

## *Telefono amico e le contraddizioni della società della comunicazione*

Guido Maura <sup>1</sup>

Telefono Amico, come altri servizi dedicati a favorire contatti interpersonali utilizzando mezzi tecnologici (telefono, TV), rientra in quel mondo di offerte che tendono ad esaltare una delle caratteristiche essenziali umane, la capacità di comunicare.

In realtà i servizi di soccorso telefonico proprio per la scelta del mezzo tecnico, il telefono, tendono a rispondere anche ad un'altra condizione, sempre presente quando vi è una emergenza, l'immediatezza del contatto.

In effetti rivisitando le origini, i servizi di soccorso telefonico sono nati in Inghilterra negli anni '50 come tentativo di prevenzione del suicidio, ed il mezzo ottimale per un possibile contatto in ogni momento da parte di chiunque, sembrava essere il telefono. Questa scelta si è dimostrata adeguata.

Dopo questa esperienza iniziale, il servizio si è esteso come una disponibilità al contatto in una vasta gamma di situazioni di urgenza, intesa anche soprattutto in modo soggettivo.

Ma torniamo alla comunicazione.

Una buona gestione della comunicazione con se stessi e con gli altri sarebbe alla base del proprio benessere, della propria autostima, della propria socialità; quello che con altro linguaggio può essere definito come stato di felicità.

La comunicazione, *come espressione dell'esistente*, può solo avvenire se è presente un soggetto ricevente che per sue caratteristiche strutturali e funzionali, è in grado di conoscere ed integrare il/i significato/i della comunicazione. Questo soggetto è la persona. Persona che è elemento centrale della comunicazione, sia centro integratore delle comunicazioni che soggetto emittente e ricevente comunicazioni.

Nella comunicazione con se stessi e con il mondo, si ha l'espressione dell'esistere. Io sono. In realtà tra i due momenti non si ha separazione ma un continuum nell'ambito del quale si ha una sorta di evoluzione plastica dell'essere che tende alla sua realizzazione, ad uno stato di benessere di felicità.

La prima comunicazione è proprio quella che avviene con se stessi e solo la seconda quella che si attua, interagendo con il mondo.

La mediazione della persona fa in modo tale che il mondo possa essere considerato come rappresentazione culturale dell'uomo. Ma se la persona per sua natura è unica,

---

<sup>1</sup> Presidente S.O.S. Voce Amica di Genova. Già Presidente di Telefono Amico Italia

---

allora si deve parlare di diversi possibili mondi, o meglio di diverse possibili rappresentazioni del mondo.

In effetti i livelli di comunicazione concorrono nel tempo a formare, sviluppare, definire, o modificare la persona, che non è mai statica ma plasticamente evolutiva. In questi processi evolutivi, vi è l'espressione e la formazione della persona continuamente interagente (attraverso le comunicazioni) con se stessi, gli altri ed il mondo.

La persona peraltro ha una definita capacità, ancorché estremamente duttile, di integrazione di tutte queste comunicazioni. Finché il sistema funziona, si ha evoluzione ed una costante tendenza ad un equilibrio che equivale ad un sostanziale stato di benessere derivante sostanzialmente dalla coscienza di sé, dalla propria autostima, dalla propria immagine come riflessa dal proprio pensiero e come riflessa dagli altri.

Quando la capacità di integrazione delle comunicazioni, e quindi dell'espressione di se stessi, per qualche motivo, perde il suo equilibrio dinamico, può subentrare disagio, difficoltà, sofferenza, sensazione di impotenza, crisi di sé, infelicità. In realtà si potrebbe dire che la persona sia oscillante tra momenti di benessere (felicità) e di crisi (infelicità).

Molte volte in realtà la crisi assume un significato di rottura di un preesistente stato di equilibrio dinamico, e, può essere il presupposto di una ulteriore evoluzione. Una serie di piccole e grandi rotture, di piccole e grandi crisi, disegna il percorso che la persona compie nella sua esistenza, e definisce quell'individuo tra gli infiniti possibili.

A questo punto, è importante definire i soggetti di nostro interesse, quelli tra i quali si stabilisce durante l'incontro telefonico, il dialogo, la conversazione, la relazione, ovvero la comunicazione. Sono due persone che vivono in quel momento due ruoli distinti, *l'appellante ed il turnista*.

Vogliamo enfatizzare a questo punto l'obbligatorietà della connessione tra comunicazione e relazione, nel rapporto conversazionale telefonico vissuto al Telefono Amico.

Essere in relazione è un bisogno primario della persona, e noi assumiamo per valida l'equazione "relazione - comunicazione"; ovvero se esiste un rapporto tra due persone, tra queste persone intercorre una comunicazione. Non vi è relazione umana senza che vi sia una comunicazione, né una comunicazione senza che vi sia una relazione.

In questa fase del discorso, pur necessariamente schematica per chiarezza, si delineano le differenze tra la conversazione (comunicazione - relazione bidirezionale), ove vi è sostanziale parità tra interlocutori: senza il mio interlocutore io non converso, senza di me non conversa l'altro. È la comunicazione (intesa come comunicazione unidirezionale asimmetrica), nella quale una persona possiede qualcosa (dati, informazioni, modelli, verità) che l'altra non possiede e nella quale la persona è oggetto di comunicazione. Forma di comunicazione, questa, tanto sviluppata nella "società delle comunicazioni".

Ma ritorniamo ai nostri soggetti: *l'appellante ed il turnista*.

Parliamo prima dell'appellante.

Precedentemente, abbiamo parlato di persone, di comunicazione intra ed interpersonale, ed abbiamo accennato alla crisi, alla serie di piccole e grandi rotture che disegnano il percorso che l'individuo compie nella sua esistenza e definiscono quell'individuo tra gli infiniti possibili.

L'appellante in prima approssimazione si può definire una persona in crisi che chiede aiuto. La crisi può innescarsi per vari motivi. Non consideriamo perché non di competenza, motivi di ordine patologico (schizofrenia o depressione su base organica), ove i possibili interventi per riportare il sistema persona alla sua omeostasi sono di ordine terapeutico. Anzi, dobbiamo essere preparati per evitare il rischio di fare della cattiva psicologia o della cattiva psichiatria. La crisi si può innescare per difficoltà ad accettare, integrare, gestire il sistema delle comunicazioni della persona.

Normalmente, per tornare allo stato di benessere, la risposta a queste difficoltà che possono portare alla crisi, è quella di privilegiare la comunicazione con se stessi. Di fronte alla crisi ci si ferma, si tende a diminuire la comunicazione con l'esterno, o meglio a comunicare con l'esterno in modo finalizzato per assumere informazioni utili ad analizzare più attentamente, si tende cioè ad utilizzare tutte le forze interne ed esterne per superare la crisi.

Le possibili risposte alla crisi possono essere molto varie; schematicamente possono essere:

- il ripristino dell'equilibrio omeostatico precedente (risoluzione o accettazione dei problemi): ritorna la capacità di comunicazione e di interagire
- il rifiuto della crisi e di se stessi come generatore di crisi. La risposta può essere la follia o la morte (l'ultimo irreversibile rifiuto di se stessi).

La dinamica del percorso della crisi, può dunque portare a due atteggiamenti: dell'accettazione o del rifiuto. Dell'accettazione e quindi del ripristino di un equilibrio, o del rifiuto, alla ricerca di un benessere definitivo.

Ovviamente tutto questo è molto schematico; tra i due estremi vi possono essere indefiniti diversi stati, tutti caratterizzati peraltro da un certo grado di disagio e di infelicità.

Il tipo, la qualità della crisi sono molto varie, dipendendo dalla persona, così come è variabile la risposta e l'accettabilità della risposta. La risposta di rifiuto (follia o morte), per quanto di solito inaccettabile dalla società, può essere accettabile da un individuo a quel punto del suo percorso. Una possibile evoluzione della crisi è peraltro la resistenza a dare una risposta, la resistenza ad imboccare strade di uscita dalla crisi, recidendo le comunicazioni, prima fra tutte quelle interne (la comunicazione con se stessi). Una situazione di stallo che favorisce una sorta di anestesia del profondo disagio, divenuto ormai cronico ed irreversibile, e che senza che si possano esprimere scelte coscienti può portare alla follia, al suicidio.

Si può dire a questo punto che la incomunicabilità, la non comunicazione o l'inceparsi dei meccanismi della comunicazione può essere un segno caratteristico dell'appellante in crisi. Se la crisi di una persona può avere anche una motivazione nella sua difficoltà a gestire in determinato suo momento le comunicazioni (con se stesso e/o con gli altri, la comunicazione è il suo problema), avrà anche difficoltà a comunicare attraverso il

telefono. Ma se telefona, sono ancora presenti in lui elementi di autoconservazione che si potrebbero definire come “desiderio di dire ad altri”, il che è in apparente contraddizione con il suo stato di crisi. Le scelte non sono ancora state fatte, nel buio possono emergere le forze che fanno porre in atto, se possibile, tentativi estremi. Quello di telefonare a servizi di soccorso telefonico (es. Telefono Amico), pone potenzialmente nello stato di poter concretizzare il “desiderio di dire ad altri” ciò che non si è in grado di dire a se stessi. Di certo è che se telefona si appella ancora una volta alla comunicazione, tramite il nostro servizio.

A questo punto diventa importante l'altro, nel nostro caso il turnista di Telefono Amico, ovvero Telefono Amico e il suo atteggiamento, per cercare di facilitare la comunicazione da parte dell'appellante.

Telefono Amico deve rappresentare per la persona in crisi una possibilità di comunicazione privilegiata che può utilizzare, se lo vuole, per ripristinare le proprie capacità di gestire, integrare, in sostanza per riprendere il cammino in uno stato non di profondo disagio ma di coscienza di sé e delle proprie capacità di scelta. Al telefono, se si attua un atteggiamento, una presenza corretta, si può sviluppare una relazione-comunicazione che permetta all'altro, l'appellante, di comunicare con se stesso anche agli altri.

A mio parere tre appaiono le condizioni per stabilire una relazione-comunicazione proficua:

- comprensione
- accettazione
- autenticità

E qui si potrebbe iniziare tutto un nuovo approfondimento sul significato di questi concetti. Ma questo è un altro discorso, che riguarda come essere adeguati (come Telefono Amico) a ciò che sappiamo dovremmo essere al telefono.

In questa società, la società delle comunicazioni, nella quale la comunicazione sembra privilegiata, e mezzi e innovazioni tecnologiche la rendono sempre più efficiente e a portata di mano, vi è sicuramente una grande massa di comunicazioni asimmetriche unidirezionali delle quali la persona è oggetto, e può essere oggetto. Ma in questa società (nella quale si vanno via via perdendo vie di comunicazione familiare o in ambiti sociali ristretti) sempre più spesso ci si trova di fronte all'indifferenza emotiva, e gli altri possono diventare sempre più elementi di giudizio e non elementi di solidarietà.

In questa società, ricca di reti di comunicazione, forse un individuo può dunque essere più solo? Può essere per una persona più difficile comunicare con se stessa? (non ha tempo?) O con gli altri le sue reali necessità? (trova gli altri disattenti, non disponibili, indifferenti)?

Il Telefono Amico, condotto in modo corretto, può contribuire a risolvere la possibile contraddizione. Certo il telefono, un servizio telefonico reso nel modo corretto, risponde ancora oggi alla necessità dell'uomo di parlare con se stesso e di se stesso. A questa necessità, emergente in tanti momenti di crisi, o momenti di scelta della vita, non può certo bastare la facilità di una comunicazione superficiale. A questa esigenza

---

può rispondere solo una relazione che sappia mettere l'uomo di fronte a se stesso, in comunicazione con se stesso, e gli faccia ritrovare l'integrità della sua persona, in coscienza e piena libertà. È esattamente questo che il servizio telefonico si propone, facilitare la comunicazione con se stessi, essere strumento per uscire da una solitudine che non diventi silenzio.