

## In viaggio per incontrare le Associazioni

# Telefono Amico

Telefono Amico è iscritta al Registro regionale delle Associazioni di volontariato ed è nata a Bergamo nel maggio del 1987 per volontà dell'allora Assessore ai Servizi Sociali. È socio di Telefono Amico Italia, che raccoglie quasi quaranta centri sparsi su tutto il territorio Nazionale, ed appartiene a IFOTES, la Federazione Internazionale di servizio di emergenza telefonica.

I principi fondamentali del nostro servizio, espressi nella Carta Nazionale e nelle Norme Internazionali approvati da IFOTES, riguardano principalmente:

- \* la garanzia dell'anonimato;
- \* l'indipendenza da qualsiasi ideologia politica o confessionale;
- \* il rispetto delle idee politiche e religiose di chi chiama e l'impostazione non direttiva del colloquio. Il servizio di aiuto telefonico, svolto da volontari, si prefigge, attraverso disponibilità e amicizia, di dare a tutti la possibilità di trovare una persona disponibile all'ascolto e al dialogo.

Una presenza che offre solidarietà e che può ridare fiducia e coraggio a chi si trova momentaneamente in difficoltà, facendo in modo che chi chiama possa riconoscere la propria capacità di affrontare da solo fatti o situazioni difficili.



La continuità e la qualità del servizio viene garantita da incontri formativi e di aggiornamento quindicinali per i volontari in servizio e, per i nuovi volontari, da un corso di formazione selettivo organizzato ogni anno: sei mesi per verificare, condi-

videre e fare proprie le finalità del servizio. Circa 30 volontari garantiscono tutti i giorni, compresi i festivi, il funzionamento del servizio dalle 16,30 alle 23,00, **rispondendo al numero 035 295330 e al numero verde 800 223434.**

## L'organizzazione

### Come funziona, a chi serve

#### Il servizio

Un giorno, un ragazzo in motorino, sbucando da una via laterale, è stato investito da una macchina. Rumori di freni, un impatto e la gente che grida, gente alle finestre che guarda con occhi curiosi e preoccupati.

In poco tempo si forma un capannello attorno al ragazzo steso sulla strada, tutti hanno qualcosa da dire, danno consigli, fanno valutazioni sulla dinamica dell'incidente, qualcuno se la prende col ragazzo per la sua imprudenza.

Un uomo anziano piano piano si

fa largo tra la gente e senza parlare, si inginocchia, prende tra le sue mani il viso del ragazzo, gli parla dolcemente sottovoce, non si capisce cosa gli stia dicendo ma il pianto si placa e il ragazzo socchiude gli occhi come se volesse dormire. Vorrei che immaginaste la stessa scena con gli occhi del ragazzo; disteso per terra dopo l'impatto, stordito, si vede circondato dalla gente che si accalca attorno a lui vocante, si vede scrutato da occhi curiosi ed in alcuni momenti si sente persino minacciato.

Poi, qualcuno che non conosce, gli

si inginocchia accanto e due mani forti stringono il suo viso e parole rassicuranti lo tranquillizzano. Capisce di avere un alleato e si abbandona in questa sicurezza, e sentendosi protetto aspetta l'arrivo dell'ambulanza.

Ecco un piccolo esempio di una situazione d'emergenza: una persona si è trovata in difficoltà e si è attivato un meccanismo di solidarietà nella quale, tra tante operazioni "materiali", le semplici parole di un anziano sono riuscite a rassicurare il ragazzo, prevenendo l'insorgere di possibili tensioni.

Telefono Amico è presente nei momenti di emergenza psicologica, dove il contatto personale diventa fondamentale per permettere, a chi è in difficoltà, di provare a superare il suo disagio.

E' quindi difficile dire cosa fa Telefono Amico, soprattutto se si vuole quantificare il suo operato, rendere visibile la sua produttività: ecco il termine che sembra contraddistinguere qualunque iniziativa d'oggi, e non solo in campo commerciale, ma spesso e volentieri anche in campo sociale; il malato non è più la persona che va assistita, sostenuta, compresa, ma semplicemente una "macchina" che va aggiustata!

In questa realtà, per certi aspetti rassicurante per altri triste, Telefono Amico si distingue per la sua apparente non produttività: noi non possiamo sbandierare alcun ferito soccorso, alcun drogato disintossicato, alcuna raccolta economica a favore di..., possiamo semplicemente mettere a disposizione 30 volontari che, per nove ore al giorno tutti i giorni (festivi compresi) sono a disposizione di chi può attraversare un momento di disagio e, accanto a lui, nessuno è disposto ad ascoltarlo, forse nemmeno a sentirlo.

Una presenza efficace, che si concretizza attraverso l'ascolto, che ridà capacità, fiducia, coraggio e offre solidarietà a chi si trova momentaneamente in difficoltà, facendo in modo che si possa riconoscere capace di affrontare da solo fatti o situazioni difficili, perché in lui esiste la forza e il desiderio d'essere padrone del proprio futuro.

Con quest'energia ritrovata, la persona eviterà il ripetersi di situazioni di bisogno, e sarà partecipe nella risoluzione del problema stesso.

Ecco quindi una prima parola chiave della produttività del nostro servizio, uno degli elementi fondamentali della nostra azione.

### Prevenzione

Telefono Amico concretizza quest'azione attraverso una presenza costante e continua soprattutto in orari (16.30 - 23.00) e in giorni (festivi e prefestivi) nei quali può

venire meno l'aiuto delle istituzioni, prevenendo quindi il degenerare di situazioni già difficili.

Una seconda parola chiave è: competenza.

Affinché l'ascolto possa aiutare, è fondamentale la qualità della presenza della persona che ascolta.

Evidentemente si può conoscere e imparare come ascoltare, ma non c'è alcuna tecnica o metodologia che possa insegnarci la qualità della nostra presenza. È un dono innato e se c'è, si può solo evidenziare e affinare, non si può né imparare né prendere a prestito. L'amore verso l'altro, il desiderio di aiutare, sono molle che ci spingono ad offrirvi, ma ogni energia deve essere ben impiegata e valutata.

Non è accettabile mettere persone senza una seria preparazione, anche se hanno le migliori intenzioni, a contatto con chi vive situazioni di disagio. Si deve tener conto che chi ha bisogno d'aiuto si aspetta qualcosa e quindi è giusto offrirgli un valido sostegno.

Una preparazione seria è quella che, oltre all'informazione, cerca nei volontari l'attitudine al servizio da svolgere, evidenziando quelle qualità personali tali da favorire quell'atteggiamento d'attenzione e d'apertura nei confronti dell'altro. Preparazione al servizio che deve comprendere due aspetti: formazione e selezione.

Può sembrare strano dover "selezionare" una persona che si dichiara disponibile a "far del bene" ma evidentemente, se non si facesse, vorrebbe dire non aver chiaro quale sia il "bene" da compiere e con quali finalità si deve operare. Telefono Amico concretizza la competenza attraverso:

\* Un corso di formazione per nuovi volontari avente durata di circa sei mesi;

\* Una formazione permanente che, attraverso incontri quindicinali, permette ai volontari una verifica personale, per avere delle linee omogenee e corrette per un colloquio d'aiuto telefonico.

\* Seminari e convegni organizzati a livello nazionale, che permettono di approfondire specifiche tematiche ed un arricchente confronto fra i quaranta centri sparsi

sul territorio nazionale.

### Collaborazioni

La preparazione all'ascolto e la capacità di rapportarsi con le persone sole, hanno consentito a Telefono Amico di collaborare con il Comune di Bergamo per attivare un servizio di supporto al telesoccorso.

Il telesoccorso è un servizio che affronta le situazioni d'emergenza che possono interessare gli assistiti:

a) cogliere con la massima rapidità l'insorgenza di problematiche a rischio;

b) individuare la natura dell'evento rischioso;

c) seguire l'evoluzione dell'evento, verificandone il tempo, l'efficacia e completezza degli interventi fino alla conclusione dello stato di allarme.

Due volontari del T. A. dopo aver individuati gli ambiti di tempo più consoni ad effettuare le telefonate con gli utenti del Telesoccorso, si alternano nel contattare gli stessi, sia coloro che hanno ottenuto il servizio gratuitamente dal Comune, sia coloro che lo pagano.

Dopo una telefonata di conoscenza si può stabilire quali sono gli utenti che desiderano essere periodicamente richiamati per una "chiacchierata".

Utilità di questo servizio è:

a) esercitare una funzione di rottura di isolamento dell'assistito stimolandone l'attività, la socializzazione e risvegliandone gli interessi;

b) svolgere un'azione promozionale di abitudini di vita corretta e salutare;

c) fornire sostegno psicologico e affettivo;

d) esercitare con la dovuta discrezione un vero e proprio monitoraggio della situazione ambientale e personale dell'assistito, dei suoi problemi di salute psicofisica e di eventuali situazioni di rischio.

### Conclusioni

Obiettivo per il futuro è riuscire a far conoscere non tanto che esiste Telefono Amico, ma cosa può fare Telefono Amico, a quali emergenze, più o meno latenti può rispondere, convinti che è un privilegio incontrare nella vita qualcuno che possa raccogliere le nostre parole entrando in "comunicazione" con noi.