



## ***Cronaca - #Covid19 e #lockdown: il supporto emozionale firmato #Telefono amico***

**Roma - 11 giu 2020 (Prima Pagina News) Intervista alla Presidente di Telefono Amico, Monica Petra.**

“Più che raddoppiate le telefonate in questi 3 mesi. Il lockdown non è stato uguale per tutti: in molti sono stati ancora più soli. Il futuro, soprattutto lavorativo, è il problema che angoscia più di tutti.” Monica Petra, fa la volontaria alla nota organizzazione di volontariato “Telefono Amico” da 27 anni e da 3 anni ne ricopre la carica di Presidente. Le rivolgiamo alcune domande relative all’impatto del lockdown sull’emotività, sul mondo relazionale e la psicologia delle persone che si rivolgono ai numeri di Telefono Amico (0223272327 – whatsapp 3450361628) Quanto sono aumentate le persone che si rivolgono a voi? Negli ultimi mesi abbiamo registrato un netto aumento di tutti i nostri servizi di ascolto, sia da telefono fisso, che via whatsapp ma anche tramite il nostro contatto e-mail dal nostro sito [www.telefonoamico.it](http://www.telefonoamico.it) che garantisce l’anonimato. Le chiamate sono più che raddoppiate e sono passate da 12 mila, a 25 mila chiamate. Ognuno sceglie, quindi, lo strumento che conosce meglio, col quale avverte di potersi esprimere meglio e con maggiore libertà: non sentirsi limitati o vincolati dallo strumento è infatti indispensabile per potersi aprire pienamente. È anche possibile, però, che, in condizioni diverse, la stessa persona scelga canali diversi: penso, ad esempio, alla privacy che consente la chat durante il viaggio in treno di un pendolare o la calma con la quale ci si può dedicare a ricercare le parole per una mail. Il telefono ha il valore aggiunto dato dal calore della voce, ma richiede anche condizioni favorevoli al dialogo. La netta differenza dell’utenza dei nostri tre strumenti di ascolto è strettamente connessa alla familiarità e confidenza delle persone con i vari mezzi di comunicazione. Che tipo di supporto offrite? Telefono Amico svolge un supporto emozionale. Noi siamo volontari, seguiamo dei corsi di formazione specifici per la costruzioni di relazioni d’aiuto, per l’ascolto attivo, per le relazioni di supporto per le persone che vivono dei disagi. Il nostro servizio non è curativo e non siamo psicologi. Chi si rivolge a noi è in una fase di riflessione e in linea di massima ha delle situazioni di tipo emozionale gestibili dai nostri volontari. Alcune persone sono già in cura presso i propri terapeuti e si rivolgono a noi, ad esempio, quando il loro terapeuta non è disponibile. Ci tengo a sottolineare che il nostro non è un ascolto muto ma un ascolto che restituisce perché in noi trovano un momento anche di elaborazione e di approfondimento. Che tipo di disagio avete riscontrato durante il lockdown? Paura, ansia, aggressività? Un grandissimo smarrimento iniziale. Il lockdown non è stato uguale per tutti. C’è stata una grande difficoltà nella gestione dell’isolamento e nella gestione della solitudine. Gli anziani, e chi aveva già pochi contatti con gli altri (ad esempio i malati), hanno sentito la mancanza di quei pochi contatti che avevano, cadendo in una sorta di buco. Molto comunque dipende dalla fascia di età, più che per sesso: tra la fascia di età che va dai 36 ai 45



anni, in molti ci hanno evidenziato grandi paure per il futuro, paure per cosa avverrà e per quello che arriverà nel futuro. Mentre gli anziani hanno sofferto una solitudine profondissima. Nella fascia di età intermedia c'è stato quindi uno smarrimento e una paura di cosa succederà nel futuro e molta paura per il futuro lavorativo. Per i giovani è stata invece una situazione molto strana, visto che si sono ritrovati a passare molto tempo in famiglia e non c'erano abituati. Com'è l'approccio dei vostri volontari? Noi non abbiamo un approccio preconstituito verso le persone e quindi noi dialoghiamo con tutti in maniera autentica. Telefono Amico Italia da oltre 50 anni si prende cura delle persone che hanno bisogno di aiuto garantendo il totale anonimato, promuove da sempre la cultura dell'ascolto empatico, come fattore di salute emozionale e raccoglie 20 centri di ascolto telefonico locali distribuiti in tutto il Paese, per un totale di 500 volontari. Una delle peculiarità di Telefono Amico è l'ascolto attivo: i nostri volontari, che sono tutti attentamente e adeguatamente formati, non si limitano ad ascoltare in silenzio, ma cercano sempre il dialogo, aiutando le persone a fare chiarezza tra i propri pensieri e a sentirsi meglio. L'aspetto formativo per noi è davvero importante.

*(Prima Pagina News) Giovedì 11 Giugno 2020*