

## I servizi di ascolto telefonico in Europa e nel mondo

**Mr. Mark Milton**

*Presidente di IFOTES<sup>1</sup>*

Mi sentite? Buongiorno Italia. Signore e Signori sono qui a nome di IFOTES per augurarvi un buon convegno. Sono felice di trovarmi in Italia, amo il vostro paese, la sua gente e la sua cucina. Vi presento Claudia che è con me per la prima volta e traduce le mie parole, è la prima volta e vi prego di avere indulgenza perché è un'esperienza nuova. Prima di tutto vorrei dirvi quanto sono vicino a quello che vivete, al tema del vostro convegno; mi sento vicino a voi perché 10 anni fa ho cominciato anche io come volontario al Telefono Amico a Losanna e adesso sono 7 anni che sono direttore della sede di Losanna. Dunque tutta la problematica intorno agli appelli degli abituali o cercare i soldi necessari per far vivere una sede sono problemi che conosciamo anche noi, che conosco anche io per essermene occupato in tutti questi anni.

Mi è stato domandato di parlarvi del senso dell'appartenenza dei volontari a IFOTES. Avrei potuto investire tutto il mio tempo di stamattina per cercare di parlarvi di tutte le meraviglie di IFOTES, ma non è questo che farò. Sono stato colpito dal tema che avete scelto per il vostro convegno, quindi ho voglia di parlarvi di due o tre opinioni, convinzioni che ho profondamente e che concernono questo tema. Ma di sicuro non partirò da qui senza dirvi qualcosa su IFOTES. Quello che ho capito del vostro tema è la necessità di cercarci gli uni con gli altri, cercarci nei nostri valori, le nostre scelte, gli ascolti. Ho lasciato agire in me il tema qualche giorno e quello che è uscito è la nozione di appartenenza che mi pare importante questa mattina.

Ci sono tre stadi di riflessione: il primo stadio è il legame con la vita. Da un po' di tempo sono abitato dalla convinzione che una delle nostre missioni sulla terra è quella di imparare a morire. Strano no? Non solo per apprendere a morire, ma per imparare a vivere. Ho perso degli esseri che mi sono cari, ho avuto l'occasione di incontrare delle persone che si occupano delle cure palliative delle persone in fin di vita. Ho percepito un legame tra imparare a morire e imparare a vivere, tramite queste sofferenze. Lo chiamerei lo sviluppo della nostra coscienza della fine degli esseri umani.

Il secondo aspetto concerne il senso, per fortuna non siamo solo degli esseri logici, ma anche psicologici. Se noi fossimo solo degli esseri logici passeremmo tutta la nostra vita a riflettere su come evitare di morire, il fatto di essere degli esseri psicologici ci dà la possibilità di integrare anche altri valori nella nostra vita. Come esseri psicologici noi cerchiamo un senso alla nostra vita, un senso a tutti gli avvenimenti che succedono intorno a noi. Trovo interessante cercare di immaginare com'era per i primi uomini quando hanno cominciato a cercare il senso della loro vita. Si può immaginare che tramite questa ricerca le religioni nel mondo siano nate così. La fede è venuta verso l'uomo o l'uomo ha cercato la fede? È una domanda che può restare aperta. Da un po' di tempo rifletto su quali sono i nostri bisogni fondamentali come esseri umani. Abbiamo bisogno di affezione, di tenerezza, di scambi di idee e abbiamo anche dei bisogni

---

<sup>1</sup> International Federation of Telephonic Emergency Services

fondamentali legati al senso e all'appartenenza. E un altro bisogno fondamentale è la nostra ricerca di autonomia. Trovo interessante mettere l'uno a fianco all'altro il bisogno di appartenenza e il bisogno di autonomia.

Il terzo tema di cui voglio parlare è l'appartenenza. Prima di venire qui, come vi dicevo prima, mi sono lasciato il tempo di essere abitato dal vostro tema, dal tema del vostro convegno. Mi è sembrato di capire che il sentimento di appartenenza comincia prima nel nostro cuore, in noi. Qual è l'appartenenza che sento dentro di me, qual è la relazione che coltivo con me stesso? In secondo piano qual è il sentimento di appartenenza nella mia famiglia, con i miei amici? C'è un'espressione francese che dice "chi si assomiglia si piglia". È più facile sentirsi vicini a persone che hanno gli stessi valori nostri ed è giusto cominciare così. Perché una sfida che abbiamo davanti a noi è appunto quella di incontrare tutte le persone che sono diverse da noi. Un valore che ci riunisce questa mattina è quello di credere che è importante offrire spazio all'altro.

Vorrei raccontarvi un'esperienza che abbiamo fatto al Telefono Amico in Svizzera. Abbiamo in Svizzera tre regioni linguistiche che rendono difficile a volte la comunicazione, ci sono delle spaccature in questa relazione. Un paio di anni fa delle persone hanno detto "è importante avere la nostra identità regionale e non solo nazionale". E' chiaro che questa idea ha fatto tanta paura perché la paura era fondata sul fatto che non si aveva voglia di separarci. Abbiamo potuto creare degli incontri regionali recentemente. E contrariamente alle paure, questi incontri regionali hanno permesso di creare un'appartenenza nazionale ancora più forte. Vivere e lasciare vivere la differenza. Ho un'immagine che mi viene per spiegare un po' meglio l'appartenenza, è quella di un sasso che si getta in un lago e che fa sorgere questi cerchi concentrici di diametro uguale. Ed è in questo fatto che vedo la sfida, quella di appartenere a un cerchio ristretto e poi di aprirsi a un cerchio più largo; forse quel passaggio deve farsi così, prima dal più piccolo verso il più grande.

Qualche parola su IFOTES adesso. Ci sono 3 organizzazioni internazionali, Befrienders International è una, un'altra presente in Australia e in Africa del Sud che si chiama Life Line e IFOTES di cui anche l'Italia è membro e che raggruppa il numero più grande di volontari e di centri di ascolto nel mondo. Chi di voi ha già potuto partecipare a un congresso internazionale di IFOTES? Vi pongo questa domanda perché è da meno di 100 giorni che sono presidente di IFOTES e il mio sentimento di appartenenza a IFOTES era legato ai congressi. E penso che il congresso sia veramente il modo per sentirsi legati gli uni agli altri come volontari.

Il comitato di IFOTES ha il desiderio di allargare ancora questo sentimento di appartenenza. Il prossimo congresso avrà luogo nel 2003 in Slovenia. Vorrei dirvi ancora qualche parola sul lavoro che ci aspetta nel Comitato Internazionale. Ci sono due aspetti sui quali vogliamo focalizzare: l'aspetto interno di IFOTES e un altro aspetto più esterno, di istituzione. Il primo aspetto è il più importante ed è lì che c'è tanto lavoro da fare. Spero per esempio che da qua al 2003 voi potrete tenere fra le mani il giornale, il giornale che lega i volontari gli uni agli altri. Un altro aspetto è la creazione di un sito web su internet. Il ruolo capitale di IFOTES è quello di sostenere la creazione di centri di ascolto di Telefono Amico nel mondo. C'è stato un esempio concreto con il progetto VOICES in Italia. Sono inoltre felice di constatare che ci sono dei legami sempre più stretti con il mondo medico, che siamo riconosciuti sempre di più. Un'altra sfida che ci aspetta è quella di internet, proporremo l'aiuto tramite questa modalità, attraverso questa tecnica oppure, no? Le sensibilità nazionali fanno sì che le opinioni siano differenti ma io penso che anche fra 10 anni Telefono Amico esisterà ancora.

Vorrei ancora parlarvi dei centri di Telefono Amico nel mondo, ne parlo come presidente di IFOTES ma anche come responsabile di una sede di ascolto. Una particolarità che abbiamo è che fa di noi un partner importante e serio è che siamo apolitici e non confessionali e attraverso il nostro impegno come volontari abbiamo anche capito che il centro della nostra missione è quello di portare ascolto, offrire ascolto a quelli che chiamano. Sapete che fate parte di una

---

federazione che conta 28 paesi membri, più di 600 centri di ascolto e più di 30.000 volontari e in nome di tutte queste persone vorrei augurarvi il pieno successo per due belle giornate di convegno e di ascolto delle vostre differenze. Grazie del vostro ascolto.

*(relazione non rivista dall'autore)*