero i possibili guadagni ottenuti, basandosi sulle esperienze pregresse.

La teoria dello scambio e dell'interdipendenza offre un modello delle relazioni umane di tipo economico, secondo il quale le persone entrano in contatto con le altre cercando di rendere massima le ricompense, minimizzando i costi. I rapporti interpersonali sarebbero governati dalla regola della *reciprocità*: “non si fa niente per niente”; ci si aspetta sempre (anche solo inconsapevolmente) di avere dei riconosci-

1 Carta Etica di IFOTES e Norme internazionali (cevita.it).

menti, magari per rafforzare la percezione positiva del proprio Io, come per esempio sentirsi più buoni, utili, altruisti (Arcuri, 1995).

In base a queste teorie sembrerebbe, dunque, che ogni forma di relazione umana nasconda elementi di egoismo, di narcisismo e un bisogno di autoaffermazione (Amerio, 2007). L'opera di volontariato sarebbe allora da considerarsi come un percorso complesso, dove si intrecciano una serie di fattori caratterizzati dall'alternarsi di "dare e avere": *dare* tempo, disponibilità, solidarietà, aiuto; *avere* soddisfazione del proprio ego, orgoglio di aver aiutato chi sta meno bene, sentirsi altruisti, considerarsi buoni, percepirsi membri di un gruppo.

Una visione decisamente diversa dell'uomo la troviamo in Rogers (1983): non come freddo e "calcolatore" che sceglie solo ciò che è più conveniente, ma come un essere capace di comprensione profonda, che si rapporta con l'altro non solo per fini utilitaristici, ma per avere uno scambio vero. Un approccio più pedagogico che riconosce dunque l'importanza del supporto reciproco da parte delle persone, si configura come una straordinaria forza che favorisce il miglioramento di sé e l'orientamento verso processi di cambiamento positivo. Rogers spiega la sua definizione di "approccio centrato sulla persona" indicando tre atteggiamenti che vanno assunti dall'operatore in situazione di aiuto: l'*accettazione incondizionata positiva* (il preoccuparsi, il valorizzare tutto ciò che riguarda la persona), la *congruenza* (anche genuinità e autenticità), la *comprensione empatica*.

L'*accettazione dell'altro* è un elemento di grande rilevanza nel rapporto interpersonale: permette l'instaurarsi di una comunicazione vera, che consente di stabilire fra gli interlocutori un contatto permeato da una forte fiducia. Rogers definisce l'accettazione dell'altro come un sentimento spontaneo, positivo, senza riserve e senza valutazioni, che implica l'assenza di qualsiasi giudizio. L'accettazione incondizionata non comporta naturalmente approvazione, né adozione del sistema di referenze dell'altro, ma si manifesta attraverso l'assenza di giudizio, sia positivo che negativo.

Per quanto concerne la *congruenza*, secondo Rogers quando si cerca di aiutare l'altro è importante porsi nei suoi confronti in maniera *genuina* e *autentica*, permettere alla persona in difficoltà di trovare un interlocutore con il quale esprimersi apertamente e al quale confidare le proprie emozioni e incertezze. È importante che la persona che ascolta sia autentica, cioè se stessa, aperta alle proprie emozioni e capace di viverle: accettarsi per quello che si è realmente, prendere atto dei propri sentimenti più profondi. Accettare se stessi è indispensabile per accettare gli altri, l'autenticità è la condizione primaria di ogni vera relazione, che è anche la disponibilità all'ascolto dell'altro in un rapporto di accettazione incondizionata.

Per *comprensione empatica* Rogers intende il percepire i sentimenti e i significati personali che l'interlocutore della comunicazione sta sperimentando e nel comunicargli questa comprensione. L'autore definisce così questa importante potenzialità dell'essere umano: "Lo stato di empatia, dell'essere empatico, è il percepire lo schema di riferimento interiore di un altro con accuratezza e con le componenti emozionali e di significato a esso pertinenti, come se una sola fosse la persona, ma senza mai perdere di vista questa condizione di *come se*. Significa perciò sentire le ferite e il piacere di un altro come lui lo sente e di percepire le cause come lui le percepisce, ma senza mai dimenticare che come se io fossi ferito e provassi piacere, e così via" (Rogers, 1983 p. 21). Si attua in questo modo un *ascolto attivo* che permette di entrare in sintonia con l'interlocutore captando le emozioni e i sentimenti più profondi del suo vissuto. Rogers dà molta importanza all'ascolto, un ascolto attento e partecipe, che permette a chi parla di sentirsi veramente compreso e accettato; un ascolto attivo: "Sensibile, eccezionalmente raro nelle nostre esistenze. Pensiamo di ascoltare, ma solo raramente ascoltiamo con una reale comprensione, con un'empatia. Eppure l'ascolto, di questo tipo molto speciale, rappresenta una delle forze più potenti del cambiamento che io conosca". Attraverso l'ascolto attivo, l'individuo è capace di dare all'altro una forte carica umana che gli permette di sentirsi compreso, accettato, libero di esprimere le sue emozioni, i suoi sentimenti più profondi, ma anche le preoccupazioni, le ansie, le paure.

Gli operatori di TA, seguendo soprattutto le indicazioni di Rogers, hanno elaborato una procedura di intervento che si propone di essere il più possibile rassicurante sul piano umano cercando di porsi nei confronti di chi telefona, in un atteggiamento di *non consiglio*, di *non giudizio*, di *non direttività*.

- *Non consiglio* perché chi chiama non è di consigli che ha bisogno, ne ha ricevuti abbastanza da amici, parenti, conoscenti. Al contrario, ha necessità di parlare liberamente di ciò che lo preoccupa per vivere così la sua condizione con maggiore obiettività, senza quel carico emotivo che gli fa perdere il senso

della realtà. Molto spesso, infatti, quando si è frustrati, depressi, quando ci si sente soli, si vive enfatizzando i problemi, si vedono solo i punti dolenti della propria esistenza, ignorando le conquiste, i traguardi e successi faticosamente raggiunti.

- *Non giudizio* perché l'appellante non deve sentirsi giudicato da chi è dall'altra parte del filo, ma necessita di essere accettato per quello che è o che fa; questo gli permette di aprirsi e di esporre all'operatore la sua situazione esistenziale.
- La *non direttività* permette sicuramente di evitare che gli operatori siano portati a dare risposte di tipo moralistico o ipotetiche soluzioni ai problemi, apparentemente facili, ma spesso anche inutili. È importante far parlare l'appellante, fargli comunicare il suo problema e portarlo a riflettere su di esso affinché trovi da solo un nuovo orientamento.

La Carta dei Valori del Volontariato (2001) nei 24 punti, descrive l'identità e le finalità comuni del volontariato italiano; al punto 5 chiarisce: "Il volontariato è scuola di solidarietà in quanto concorre alla formazione dell'uomo solidale e di cittadini responsabili. Propone a tutti di farsi carico, ciascuno per le proprie competenze, tanto dei problemi locali quanto di quelli globali e, attraverso la partecipazione, di portare un contributo al cambiamento sociale"<sup>2</sup>. Secondo questa prospettiva il volontariato ha un alto valore formativo, di guida e di orientamento finalizzato al miglioramento delle relazioni sociali. Altri studi hanno confermato l'importanza del volontariato nel sopperire all'inefficienza di alcuni servizi pubblici che dovrebbero occuparsi del benessere psicosociale delle persone, specie di coloro che vivono in situazioni di fragilità (Doni, 2021). I continui tagli alla spesa pubblica, in particolare nel sociale, demandano alle associazioni di volontariato il compito di garantire servizi di aiuto che, seppure non erogati da specialisti, riescono molto spesso a colmare (almeno in parte), il vuoto dovuto alla mancanza di strutture di assistenza e di ascolto (Cascioli, 2016). Inoltre, come si vedrà nella ricerca di seguito proposta, il volontario che garantisce anonimato, riesce più che mai a garantire un valido supporto alle persone che vivono un disagio sociale.

### 3. La ricerca

L'obiettivo del presente contributo è quello di far comprendere il lavoro delle associazioni di volontariato TA, analizzando i bisogni e le problematiche di chi chiama, ossia dei cittadini che comunicano all'operatore le difficoltà che quotidianamente incontrano. Particolare attenzione è stata riservata al rapporto che gli operatori stabiliscono con persone con problematiche sociali, psichiatriche, esistenziali, di solitudine che si rivolgono al servizio per raccontare le loro difficoltà, le questioni familiari talvolta conflittuali, le problematiche lavorative e sessuali. In termini pedagogici si è cercato di appurare l'efficacia dell'ascolto attivo autentico, empatico, a cui si ispirano i volontari di TA applicato nell'interazione e nella comunicazione (telefonica) interpersonale come lo intende C.R. Rogers (1983).

La ricerca si è articolata in due momenti:

- Analisi dei dati forniti dai volontari dell'associazione per rilevare i numeri delle chiamate, l'età (presunta) e il sesso degli appellanti e le problematiche proposte agli operatori nell'ultimo quadriennio nell'intero territorio nazionale.
- Interviste semi-strutturate a 21 volontari che sono stati contattati dal ricercatore telefonicamente attingendo i nominativi e i recapiti da un elenco di circa 50 volontari forniti dall'associazione.

La prima fase ha consentito di conoscere numericamente l'entità del fenomeno studiato, il numero delle chiamate che arrivano al servizio, l'età degli appellanti e soprattutto le problematiche che essi portano all'attenzione dei volontari. Tali dati sono stati reperiti perché ogni operatore durante il suo turno compila una scheda per ogni telefonata dove indica sesso di chi chiama, età (presunta, se non viene riferita), situazione personale se affiora dal colloquio (single, sposato, vedovo, lavoratore, pensionato, disabile, etc.), tematiche prevalenti oggetto della conversazione.

2 CARTA DEI VALORI DEL VOLONTARIATO.pdf (csvnet.it).

L'intervista semi-strutturata (Gianturco, 2020) ha consentito al ricercatore di comprendere l'approccio dei volontari con chi telefona: accoglienza, ascolto, interazione, sensazioni provate, difficoltà incontrate. Durante l'intervista semi-strutturata, il ricercatore non segue una traccia rigida, prepara in anticipo un elenco di domande stimolo che ritiene importanti per l'indagine. Tuttavia, non le pone necessariamente tutte o segue l'ordine in cui le ha pensate. Questo tipo di colloquio è più simile a un dialogo, in cui l'intervistatore favorisce l'emergere delle varie tematiche in modo naturale con un approccio disteso (Corbetta, 2015). Attraverso questa metodologia è stato possibile acquisire il punto di vista degli operatori e di individuare alcuni nuclei tematici ricorrenti, grazie all'utilizzo del software Atlas.ti (Chiarolanza, De Gregorio, 2007) che ha consentito di effettuare l'analisi del contenuto in maniera rigorosa e precisa. Le interviste sono state infatti integralmente registrate, trascritte e successivamente analizzate utilizzando il software.

#### 4. Risultati della ricerca

Di seguito sono riportati sinteticamente i risultati delle due fasi della ricerca, sopra descritte: alcuni grafici aiuteranno il lettore a comprendere la complessità del fenomeno studiato e consentiranno una rapida identificazione degli aspetti maggiormente rilevanti che saranno successivamente presi in esame nella fase di discussione.

##### 4.1 Prima fase: i numeri

La prima fase della ricerca si è rivolta a comprendere l'entità del servizio offerto dai volontari del TA in termini numerici. Come è evidenziato nella figura 1 la maggioranza degli appellanti sono di sesso maschile, tale tendenza è stabile negli anni presi in esame dalla ricerca.

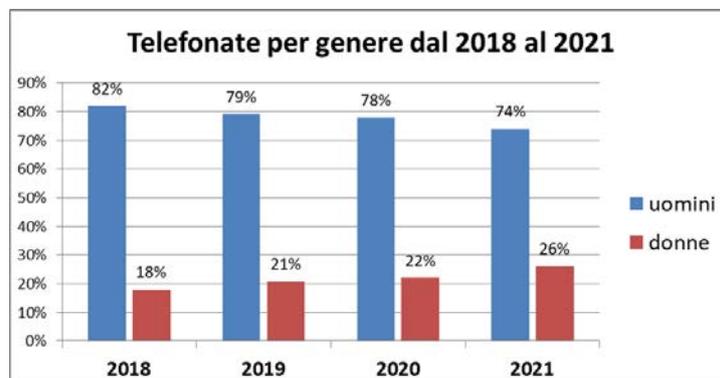


Fig. 1 Genere dei fruitori del TA

Altro dato studiato è l'età degli interlocutori che chiamano il telefono amico: come è possibile vedere nella figura 2, la maggioranza degli utenti ha un'età compresa fra i 46 e i 55 anni; un numero importante di chiamate arriva anche da persone più anziane e appartenenti alla fascia 26-35 anni, sono pochi i giovanissimi che chiamano il servizio.

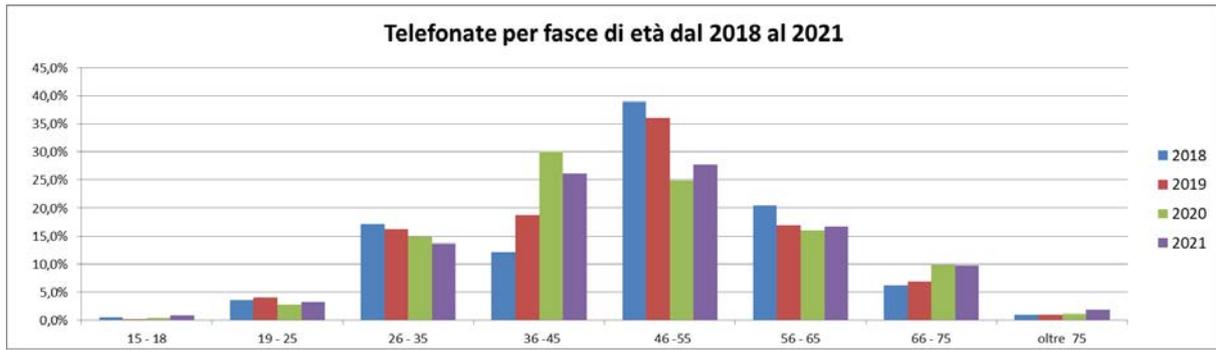


Fig. 2 telefonate per fascia d'età

Un altro aspetto preso in esame dalla ricerca è la tipologia di problematiche che gli interlocutori portano durante le chiamate, nelle figure n. 3, 4, 5 e 6 vengono riportati dei grafici riassuntivi per anno. La figura 7, elaborata grazie all'aiuto dei referenti dell'associazione, consente di comprendere meglio le problematiche più significative che sottendono tematiche più generiche riportate dagli operatori nelle schede che compilano durante la chiamata che ricevono. Dal confronto con i referenti è emerso, per esempio, che talvolta chi chiama per problemi di solitudine, spesso cela altre problematiche importanti di tipo relazionale, psicologiche, esistenziali che causano la solitudine che viene annunciata durante la chiamata.

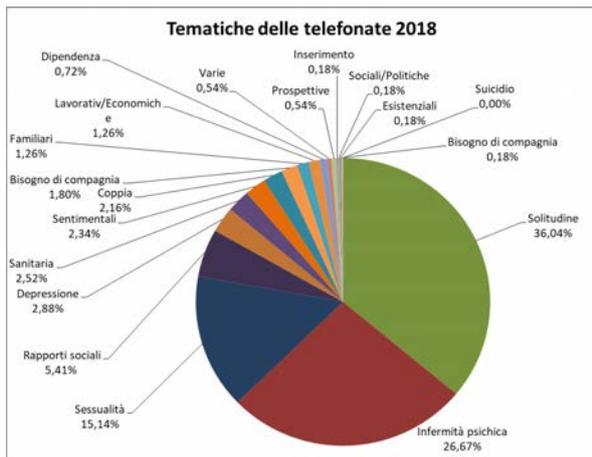


Figura 3. anno 2018

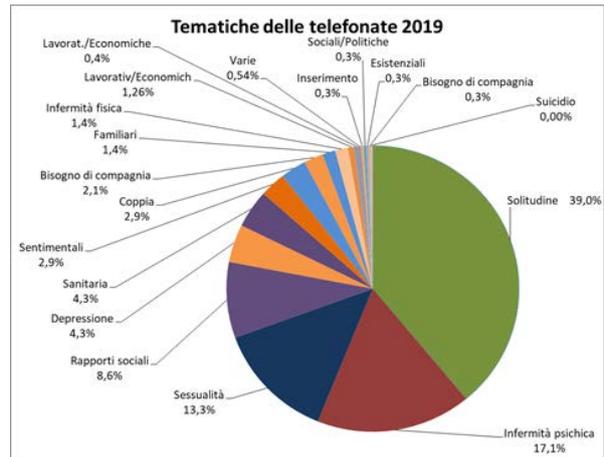


Figura 4: anno 2019

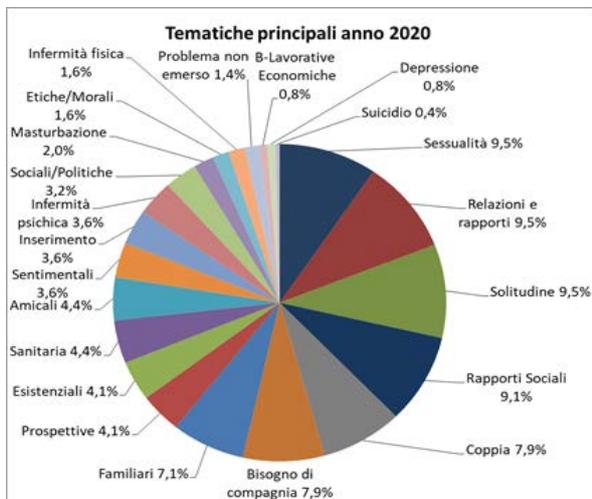


Figura 5: anno 2020

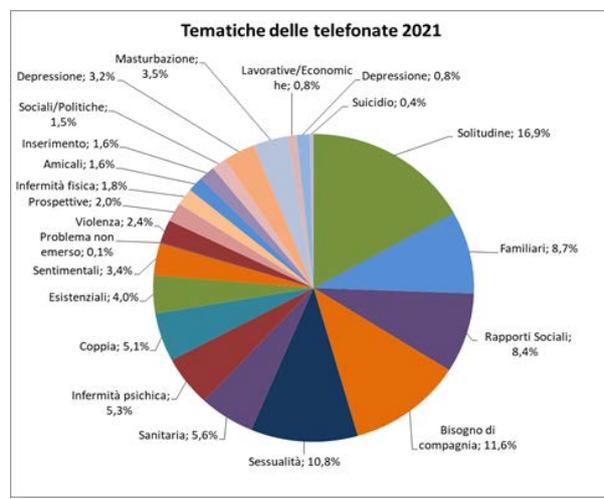


Figura 6: anno 2021

Periodo	Problematiche giovanili (16-20 anni)	Problematiche dell'età adulta: di coppia, sociali, lavorative (dai 21 a 65 anni)	Problematiche legate alla terza età, specie solitudine (adulti oltre i 66 anni)	Disagio sociale con malessere psicologico (adulti dai 30 agli 80 anni)
2021	4%	12%	26%	68%
2020	3%	14%	25%	58%
2019	3%	21%	20%	54%
2018	6%	20%	23%	51%

Figura 7: Problematiche più ricorrenti per fascia d'età

Come è possibile osservare, la figura 7 propone una sintesi più chiara che consente al lettore di avere un'idea delle questioni che gli operatori affrontano durante le telefonate. È interessante osservare che la maggioranza degli interlocutori presentano disagio sociale e malessere psicologico e che, chiamando il TA, cercano di riorientare le proprie scelte verso una prospettiva più soddisfacente.

#### 4.2 Seconda fase: Il punto di vista degli operatori

Le interviste semi-strutturate sono state realizzate nel mese di marzo e aprile 2022. Il campione è costituito da 21 volontari (14 donne e 7 maschi) con un'età media di 52 anni. 9 di essi operano nel Nord Italia, 8 nel Centro e 6 nel Sud. Tutti gli intervistati sono volontari da più di 5 anni.

Dall'analisi delle interviste, effettuata con l'ausilio del software Atlas.ti, emergono 4 nuclei tematici descritti nella tabella che segue: nella prima colonna sono indicate alcune caratteristiche dell'operatore che pur garantendone l'anonimato danno al lettore alcune indicazioni su sesso, età, zona dove operano (N per Nord, C per Centro, S per Sud), per esempio la stringa M-42-C: indica che si tratta di un volontario maschio di 42 anni, che opera nel Centro Italia. Nella seconda colonna sono riportati alcuni stralci delle interviste, ritenuti particolarmente utili, a parere di chi ha condotto la ricerca, per la comprensione del fenomeno studiato.

Tematica 1: più adulti che giovanissimi si rivolgono al TA per portare difficoltà esistenziali	
F-50-C	"I giovani non sono tantissimi, ma quando chiamano è chiaro che hanno bisogno di persone autentiche che percepiscono essere interessate a ciò che hanno da dire. Gli argomenti sono spesso legati a conflitti familiari con i genitori, a rapporti difficili con i coetanei, a problemi di natura relazionale e/o sessuale".
M-51-N	"Proprio da poco ho sentito un ragazzo di vent'anni che ha intrapreso una relazione con un uomo molto più grande, sposato e con figli. Si sentiva la sua paura, la rabbia, il senso di impotenza per un amore che ha definito "travolgente e impossibile". Alla fine della chiamata era più sereno, ha concluso dicendo che questa è una storia che sarà importante per la sua vita, ma saprà trovare di meglio con gli anni".
M-49-N	"In tanti anni ho avuto modo di capire che manca da parte delle persone la voglia di ascoltare l'altro e di capirlo veramente, è più facile dare giudizi e proporre il proprio modello di vita come unico possibile".
F-62-C	"Sono tanti gli adulti che pur essendo in coppia, in famiglia, circondati da tante persone in realtà si percepiscono soli e si sentono non capiti e non considerati. La telefonata alle volte è uno sfogo, ma anche l'opportunità di fare il punto della situazione fra sé e sé, è una sorta di autoterapia che li porta a parlare con la parte più profonda di loro stessi".

Tematica 2: lo straordinario potere dell'ascolto	
F-54-S	"Quando chiamano all'inizio spesso sono titubanti, alle volte imbarazzati, poi piano piano si aprono e 'tirano fuori' tutto ciò che li opprime che li fa sentire negativi, inutili, fragili. L'ascolto, che noi offriamo, viene percepito come autentico, vero, reale, diverso da quello frettoloso e superficiale che talvolta trovano con parenti e amici".
M-44-C	"Facendo il volontario ho toccato con mano l'efficacia dell'ascolto proposto da Rogers che ho studiato e approfondito sia durante la formazione al TA che per conto mio. È verissimo: la persona sola se si sente ascoltata in maniera autentica, si apre, lascia scorrere l'ansia che spesso la opprime e si concede di essere se stessa. È straordinario come mediante l'ascolto si possano aiutare le persone a trovare dentro sé risposte a domande grandi e piccole della vita che alle volte non danno pace".

M-51-N	“Ascoltare veramente, così come Rogers ha teorizzato, non è facile, spesso ci viene voglia di dire la nostra, di sdrammatizzare certe situazioni, di esprimere giudizi, ma col tempo ho capito quanto sia inutile, ognuno da solo deve dare un senso ai suoi problemi e alle sue emozioni. Il nostro è un paziente lavoro di accompagnamento, di vicinanza, di supporto silenzioso ma che si percepisce in maniera forte”.
D-69-N	“Ascoltare è molto più difficile che dire la propria opinione, dare giudizi, esprimere critiche più o meno esplicite. Anche dire a un giovane che ha una cotta per una ragazza che non deve preoccuparsi che sono banalità, è sbagliato (anche se magari lo pensi perché lo hai provato). Solo lui sa come si sente in quel momento e il nostro ruolo è quello di rispettare queste emozioni forti, intense, alle volte sconvolgenti”.
F-55-C	“Mi accorgo che le persone che si sentono ascoltate piano piano durante la telefonata fanno ipotesi di cambiamento, si accorgono da sole che hanno dato troppa importanza a determinate questioni e che in esse si sono intrappolate da sole. Mi è capitato più volte di percepire che alla fine della telefonata le persone le sentissi più leggere, meno angosciate”.

Tematica 3: la vulnerabilità delle persone con disagio psicosociale	
F-44-N	“Ho scoperto molta fragilità in questi dieci anni di volontariato al TA, persone apparentemente forti presentano fragilità estreme, riferiscono di essere stati da medici e psicologi ma di non avere trovato ‘la pace’. Sono tantissimi gli adulti che manifestano ansia, attacchi di panico, depressione, paure, fobie che impediscono loro una vita serena. Si lamentano di non avere rapporti veri, ma solo incontri superficiali. Anche i legami affettivi spesso sono ‘distaccati’ ognuno vive la sua intimità pur dormendo nello stesso letto”.
F-50-C	“Proprio ieri un uomo di 50 anni si lamentava di sentirsi soffocato a casa dove lavora a distanza, non riesce a sopportare moglie e figli che stanno troppo vicini, ha voglia di scappare verso una vita meno concentrata nelle mura domestiche”.
F-44-N	“Ho sentito tante persone che stanno male: a casa, a lavoro, a scuola, in coppia, con gli amici. È come se ci fosse una recita esterna che non corrisponde alla realtà intima di ciascuno. Donne affermate ammettono di vivere con uomini che non amano, che fingono quando fanno l’amore, che non sopportano il compagno che hanno scelto. Uomini raccontano di vivere con moglie e figli e di essere depressi, di voler fuggire e alle volte di farla finita”
F-46-S	“Sono tantissime le persone con disturbi psichiatrici che chiamano, alle volte iniziano deliranti, sembra che abbiano un groviglio dentro che devono portare alla luce, ci riescono perché sentono che noi siamo lì per loro: non abbiamo fretta e non giudichiamo mai le loro posizioni, idee, decisioni”.

Tematica 4: il valore pedagogico dell’ascolto come strumento di orientamento	
M-58-S	“Sembra strano ma ascoltare offre un indirizzo per auto-orientarsi, non so come dire è come che alle volte chi chiama sappia ciò che deve fare ma non ne ha la forza, mentre riferisce il problema a noi trova una specie di illuminazione che indica la strada del cambiamento. Non so se le scelte che compiono sono veramente quelle giuste, ma in quel momento sono le uniche che la persona percepisce percorribili e funzionali al proprio benessere”.
F-53-N	“La persona che chiama sa già che problema sta affrontando ma è talmente confusa, angosciata e oppressa dall’ansia. Il nostro compito non è quello di dare soluzioni ai problemi (che tra l’altro non abbiamo), ma di offrire uno spazio positivo per consentire loro di trovare le energie per avviare un nuovo percorso esistenziale, un orientamento delle risorse verso nuove possibilità”
F-44-N	“Con l’ascolto noi favoriamo l’orientamento della persona verso la sua vera vita, i veri interessi e le passioni più autentiche. Chi si sente ascoltato e non inondato di pareri, idee, consigli, riesce a trovare dentro di sé la strada per il cambiamento”.
F-46-S	“Orientare significa per certi versi accompagnare l’altro verso scelte adeguate che non riesce a vedere immediatamente perché sono offuscate fra ombre di paure, pregiudizi, preconcetti. Noi con l’ascolto, creiamo una condizione emotiva positiva che alleggerisce gli animi dal chiasso sociale e consente di ritrovarsi nella propria identità personale”.
M-67-C	“L’ascolto è una modalità eccezionale per orientare le persone che si sentono smarrite verso scelte che loro stesse individuano come le uniche possibili. In tanti anni di volontariato al TA ho capito che descrivere il proprio problema e soffermarsi su di esso porta le persone a orientare in meglio le proprie esistenze”.

## 5. Discussione

Dall’analisi dei dati numerici e dal confronto con gli operatori durante le interviste, emergono i seguenti elementi:

- 1) Sempre meno giovani si rivolgono al servizio, è verosimile che ricorrano a chat, social, siti specifici per giovani (Tik Tok) e altre modalità di comunicazione. I giovani, tuttavia, chiedono ancora ascolto al TA quando hanno bisogno di fermarsi a pensare e trovare spazi più autentici per accostarsi alla parte più intima di sé.
- 2) Gli adulti fra i 30 e 65 anni sono stabili negli anni, talvolta si tratta di persone che chiamano occasionalmente (spesso una sola volta) per raccontare la fine di una relazione, una separazione, la morte di una persona cara, la perdita del lavoro. Il tenore delle loro telefonate, rispetto a quelle degli abituali, è più razionale, incentrato nel racconto di una specifica esperienza negativa (o qualche volta positiva) che hanno chiara e stanno elaborando per “ritornare” alla regolarità della vita di tutti i giorni.
- 3) Rimane costante, con un leggero aumento, il numero degli anziani che vedono nel TA un luogo nel quale cercare una voce amica per superare la solitudine che caratterizza le loro giornate, spesso troppo uguali e segnate dal senso di impotenza e di inadeguatezza che avvertono nel far parte di una società che corre sempre più veloce. Sono gli interlocutori che chiamano con maggiore regolarità e stabiliscono con i diversi operatori che rispondono al telefono, una sorta di quotidianità, che si arricchisce mediante il racconto degli ultimi avvenimenti vissuti.
- 4) L'incremento delle chiamate negli ultimi anni riguarda soprattutto persone con disagio sociale, spesso anche con disabilità intellettiva, depressione e problematiche di tipo psichiatrico, che ricorrono al TA per cercare un interlocutore con cui parlare, essere accolti e compresi. Soffrono molto spesso di solitudine perché non trovano contesti sociali per esprimersi e per essere se stesse. Sono persone che molto spesso hanno difficoltà a integrarsi nella società e trovano nel TA un porto sicuro che accoglie le loro diversità senza giudicare, colpevolizzare e stigmatizzare determinati comportamenti. Anche quando chiamano persone che hanno commesso reati, adottato condotte violente, che si sono persi nella dipendenza del gioco, dell'alcol, della droga, trovano un operatore che sa accogliere angoscia, sofferenza, forti sensi di colpa.

Sia dai numeri forniti dall'associazione che dalle interviste, emerge che l'utenza più stabile nel tempo e che chiama con regolarità è costituita da persone che soffrono di solitudine e cercano un confronto telefonico con persone capaci di offrire un po' di compagnia, ma soprattutto di accogliere il loro malessere. Gli anziani raccontano la malattia, la sofferenza per l'impossibilità ad avere contatti con il resto della società che non ha tempo per ascoltare chi non riesce a muoversi autonomamente nei ritmi frenetici della quotidianità. TA spesso serve loro per interrompere ore di solitudine che generano inquietudine, turbamento, paura, rabbia soprattutto quando si sentono trascurati da figli e parenti, personale sanitario. Altri studi hanno dimostrato che la terza età rappresenta un momento difficile per chi, non avendo più le energie per seguire i ritmi sociali accelerati, si percepisce “abbandonato, solo, rifiutato” e soprattutto escluso (Pugliese, 2011).

A chiamare con una certa regolarità il servizio sono persone con problematiche sanitarie (fisiche e psicologiche/psichiatriche) che non riescono a uscire di casa e che trovano nel TA una modalità per “evadere”, anche se per qualche minuto, dalle pareti domestiche che talvolta diventano una prigione. La solitudine, la rabbia, la disperazione in molti casi li induce a chiamare il TA per scaricare il forte vissuto emotivo che appesantisce le loro giornate. Altri studi hanno dimostrato come l'ascolto, l'incontro con l'altro può essere utile per alleviare le sofferenze fisiche e mentali che influiscono sull'equilibrio psicologico (Dettori, 2015).

La persona con disagio sociale e/o con disabilità intellettiva chiama con regolarità, in alcuni casi anche quotidianamente il TA per esprimere ai volontari emozioni, sensazioni, stati d'animo. Sono persone che vivono con uno o più familiari con i quali talvolta entrano in un conflitto molto aperto e del quale si lamentano durante il colloquio telefonico. Difficilmente hanno relazioni amicali significative, trascorrono molte ore a guardare la TV e ricorrono al TA per interrompere la solitudine a causa della mancanza di scambi interpersonali. Mediante il colloquio telefonico gli appellanti possono essere se stessi, esprimere la loro fragilità, euforia, malinconia, singolarità. È proprio la singolarità che li caratterizza che propongono senza filtri all'operatore, sicuri di trovare un interlocutore non giudicante che non rimprovera, non redarguisce e non li richiama alla morale. Come altri studi hanno dimostrato, l'opportunità di confidare all'altro il proprio malessere aiuta se stessi a effettuare nuove valutazioni e nuovi progetti di vita, alleggerendosi dall'angoscia dovuta dall'ansia che impedisce di essere lucidi nel prendere le decisioni (Rogers, Russell, 2006). La telefonata può essere un momento di autenticità dove sentirsi liberi di riorientare le proprie

scelte di vita, senza nascondere parti di sé (omosessualità repressa, amori non corrisposti, reati commessi, etc.) che talvolta sono sconosciute alle persone che fisicamente vivono insieme a loro, ma che sono emotivamente lontane.

## Riflessioni conclusive

Dall'analisi dei dati numerici forniti dai responsabili dell'associazione e dalle interviste ai volontari è emerso che al di là dei problemi esposti da chi chiama, vi è il bisogno estremo di poter realizzare una comunicazione vera, autentica e profonda, anche se soltanto telefonica. Attraverso il colloquio telefonico, chi chiama riesce a orientare la propria vita verso scelte più adeguate ai propri bisogni. Anche le persone che presentano disagi importanti dopo aver parlato a lungo con l'operatore ammettono di aver trovato dentro di sé la strada per superare le difficoltà. La telefonata è un modo per fermarsi a pensare, cercare dentro di sé risorse per orientare "il fare e l'essere" verso orizzonti meno angoscianti. Spesso dopo la telefonata gli appellanti dichiarano di aver preso una decisione che li rende più "leggeri", di sentirsi più congrui e adeguati alle richieste esterne e ai bisogni interni. Capita di frequente che chi chiama, dopo aver manifestato la propria rabbia, alla fine della comunicazione assuma toni più tranquilli, meno ansiosi, decisamente più obiettivi nella valutazione dei fatti narrati. Il rapporto di empatia stabilito con l'operatore, come testimoniato dai volontari nelle interviste, ha permesso a molti appellanti di trovare da soli un orientamento verso condizioni più favorevoli. Controllando la forte carica ansiosa che offuscava la propria percezione della vita, sono riusciti, mediante il dialogo con l'operatore, ad uscire da vissuti inadeguati che li opprimevano e li rendevano infelici.

Nonostante si tratti di un'indagine che ha coinvolto un numero esiguo di operatori, grazie all'analisi approfondita delle esperienze, che la ricerca qualitativa offre, è stato possibile comprendere il valore del TA nel supporto a persone in difficoltà. Gli operatori intervistati hanno descritto uno spaccato sociale dei nostri giorni particolarmente allarmante, caratterizzato da disagio, solitudine e incomprensione. Le persone, attraverso il TA, denunciano le difficoltà che incontrano e l'incapacità della collettività, della famiglia e dei servizi di rispondere in maniera efficace a questo profondo malessere.

Lo studio evidenzia, inoltre, le grandi difficoltà che incontrano gli anziani nella vita di tutti i giorni: si sentono inutili perché sono ormai fuori dall'organizzazione produttiva della società. Tale aspetto è confermato da altri studi che evidenziano la mancanza di un adeguato investimento sociale verso il futuro di coloro che, pur non giovanissimi, sentono di avere ancora molteplici interessi ed energie (Mazzucchelli, 2019). I dati dell'ISTAT raffigurano l'Italia come uno dei paesi più "vecchi", e ogni anno i numeri crescono. Sono quasi 14 milioni gli anziani in Italia, per tale ragione si caratterizza come lo Stato per la popolazione più vecchia d'Europa<sup>3</sup>.

Il TA offre agli anziani la possibilità di orientarsi nelle scelte future, ipotizzare progetti concreti grazie all'ascolto di un interlocutore che percepiscono interessato ai loro bisogni, che non sono solo materiali ma soprattutto legati alle relazioni sociali. Chi telefona talvolta vive da solo, spesso gode di una salute discreta ma lamenta difficoltà relazionali, emerge con chiarezza che in Italia mancano strutture adatte all'accoglienza, alla cura, allo svago, al sostegno psicologico e morale degli anziani, il cui numero è in progressivo aumento (Pregno, 2016).

Sebbene i giovani non chiamino frequentemente il TA, quando lo fanno propongono le difficoltà esistenziali che sono emerse in specifiche ricerche sul disagio giovanile (Speltini, 2016). L'adolescenza, come è noto, è una fase di transizione delicata, in cui uno dei compiti principali, per un ragazzo, è il passaggio dall'infanzia all'età adulta; i giovanissimi necessitano pertanto di processi che favoriscano l'orientamento verso le scelte del futuro, non solo scolastiche (Palmonari, 2011). La ricerca ha permesso di comprendere che il supporto, la cura, l'ascolto attento possono offrire ai giovani gli strumenti per orientarsi nella complessità sociale e trovare percorsi idonei alla loro crescita personale e professionale (Luguetti et. al, 2021). Il calo delle chiamate al TA da parte dei giovani è possibile sia dovuto al fatto che rivolgano le loro attenzioni ad altre forme di comunicazione, presumibilmente alle chat, su whatsapp e a siti internet per giova-

3 Invecchiamento-attivo-e-condizioni-di-vita-degli-anziani-in-Italia.pdf (istat.it).

nissimi (Verrastro, 2015). Ciò nonostante, alcuni di loro, cercano ancora nell'operatore del TA un ascolto autentico, rassicurante e accogliente che non possono trovare in altre forme di comunicazione. Un aspetto rilevante, che si ravvisa dal confronto dei risultati di questa ricerca con altri studi sull'argomento, è la percezione incerta del futuro, tale atteggiamento di incertezza, che scoraggia ogni forma di progettualità a lungo termine, denota al contempo il bisogno di adulti autorevoli ai quali riferirsi per orientare le loro scelte verso il futuro (Quagliata, 2018). Chiamare il TA è un modo per cercare un confronto autentico magari dopo numerosi fallimenti nella ricerca di dialogo con genitori, educatori, insegnanti.

I numeri più importanti di coloro che ricorrono più spesso al TA, come già evidenziato, sono di persone con difficoltà sociale, disagio e disabilità intellettiva, problematiche di tipo psichiatrico. Trascorrono, in molti casi, le giornate da sole in casa, in aperto conflitto con parenti che le richiamano "alla normalità", le rimproverano per le loro stranezze, le incitano a rivedere i loro stili di vita. Il disagio mentale è quello più difficile da spiegare per chi ne soffre, pochi sono in grado di capire veramente sensazioni, vuoti, paure, fobie che appaiono insensate ma che impediscono una vita "normale". Dopo tante discussioni, litigi, sconforto, rabbia e sgomento le persone che vivono questi disagi trovano nell'operatore del TA una voce amica, che non giudica e non dà prescrizioni. Durante il colloquio telefonico l'appellante fa spesso una propria valutazione dei suoi problemi, dà un nome alle proprie emozioni e ai propri disagi e opera nuove scelte per il futuro.

In ultima analisi, la ricerca ha messo in evidenza che il TA, dopo molti fallimenti nel farsi ascoltare, rappresenta una strategia di resilienza, spesso l'ultima, per trovare dentro di sé le risorse per riorientare il proprio futuro.

## Riferimenti bibliografici

- Amendolagine V. (2021). *Manuale di psicologia sociale per educatori*. Milano: Libellula.
- Amerio P. (2007). *Fondamenti di psicologia sociale*. Bologna: Il Mulino.
- Arcuri L. (1995). *Manuale di Psicologia sociale*. Bologna: Il Mulino.
- Cascioli S. (2016). *Il volontariato è una risorsa. Come motivarla e gestirla al meglio*. Milano: FrancoAngeli.
- Chiarolanza C., De Gregorio E. (2007). *L'analisi dei processi psico-sociali. Lavorare con ATLAS.ti*. Roma: Carocci.
- Corbetta P. (2015). *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*. Bologna: Il Mulino.
- Dettori F. (2015). *Perdersi e ritrovarsi. Una lettura pedagogica della disabilità in età adulta*. Milano: FrancoAngeli.
- Doni P. (2021). Un volontariato che indica strade. *Studi Zancan: Politiche e servizi alle persone*, 10 (1), 23-25.
- Gianturco G. (2020). *L'intervista qualitativa*. Milano: Angelo Guerini e Associati.
- Luguetti C., Oliver K. L., Parker M. (2021). Facilitation as an Act of Love: A Self-Study of How a Facilitator's Pedagogy Changed over Time in the Process of Supporting a Community of Learners. *Journal of Teaching in Physical Education*, 40 (2), 207-214.
- Mazzucchelli C. (ed.) (2019). *Essere anziani oggi. Riflessioni su invecchiamento e morte*. Milano: FrancoAngeli.
- Palmonari A. (ed.) (2011). *Psicologia dell'adolescenza*. Bologna: Il Mulino.
- Pregno, C. (2016). *Servizio sociale e anziani*. Roma: Carocci.
- Pugliese E. (2011). *La terza età - Anziani e società in Italia*. Bologna: Il Mulino.
- Quagliata E. (2018). *Adolescenti in crisi. Sviluppo normale e segnali di allarme: problemi alimentari, violenza, depressione e autolesionismo*. Roma: Astrolabio.
- Rogers C.R. (1983). *Un modo di essere. I più recenti pensieri dell'autore su una concezione di vita centrata sulla persona*. Firenze: Psycho.
- Rogers C.R., Russell D.E (2006). *Carl Rogers. Un rivoluzionario silenzioso*. Molfetta (BA): La Meridiana.
- Speltini G. (2016). *L'età giovanile. Disagio e risorse psicosociali*. Bologna: Il Mulino.
- Thibaut J. W., Kelley H.H. (1959). *The Social Psychology of Group*, New York: Wiley.
- Verrastro V. (2015). *Psicologia dell'orientamento in adolescenza. Teoria, metodi e strumenti*. Milano: FrancoAngeli.