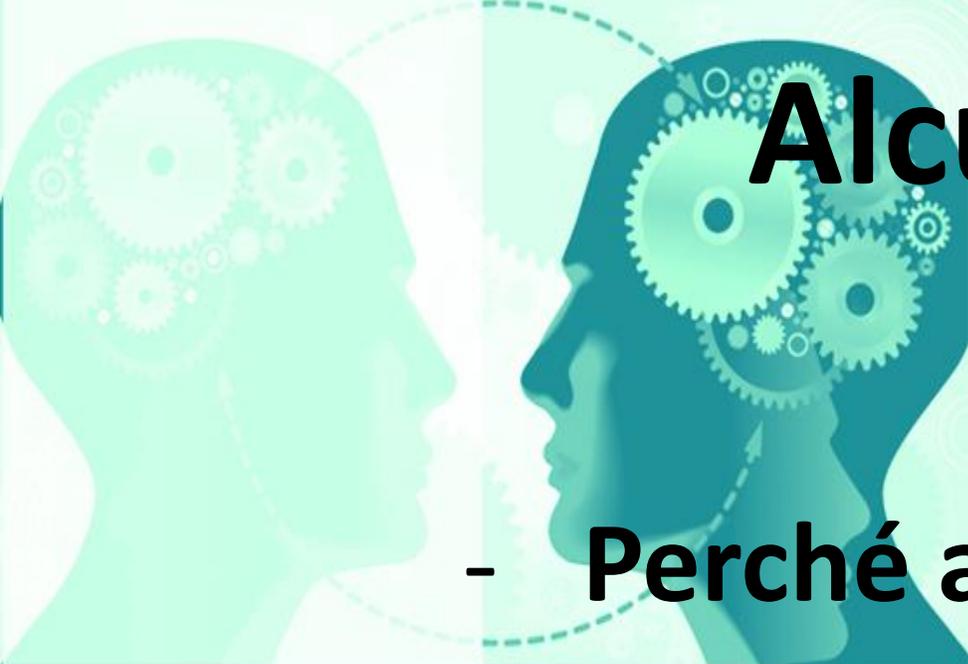


**La telefonata che si sviluppa  
come un dialogo, una conversazione,  
un confronto, un momento di attenzione**



# **Il valore del lavoro di gruppo**

- **Contatti telefonici**
- **2 riunioni**
- **Condivisione modalità e obiettivi**
- **Creazione di un gruppo in WhatsApp**
- **Scambio di informazioni e documenti**
- **Stesura degli esempi**
- **Condivisione sul web con il gruppo allargato**



# Alcune domande di fondo del gruppo 4

- Perché abbiamo aderito alla proposta?

- Cosa includere nell'analisi?

- **Come procedere?**

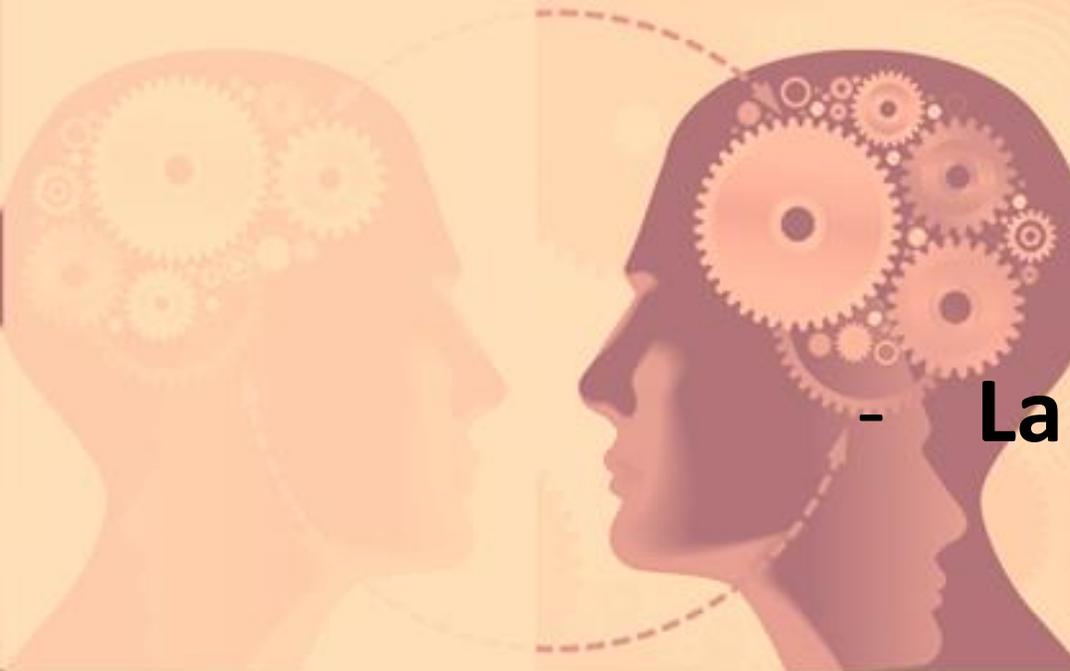
- **La centralità degli esempi**



- Quanti modi per coinvolgere?

- Cos'è l'empatia?

# Modalità e finalità



- La precondizione: credere nel dialogo

- **Come procedere?**

- **Riflettere su alcune telefonate**

- **Valorizzare gli esempi con l'analisi**

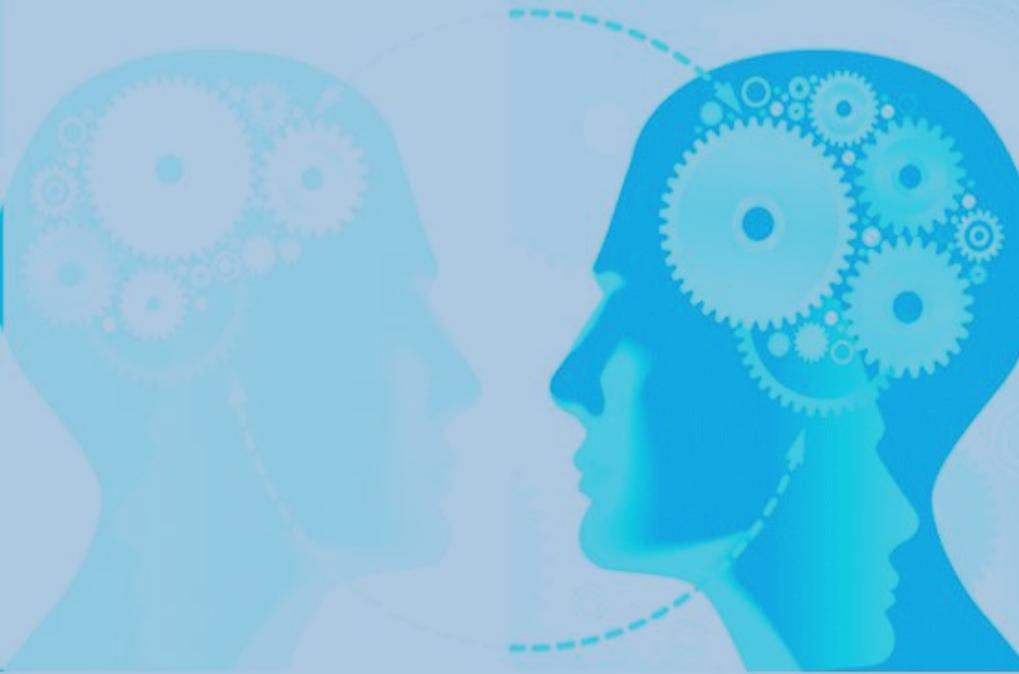


- Come ci sentiamo in relazione con il *tu*?

- **A contatto con *l'altro*?**

- **Vuoti, estranei, inadeguati?**

- **Aperti, propositivi, inclusivi?**



**Iniziamo dal titolo.  
Come è cambiato**

*La telefonata che **si sviluppa**  
come un **dialogo**, una **conversazione**,  
un **confronto**, un momento di **attenzione***



**Partiamo dalla definizione dei diversi termini**

**DIA-LOGO** dal greco δια-λεγομαι : *δια*, "attraverso" e *λογος*, discorso -Sinonimo di Discorso o colloquio tra due o più persone: confronto di idee, opinioni, posizioni – Est. capacità di comunicazione, comprensione reciproca – **Emerge l'idea dello scambio comunicativo**

**CON-VERSAZIONE** - dal lat. *Con-versatio -onis* *il trovarsi insieme*, *cum*, *con* – *vertor-* mi rivolgo, mi dirigo - **Emerge l'idea del trovarsi insieme, del con-vergere, del con-fluire, del partecipare** a una comunicazione, a un colloquio. Anche, *colloquio* in senso generico

**COL-LOQUIO** - dal lat. *cum*, *con* – *loquor*, *parlo*, *mi esprimo*, *discorro* – più formale di dialogo **Emerge l'idea del incontrarsi per avere uno scambio di pareri, per concludere un accordo, per esaminare una questione**

**CON-FRONTO**- dal lat. *cum*, *con* – *frons-tis*, *fronte*, *volto*, *faccia* – dà l'idea del paragone, dell'affiancare un elemento (discorso, tesi, narrazione, posizione...) a un altro, per arrivare a una conclusione. Anche fronteggiamento verbale e/o fisico, argomentazione diversa **Emerge l'idea del misurarsi su posizioni in tutto o in parte diverse**

**AT-TENZIONE** - dal lat. *ad*, *a*, *verso* – *tendo*, *tendo*, *volgo*, *dirigo*, *oriento* (l'animo, la mente) – **Emerge l'idea dello sforzo di tendere verso qualcosa o qualcuno**. C'è l'idea di attesa, aspettativa, interesse, motivazione verso l'altro

- 
- **Simone Weil**, *unico grande spirito del nostro tempo* secondo Albert Camus, si è espressa sull'**attenzione**, pratica attraverso cui **raccogliere i frutti più profondi della nostra umanità**
    - ***L'attenzione consiste nel sospendere il proprio pensiero, nel lasciarlo disponibile, vuoto e permeabile all'oggetto.***
    - ***L'attenzione, dice la filosofia, è la forma più rara e più pura della generosità. L'attenzione serve a guarire i nostri difetti molto più della volontà. L'attenzione è il mezzo per trasformarci.***
    - ***Formare l'attenzione è capire che l'intelligenza non può essere guidata dalla volontà: l'intelligenza si esprime nel desiderio e perché ci sia desiderio devono esserci gioia e piacere.***
  - ***L'attenzione è distaccarsi da sé e rientrare in sé stessi, così come si inspira e si espira.***

# Interroghiamo le immagini



**Attenzione, confronto, distacco,  
fronteggiamento**

**Attenzione, confronto,  
comprensione, empatia**



# Interroghiamo l'arte

- Un incontro simbolico tra personaggi o meglio emblemi che evocano il passato, privo - nel presente - della sua naturale storica vitalità. Gli archeologi sono manichini rigidi, capaci di richiamare solo ricordi sterili vanamente accumulati. Nel quadro di De Chirico c'è forse un mesto rimpianto consolatorio.



*P. Auguste Renoir, Il ballo al Moulin de la Galette (1876)*

- Una conversazione amichevole in un ritrovo pubblico nel quadro di Renoir. Qui, possiamo pensare a una scena di vita reale, in cui la parola scorre liberamente, accanto al divertimento



*Giorgio De Chirico, Gli archeologi (1968)*



# Rendiamo opaca una parte

Perché sbiancare una sezione del quadro? Facendo idealmente staccare, allontanare un interlocutore, privandolo dei sostegni comunicativi, dei necessari riferimenti contestuali (non parliamo più nello stesso posto). Questa comunicazione ora avviene a distanza, con una distorsione notevole dei riferimenti, della conoscenza, delle emozioni legate al dialogare.

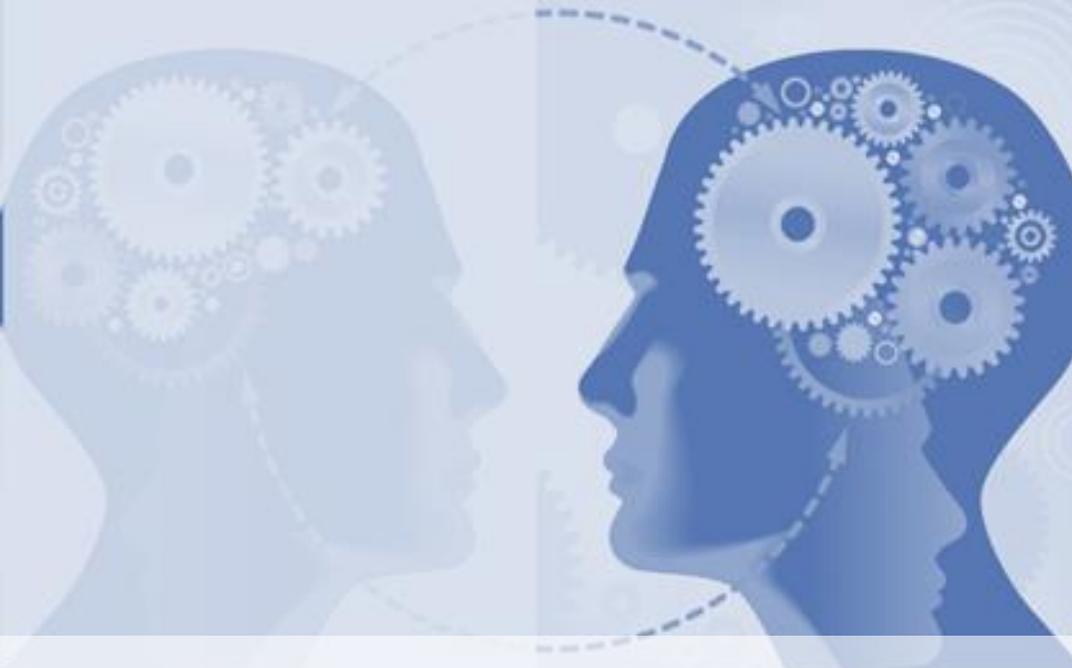


A Telefono Amico troviamo una situazione analoga, quando l'appellante cerca un riavvicinamento emozionale e di conoscenza con l'operatore, imbastisce le sue narrazioni tese e incalzanti, per invocare un ascolto attivo, empatico e anche una parola che si colleghi al suo mondo, alle sue attese e speranze. O che mitighi la sua disperazione. Cercheremo in questo lavoro di esaminare come si presentano queste telefonate.



# Come non essere *opachi*

- L'appellante parla e cerca accoglienza
  - Attende sempre qualcosa
  - **Ma è lontano, non ci vede.**
  - **Essere *opaco* forse lo aiuta**
- Come diviene attivo l'ascolto?
  - **Non essere *opachi* è rispondere alle attese**
  - **Dar spazio al dialogo aiuta in tanti modi**



# I contenuti dell'analisi



**La telefonata come *format*,  
i suoi vari momenti: come  
padroneggiare il suo procedere.  
Implicazioni pratiche**

**Motivazioni  
della telefonata**

**Esempi di telefonate reali e loro  
eventuale sviluppo  
come una conversazione**

**Riformulazione  
del problema**

**Riflessioni su quanto  
sperimentato: problemi aperti,  
nuove prospettive .....**

**Componenti empatiche  
Coinvolgimento o distacco**



**Possibile format di una telefonata  
con sviluppo conversazionale**

## APPELLANTE

**Come va? Come stai?** Rafforza il primo contatto (**funzione fatica**)

*Vorrei parlare...La ragione per cui ho chiamato...* **Anticipazione del tema** della chiamata non sempre facile da isolare

*Sono davvero giù, ho un problema grave.* **Aspetto emozionale prevalente, tensione e ansia** di ascolto e comprensione. Segue l'accento alle criticità. **Eventuale gerarchia di problemi**

**Narrazione** – **mediazione di sé**. E' un modo per **rievocare, rivivendolo** un momento significativo o perturbante di vita

**Ridondanza, ripetizioni** – **Sostegno identitario** – **auto-conferme**

Ruolo delle **emozioni positive, negative, ambivalenti e dei sentimenti** provati - Ricerca empatica - **aiuto su scelte - consigli**

**Descrive il contesto di vita;** come si pone in rapporto alle problematiche esistenziali? Speranze, attese, delusioni, isolamento o solitudine. **Qualità di vita generale- Interessi sostitutivi**. Chiusura della speranza, negatività sul futuro, negazione del sé - **Disperazione** fino alla prospettiva del **suicidio** - Oppure **atteggiamenti narcisistici, aggressivi, autolesionistici, devianti** anche in relazione al **difficile passato**. L'appellante ignora o intuisce le relazioni tra **cause ed effetti**?

**Chiusura spontanea (?) del colloquio** . Percezione dello stacco. **Ringraziamento finale** legato anche alla **nuova visione del problema**. Colte relazioni nuove tra i dati informativi. **Importante l'autocomprensione del problema e l'apertura**

**Informazioni di contesto** spesso **assenti o taciute** come poco importanti. **Esitazioni, riserbo o silenzio volontario dell'app.**

**Richiamo informazioni di contesto** – Ci sono figure di sostegno (amici, parenti, compagni). **Ambiente di vita e relazioni abituali**

**Eventuale recupero di elementi valoriali, etici, religiosi**. Ottica di carattere superiore. Aiuto di fronte ad una realtà priva di prospettive. **La speranza** al di là di

## VOLONTARIO

*Pronto, telefono Amico- Parla pure* – **Controlla il contatto e lo precisa** - Contatto e valutazione del tema- approccio attento- Eventuale blocco comunicazione – **Intuizione della motivazione**

**Ascolto attivo** – Precisioni sul contesto per focalizzare meglio la situazione > **Prima strutturazione del quadro problematico** – **Attenzione** allo sviluppo della narrazione .**Richiama** eventi traumatici o **tende a legittimare una devianza**, Richiesta eventuale di colloquio amicale – **cogliere l'intenzione di fondo della chiamata**

**Ridefinizione** del problema – **Rispecchiamento** – **Primo richiamo empatico**

**Riflesso del sentimento** – **Dilucidazione (Rogers)** Interpretazione, ricostruzione condivisa – Legame tra emozioni e significati simbolici – **Richiamo ad elementi significativi** della narrazione- Nessi tra informazioni – Nessun consiglio ma **aiuto alla riflessione autonoma sulle relazioni col passato**

**Verifica di adesione spontanea e condivisa ad aspetti valoriali, etici, religiosi** come risposte di tipo più alto – Richiamo a tali valori che guardano maggiormente alla vita interiore del sogg **grafo**

# Semplifichiamo lo schema isolando le azioni-funzioni

## La telefonata è un sistema di riferimenti, richiami, attese, risposte empatiche

L'appellante: **primo contatto, controllo della** comunicazione, intuizione empatica

L'appellante: emozione, tensione, ansia, **motivazione e intenzione comunicativa**

L'appellante: **narrazione** come mediazione del sé, come **offerta di sé** e auto-conferma, **attesa di cura accogliente, richiamo empatico**

L'appellante: **ridondanza, ripetizione** sono **affermazione di identità** nella rigidità immobile del sé

L'appellante: Il valore della **divergenza, la risposta, il gesto liberante, l'apertura, l'intuizione della speranza. Grazie**



Il volontario: **primo approccio, tono** della voce, feed-back comunicativo

Il volontario: **attenzione, ascolto attivo**, intuizione del problema, **configurazione del contesto**, orientamento empatico

Il volontario: **tatto, ridefinizione** come **rispecchiamento, risposta empatica, dilucidazione, riflesso** del sentimento

Il volontario: la **domanda** o la **proposta**. Inserire la **divergenza**, lo **scarto, l'inatteso**

Il volontario: verifica, richiama, evoca **valori non contingenti** (etici, spirituali, religiosi). **Un senso del vivere più alto**

A person is shown in profile, talking on a mobile phone. In the background, a computer monitor displays a website with a large phone number, 02 2327 2327. The entire scene is overlaid with a semi-transparent orange filter. In the top right corner, there is a faint icon of a telephone handset with a sad face above it. The background of the image is a light-colored, textured wall.

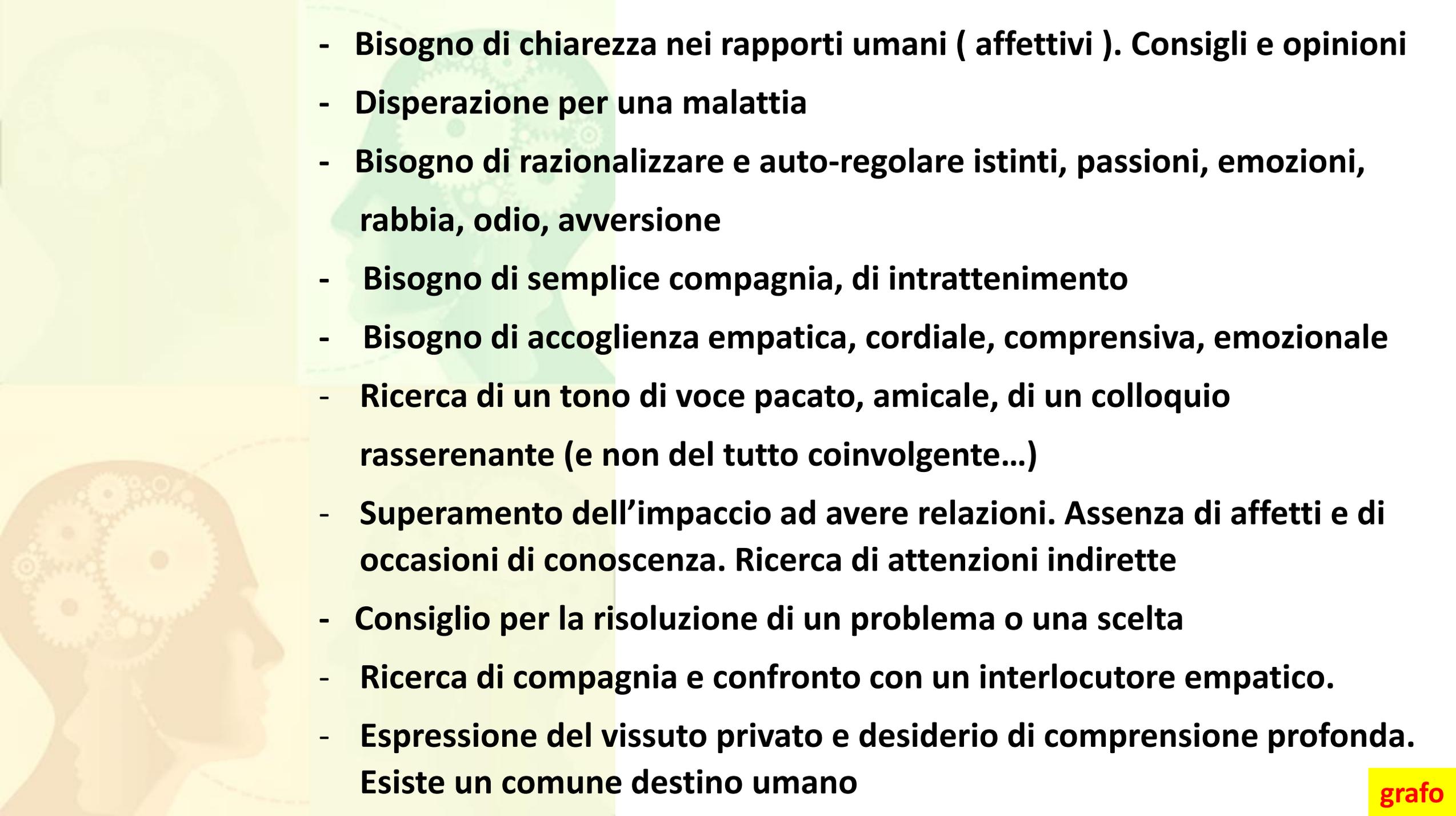
# Motivazioni e intenzioni comunicative

- Le **motivazioni remote** e **l'intenzionalità immediata**, che spingono l'appellante a **chiamare** sono varie.
- C'è, da parte di molti, l'abitudine a far riferimento a un **interlocutore accogliente, che faccia un po' da specchio ai loro problemi, allentando la tensione emozionale**, faticosa da reggere, che di solito accompagna **il loro persistere in memoria**, producendo depressioni più o meno gravi.
- Può esserci una **causa di ansia immediata** scatenata da un problema specifico o addirittura da **una serie di eventi negativi**
- Oppure **l'angoscia** per una **ferita non sanata**, per un comportamento negativo condizionante (es. violenze subite o inferte, abbandoni, negazioni dolorose, isolamento, disinteresse per l'esistente, perdite...).
- C'è anche il **bisogno generico di compagnia e di intrattenimento**, che quasi sempre si accompagna a un **tono naturalmente dialogante**.

- Far riconoscere la propria personalità. Rafforzare la propria autostima
- Legittimare la propria identità, anche in comportamenti atipici e socialmente rifiutati
- Confessare debolezze, sensi di colpa, cedimenti passati e presenti
- Invocare aiuto in un momento di depressione grave
- Descrivere l'incapacità a reagire agli eventi
- Trovare conforto all'interno di un'incomprensione ( isolamento )
- Trovare ragioni di vita di fronte ad una morte, un abbandono, una perdita
- Sollecitare un confronto attraverso la conversazione
- Sollecitare opinioni, giudizi, consigli, sostegni all'azione
- Denunciare l'incapacità a muoversi all'interno di un problema concreto e complesso, ricco di criticità.
- Guida alla semplificazione, alla segmentazione del problema. Quali le priorità?

## Un elenco



- 
- **Bisogno di chiarezza nei rapporti umani ( affettivi ). Consigli e opinioni**
  - **Disperazione per una malattia**
  - **Bisogno di razionalizzare e auto-regolare istinti, passioni, emozioni, rabbia, odio, avversione**
  - **Bisogno di semplice compagnia, di intrattenimento**
  - **Bisogno di accoglienza empatica, cordiale, comprensiva, emozionale**
  - **Ricerca di un tono di voce pacato, amicale, di un colloquio rasserenante (e non del tutto coinvolgente...)**
  - **Superamento dell'impaccio ad avere relazioni. Assenza di affetti e di occasioni di conoscenza. Ricerca di attenzioni indirette**
  - **Consiglio per la risoluzione di un problema o una scelta**
  - **Ricerca di compagnia e confronto con un interlocutore empatico.**
  - **Espressione del vissuto privato e desiderio di comprensione profonda.**  
**Esiste un comune destino umano**



- **Cura del sé. Come ricercare una carezza**
- **Farsi ricordare e pensare a distanza**
- **Denunciare un crollo delle speranze. Decisione suicidaria. Negatività da fronteggiare**
- **Relazioni ambigue e coinvolgenti troncate con un religioso. Superamento ambiguità. Dubbi e consigli**
- **Ricerca di valori a supporto di una vita senza appigli. La via religiosa ( o anche solo spirituale )**



**Ridefinire, riformulare, dilucidare, far rispecchiare**



Quando ascolto una storia ***non posso non porla in relazione alla mia vita***

Quando ridefinisco, rifletto non solo mentalmente, ma ***guardo in faccia***, rimando forse addolcita, la realtà perché ***condivisa***

Quando ***faccio da specchio*** ***muovo l'autonomia*** di chi mi sta di fronte ma nella ***condivisione***. ***Rimando*** anche ***emozioni***

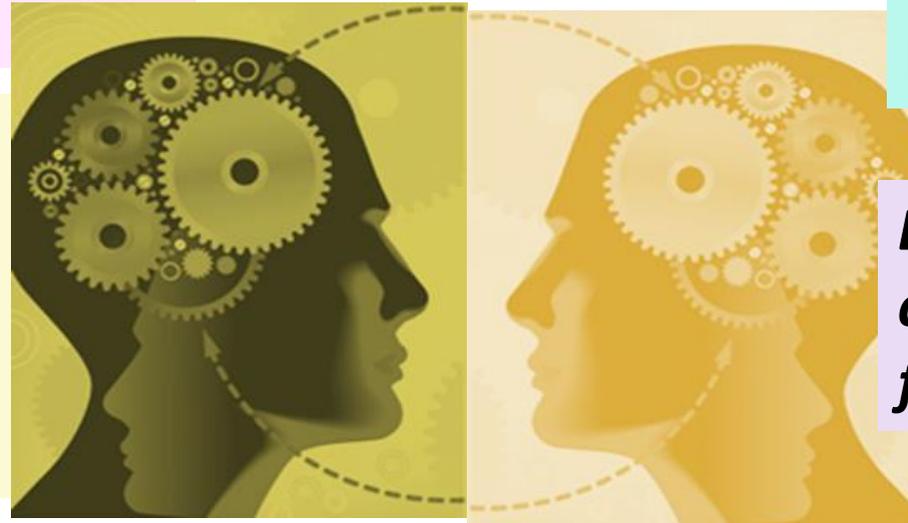
C'è un ***comune destino*** che ci connota come esseri umani, ***l'empatia*** è il momento in cui l'altro diventa un noi

La ***raccolgo*** e in quel momento la ***ripenso***, la ***riformulo*** mentalmente.  
Me la rappresento e la ***ridefinisco*** dentro di me

***Ri-definire e ri-proporre*** crea anche ***distacco, razionalità, lucidità di pensiero.***

***Di-lucidare (Rogers)*** significa ***chiarire, illustrare***, ma anche ***far illuminare, risplendere***

***Rispecchiare è rispecchiarsi***  
***Chiamarsi in causa***, non solo far vedere con altri occhi





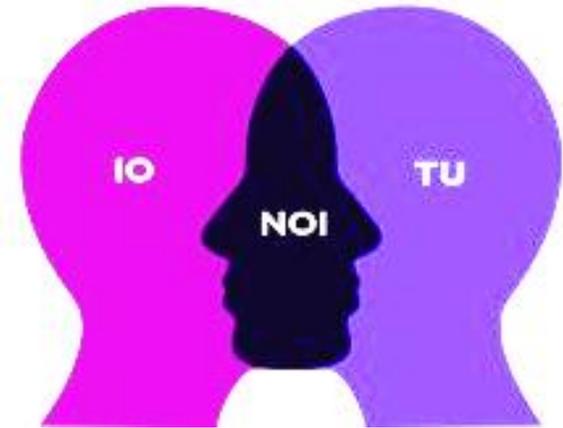
**Em-patia: com-passione, pietà, sim-patia**

- Termini quasi sinonimi, alcuni più moderni di altri, alcuni più compromessi con tradizioni culturali e religiose ( compassione e pietà)
- Sim-patia ed em-patia hanno un destino comune, perché sono concetti nati dalla speculazione filosofica, intrecciata con i temi della percezione e della sensibilità fisica

Oggi anche le neuroscienze contribuiscono a trovare le radici scientifiche di tali concetti ( neuroni-specchio)

**L'empatia è la capacità di comprendere, sentire e saper condividere, più o meno intensamente e direttamente stati emozionali, condizioni psico-fisiche e psicologiche, reazioni dettate dagli eventi, e di riviverli in parte, anche a distanza,**

- Il significato etimologico del termine è "sentire dentro", "mettersi nei panni dell'altro"



- Inserita in una situazione comunicativa, l'empatia muove non solo verso la comprensione intima di una condizione di vita o di un problema esistenziale.
- Ma **smuove la comunicazione** in senso **condiviso**, propone nuove prospettive per osservare la realtà, **facilita una funzione vicariante** rispetto a soggetti che mancano di appoggio affettivo.
- Più in generale nel contesto comunicativo **simula una relazionalità** carente e istintivamente la ricrea sulla base dell'istintiva **fiducia nell'altro**, sovvertendo chiusure sociali ampiamente diffuse e discriminanti
- **L'empatia va alimentata durante tutta la conversazione**, poiché **affianca apporti cognitivi a esiti emozionali** e contribuisce a **rafforzarli vicendevolmente**



# Riflessioni conclusive

Esistono vari **effetti del dialogare**, legati senza dubbio al modo di operare del volontario. **Alcune caratteristiche sono fondamentali**

- tono della voce
- stile comunicativo non direttivo, ma assertivo e coinvolgente
- gestione opportuna del silenzio
- tendenza a rilanciare il discorso in nuove direzioni
- grande attenzione al processo verbale e allo sviluppo emozionale della telefonata ( ascolto attivo )
- continua attenzione ai particolari,
- modi di ridefinire e operare il rispecchiamento
- coinvolgimento personale (empatia )
- scambio empatico.....

**Abbiamo dunque verificato tre forme di sviluppo conversazionale, in rapporto all'impiego combinato di tali caratteristiche comunicative**

1) **Affiancamento, avvicinamento empatico** ( comprensione, condivisione, commozione). Contano piccoli segnali di intensità comunicativa, quasi una confessione, via via più sincera e precisa ( Lucia, Elisabetta, Beppe)

2) **Gesti, atteggiamenti di risposta** – La risposta segue una domanda o una proposta, che sa andare incontro ai bisogni espressivi dell'appellante. Presupposto è ancora l'empatia e il **tatto**, *inteso come cortesia e morbida sensibilità verso l'altro* ( *Isabella, Beppe, Elisabetta*)

2) **Approfondimento conoscitivo**– Sollecitato implicitamente dall'ampliarsi del ricordo e dalla riflessione sul passato. Non si placa il bisogno affettivo, ma si continua a **scavare sul senso del passato** (immersione anche inconscia). Riconosciuto il merito di far pensare (Roberto)