

## La persona che chiama: le telefonate a contenuto sessuale

Stefania Ristori <sup>1</sup>

Interrogarsi, riflettere, confrontarsi sulla relazione, ed in particolare sulla relazione telefonica è qualcosa che ho fatto molte volte durante il periodo di servizio, prima come turnista, poi come formatrice. È un'attività a cui mi dedico con una certa costanza, sebbene in altri ambiti, per la mia professione.

Rispondere alla domanda "chi sono le persone che chiamano il nostro servizio?" e in particolare "chi sono le persone che propongono temi sessuali al telefono?" non è comunque un compito semplice, sebbene estremamente stimolante. Permane il timore di non essere capaci di rendere giustizia alla complessità ed unicità di chi, un po' per scelta, un po' per desiderio, spesso per bisogno e disperazione, per un'unica volta o per tutta la vita, decide di chiamarci. In agguato come una tentazione, è sempre presente il rischio di teorizzare, rendendo la riflessione sterile ed astratta, troppo lontana dalle voci che corrono da un capo all'altro del telefono o ancor peggio, di banalizzare, generalizzando, un po' per ingenuità, un po' per paura.

Tra la folta schiera di umanità che si rivolge al Telefono Amico vi sono anche coloro che propongono temi nell'area della sessualità ed in particolare coloro che nel nostro slang chiamiamo "i masturbatori". Le statistiche, con la chiarezza dei numeri, indicano, negli ultimi anni, un notevole incremento di queste chiamate, a cui corrisponde un aumento della difficoltà di gestione da parte dei turnisti, che spesso si trovano a confrontarsi con temi particolarmente delicati, che toccano inevitabilmente la sfera più intima, i vissuti personali, i valori etici e morali di ciascuno di noi ed il senso stesso del nostro servizio.

Che cosa è successo in questi ultimi anni? Come mai queste telefonate sono in aumento? Forse i cambiamenti culturali hanno permesso una maggiore e sempre più facile libertà di espressione anche sessuale? Oppure le hot lines e il sesso virtuale hanno favorito certi comportamenti? Oppure questi avvenimenti ed altri ancora hanno permesso l'evidenziazione del sommerso, di un sommerso fatto sì di solitudine e frustrazioni, ma anche e più frequentemente di disturbi, di "malattia", di quelle che genericamente potremmo chiamare "patologie della relazione" o per usare termini specialistici disturbi della personalità, disturbi schizofrenici.

---

<sup>1</sup> Psicologa, Consulente del Telefono Amico di Torino

---

D'altra parte la sessualità è un aspetto fondamentale della nostra esistenza, parte integrante della nostra identità, dell'idea che abbiamo di noi e con la quale entriamo in relazione con gli altri. La sessualità è senza dubbio un'esperienza complessa.

Se provassimo insieme a chiederci "che cosa è la sessualità?" temo, (e viva Dio!), che sarebbe alquanto difficile trovare una definizione univoca, poiché la risposta dipenderà più verosimilmente dal punto di vista di chi risponde. Avremo risposte diverse a seconda che poniamo questa domanda ad uno psicologo, ad un medico, ad un prete, ecc., ma avremo risposte altrettanto diverse se ognuno di noi si ponesse questa domanda come uomo e come donna.

L'esperienza sessuale d'altra parte è intrinsecamente connessa con la storia personale e della narrazione che ognuno di noi propone a se stesso, basandosi, a partire dalle prime esperienze di relazione nell'infanzia, sugli eventi accaduti, sul proprio stile di conoscenza del mondo, sul sistema di significati e di valori che ognuno di noi ha imparato ad utilizzare all'interno del proprio ambiente di vita e della propria cultura di appartenenza.

Nessuno però potrebbe negare l'importanza del sesso nel determinare la struttura personale e i rapporti interindividuali, la sua incidenza nella formazione della cultura e delle forme di civilizzazione, la sua rilevanza nel determinare livelli di adattamento ed integrazione, e contemporaneamente livelli di devianza e di sovversione.

La sessualità è sicuramente uno dei possibili modi di fare esperienza di sé e del mondo. Si tratta di un'esperienza particolarmente ricca, poiché comporta una modalità incarnata per conoscersi e riconoscersi con l'altro, spesso articolata nei complessi meccanismi di coppia. Come tutte le esperienze prevede l'attivazione di pensieri, emozioni, comportamenti, con particolare incidenza degli aspetti emozionali e somatici. Più ancora di altre forme dell'esperienza il sesso, se ben usato, permette di incontrarsi con un'altra persona, farne la conoscenza, confermare o invalidare le teorie su di essa e prevederne il comportamento. Il sesso può dunque essere descritto come una modalità di conoscenza.

A partire da queste riflessioni non dovrebbe dunque stupire gli operatori del Telefono Amico che una percentuale di chiamate verta su tematiche sessuali e che dunque attraverso la relazione telefonica passino, insieme ad altre, anche emozioni relative al sesso; che al telefono ci si possa arrabbiare, intristirsi, anche divertirsi, e perché no eccitarsi e/o disgustarsi relativamente al sesso. Come d'altra parte non è strano che alcune persone, in momenti della loro vita, possano presentare problemi legati alla sfera sessuale.

Nel contenitore "appellanti sessuali" troviamo tuttavia persone con problematiche estremamente diverse:

- problemi relazionali - affettive di coppia (giochi di potere, di manipolazione, di dipendenza, gelosia, relazioni extra-coniugali ecc.)
- paure, timori, curiosità legate alla sessualità (gravidanza, malattie sessualmente trasmesse)

- adolescenti e sessualità (nuovi modi di intendere e vivere la sessualità, il corpo che cambia e la costruzione dell'identità sessuale, la masturbazione, "la prima volta", ecc.)
- i disturbi sessuali maschili e femminili (disturbi dell'erezione, dell'ejaculazione, rapporti dolorosi, anorgasmia, ecc.)
- omosessualità (difficoltà, disagi, solitudine, la diversità, ecc.)
- abuso, violenza sessuale, prostituzione
- la scelta di mete sessuali "particolari" (parafilie), tra cui il sadismo, il masochismo, il feticismo, l'esibizionismo, la pedofilia; ed i comportamenti parafilico – correlati, quali l'utilizzo della pornografia, la provocazione e la violenza verbale (scatologia telefonica) e la masturbazione telefonica.

Quando si parla di telefonate a sfondo sessuale, frequentemente si pongono affermazioni di questo genere: "se mi parlasse dei suoi problemi sessuali sarei disposto/a ad ascoltarlo/a, ma quando mi dice cose oscene o si masturba, non lo sopporto, che senso ha stare al telefono?" Da queste affermazioni emerge una differenza nel vissuto dei turnisti che si traduce in un sistema di codifica e di classificazione di chi chiama; gli appellanti che parlano dei loro problemi sessuali e delle loro difficoltà relazionali ("sai ho dei guai con mia moglie da un po' di tempo quando stiamo per farlo non riesco a mantenere l'erezione") e coloro che "agiscono" il sesso, sia con le parole – e non necessariamente in modo volgare, ma spesso attraverso la manipolazione, la seduzione, la pena, ecc. – che con i fatti, ad esempio masturbandosi.

Coloro che "agiscono" il sesso, i masturbatori dunque, sono la nostra spina nel fianco, ma dietro questo nome, questa etichetta scientifico-prosaica, chi si cela? Chi sono le persone che chiamano per eccitarsi, e poi masturbarsi? Escludendo un'irrelevante percentuale di telefonate "scherzo", sono verosimilmente persone che presentano, nascosti dietro ansimi e linguaggi osceni, una vasta gamma di disturbi che potremmo individuare su un ipotetico continuum che va dalla solitudine/frustrazione per i motivi più disparati (spesso legati all'idea di sé come incapace di avere una donna, di poter tollerare una relazione intima, ecc.), alla patologia psichiatrica. Persone molto disturbate, con particolare riferimento ai disturbi della sessualità parafilica e parafilico-correlata, spesso presenti anche in altre patologie quali i disturbi di personalità ed i disturbi schizofrenici.

Citando il DSM-IV, manuale diagnostico della Società Americana di Psichiatria: "*Le caratteristiche essenziali di una parafilia sono: fantasie, impulsi sessuali o comportamenti ricorrenti e intensamente eccitanti sessualmente che in generale riguardano 1) oggetti inanimati, 2) la sofferenza o l'umiliazione di se stessi o del partner, 3) bambini o altre persone non consenzienti.*

*Per alcuni soggetti fantasie e stimoli parafilici sono indispensabili per l'eccitazione sessuale e sono sempre inclusi nell'attività sessuale. In altri casi le preferenze parafiliche si manifestano solo episodicamente (per lo più durante episodi di stress), mentre altre volte il soggetto riesce a funzionare sessualmente senza fantasie o stimoli parafilici. Il comportamento, i desideri sessuali*

---

*o le fantasie causano disagio clinicamente significativo o compromissione dell'area sociale, lavorativa o di altre importanti aree del funzionamento..."*

Stiamo parlando di persone molto disturbate, che gli stessi psichiatri e psicologi a tutt'oggi non sanno bene come aiutare, i cosiddetti "pazienti difficili". Si fanno tentativi in direzioni diverse, e mentre si cerca di capire che importanza possono avere avuto eventuali esperienze traumatiche infantili o si spera di trovare il gene "malato" o più realisticamente qualche sostanza nel cervello che non funziona, loro, i masturbatori, chiamano il T.A.

A costoro, con le dovute differenze individuali, non possiamo chiedere di parlarci dei loro problemi sessuali, primo perché nella maggior parte dei casi non ne hanno: in loro è infatti presente un programma per la sessualità perfettamente sano ed intatto, sia a livello biologico che funzionale; ciò che non funziona è l'espressione di tale programma che è disadattativa e patologica. Secondo, per lo più non riconoscono il loro comportamento come problematico, lo vivono in modo egosintonico e quindi raramente chiedono aiuto per il loro problema. Diventa quindi frustrante aspettarsi che ci dicano "e sì, ho proprio un problema, sai io mi masturbo moltissimo, lo faccio in continuazione per cercare di stare meglio, in realtà metto in atto un circuito vizioso, dove la gratificazione di quel bisogno non si realizza e io mi sento sempre più frustrato". Spesso queste persone non riescono nemmeno a percepire l'altro come un essere umano dotato di emozioni, sensazioni, desideri, ecc., ma come un oggetto; sono privi della capacità di mettersi nei panni degli altri; l'altro diventa strumento per appagare i propri bisogni e basta; altri ancora non reggono l'intimità di una relazione, la possibilità di sentire emozioni di una certa intensità ecc..

Forse questo ci aiuta a capire il successo delle linee erotiche, che per come sono gestite, non hanno fatto altro che colludere con i problemi di questi peculiari appellanti ed amplificarne la portata in termini di modalità e quantità di chiamate.

Dunque, questi appellanti sono coloro che più ci mettono in crisi ed essenzialmente per due motivi:

- 1) i temi trattati toccano l'intimità dei turnisti, ai quali è richiesta la capacità di far fronte ad una serie di vissuti emozionali complessi;
- 2) sono persone estremamente "difficili" e molto disturbate. Per le loro caratteristiche e modalità relazionali sono più di altri inconsapevolmente capaci di mettere in crisi due "regole-pilastro" del Telefono Amico: l'essere non giudicanti e l'accettazione incondizionata. È sicuramente difficile "non giudicarli" ed "accettarli incondizionatamente"; sono pesanti, si propongono in modo osceno, provocano e manipolano, aggrediscono e "violentano" l'intimità degli operatori.

Forse però dipende anche da noi, dal senso che diamo a queste regole; forse troppo spesso ci siamo chiusi in una gabbia di belle teorie sull'ascolto che si scontrano provocatoriamente con le nostre emozioni, con i nostri pensieri e con la possibilità stessa di attribuire un significato al servizio.

Forse a tutti noi potrebbe interessare riflettere sul fatto che per gli esseri umani non è possibile non giudicare; noi attribuiamo significato a noi stessi e al mondo attraverso categorie di pensiero, giudichiamo e valutiamo perché questo è il senso della

conoscenza; senza la capacità di giudicare ci sarebbe solo il caos. Siamo tanti scienziati naïf che si muovono e si incontrano creando e modificando teorie a partire da giudizi. Forse ciò che possiamo fare, è accettare che giudichiamo, conoscere come giudichiamo e rendere i nostri giudizi sempre meno rigidi. Non siamo così presuntuosi da voler accettare incondizionatamente ogni persona, perché questo è in grado di farlo, per chi ci crede, solo Dio, ed in qualche caso, se si è fortunati, le madri con i figli. Noi accettiamo a delle condizioni, le nostre, che si spera, con un buon lavoro su se stessi, possano diventare condizioni sempre più elastiche, affinché l'incontro con l'altro possa diventare un'esperienza positiva e non angosciante.

Ci è stato detto al corso nuovi di guardare alla persona e non al problema, si può fare, e a maggior ragione anche con questi appellanti: è solo più difficile. Andiamo oltre i gemiti e le oscenità, attraverso le nostre emozioni, a cogliere i piccoli segnali che l'altro, deformati, intrappolati dalla sofferenza, ci manda e che troppo spesso non leggiamo. Noi non siamo il 144, non siamo oggetti eccitanti, ma Persone con cui condividere un possibile spazio di relazione, che comunque, anche se mediato e protetto dal telefono, la gente cerca. Questo è il messaggio forte da mandare, minimamente competitivo rispetto alle proposte del mercato della fasulla relazione: l'autenticità. Forse possiamo diventare così abili da offrirlo anche ai nostri "masturbatori", non per forza perché siamo i bravi turnisti, ma per scelta, perché lo vogliamo e ci proviamo e sbagliamo, ma non ci arrendiamo.

Perché ciò si realizzi è indispensabile una buona formazione di base sulla sessualità che consenta ai turnisti di avere più strumenti informativi, utili anche nella gestione di telefonate in cui vengono affrontati aspetti della sessualità, che sebbene meno carichi emotivamente di quelle con i masturbatori, possono comunque metterci in difficoltà (conoscenze di base su come siamo fatti e su come funzioniamo, il linguaggio da usare ecc.). Non si può prescindere da un approfondito lavoro su di noi e sulla nostra sessualità, su come la viviamo e su come portiamo la nostra storia e quindi anche la nostra storia sessuale al telefono attraverso le nostre emozioni ed i nostri pensieri. Un lavoro individuale, e per chi vuole, di condivisione e sostegno durante gli incontri di formazione permanente.

Noi siamo al telefono per chi chiama, ma certe situazioni sono molto pesanti, estremamente coinvolgenti ed alcune volte dannose per il benessere dei turnisti; possiamo offrire un buon servizio solo se riusciamo ad imparare a stare bene al telefono o almeno se impariamo a stare, in alcuni casi, male meglio. Forse siamo troppo rigidi con noi stessi e non perdoniamo i nostri appellanti perché ci pongono di fronte ai nostri limiti, personali e di servizio, ma è forse proprio grazie a loro che possiamo crescere ed imparare ad essere più indulgenti con noi stessi, disposti a sbagliare per capire, a credere di aver capito e sbagliare.

Sapere che non esistono certezze è inquietante, ma anche estremamente stimolante. Scegliamo di stare al telefono perché ci piace, perché lo vogliamo, perché ci stiamo mediamente bene. Non è a mio avviso eticamente corretto e umanamente giusto costringere, in nome di una regola o di una causa o di qualsivoglia motivo, i turnisti a stare al telefono. Sono volontari, non crociati, ed è sicuramente più prezioso il gesto di

---

chi sceglie di riagganciare quando si rende conto che sta male, che la telefonata non ha senso per sé, così come è prezioso il momento in cui un turnista decide di stare al telefono, anche se con difficoltà, perché forse ha imparato qualcosa su di sé che ora gli permette di stare in quella telefonata così faticosa.

È importante che iniziamo a dirci: “se ci rendiamo conto che la situazione è troppo... possiamo riagganciare, se vogliamo possiamo farlo, e poi insieme lavoreremo per capire cosa è successo, cosa ci ha fatto scegliere questa strada..”.

Non ci dimentichiamo che riagganciare, chiudere la comunicazione, per chi fa il nostro servizio non è comunque una scelta facile.