

**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**

The background image is a composite. It features a person on the left talking on a mobile phone. Above their head is a sad face icon. In the center, a laptop screen displays a phone number: 02 2327 2327. The entire scene is overlaid with a semi-transparent yellow filter. The image is framed by a dark red, marbled border on the left and right sides, and a light beige, marbled border on the bottom. A yellow box with the word 'grafo' is in the bottom right corner.

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**



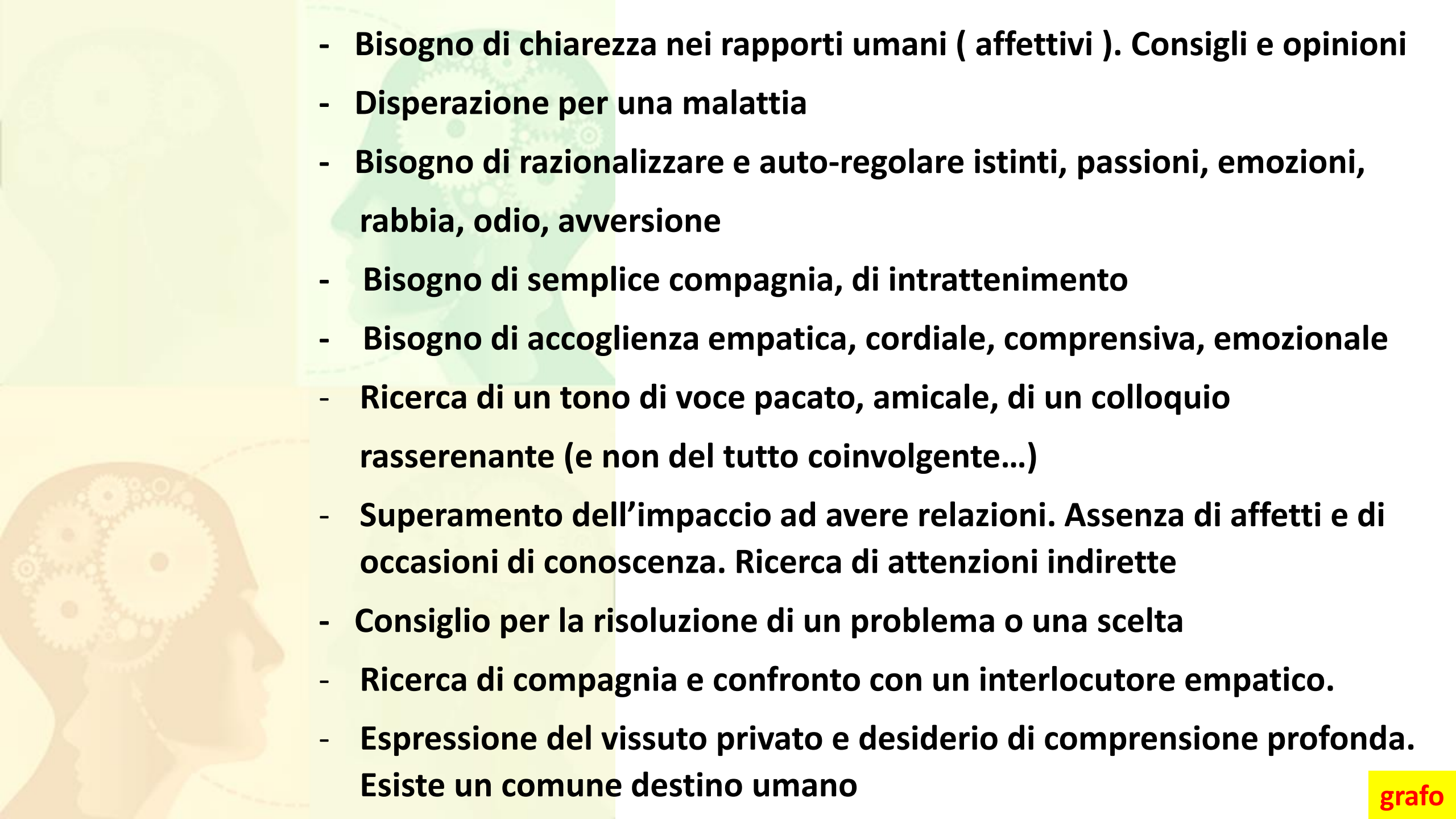
Motivazioni e intenzioni comunicative

- 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**

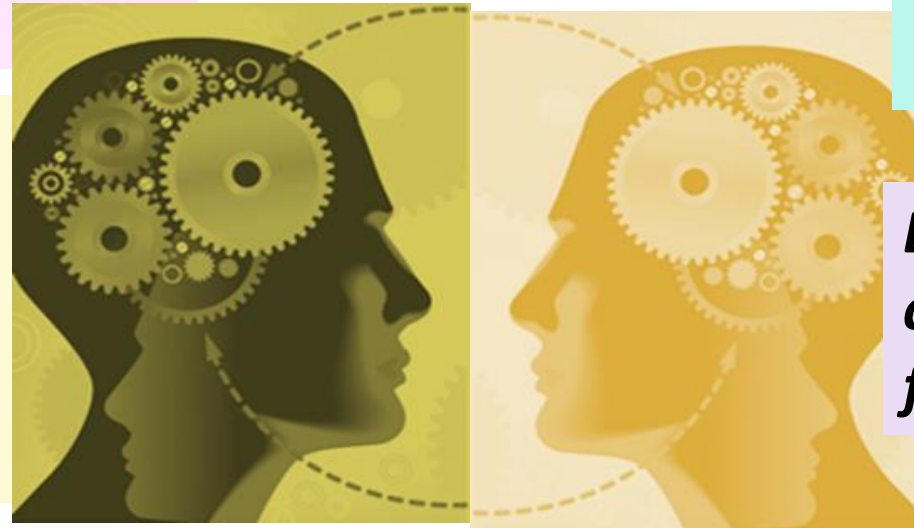
C'è un **comune destino** che ci connota come esseri umani, **l'empatia** è il momento in cui l'altro diventa un noi

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**





Elisabetta

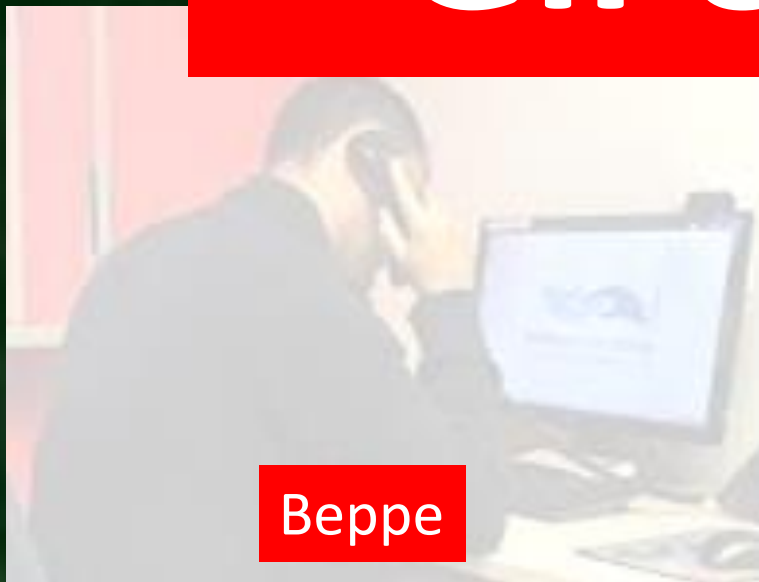


Isabella

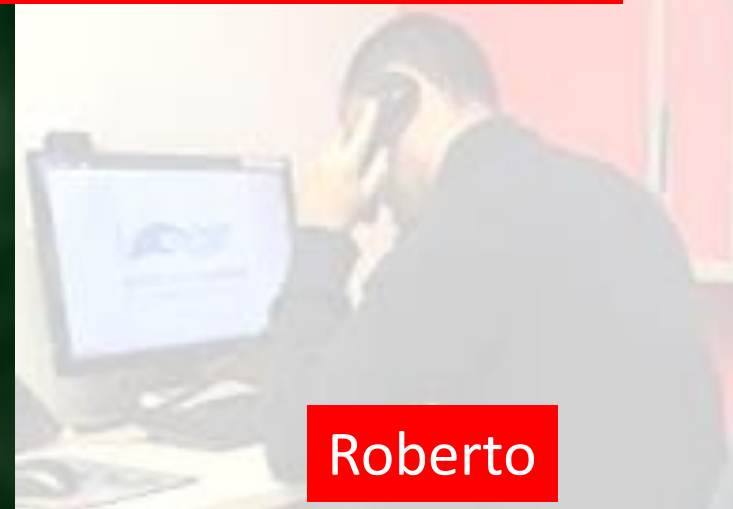


Lucia

Gli esempi



Beppe



Roberto



Le telefonate di Isabella

- Damiano è un ragazzo con **problemi psichici**, fa lunghe telefonate sconclusionate in cui è difficile afferrare il filo del discorso.
- Alcune volte l'ho **lasciato parlare a ruota libera**, mi è sembrato un bravo ragazzo, che probabilmente ha già seguito dei percorsi di cura con professionisti.
- Si scusa spesso di non dire la cosa giusta e **ritorna indietro per precisare**
- Da quanto ho capito a lui **piacerebbe avere una ragazza, ma non riesce ad avvicinarle**





- Visto che spesso citava frasi poetiche gli ho chiesto se scrivesse poesie e, anche se non l'ho visto, è come se si fosse illuminato.
- Ne abbiamo scritta insieme una; lui mi indicava le parole e io le scrivevo, come se raccogliessi una testimonianza poetica. In realtà lui dettava e io scrivevo.
- Solo il fatto di avergli prestato questa piccola attenzione e il mio interessamento, l'ha reso felice. Ecco alcuni brevi stralci della sua poesia:





TU E IO.

**IO SONO UNICO, SENZA ESAGERARE,
TU SEI SPECIALE.**

**NON SARÒ UN'IMMAGINE
IN CUI IL TEMPO NON ESISTE.
IL TUO SGUARDO È QUALCOSA CHE FA
RIFLETTERE.**

IO SONO QUI A DISTANZA

**IO HO PAURA DELLA NON PAURA
ORA STRINGI I DENTI**

IO PORTO NEL CUORE CIÒ CHE TU HAI VISTO.

HO PAURA DEL FUTURO

**LE 8 DI SERA COME OGNI GIORNO, OGNI TUO
RESPIRO EQUIVALE A UN MIO GESTO PERCHÉ
IL MONDO È QUALCOSA DI PROFONDO.**

OGNI COSA, OGNI GESTO

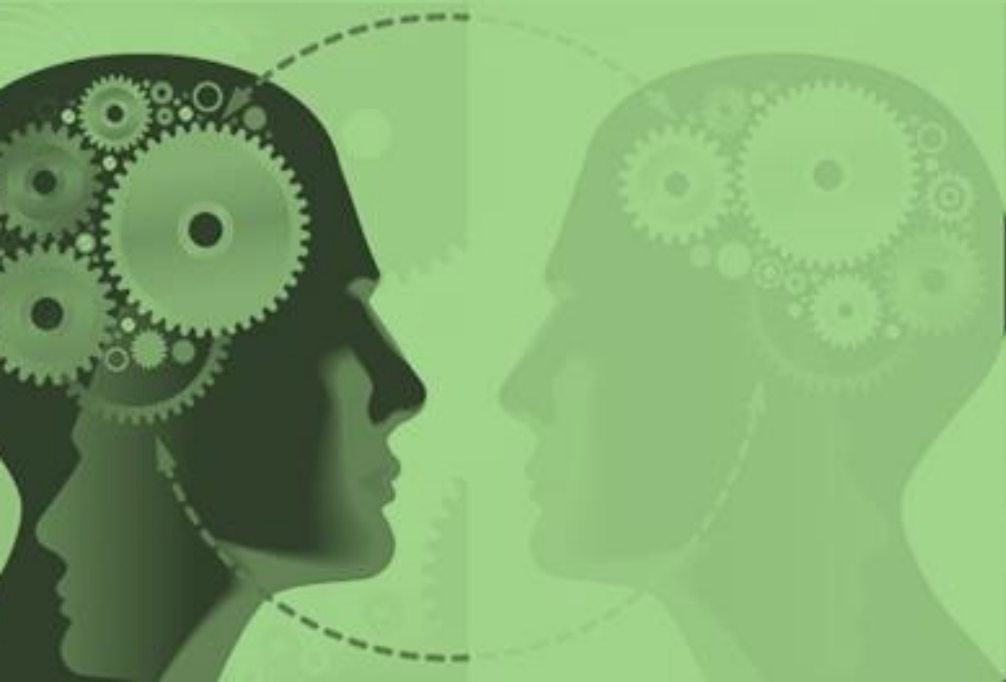
NON PUÒ ESSERE PERDUTO



- Per fargli capire che lo ascoltavo e interagivo con lui **gli ripetevo ogni tanto quello che avevo scritto e lui si emozionava.**
- Non gli ho detto niente di me, ma, invece di farlo parlare dei suoi problemi, che probabilmente non sa ben configurare neanche lui, ho fatto un **ascolto attivo, intuendo il suo bisogno di libera espressione**
- Gli ho chiesto di **esprimersi in un'altra forma rispetto alla descrizione dei suoi stati d'animo. Ha così usato la voce poetica, libera e creativa, che predilige.** La risposta è venuta facilmente
- Importante è stato anche mettermi **a sua disposizione come scriba.**

Il giovane disabile e cieco

- Un **giovane gravemente disabile e cieco** spesso chiama Telefono Amico. Lo avranno sentito in molti operatori, perché chiama spesso.
- **Non** volevo provare **pietà e compassione** per lui; è una **persona intelligente** e il dolore, causato dalla sua condizione non riesco neppure ad immaginarlo in tutta la sua enormità.
- Alterna **momenti in cui si sente schiacciato** da questa situazione inaccettabile ad **altri in cui è più sereno.**



- Dopo aver parlato di **come si sente, di cosa prova**, ha confessato che in questo periodo è un po' giù.
- Mi sono detta che, **se lo avessi considerato e trattato come un amico**, con cui fare due chiacchiere, la telefonata avrebbe avuto un senso e un riscontro diversi per lui e per me.
- Abbiamo parlato di attualità, di quello che sta succedendo nel mondo e lui ha espresso le sue opinioni.
- Ha passato **una mezz'ora** chiamiamola di svago, forse **distensiva, senza pensare alla sua infermità** Anche in questo caso non ho detto niente di me, ma abbiamo solo **dialogato**.



Le telefonate di Elisabetta

- Uomo di mezza età, più volte ascoltato a Telefono Amico, vive con la moglie, due figli preadolescenti e la mamma, forse assistita e/o convivente
- I rapporti in famiglia non sono buoni e soprattutto sono condizionati dal suo scarso equilibrio psicologico. L'uomo dice di ***non essere buono, di trattare male la mamma e di sentirsi in colpa*** per questi comportamenti
- **Non chiarisce** fino in fondo le **modalità** delle sue azioni, **né** tantomeno i **motivi** che lo portano ad agire così
- Lo ascolto e non sollecito particolari, né lo invito a spiegare le ragioni del suo operato.





- Sono piuttosto attenta a **osservare come nella telefonata si manifesta il sentimento dominante: il senso di colpa**, che impedisce qualsiasi analisi della situazione e soprattutto **non gli consente di perdonarsi**.
- Poco alla volta emergono **altri particolari**. L'uomo confessa di **essere insofferente e anche violento con la moglie**, e di **non trattare bene neppure i figli**, ancora in giovane età.



- Emerge sempre più il **senso di colpa**, che viene rivelato, ma non porta a un vero ripensamento. Pare l'uomo voglia auto-punirsi con la confessione
- A questo punto arriva **una mia osservazione**, una delle poche per la verità, ma utile per offrire all'uomo un elemento di riflessione. Gli chiedo semplicemente: ***Perché ti senti in colpa?***



- Questa domanda, apparentemente semplice, **non vuole investigare ulteriormente nella sua esperienza di vita**, ma riguarda la sfera dei **sentimenti**, che, paradossalmente differiscono molto dai comportamenti.
- L'uomo è un po' **spiazzato dalla richiesta**, ma inizialmente si sente spinto a ribadire ancora una volta il suo senso di inadeguatezza in famiglia. ***Mi sento in colpa perché sono un uomo cattivo, che si è sempre comportato male con la moglie e i figli***
- ***Ma sono i tuoi figli!*** Ribadisco non tanto per riprenderlo nei suoi comportamenti, giudicandolo moralmente, ma **per sollecitare qualche altra elaborazione del discorso**. Lo faccio con dolcezza



- E l'elaborazione avviene. ***Io sono cattivo perché i miei genitori non mi hanno mai dato niente***
- ***Ma tu non puoi sempre incolpare gli altri.*** Questa frase viene pronunciata non con un tono aspro di rimprovero, ma con un tenero invito alla riflessione, toccando anche gli aspetti emozionali della conversazione.
- ***E allora prova a fare qualcosa tu per gli altri...*** soggiungo, sempre in tono conciliante e quasi amorevole. In questa fase è **determinante il tono della voce**. L'appellante si deve sentire comunque accolto
- ***Prova a dare un bacio alla mamma...*** Concludo quasi sfidando la sua durezza iniziale. ***E lo sapevi già da solo cosa dovevi fare...*** Ribadisco assentendo



- Il consiglio viene seguito e l'appellante **ringrazia** per il mio ascolto attento e implicitamente **accoglie l'invito a mutare almeno un po' atteggiamento** verso i familiari. Forse c'è anche un po' di commozione

- La telefonata **apparentemente** può apparire **direttiva**, in quanto, dopo la fase di ascolto, non mi limito ad accettare la situazione che l'uomo mi presenta.



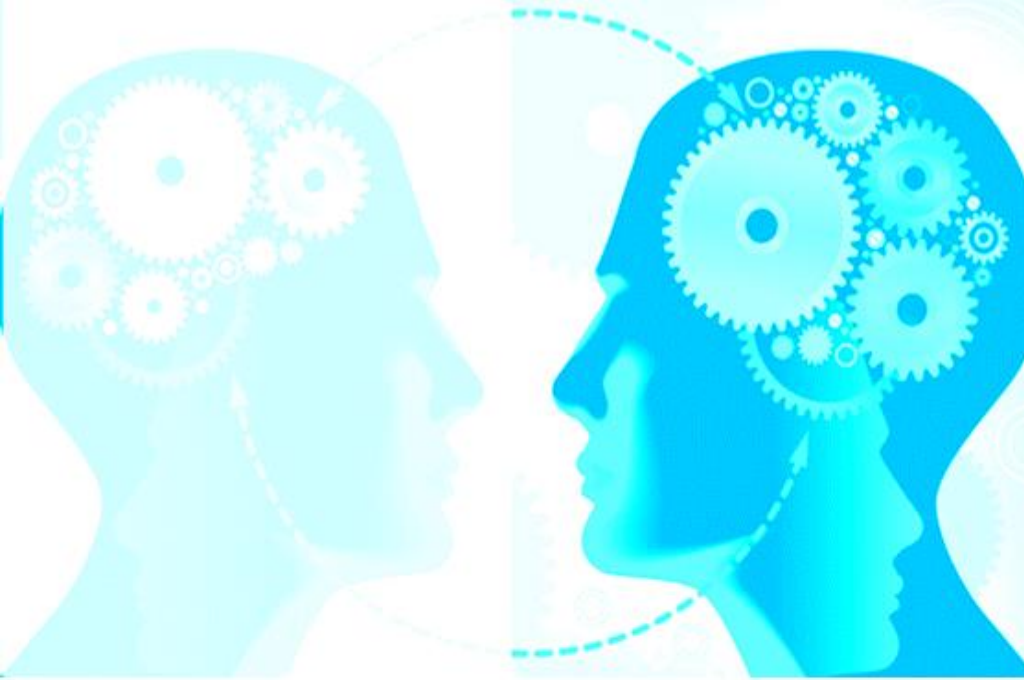
- Tra l'altro egli **mira quasi soltanto a proporsi negativamente**, perché – in modo un po' masochistico – utilizza il suo **senso di colpa** come una **punizione** aggressiva verso se stesso. **Vorrebbe forse una conferma in tal senso**, per **legittimare** ancor di più la **negatività** con cui si dipinge



- Facendolo un po' ripensare, con i miei **brevi interventi**, al peso che questo suo atteggiamento ha in famiglia, **lo oriento** a individuare la **causa remota** della situazione attuale: la sua difficile esperienza nel **rapporto con il padre**.

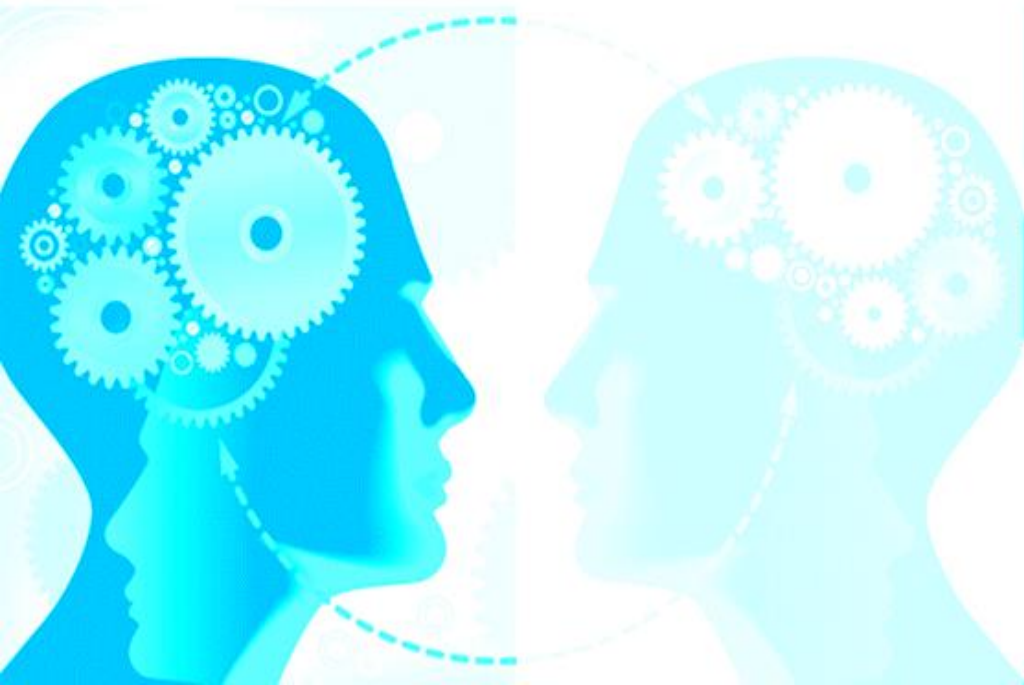


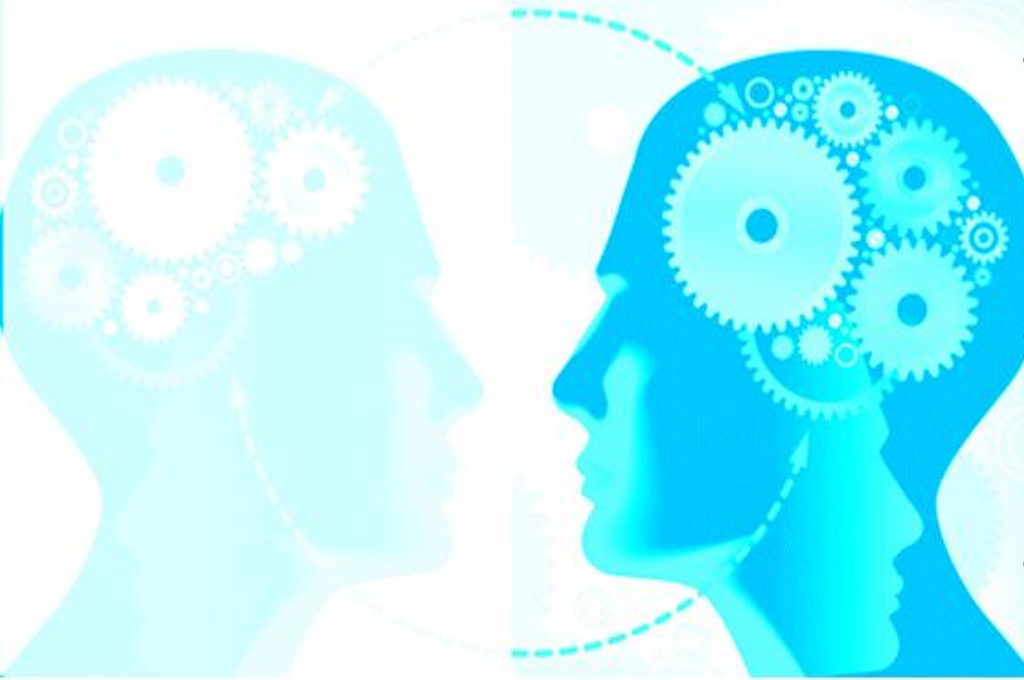
- Tutto ciò però non lo assolve dalle sue **responsabilità**. Anzi dovrebbe **impegnarlo a sovvertire quel modello negativo**
- Essenziale è stata la **modalità dell'ascolto attivo**, la breve **ridefinizione** del problema, e soprattutto il **tono accogliente**, materno con cui mi sono relazionata con lui.



La telefonata di Lucia

- Paolo chiama dalla Sardegna; ha 67 anni, vive con sorella, cognato e nipote.
- **Ha la sua cameretta ed il telefono è la sua valvola di sfogo.**
- **Chiama gli amici** talvolta, se così si possono definire. **Ma questi spesso si negano** o non gli rispondono, oppure lo liquidano subito, dicendo che stanno lavorando e quindi non possono ascoltarlo.
- **Il Telefono Amico rimane la sua salvezza.**
- **E' logorroico e ripetitivo** e non dà la possibilità di interferire, ma ogni tanto **si accerta che tu sia lì ad ascoltarlo.**





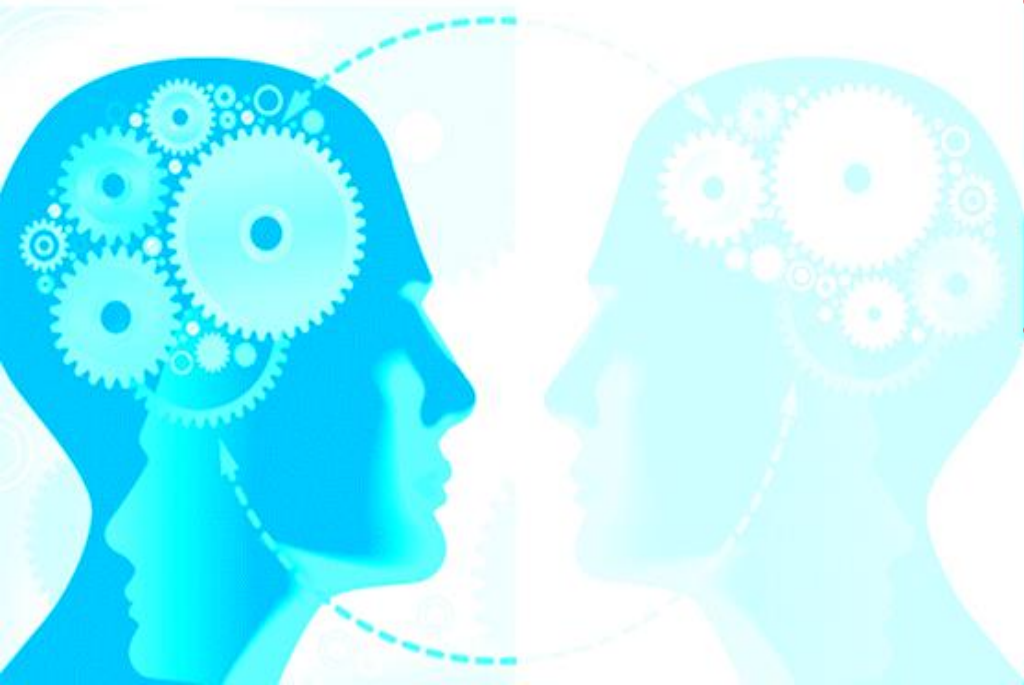
- Quasi sempre gli **devo chiedere di chiudere la telefonata**, perché lui andrebbe avanti all'infinito.

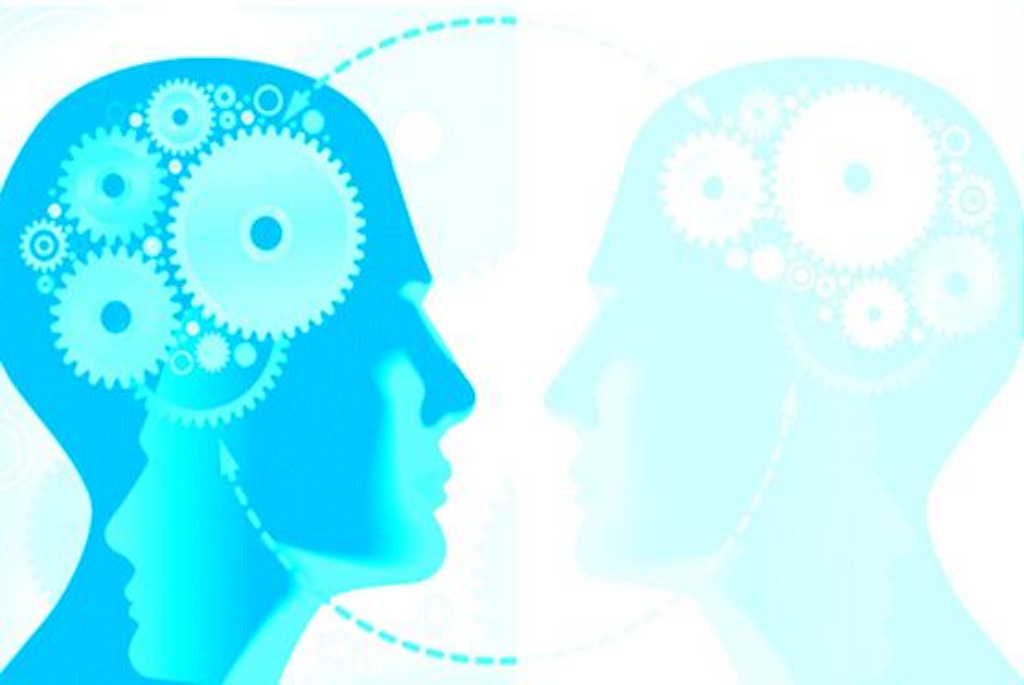
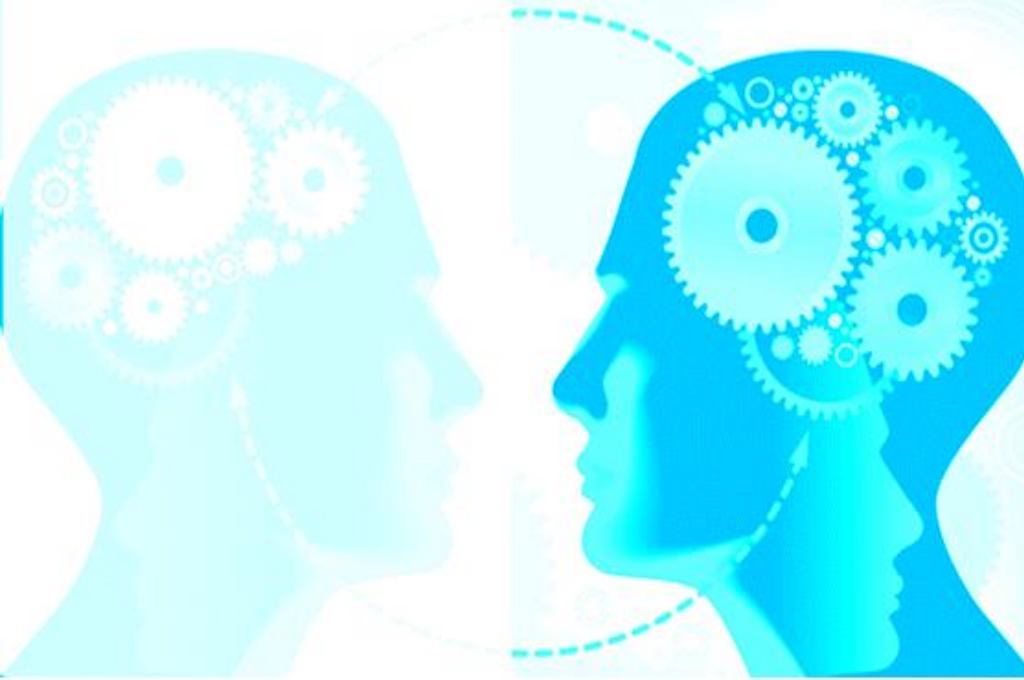
- Mi trasmette **tristezza** perché intuisco la sua solitudine.

• **Riflessioni**

- Possiamo forse parlare, in qualche modo, di **empatia**, sollecitata dalla situazione definita da Paolo e **ricostruita mentalmente** da chi ascolta.

- Una condivisione indiretta, legata anche al **tono di voce** e alla **modalità espressiva** dell'appellante (ridondante e incalzante, perché la ripetizione rinforza la credibilità del suo dire). Un **avvicinamento empatico!**



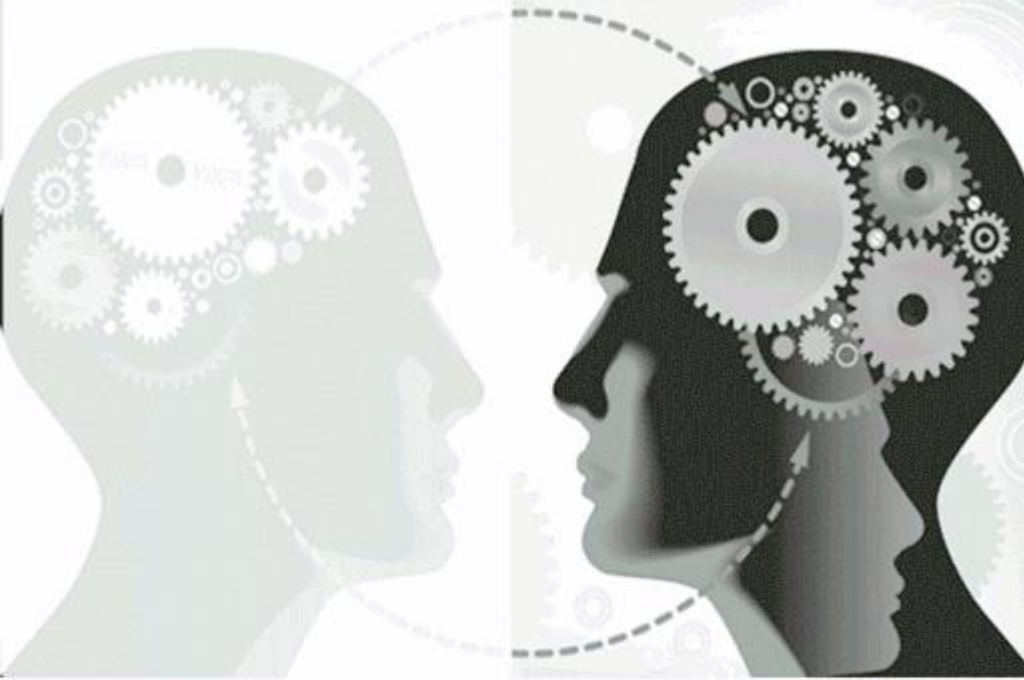


- Anche se apparentemente la telefonata non si sviluppa in un vero e proprio dialogo, **l'ascolto attivo e partecipe del volontario, vicaria l'amico** (a lungo e invano desiderato da Paolo nella vita di tutti i giorni, e ora finalmente presente).
- Con la conferma della sua **stabilità fisica all'altro capo del telefono** facilita la **soddisfazione di un bisogno** estremo di **comprensione**
- **Un vero e proprio dialogo non appare ancora maturare e aver ragione d'essere**, perché l'obiettivo dell'appellante è **quello di far comprendere la sua condizione e di farsi accettare** da qualcuno, non tanto di correggere i suoi atteggiamenti e comportamenti, dopo un confronto di posizioni.

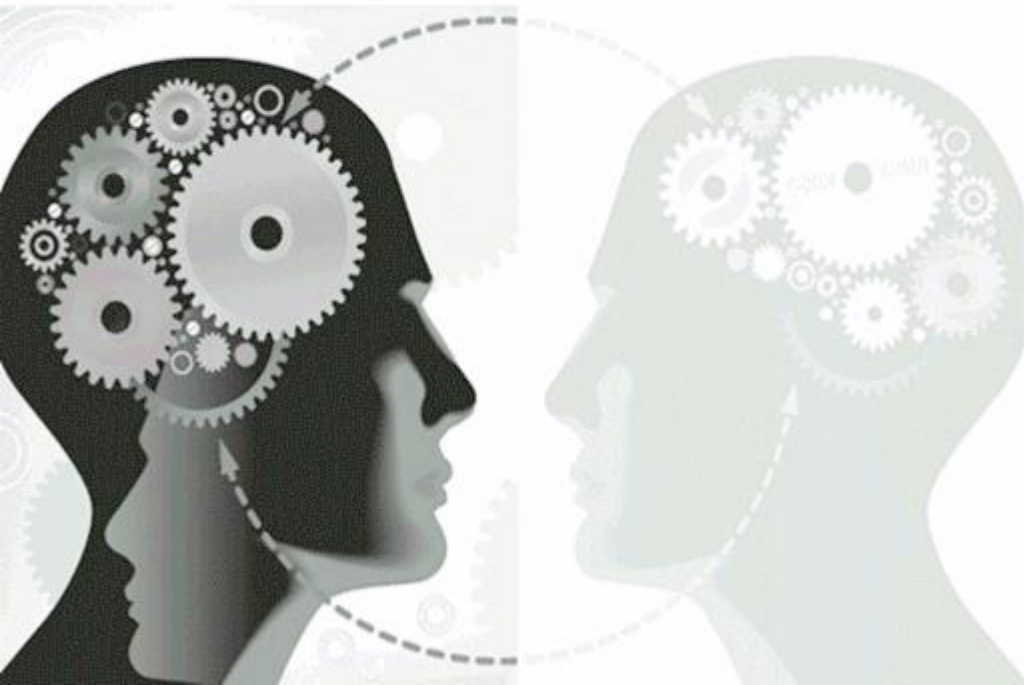
Gli esempi di Beppe

Signora anziana chiama dal Trentino, vive sola. E' triste per una ragione particolare.

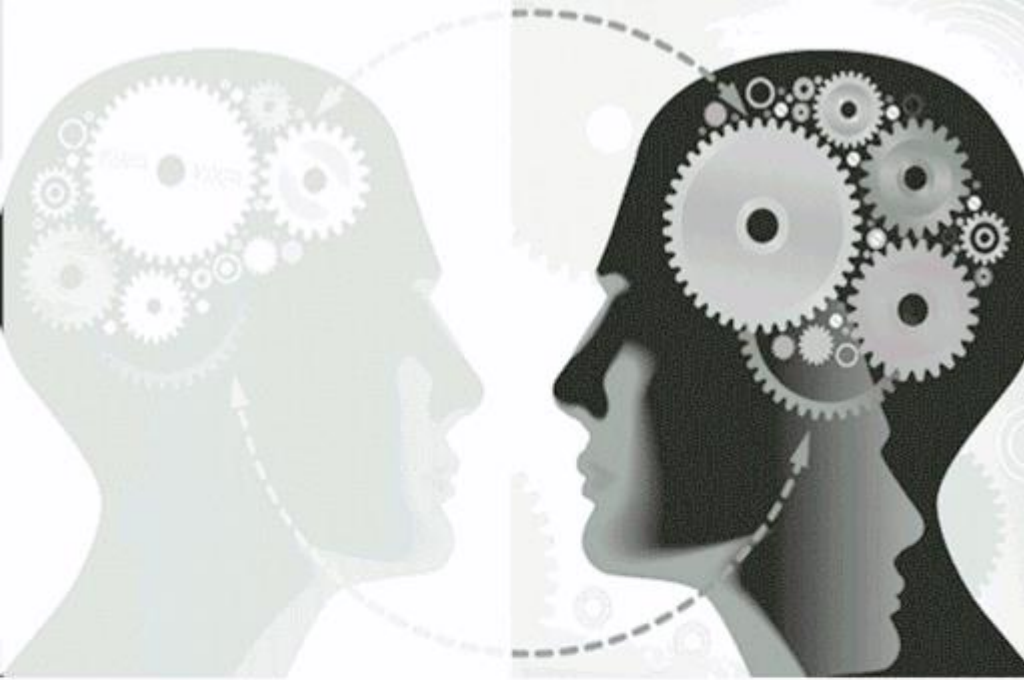
- Durante le lezioni di un corso riguardante una vecchia lingua locale, stringe amicizia con un giovane ventottenne.
- Tuttavia questa innocente e *tenera* amicizia viene osteggiata dai genitori del giovane, che la vedono con occhi sospettosi.
- La donna **cerca conforto e vuole dialogare con me**, precisando il senso della sua esperienza.
- Riconosce il mio accento piemontese e mi dice che anche lei è originaria del Piemonte, ma è dovuta fuggire di casa da giovane per evitare le avances del padre



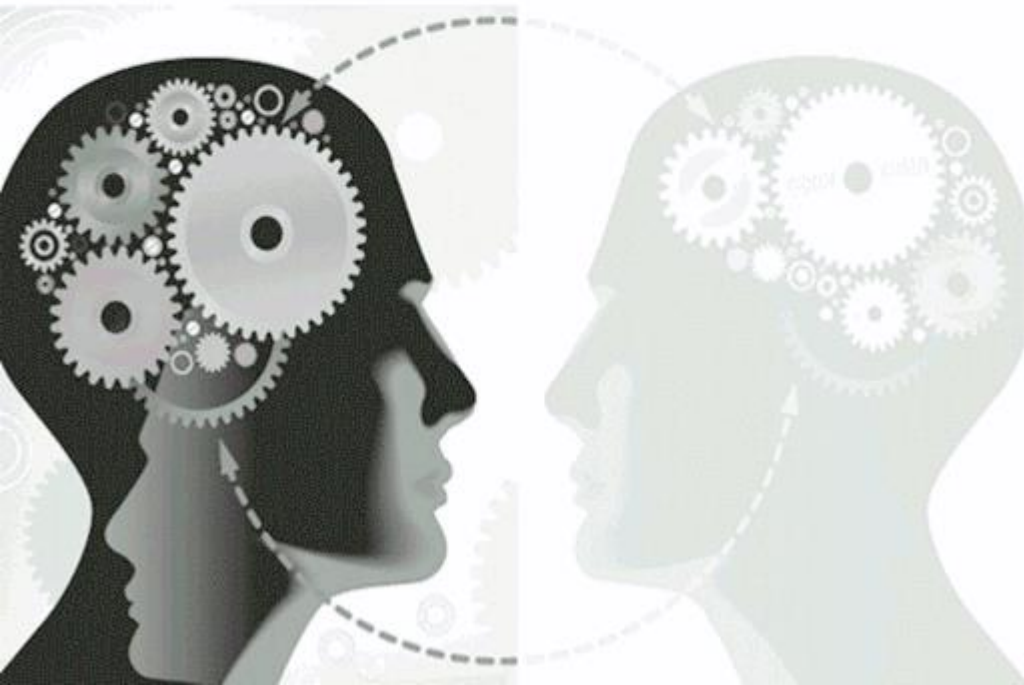
- A questo punto, nell'ascoltare la sua narrazione, scatta in me una profonda **compassione**, che mi spinge ad **accettare un dialogo più confidenziale**, che si realizza come fossimo due veri amici.



- Così la donna mi racconta un po' tutta la sua vita, intessuta di varie difficoltà e mi parla di un solo amore, perduto poco prima del matrimonio per la tragica sua scomparsa.
- E' una telefonata di qualche anno fa, che ricordo con affetto ancor oggi.



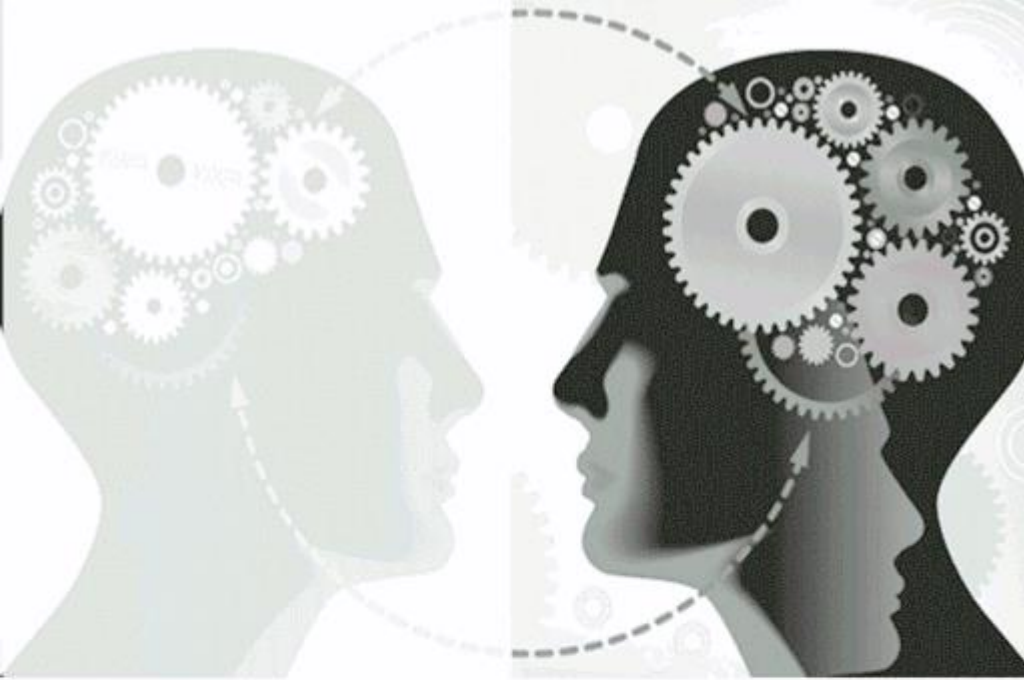
- Ritengo che aver **sviluppato il dialogo**, con il mio intervento attento e attivo nel seguire il suo racconto, **sollecitandola a completarlo**, l'abbia aiutata a ritrovare il **giusto clima comunicativo** per **tratteggiare il senso della sua esistenza** e per far comprendere meglio il suo bisogno di rapporti umani.



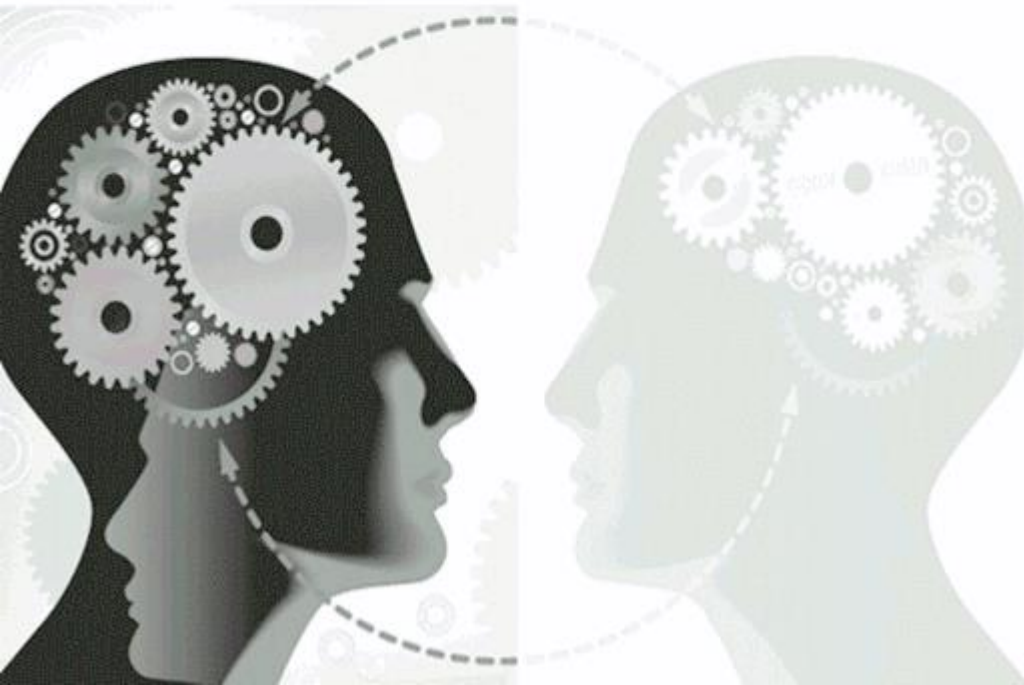
- Partendo da questa **rinnovata apertura al dialogo**, si è creata, poco alla volta, una sorta di **empatia** (intesa come **comprensione** e **indiretto coinvolgimento emozionale nei vissuti dell'appellante**) che mi ha gratificato.

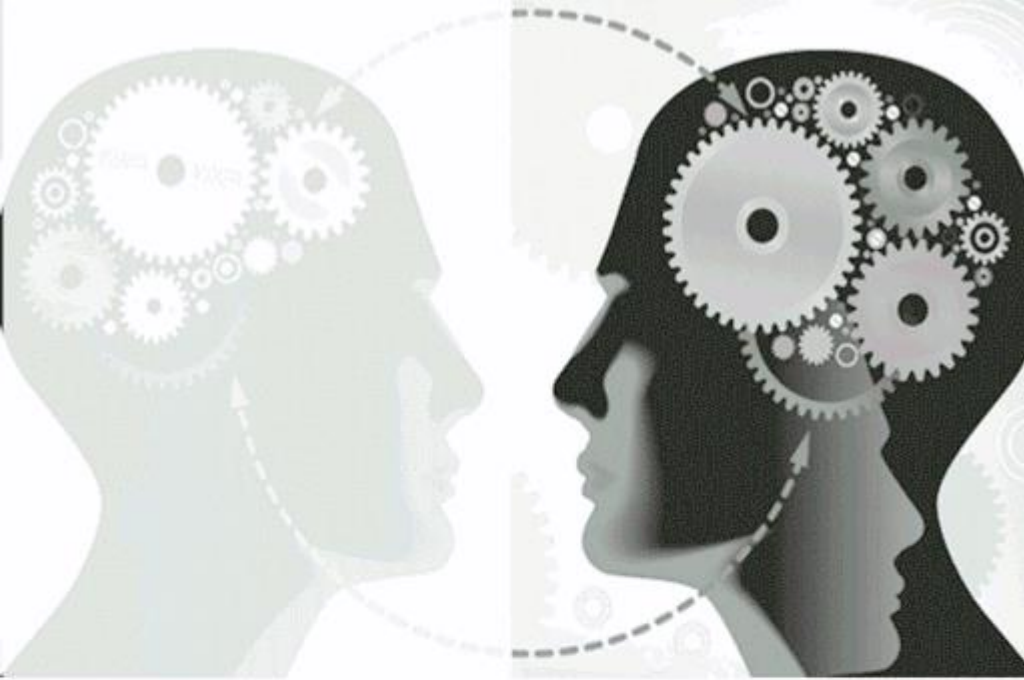
Il caso di Tamara

- Tamara è un'appellante abituale, che confessa apertamente la sua **omosessualità e trans-sessualità**.
- Solitamente insiste nell'esibire **scabrosamente** (e certo anche ironicamente) i suoi bisogni fisici, non imbarazzandosi affatto nell'ostentare la sua spregiudicatezza.
- Le telefonate necessitano solitamente del **contenimento**, adoperando il **distacco necessario** in casi del genere... e - pur senza stigmatizzare moralmente i comportamenti di Tamara - quasi sempre devono essere **interrotte**
- Invito questa volta Tamara a ***parlarmi di qualcosa che vorrebbe fare***

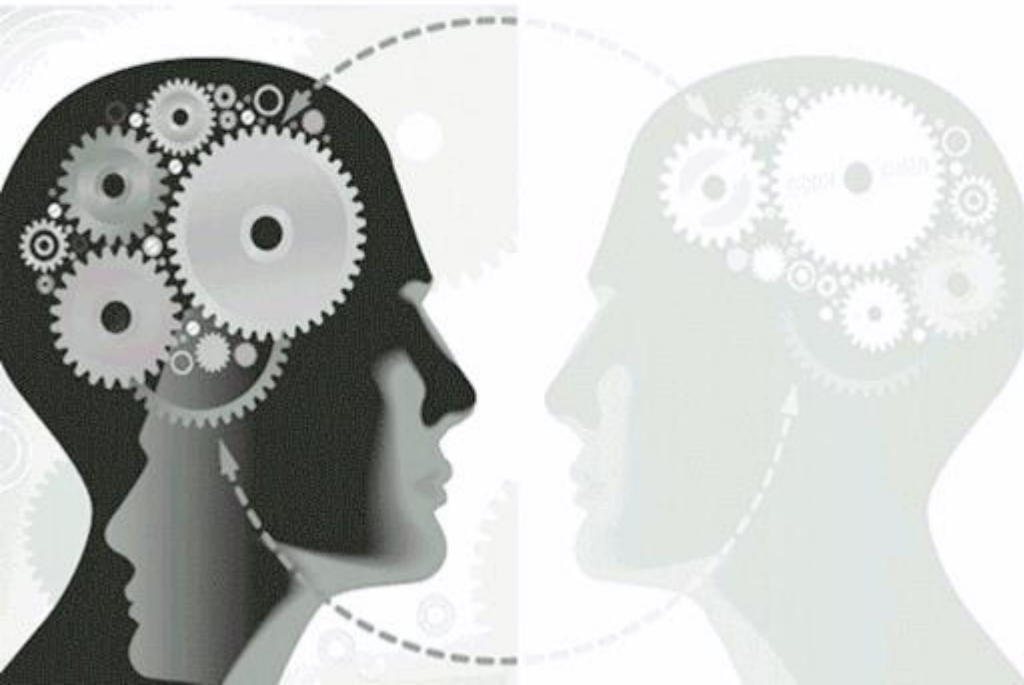


- La narrazione prende avvio. Tamara **vorrebbe fare il cantante ed andare a New York**
- Rispondo che **anch'io desidererei andarci**. E così si instaura una sorta di ***aggancio mentale***, **credibile seppur creato dall'immaginazione**, che renderà le telefonate meno dipendenti dagli sproloqui di tipo sessuale.
- In una **telefonata successiva** Tamara **mi riconosce come *quello di New York***; allora la convinco a cantare. Va a prendere la chitarra e mi intrattiene con una canzone



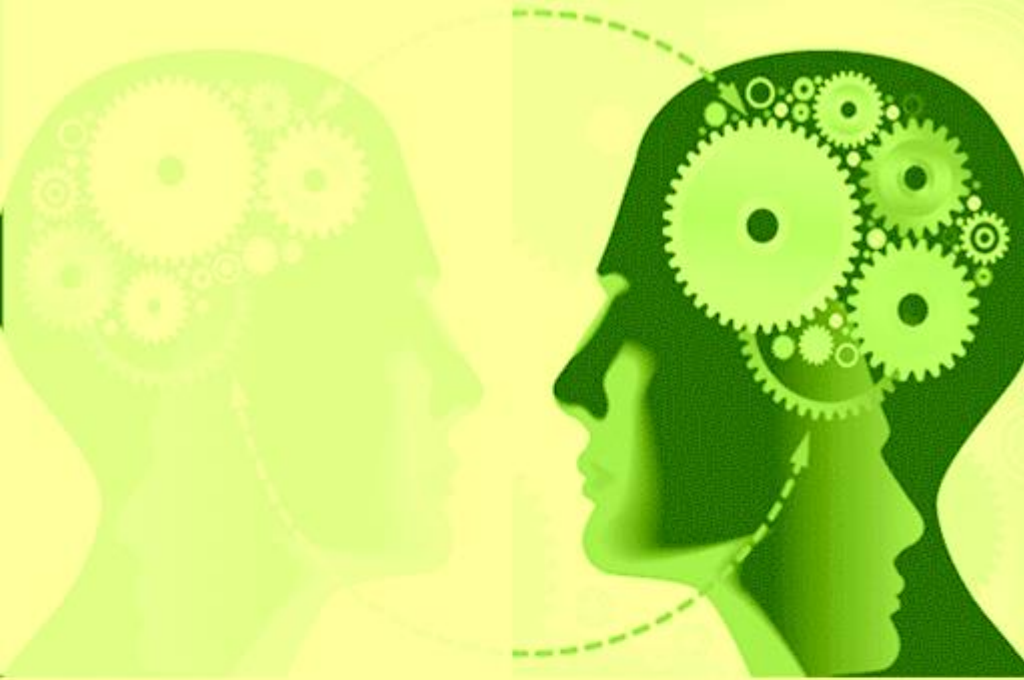


- Anche in questo caso il **dialogo** (come semplice **scambio conversazionale**) ha avuto **successo**.
- Di fatto l'appellante sfrutta la possibilità di scegliere un argomento di conversazione che lo interessi, ma lo fa in modo da interessare anche chi ascolta (certo stupendolo della novità)
- Non solo; l'interlocutore che si è pronunciato sui suoi gusti (*anche a me piacerebbe andare a New York*) viene poi **riconosciuto e gratificato** con una piccola esibizione musicale.
- La fissazione sull'esibizionismo sessuale è momentaneamente lasciata da parte e Tamara **sceglie di presentarsi in un'altra veste più creativa e accettabile**



La lunga telefonata di Roberto

- La telefonata è stata molto lunga (155 minuti) e articolata. Può essere definita come una rilettura - fortemente rivissuta emozionalmente - dei momenti fondamentali della vita di una 56 enne romana, in cura psichiatrica da alcuni anni, in attesa di occupazione e lontana dal lavoro per ragioni di salute. Emerge subito il nodo critico, il bisogno insoddisfatto di un'affettività condivisa, all'interno di un rapporto di coppia.
- In un'occasione il rapporto sentimentale non è approdato ad un'unione stabile: dopo un lungo fidanzamento di 17 anni < privo di momenti di prolungata e vera intimità > si è deciso per la separazione dolorosa, ma accettata di fronte all'immaturità del compagno.

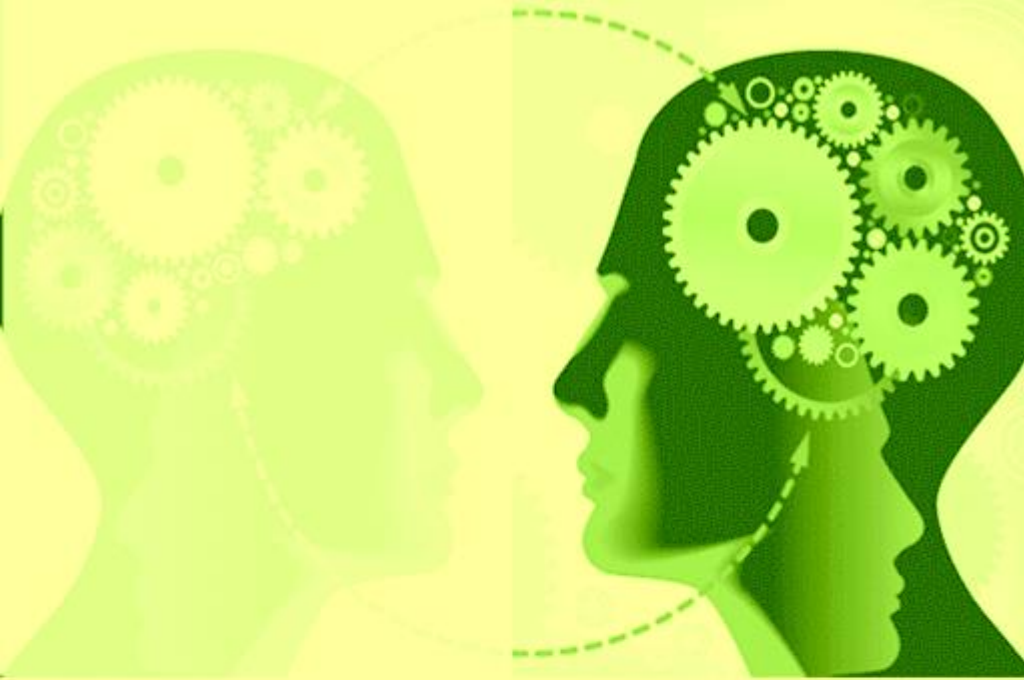


- Ultimamente la donna si è preclusa volontariamente la conoscenza di un uomo intelligente e interessante, poiché si è sentita implicata in un eventuale rapporto poco chiaro e occasionale.

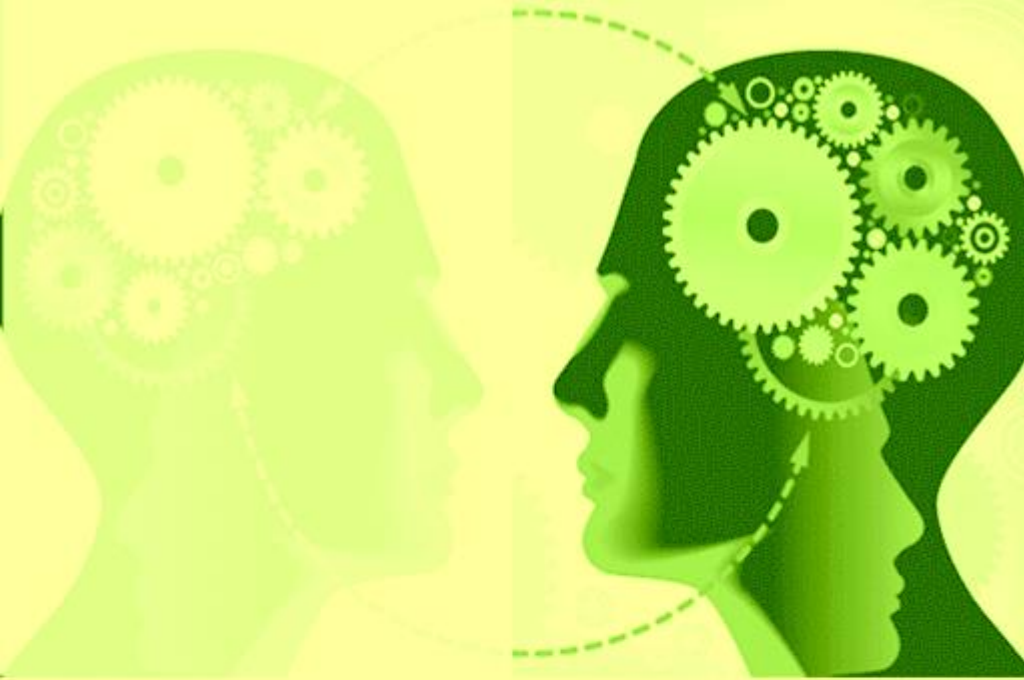
- I contatti saltuari ma significativi con questa persona, che l'ha seguita anche durante la sua malattia, hanno avuto un momento culminante ma negativo, quando costui le ha proposto ironicamente di offrirle gratuitamente una *consulenza* su alcuni progetti universitari, da lei già completati e approvati.



- Lei, rifiutata la strana proposta, ha chiuso i contatti con questa persona (un professionista, forse un medico o uno psicologo) cancellando numero di cellulare e riferimento telematico.



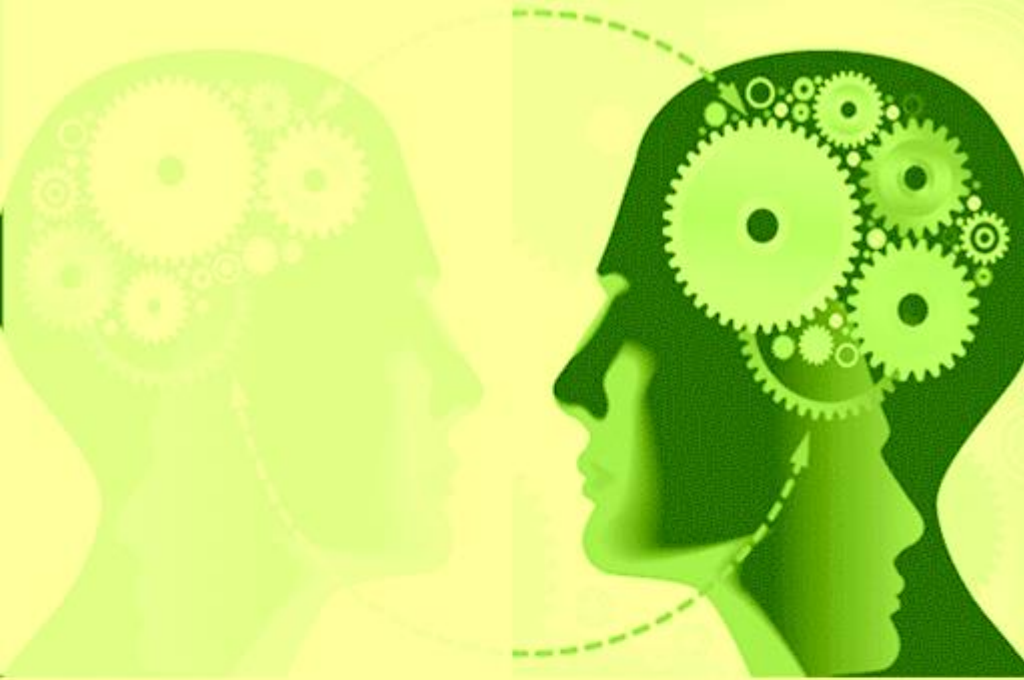
- Ha voluto come oscurare la sua presenza, pur ammettendo ancor oggi, dopo tre mesi dall'ultimo incontro, di desiderare essere richiamata.
- Nella prosecuzione del colloquio emerge la ragione di tale atteggiamento; la paura di essere banalmente ingannata e soprattutto di dover affrontare il rapporto sentimentale in una posizione di dipendenza.
- L'approfondimento successivo del discorso – in cui la donna richiama anche una valutazione del suo psichiatra - mi farà capire che la figura negativa del padre, mai accettata e rifiutata totalmente, incide negativamente, come un trauma non elaborato, nella sua considerazione dell'operato maschile.



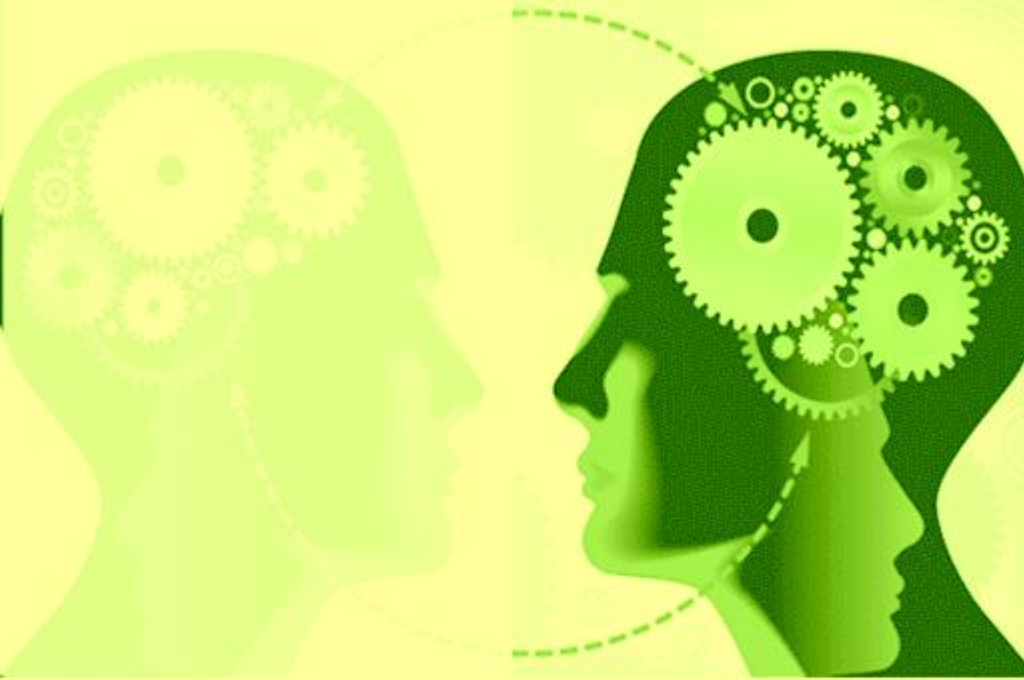
- Qui tutto le appare come una banale tecnica indiretta di corteggiamento, senza serie intenzioni di conoscenza.



- Un'importanza notevole nella narrazione della donna riveste la sua (presunta) attività culturale, costituita dall'avvenuta preparazione di (sedicenti) progetti universitari, per la verità poco chiariti e mal definiti (attività forse, addirittura, assente, comunque implausibile, inventata del tutto o parzialmente, da una donna ultra 50enne, priva di laurea). Tale progettualità già *approvata (?)*, a suo dire, dovrebbe aprirle nuove possibilità lavorative.(?)



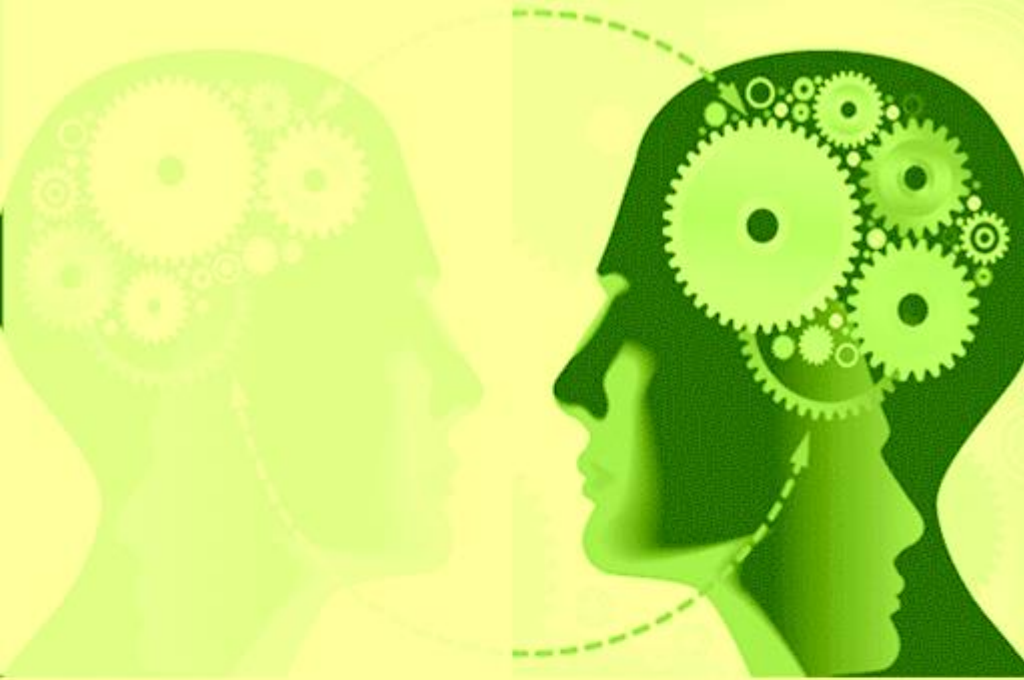
- Il riaffermare inoltre la sua partecipazione - passata, presente e futura - a corsi di specializzazione di ogni tipo, serve a rinsaldare un'immagine di sé, maggiormente autorevole, dotata di autonomia e quasi di prestigio (un po' di narcisismo). Il tutto implica anche l'idea che la donna voglia far intuire agli altri i suoi meriti, in vista di una considerazione sociale più alta.
- Alla sua narrazione aggiunge nuovi particolari, che testimoniano la ricerca di realizzazione di sé in altri ambiti. Il volontariato in ospedale (dopo corsi di formazione), la passione per la pittura. Soprattutto il volontariato le ha riempito la vita, comprendendo l'aiuto che poteva dare ad altre persone, spontaneamente.



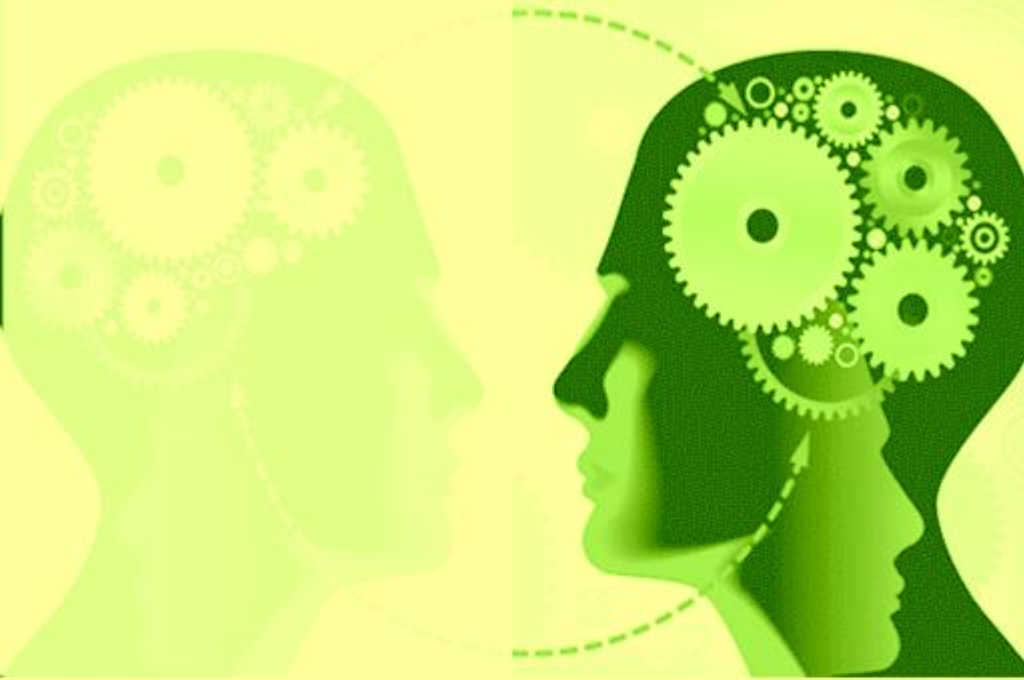
- L'esposizione è sempre precisa, incalzante, tesa a sottolineare il valore dell'attività, un valore rielaborato molto soggettivamente, di recupero di energie buone, rivolte a compiti sociali meritevoli di attenzione. L'amore che non le viene dato, lei lo dona ad altri spontaneamente. Usa l'espressione molto bella volevo incontrare me stessa



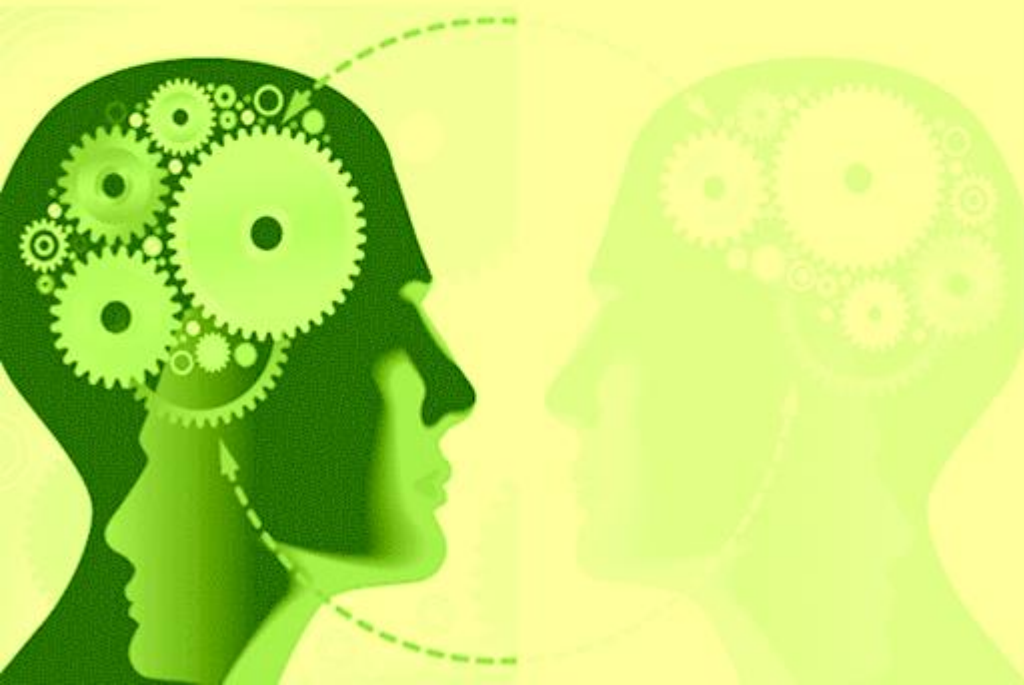
- Più avanti emergerà l'aspetto religioso del discorso, come sfondo integratore della sua personalità alla ricerca di valori più alti, quasi di una forma di trascendenza, che non riesce a privarsi del resto della intensità della vita vissuta.

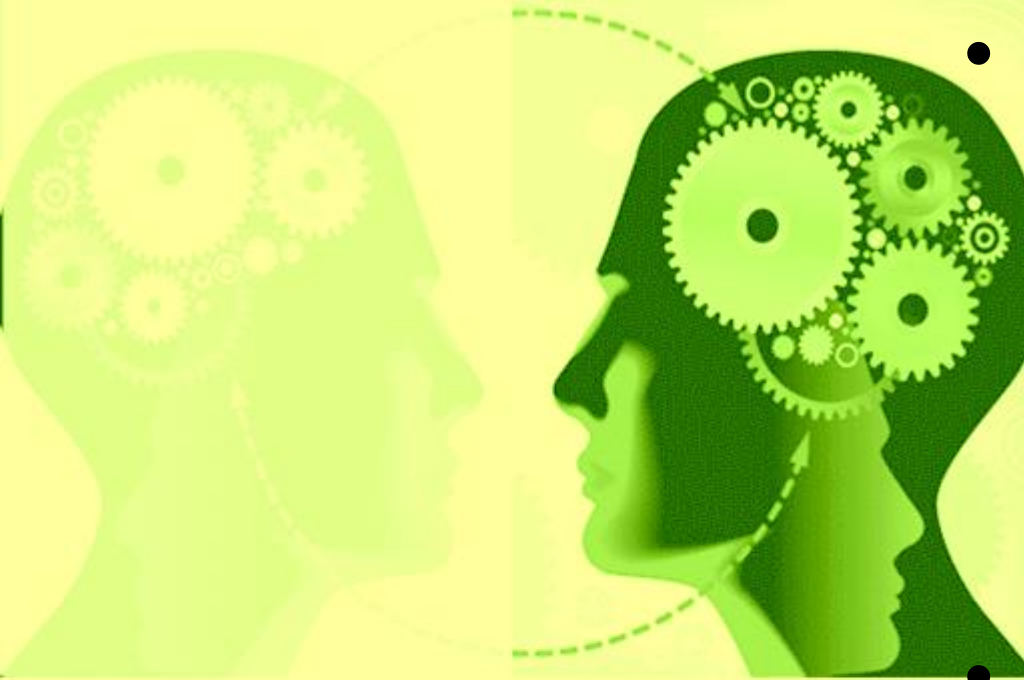


- La donna cerca un continuo feed back nell'ascoltatore. Si rivolge con la formula fissa, un po' fredda e stereotipata *hai capito amico, sei d'accordo amico, mi segui amico...*alternando il lei abituale nella conversazione a questa formula celatamente amicale.
- Il tentativo di compensazione della sua personalità non è bastato a salvarla dalle delusioni, soprattutto affettive, presenti e passate. Il richiamo ai due fallimenti sentimentali, chiaramente espresso a più riprese, appare come una dolorosa ferita, che – lo capirò in seguito – si iscrive in un destino di abbandono e incomprensione da parte degli altri membri della sua famiglia.



- La donna fino ad ora non ha fatto che cenni generici al suo passato, ma si vede che ha voglia di rievocare tutto. Io la affianco in silenzio nella prima parte della conversazione, che non appare molto nuova rispetto a quella simile di alcuni mesi fa.
- Poi il discorso sosta ampiamente sulla sua passata vita familiare da adolescente e da giovane.
- Un padre medico, affermato professionalmente, benestante si intuisce, ma assente sul piano educativo e poco presente in casa. La svaluta sistematicamente, trascinandola nel giudizio di inferiorità, che riserva a tutte le donne. Anche la madre è poco considerata ma lei subisce in silenzio.



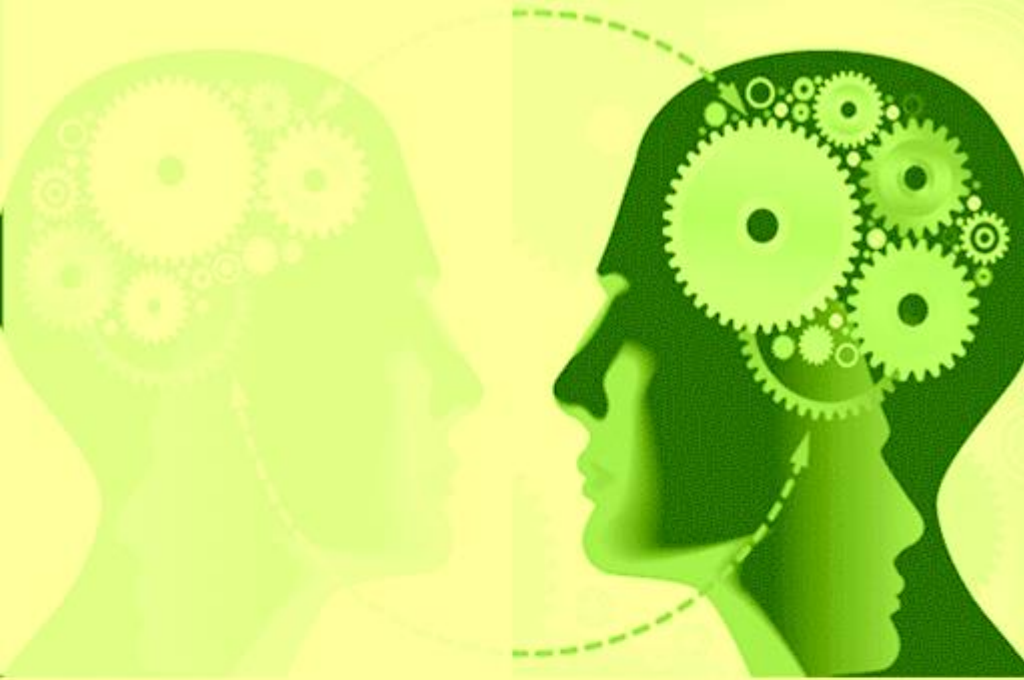


- Deve rinunciare a molti svaghi, comuni alle sue coetanee, perché deve collaborare alle faccende di casa. Probabilmente già in questi anni si verificano i primi episodi di instabilità psicologica, che il padre giudica come carenze assolute e imm modificabili. Alla richiesta di pubblicare i suoi scritti il padre risponde che *solo i falliti pubblicano*



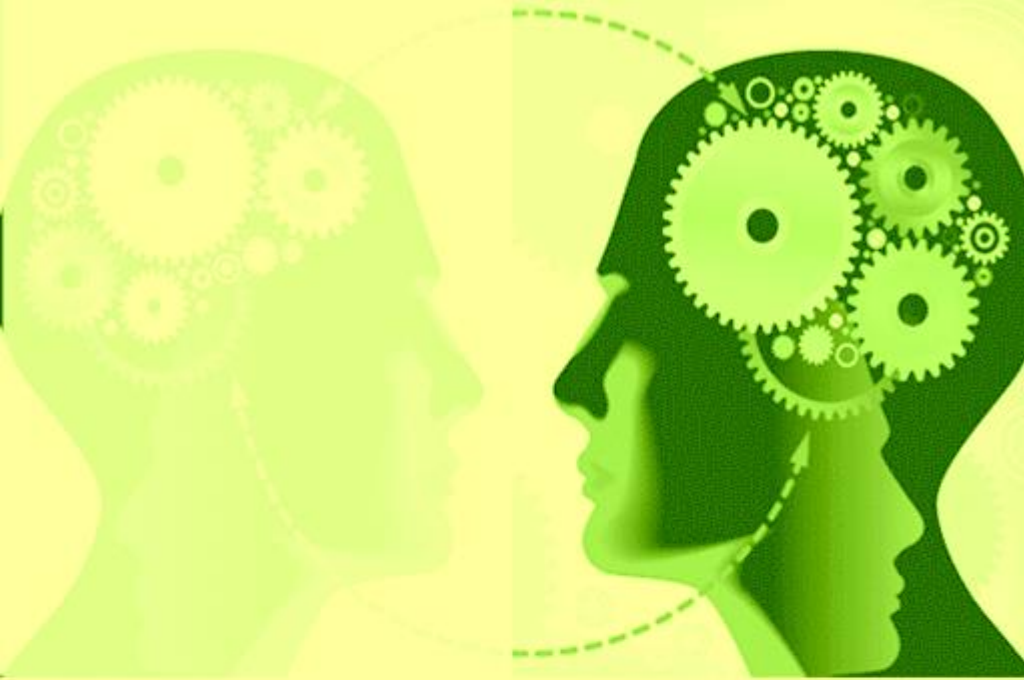
- Quando però affronta il padre **accusandolo di totale incapacità ad essere padre, il genitore piange a lungo.** Questo risvolto emotivo viene ricordato e rivissuto al colmo dell'ambivalenza affettiva.

- La memoria si distende ancor più al passato, alla famiglia del padre, un nonno dalle vicende oscure, accettato a malincuore in famiglia. La donna accenna ad una relazione possibile tra questi lontani fatti e la natura del padre. Quasi mostra di comprenderlo un po' di più.



- Prosegue con un particolare traumatico. La sorella muore prematuramente e lascia due figli ancor giovani, i suoi nipotini, che dice di aver allevato lei stessa con amore, sacrificando anche la sua vita
- Il discorso ritorna comunque sempre su se stessa e sulla sua identità, che si perde e si cerca ogni volta, faticosamente, di ricostruire. Permane pure alla fine il desiderio di quella telefonata che potrebbe ancora arrivare





- Il valore del dialogo si è manifestato **nell'assunzione progressiva di significato, che l'ascolto attivo e le riformulazioni hanno prodotto**. Prestando attenzione crescente ai particolari della narrazione e **invitandola a proseguire** (e non operando il contenimento della telefonata), credo di aver contribuito alla **migliore decifrazione di alcuni nodi critici del suo vissuto**
- Questo è servito a **liberarla almeno momentaneamente della sua ansiosa attesa** e mi ha ringraziato davvero sinceramente per la lunga utile conversazione

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)