



INTERVISTA AD ANNA GUERRA E GIORGIO NIGOSANTI

Un "Telefono Amico" contro l'isolamento sociale



Alcune emergenze come l'isolamento fisico-relazionale e la povertà diffusa, condizionano l'attuale società. Un problema che si riscontra soprattutto fra gli over 65, per il protrarsi della crisi economica e per l'incertezza sulle modalità e i tempi d'uscita dalla medesima. Ciò è causa, tra l'altro, di disagio emotivo, definibile come assenza di comunicazione, di affetti e di senso della vita. Telefono Amico, operativo in Italia con plurimi centri d'ascolto, compresa Pesaro, permette a chi chiama di esprimere le proprie sofferenze psicologiche a operatori volontari, in maniera anonima e gratuita. Per conoscere meglio questa realtà locale abbiamo intervistato la prof.ssa Anna Maria Guerra, Presidente del centro d'ascolto pesarese e il dott. Giorgio Nigosanti, psicologo-psicoterapeuta, nonché esperto per la formazione dei volontari.

Avete concluso da poco un corso di formazione per operatori del Telefono Amico. Ha senso nell'era di Internet un tale servizio?



(Risposta Guerra) - Certo, anche se oggi le comunicazioni di massa usano tecnologie sofisticate e il telefono sembra archeologia comunicativa. Vede, io lo ritengo in taluni casi, un mezzo insuperato perché all'altro capo del filo risponde dal vivo una persona, presenza unica. Pensate, ad esempio, al tono della voce, alle pause, alle sollecitudini che si possono comunicare. L'operatore è un vo-

lontario profondamente e professionalmente motivato per cui si adegua alle tematiche poste in modo ottimale.

Come sono stati impostati il corso e la formazione professionale degli operatori?

(Risposta Nigosanti) - Possiamo dire che la parte più significativa ha riguardato, sia le diverse tematiche che un volontario si troverà ad affrontare nel corso della

sua attività, sia il modo in cui è opportuno che operi. Particolare attenzione è stata data allo stato d'animo di chi si trova ad operare, alla capacità di un ascolto attivo, ed infine alla disponibilità all'accoglienza.

Questo perché si tratta di qualità che permettono a chi chiama di sentirsi realmente compreso. Telefono Amico è come un "porto aperto" per "naufraghi della vita". Le emergenze più ricorrenti sono quelle relative alla solitudine in cui si trovano tantissimi individui, soprattutto anziani. Abbiamo poi tutta una serie di persone che vivono situazioni difficili, sia reali (precarità economiche, incertezza del futuro...) che problematiche più "psicologiche", come stati ansiosi, depressivi, malesseri ge-

neralizzanti... che portano alcuni a chiedere aiuto ad un centro come il nostro.

Quali sono i progetti e le iniziative future?

(Risposta Guerra) - Sicuramente la riproposizione del corso; Telefono Amico richiede sempre un maggior numero di volontari e una continua opera d'aggiornamento degli stessi. Inoltre è basilare coinvolgere il mondo della scuola, vivificando sempre la cultura della solidarietà fattiva e concreta. Infine potremmo Telefonare Amico anche con nuovi strumenti e tecnologie, come già si è sperimentato in altre parti, per rispondere in maniera sempre più adeguata a chi ci chiede aiuto.

A cura di Gianfranco Sorisio

© RIPRODUZIONE RISERVATA