

IL PRESENTE RESPIRA ATTRAVERSO LA SUA STORIA

Desideri e Responsabilità di un Volontario di Telefono Amico

Salvatore Ivan Raffaele¹

Nello scegliere il titolo da dare a questo intervento conclusivo del XXVI Convegno di Telefono Amico Italia sono andato con la memoria a cinque anni fa; eravamo a Gazzada, l'occasione era un compleanno ed erano i venticinque anni del Centro di Varese.

Avevo potuto liberamente esprimere ciò che pensavo di Telefono Amico, non occupavo ancora il ruolo di Presidente, e avevo fatto alcune domande ai volontari sul senso del servizio, sulla capacità di ammettere l'impotenza di fronte ad un buco², sull'esigenza di sentirsi parte di sistemi sociali più ampi, sul senso di un servizio che dice di fare prevenzione e che non copre le 24 ore.

Avevo espresso i desideri di un volontario che avrebbe voluto un servizio diverso ... e anche volontari diversi Delirio di onnipotenza.... In fondo ero stato un volontario fortunato: facevo servizio in un centro che riceveva molte telefonate, c'era poca noia, si era quasi tutti giovani – con quella complicità e quella vitalità necessaria per accettare provocazioni e sfide, essendo uomo ricevevo solamente qualche telefonata seduttiva che talora poteva condurre alla richiesta di un coinvolgimento sessuale... .

Da presidente mi sono talvolta sentito come un personaggio di un libro di Honoré de Balzac "La pelle di Zigrino". In questo libro un giocatore sull'orlo della bancarotta finale compra un talismano da un antiquario con il quale può soddisfare tutti i suoi desideri, però si scontra con il principio di realtà perché ogni desiderio che soddisfa diminuisce il tempo della sua vita. Così alla fine cercherà di limitare al massimo i suoi desideri. Alla fine torna dall'antiquario, gli restituisce il talismano e gli chiede cosa si deve fare e l'antiquario gli dice: da un lato c'è il volere e dall'altro c'è il potere e dal confronto di queste istanze nasce una terza promessa che è il sapere. Il sapere che dà la possibilità di sottrarsi a questo meccanismo di discutibile soddisfacimento, dell'appagamento immediato senza differimento, senza trasformazione dei nostri desideri.

Ma come trasformare questi desideri, come coniugarli con i principi di realtà? Forse mettendosi in una posizione di ascolto "organizzativo" e assumendosi la responsabilità

¹ Presidente Telefono Amico Italia

² Un turno di ascolto programmato ma non effettuato

di dare una cornice al flusso degli stimoli percepiti, stimoli interni ed esterni a Telefono Amico Italia.

Questa vuole essere dunque una conversazione nella quale cercherò di argomentare a favore di certi scenari, di certe possibilità, attraverso suggestioni, parole....

1. NON NE POSSO PIÙ DELL'EMPATIA!

Vorrei partire dalla RELAZIONE con l'altro.

Ieri mattina la dottoressa Sberna faceva riferimento all'uso che noi facciamo delle parole. Io mi chiedevo ma le parole che noi volontari usiamo nella relazione cosa trasmettono? Voglia di esserci? Affetto? Disponibilità? Le parole sono nostre? Pensiamo che siano quelle "giuste" nella relazione perché appartengono a frasi sentite, giudicate efficaci? La "psicologa" dottoressa Sberna non ha usato la parola EMPATIA... che bello!!! Non ne posso più dell'empatia... facendo un lavoro in un centro di accoglienza psichiatrica ho scoperto che attraverso la capacità empatica percepita nella relazione i terapeuti dovrebbero riuscire a distinguere tra nevrosi e psicosi... la dottoressa Sberna ha usato la parola INTUIZIONE (sentire quello che sta accadendo dei sentimenti degli altri in me!)

Allora qual è la prima suggestione? LA POESIA!



L'infinito del verbo greco poièo significa fare, costruire, fabbricare, lavorare, creare, produrre, generare, agire, eseguire, compiere e il vocabolo poièsis - ad esso collegato - significa arte poetica, poesia.

Quindi il concetto di linguaggio poetico rinvia con prepotenza al FARE CONCRETO (Stupiti? Chi lo avrebbe mai detto, visto che ci rappresentiamo i poeti sempre con la testa tra le nuvole!!!)

Cosa possiamo dire: il pensiero si trasformerà in azione tanto più efficace in quanto utilizzerà per la propria socializzazione linguaggi e forme espressive che assumano in sé due fondamentali motivi:

- l'incisiva chiarezza di un codice creativo condiviso
- la dimensione più personale e privata dell'affetto e dell'emozione.

Non dovremmo mai inseguire moduli espressivi a noi estranei. Dovremmo cercare di riconoscere e usare quelle parole che più sentiamo nostre, dette o scritte che siano. Le metteremo in forme sempre originali e saranno le nostre fedeli compagne di viaggio!

2. IL PROBLEMA E LA PERSONA

Eh già! Problema o Persona? Quante serate di corso nuovi? Sottili distinguo... solamente che adesso il problema è "la relazione" e quindi il problema "sta dentro la persona". Mi sembra che la differenza tra l'esplicito e l'implicito, cioè tra il detto e il non detto nel colloquio sia sempre minore e che in modo sempre più forte si presenti la difficoltà del relazionarsi.

Proviamo a cambiare paradigma, si dice così...

La teoria della complessità che possiamo un po' definire come la necessità di osservare da più punti di vista, la multi-dimensionalità, porta a percepire la realtà non più come qualcosa di ripetibile, ma come un meccanismo irreversibile che conduce costantemente al nuovo. Il non avere un futuro rigidamente determinato dà all'uomo la possibilità di essere soggetto attivo della propria esistenza. Ma per gestire la complessità circostante, deve impegnarsi costantemente al fine di trovare sempre nuove strategie di adattamento e di risoluzione. Questa situazione offre all'individuo una molteplicità di scelte, amplia cioè la gamma delle possibilità, ma paradossalmente lo colloca in un clima di continua incertezza perché ogni strada può essere percorribile ma nessuna è garante di sicurezza; il fascino derivante della novità di ciò che si può sperimentare si scontra con la sensazione di non approfondire nessuna esperienza.

Ci sentiamo spaesati, perennemente non alla altezza....

Allora che risposta dare allo spaesamento... credo essere attori nel costruire insieme all'altro il problema e di risolverlo. Infatti non si tratta di trovare delle soluzioni preconfezionate ad un problema ma trasformare una situazione in modo che nodi che si presentano critici non lo siano più. Molto spesso la risoluzione del problema in realtà consiste nella dissoluzione del problema.



- **COSTRUIRE INSIEME IL PROBLEMA**

Chiediamo ai volontari quindi di avere una capacità ricompositiva e trasformativa nei confronti dell'altro - non manipolativa, la capacità di creare nuovi scenari, la capacità di cogliere nuove possibilità.

Ci sono gli uomini che hanno il senso della realtà e che dicono: "è andata così e non poteva che andare così", e gli uomini che hanno il senso della possibilità che dicono "è andata così ma poteva anche andare diversamente".

Ecco perché mi ha colpito la parola INTUIZIONE. Perché nei tempi spesso stretti in cui ci troviamo nella telefonata non abbiamo la possibilità di dare delle rappresentazioni accurate, ma ciò che conta è l'intuizione di ciò che potrebbe essere.

Una terza suggestione

3. LA CAPACITÀ NEGATIVA



• CAPACITA' NEGATIVA

È un termine coniato da un poeta John Keats (1817). La capacità negativa è la capacità di stare nell'incertezza, di farsi avvolgere dal mistero, di rendersi vulnerabili al dubbio, restando impassibili di fronte all'assenza o alla perdita di senso, senza volere a tutti i costi e rapidamente pervenire a fatti o a motivi certi. È una qualità che consiste nell'accettare momenti di indeterminatezza e di assenza di direzione, e di cogliere le potenzialità di

comprensione e d'azione che possono rivelarsi in tali momenti. Si tratta di essere capaci di accontentarsi di mezze conoscenze e di mantenere le cose in una sorta di animazione sospesa. Non è inattività o ricezione passiva, è lasciare che gli eventi seguano il loro corso, restando in vigile attesa, e a lasciarsi andare con essi senza pretendere di determinare a priori e a tutti i costi la direzione, il ritmo o il punto di arrivo.

Questa disposizione all'esperienza dell'incertezza permette di prestare attenzione ad aspetti della situazione che la ricerca di un risultato, la routine non permettono di vedere e di apprezzare.

Posso trovare un nuovo senso alla mia azione se sono capace di tollerare la provvisoria assenza di ordine e di direzione.

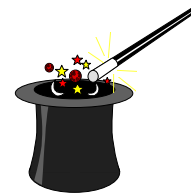
Mi piacerebbe pensare che il nostro modo di essere al telefono fosse pervaso da questa capacità negativa, unica risposta credo allo smarrimento che l'altro ci propone.

4. L'ASCOLTO CREATIVO

Devo questa associazione ad Andrea di Vigevano. Mi piace pensare legati insieme l'ascolto e la creatività. Mi piace pensare che nella relazione con l'altro si possa essere creativi.

Ma cosa vuol dire creatività? Il dizionario dice: "la creatività è la ricombinazione, intelligentemente immaginativa, di elementi già conosciuti in qualcosa di nuovo". Quindi secondo questa definizione essere creativi non

implica inventare qualcosa di assolutamente nuovo. Sono elementi che già conosciamo che - ricombinati in forme diverse - produrranno effetti nuovi e originali.



• ASCOLTO CREATIVO

Avete mai giocato a “parliamo?” Ci sono le lettere dell’alfabeto mescolate e bisogna trovare delle parole di senso compiuto... è straordinario come giocando insieme ad altri si riescano a trovare sempre parole nuove ..

Si tratta dunque di accorgersi di ciò che ci sta attorno e di scoprire. Quando ci saremo “accorti” di ciò che ci sta intorno avremo fatto un atto di potente creatività. Avremo sollevato la coperta di caligine composta di stereotipia e abitudine che ci aveva fino ad allora impedito di vedere. Ecco perché la creatività è associata con l’ascolto perché è poi attraverso di esso che mi accorgo di ciò che mi circonda e che il rumore di fondo cela e confonde.

5. LA CRISI



CRISI



Tra i nostri titoli compariva la parola crisi. Ma la parola crisi è stata coniata per designare il momento di prendere delle decisioni. Etimologicamente la parola crisi è più vicina al termine “criterio”, che alla famiglia di parole associate a “disastro” o “catastrofe”, nella quale oggi tendiamo a collocarla.

È stato Ippocrate a derivare dal verbo greco Krinein (decidere, determinare) un nome per indicare il momento più adatto, la krisis

– il flusso – per prendere delle decisioni. E’ il momento in cui si decide di imprimere una svolta agli eventi. Oggi invece la parola fa venire in mente uno stato di incertezza, irresolutezza, indecisione, provocato dal non sapere come gli eventi si stiano evolvendo e dall’incapacità di imprimere loro la direzione desiderata. Oggi pensiamo ancora alla crisi come a un momento di mutamento decisivo, in meglio o in peggio, ma non vi pensiamo più come al momento in cui si possono prendere decisioni ragionevoli con la certezza di determinare una svolta decisiva...

Proviamo a pensarci in quest’ottica e a dovere progettare in una situazione di crisi un numero unico nazionale...

Un Numero Verde Unico Nazionale

Adesso qui devo cambiare strumento tecnologico...

L’esperienza del Centro di Torino, del servizio in rete 24 ore al giorno del Piemonte, porta a delle riflessioni su come il numero unico sia stato strutturato. Per esempio sulla totale dipendenza da Telecom, quindi dai gestori della rete. Ci sono oggi centralini telefonici che fanno delle cose straordinarie. Pensiamo allora di avere un centralino in una qualsiasi città d’Italia, non importa dove! Questo centralino può mettere in rete tutti i centri d’Italia, può considerarli come numeri privati di una rete privata. Le chiamate possono arrivare a questo centralino e in modo automatico possono essere smistate al numero telefonico più vicino, a quello aperto, a quello che vogliamo noi. Queste funzionalità sono note e trovano attuazione nelle aziende che hanno creato dei

call center. I call center, nella maggioranza dei casi, riguardano degli operatori non distribuiti sul territorio, ma localizzati. Invece l'idea che potrebbe essere in qualche modo costruita per Telefono Amico è quello di avere un certo numero di chiamate che arrivano al centralino e poi da questo vengono smistate a Varese, a Torino, a Bergamo, a Reggio Calabria, eccetera. E' possibile dimensionare il numero di linee telefoniche in entrata rispetto al numero di chiamate previste. L'ideale sarebbe che questo numero fosse verde. Ci potrebbe essere un "tabellonista nazionale" nel senso che questo centralino potrebbe essere programmato in qualsiasi momento in funzione degli orari, del numero degli operatori presenti nei centri, per esempio, alla settimana. Pensate: noi siamo in crisi nel senso che ci sono pochi volontari, i centri hanno problemi di orari. Allora un "tabellonista nazionale" all'inizio della settimana potrebbe avere l'orario di tutti i centri e potrebbe decidere di costruire la rete tenendo conto di questi orari e determinare la potenzialità della rete, le linee aperte, rispetto alla disponibilità di tutti i centri. Le chiamate arrivano al centralino e poi vengono spedite per l'Italia. Ovviamente la chiamata che parte per esempio da Torino può ritornare a Torino, nel senso che si può, identificando il prefisso, instradare l'appello sulla zona d'origine. Tutto ciò si può fare e non costerebbe neanche tanto!

Ma questo è un cambiamento culturale ed organizzativo molto forte, quali sono i rapporti tra il Centro e i Centri? Qual è il senso di appartenenza all'Associazione Nazionale? Cosa vuol dire costruire un progetto in cui ci sia un centralino da qualche parte d'Italia, che cosa vuol dire che ci sia un tabellonista unico che conosce gli orari dei centri, e quindi anche ... i buchi, il numero dei volontari dei centri, che ha delle informazioni che oggi noi che siamo "il Centro" non sempre abbiamo. E poi qual è il rapporto che c'è tra questo progetto e il lavoro che c'è dietro per rendere efficace il servizio?

Dall'esperienza fatta in Piemonte possiamo dire che il progetto richiede molto tempo di gestione. Allora un altro cambiamento è prevedere uno staff di progetto non composto solamente da volontari. Non è più possibile da volontario affrontare progetti di questo tipo, nel senso che è necessario lavorarci al mattino, programmare il centralino, lavorarci la sera, telefonare ai Centri sparsi sul territorio, trovare gli eventuali nodi e proporre una formazione che serva a costruire un senso comune (questo in parte oggi già accade ma il progetto dovrebbe intensificare gli scambi formativi e le informazioni sulle telefonate ricevute). Sarà necessario valutare e monitorare quello che succede e quindi avere dati sempre a disposizione, costantemente, in tempo reale o quasi. Oggi dei volontari tutto questo, secondo me, non possono farlo. Non che non lo vogliano, non possono, perché la vita di tutti noi richiede sempre più tempo, il lavoro richiede sempre più tempo, e l'esperienza che noi abbiamo rispetto ai nostri volontari è che quando chiediamo a loro più tempo, molto spesso le risposte che riceviamo non sono affermative. Ci sono anche dei problemi simbolici dietro, delle resistenze storiche ai cambiamenti, comuni nelle organizzazioni di volontariato. Non abbiamo mai affrontato il termine della retribuzione, rispetto ai nostri servizi.

In Europa ci sono degli operatori che sono retribuiti per il servizio e/o per organizzarlo. Per noi è un argomento nuovo e che quindi avrà bisogno del tempo perché tutto ciò possa in qualche modo essere compreso e digerito. Però se c'è da prendere una decisione non potrà passare troppo tempo perché corriamo il rischio di sgretolarci. Io sono molto contento delle persone che dicono che Telefono Amico ci sarà sempre: io non la penso in questo modo, perché l'uso che le persone faranno dei nuovi mezzi tecnologici ci richiederà un cambiamento. Ma non saranno solo i mezzi tecnologici, saranno i nostri volontari giovani, i volontari che arriveranno che avranno un senso della realtà diverso rispetto alle persone che oggi gestiscono i gruppi.

L' Aiuto in Rete

Ancora 5 minuti.

Riprendo una sollecitazione venuta dall'Assemblea. Abbiamo ricevuto delle e-mail in segreteria nazionale, alcune di queste le ho lette nella relazione che ho fatto al Congresso Internazionale di IFOTES a Siviglia lo scorso luglio.

Ne riporto una.

“Ciao da – scrive il suo nome e quello della città in cui abita – 37 anni, attualmente con una sola voglia: morire. 12 anni fa sposato e dopo 12 mesi persi moglie e figlio, mia moglie era incinta, dopo 3 anni con le mie forze mi sono rialzato e ho ripreso a vivere – e scrive il nome di questa persona che ha conosciuto – e dopo 9 mesi ci siamo sposati. 8 anni di matrimonio perfetto senza un piccolo screzio, almeno credevo, e ora senza che lei né io abbiamo altre relazioni, lei è tornata a vivere a casa della mamma dicendo che non prova più amore per me e vuole scoprire perché. Questa volta non ce la posso fare a risalire la china, e ho una situazione familiare che certo non mi aiuta. La morsa della solitudine mi stringe, mi dà solo la forza di farla finita, non ho nessuno con cui parlare e ho notato che – cita una regione italiana – non ci sono riferimenti a una vostra associazione. Se potete anche minimamente aiutarmi, fatelo, prima che sia troppo tardi. Ciao ragazzi” e firma con nome e cognome.

Questi appelli ci arrivano già, dobbiamo decidere cosa farne.

Uno studioso, Rheingold, ha ampiamente dimostrato che esiste una comunità elettronica di individui che scambiano informazioni, acquistano e perdono amici, si aiutano reciprocamente. Addirittura annunciano pubblicamente attraverso messaggi di posta elettronica la propria intenzione di suicidarsi. La rete telematica in questa circostanza si è spogliata del proprio ruolo puramente istituzionale, di trasferire informazioni rilevanti per un fine ed è stata trasformata in una comunità virtuale. Gli italiani poi sono strani, utilizzano la rete in modo creativo, fantastico, immaginifico, c'è una ricerca che dice che gli italiani vivono la rete come un mezzo per comunicare, piuttosto che di informazione. Questo ci deve fare riflettere. Sempre Rheingold, ha descritto le sue impressioni rispetto alla rete in questo modo: “c'è sempre qualcun altro là, è come essere in un bar circondato dai soliti vecchi amici e da nuove presenze molto simpatiche, al posto di mettermi però la giacca, spegnere il computer e camminare verso l'angolo, mi basta accendere il mio modem ed essi sono là, è un luogo”.

Queste sono nuove frontiere, sono suggestioni che chi fa il volontario per Telefono Amico credo debba prendere in esame.

Ho cominciato dicendo che sono osservazioni fatte da Salvatore, sono scenari che Salvatore vi propone rispetto a stimoli che ha ricevuto in questi anni di volontario, di responsabile di Torino, di responsabile italiano, però sono quelle di Salvatore. Mi ha fatto molto piacere leggere tra i biglietti de "Qual è il Telefono Amico dei miei sogni" il desiderio di realizzare un servizio di 24 ore. Non credo che gli autori siano soltanto i volontari del Centro di Torino o degli altri Centri del Piemonte .

Volevo concludere questo mio intervento proponendovi una metafora... musicale
(*In sottofondo le prime note del Concerto per violino di Beethoven*)

6. CONCLUSIONI - LA METAFORA MUSICALE



Il violino solo inizia a comunicare un'idea musicale – il violino è lo strumento della passione ma anche della nostalgia – propone il tema... l'altro violino ha ascoltato quella idea (è lo stesso violino con un tono più alto – è un po' come se rappresentasse l'ascolto di sé stessi), riprende il tema ... non ci sono accompagnamenti vistosi ...

I due primi interlocutori si sono capiti, ed ecco che quell'idea, quel tema musicale, diventa patrimonio di tutto il gruppo, l'orchestra, che la fa propria attribuendo forza e vigore...

Ecco la metafora racconta il percorso di questa mia conversazione... l'orchestra siete voi e starà a voi tutti decidere se condividere l'idea musicale proposta da un violino solo che desiderando sognare vi ha proposto una serie di note che mi auguro possano diventare un'idea musicale condivisa.

Grazie