



Un post(o) per Lei

Beatrice Mosole

Alumna di Ca' Foscari e volontaria di Telefono Amico Italia

conversa con

Cristina Rigon

Presidente di Telefono Amico Italia

fotografie di

Francesca Occhi

Cristina

Come hai conosciuto Telefono Amico?

Ho conosciuto Telefono Amico in un momento della mia vita in cui ero abbastanza in equilibrio; sentivo il desiderio di portare questa energia in più che avevo e sperimentarmi nel volontariato, facendo qualcosa per la società e restituendo un po' del benessere che ero riuscita a costruirmi. Senza avere le idee ben chiare su quello che avrei potuto fare, ho consultato il sito del Centro di Servizio per il Volontariato e quello che mi ha colpito immediatamente è stato Telefono Amico. Mi ha colpito perché il telefono è sempre stato un mezzo a me caro, che ho utilizzato moltissimo: ricordo che, quando ero adolescente, mi staccavano la corrente per quanto erano lunghe le chiamate che facevo. Ero sempre di supporto alle amiche, mi consideravano un punto di riferimento; quindi, nella mia presunzione di saper ascoltare bene, ho pensato che facesse proprio al mio caso. Mi sono quindi avvicinata a Telefono Amico per scoprire poi che non sapevo ascoltare così bene come credevo; tuttavia, è rimasta la voglia di mettermi in gioco e di trasmettere questo surplus di benessere agli altri attraverso questo mezzo che mi faceva sentire a mio agio.

La relazione che si crea al Telefono si fonda sull'ascolto. Ti andrebbe di raccontare come essa si esprime concretamente?

L'ascolto è un atto in cui ci si mette a disposizione dell'altro e i contorni della propria personalità si sfumano, per lasciare completamente spazio alla persona che entra in dialogo con noi. Non è un semplice ascoltare delle parole ma è un saper ascoltare con il cuore e con se stessi in maniera empatica. Questo presuppone un'accoglienza profonda, nella quale i nostri sensi vengano messi a disposizione dell'altro per permettergli di esprimere quello che sente, quello che prova e, naturalmente, il proprio malessere. È una relazione che richiede la capacità di restare e di mettersi sullo sfondo, laddove il protagonista diventa l'altra persona e non noi.

Questo territorio di ascolto non è solo un atto rivolto verso l'esterno, ma anche uno spazio di trasformazione personale. Sei stata responsabile della formazione, che per i volontari è continua. Quali spazi offre oggi l'associazione per la crescita dei volontari e come evolve il gruppo mentre condivide un carico emotivo così vasto?

La formazione è un pilastro fondamentale di Telefono Amico perché, al di là del corso iniziale erogato a tutti i volontari, rappresenta una finestra sempre aperta sulla consapevolezza necessaria per affrontare le problematiche poste da chi ci contatta. È un momento

che serve ad accrescere le proprie competenze di ascolto, di empatia e di gestione della relazione d'aiuto ma anche per restare sempre aggiornati sui bisogni delle persone, che sono lo specchio dei problemi della società odierna. Esistono delle tematiche che richiedono conoscenze specifiche e l'adozione di comportamenti adeguati con cui approcciarsi alle diverse questioni. Oltre a questo, la formazione è un momento di crescita personale perché ci si mette sempre in discussione: per essere volontari di Telefono Amico è fondamentale l'apertura e la capacità di essere flessibili, anche verso se stessi, evitando di restare ancorati alle proprie posizioni per riuscire a vedere il mondo secondo gli approcci degli altri. La formazione aiuta proprio in questo perché fornisce gli strumenti con i quali ogni volontario è in grado di sostenere la propria crescita individuale.

A proposito di formazione, ricordo che nel mio primo giorno di corso, quando c'è stato chiesto di scegliere una parola che rappresentasse secondo noi Telefono Amico, scelsi 'spersonalizzazione'. Ma ho compreso presto che al Telefono si può e si deve essere se stessi. Dopo la tua lunga esperienza, quale parola sceglieresti oggi per descrivere Telefono Amico?

Ci sarebbero tante parole però forse la fondamentale è il 'cuore'. Al di là di tutte le tecniche e di tutti gli strumenti che ci vengono spiegati, quando si è presenti con il cuore – quindi con tutto se stessi e con la voglia di stare accanto all'altro – si ha lo strumento in assoluto più importante, che ci permette di accogliere l'altro per quello che è nel momento in cui ci si pone a lui. Senza quindi farci troppe domande, senza pregiudizi e senza voler formare una risposta (che, forse, alla persona che chiama nemmeno interessa) perché in quel momento ha solo bisogno di uno spazio in cui essere accolta. Ho visto, per la mia esperienza personale, che molto spesso basta esserci: far capire, anche attraverso la voce, che sei lì per lui e che lo accogli nonostante tutto. Ci metti il cuore perché veramente vuoi che stia meglio. Queste sono le telefonate che danno i risultati 'migliori'; spesso la restituzione che ti viene detta è "Grazie, perché mi hai aiutato tantissimo" e ti accorgi che di fatto non hai quasi parlato. Per questo, esserci con il cuore per me è fondamentale.

Osservando la composizione del gruppo di chi ascolta, si nota una prevalenza femminile tra i volontari. Secondo te, c'è una propensione naturale o culturale delle donne verso questa forma di accoglienza profonda?

L'animo femminile è sempre stato descritto come più sensibile, accogliente e materno, poiché la donna vive l'esperienza del generare la vita: un aspetto, se vogliamo, biologico. A questo si intreccia anche una componente indubbiamente culturale. Se guardiamo il panorama del volontariato in uno dei nostri centri, si evidenzia mediamente che le donne hanno una predominanza di circa l'80%, se non di più, rispetto agli uomini. Oggi, tuttavia, le cose sono cambiate culturalmente, proprio perché sta cambiando il modo di vivere la femminilità e la mascolinità. A testimonianza di ciò, il nostro Telefono Amico Giovane [NdR TAG], rivolto proprio alle nuove generazioni, sta registrando dei cambiamenti rispetto alla prevalenza assoluta del genere femminile. Continua a esserci una predominanza ma non è più così netta, arrivando ad avere anche un 35-40% di presenza maschile. Ci sono quindi molti ragazzi che oggi si mostrano pronti ad ascoltare e ad accogliere.

Spostandoci invece verso chi si trova dall'altra parte del filo, dal tuo osservatorio privilegiato, come è cambiato il bisogno degli appellanti negli ultimi anni?

È cambiato e non è cambiato. È cambiato l'approccio perché è mutata la propensione delle persone a mettersi in gioco rispetto al proprio disagio. Definirei il Covid come uno spartiacque: la pandemia ha svolto un ruolo, per così dire, positivo nella capacità che le persone si sono date di esternalizzare il proprio disagio. Da quel momento in poi, molti si sono concessi l'opportunità di cercare aiuto, laddove in passato il malessere era visto come un tabù e risultava più difficile esprimerlo. Non voglio dire che lo stigma del malessere mentale sia stato completamente abbattuto, ma sono stati fatti molti passi in avanti: ammettere all'esterno che si sta male è stato in un certo senso sdoganato. La solitudine resta l'elemento trasversale: chi si rivolge a noi significa che non è in grado di affidarsi alla propria rete, al di là della specifica fragilità che prova. In questa società così iperconnessa, resta un punto dolente sapere che le persone non riescono ad accedere alla propria cerchia sociale nel momento del bisogno.

Cos'è cambiato nella grammatica dell'ascolto per intercettare i più giovani?

A un certo punto della nostra storia, proprio prima della pandemia, ci siamo resi conto che le nuove generazioni non ci chiamavano. Ci siamo quindi interrogati se il telefono fosse uno strumento che i giovani non apprezzassero o non ritenessero adeguato a esprimersi. Dopo una prima sperimentazione con Skype Amico



a Padova, che non ha dato i risultati sperati, abbiamo deciso di utilizzare WhatsApp. Ci è sembrata la soluzione migliore: essendo un'app che tutti hanno sul cellulare, permette di comunicare senza destare allarmismi in famiglia, qualora i genitori vedessero lo smartphone in uso. Da quel momento abbiamo compreso che era Telefono Amico a dover cambiare strumento, non i ragazzi ad adeguarsi a noi. I numeri sono stati sin da subito elevatissimi perché la scrittura (con WhatsApp in particolare, ma anche con Mail@mica) è oggi la modalità preferita dai giovani: sono strumenti quotidiani e, al tempo stesso, più 'schermanti'. Non doversi esporre con la voce riduce il senso di eccessiva realtà che i problemi assumono quando vengono espressi oralmente. Scrivere è più semplice perché ci si sente più protetti, una necessità che i giovani avvertono molto rispetto al mondo adulto e alle proprie difficoltà. Allo stesso tempo, il bisogno espresso attraverso la scrittura è più difficile da comprendere perché manca il paraverbale (i toni di voce, le pause, i silenzi) che solitamente aiuta il volontario a comprendere lo stato d'animo di chi chiama. Anche qui lavoriamo costantemente per riuscire a interpretare questi nuovi linguaggi e le nuove modalità di espressione dei ragazzi, imponendoci di continuare a investire nella formazione per migliorare.

A questo proposito, mi viene in mente l'intelligenza artificiale che inizia a essere sempre più spesso presente nelle telefonate, menzionata dai ragazzi come supporto psicologico.

Cosa credi rimarrà per sempre insostituibile nel rapporto diretto, da persona a persona?

Il fatto di avere un'interazione con un essere vivente che ti coglie in tutte le sfumature, non solamente in quella delle parole. L'intelligenza artificiale non va demonizzata: molto spesso, anzi, segnala i nostri contatti quindi collabora con noi. Non la vedo assolutamente come un elemento negativo; allo stesso tempo, però, non vedo la possibilità di sostituire una conversazione umana con una macchina. Quest'ultima sarà sempre in grado di aiutarti, dando risposte e informazioni, ma non è un confronto con un altro essere umano, il quale è arricchito dall'esperienza di vita di ogni volontario e, ovviamente dal 'cuore': la componente di empatia assoluta che solo una persona prova.

Telefono Amico si impegna nella prevenzione del suicidio. In questo contesto l'ascolto si muove su un equilibrio sottilissimo tra accoglienza e sospensione (intesa sia come assenza di giudizio, sia come sospensione della spinta all'azione). In un'epoca in cui questo tema è sempre più al centro del dibattito legale, come si posiziona Telefono Amico rispetto alla questione della responsabilità e del limite dell'intervento?

I servizi di helpline come Telefono Amico sono nati ai primi del Novecento come strumenti di prevenzione al suicidio. Oggi, soprattutto nelle nuove generazioni, i numeri stanno crescendo notevolmente, rendendo il fenomeno un vero problema sociale. Telefono Amico nasce come servizio di non intervento: non prevede, cioè,

percorsi istituzionalizzati di presa in carico delle persone. Proprio per l'assenza di questi percorsi, sarebbe estremamente complicato intervenire: molte volte non siamo nemmeno in grado di distinguere se la persona che ci contatta abbia una volontà suicidaria, un suicidio in atto o se stia esprimendo desideri di morte non ancora concretizzati. Ciò accade soprattutto nei servizi scritti dove, mancando il tono di voce, è difficile capire la gravità del momento. La nostra è quindi una scelta in un certo senso obbligata: restiamo accanto a chi ci contatta ed esploriamo insieme il suo desiderio di suicidio, senza usare mezzi termini o parafrasi ma usando le parole per quello che sono, così da riconoscere una volontà di morte che è sempre affiancata a una volontà di vita (altrimenti la persona non ci avrebbe chiamato). Cerchiamo di capire se, all'interno di quel buio, si possa far leva su una piccola luce che richiama alla vita. In alcuni casi, se comprendiamo che il suicidio è in atto (perché magari è la stessa persona a dircelo) e se ci viene fornito un contatto o un indirizzo, cerchiamo sempre di attivare dei soccorsi. Tuttavia, se queste informazioni non ci vengono date, il volontario non ha modo di risalire all'identità di chi ci sta contattando in quanto il servizio è anonimo e il numero non è visibile. Faremo sempre tutto il possibile per tenere la persona in vita, consapevoli però di non essere eroi e di non avere la presunzione di salvare nessuno. Quello che possiamo fare è stare con la persona in un momento di estrema difficoltà e far riemergere quella spinta vitale che, per quanto piccola, può comunque esserci anche in chi desidera morire.

In linea con questa riflessione, quali sono i progetti che ti stanno più a cuore e quali priorità ponete oggi alle istituzioni affinché il supporto emotivo diventi una condizione essenziale del Sistema Sanitario Nazionale?

Il percorso con le istituzioni è iniziato da poco, il 10 settembre 2025, con la presentazione in Senato del disegno di legge legato a Telefono Amico. Il tema del suicidio emerge sempre di più ed è necessario che venga preso in carico anche dalle istituzioni, e non solo da un'associazione di volontariato come la nostra. Poiché il nostro numero è saturato da chiamate continue, accade purtroppo che le persone non riescano a prendere la linea. Può succedere, quindi, che chi ci contatta con un'emergenza non riesca a essere accolto. Per noi sarebbe fondamentale l'istituzione di un numero dedicato alla prevenzione del suicidio, a cui possano accedere specificamente le persone che si trovano in quella condizione. In questo modo sarebbero differenziate da tutto il resto

delle persone che, pur provando malesseri che è altrettanto importante ascoltare, non si trovano in uno stato di emergenza immediata come chi, invece, sta meditando di togliersi la vita. Vogliamo sensibilizzare le istituzioni affinché la prevenzione sia fatta a tutti i livelli: non solo dalle associazioni, ma anche in ambiti come la scuola, i luoghi di lavoro e la sanità. L'Italia è molto indietro rispetto agli altri Paesi europei che dispongono già di numeri dedicati e protocolli prestabiliti. Ci auguriamo che questa legge venga discussa al più presto; attualmente è in fase di esame da parte delle commissioni e stiamo sollecitando affinché proceda, compatibilmente con le problematiche politiche che l'Italia e il mondo stanno affrontando in questo momento.

Qual è la cosa più sorprendente che hai scoperto in tutti questi anni a Telefono Amico?

[sorride] La cosa più sorprendente è che, alla fine della conversazione, sento sempre di aver ricevuto di più di quello che ho dato. Scoprire nuovi mondi e nuove persone: questa diversità mi arricchisce tantissimo. Se inizialmente mi sarei aspettata che, a un certo punto del mio percorso in Telefono Amico, mi sarei sentita più io quella che dava, continuo invece a sentire di essere più arricchita dagli altri a ogni telefonata in più che faccio.





Cristina Rigon

Nata e cresciuta a Padova, Cristina Rigon ha costruito il proprio percorso personale intrecciando allo studio e al lavoro una profonda attenzione alle relazioni umane. Dopo gli studi classici, si laurea in Scienze Politiche all'Università degli Studi di Padova e intraprende la sua carriera professionale nell'ambito digital. Formazione, comunicazione e mindfulness sono temi ricorrenti e importanti che ritrova nelle diverse esperienze di volontariato fino all'approdo – naturale e significativo – a Telefono Amico. Vi si avvicina in un momento particolarmente positivo della sua vita, con l'intento di restituire alla collettività il bene ricevuto, in una forma emozionale che sin da bambina le appartiene: l'ascolto. Da allora, oltre vent'anni fa, opera nell'associazione con passione crescente: inizialmente come turnista, più recentemente nel Direttivo, fino a ricoprire la posizione attuale di Presidente dell'associazione a livello nazionale. Questo ruolo rappresenta, più che una carica istituzionale, una vera e propria missione che contribuisce a definire la sua identità personale. Il suo impegno è rivolto a far evolvere Telefono Amico, favorendo l'adozione di nuove formule capaci di raggiungere il maggior numero possibile di persone. Tra gli eventi di rilievo nazionale ai quali ha contribuito, spicca la recente partecipazione in Senato in occasione della Giornata Mondiale per la Prevenzione del Suicidio. In questa occasione, l'associazione ha richiesto l'adozione di un piano nazionale integrato, mentre veniva presentato un disegno di legge dedicato alla prevenzione del suicidio e al supporto delle persone in difficoltà psicologica. Sul fronte della comunicazione, l'associazione ha promosso una campagna di sensibilizzazione trasmessa in prima serata sulla RAI, avvenuta durante Sanremo 2024 grazie alla collaborazione con gli artisti de La Sad e alla diffusione dell'hashtag #nonparlarneèisuicidio. Un obiettivo centrale resta lo sviluppo del più recente Telefono Amico Generation, che offre la possibilità di seguire la formazione e svolgere l'attività di volontariato completamente online, rappresentando così un mezzo efficace per avvicinarsi alle esigenze del target più giovane e promuovere la loro partecipazione all'associazione.