

ATTUALITÀ

Erano andati in disuso, soppiantati da blog e social network. Ma adesso i numeri di supporto medico, sociale e psicologico si prendono la rivincita e tornano a offrire soluzioni immediate ed efficaci

PER STARE BENE fai una telefonata

Per chi ha un problema di salute, per chi si sente solo, per chi ha un **attacco d'ansia**, per le donne che vivono forti conflitti di coppia o semplicemente per chi ha bisogno di parlare e sfogarsi: sono decine **i servizi di ascolto telefonico** offerti da più di 50 anni nel nostro Paese da psicologi, psicoterapeuti, medici o volontari, a seconda dei bisogni e delle necessità. Se però negli anni '80-90 erano un riferimento essenziale a cui tanti, cornetta alla mano, affidavano domande, confessioni o dubbi, con la diffusione di chat online e social network, ma più in generale con la facilità di reperire aiuto presso consultori o sportelli sono andati perdendo interlocutori. Oggi, invece, complice la chiusura forzata del Paese, **tornano a essere importanti**: numeri verdi, telefoni amici, linee dirette con **psicologi e specialisti H24** permettono a chi ha un dubbio, si sente triste o ha uno stato di malessere la possibilità di avere da professionisti qualificati un consiglio valido, efficace, immediato.

32 silhouette • maggio 2020

• *primo step* vincere la vergogna

Durante una crisi è normale sentirsi tristi, stressati, confusi, spaventati o arrabbiati. Parlare con persone di fiducia può aiutare: il suggerimento è arrivato dall'OMS nel momento in cui ha dichiarato l'emergenza Coronavirus. Niente di strano o anomalo, quindi, nel sentire il bisogno di chiedere aiuto. Eppure all'idea di alzare la cornetta e contattare uno specialista ci si sente bloccati e spesso si lascia perdere. «La prima cosa da fare è legittimarsi, ovvero dirsi: "è normale che io mi senta triste o in ansia in questo momento!"» commenta

Laura Parolin, vicepresidente del Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi. «Poi, una volta preso contatto con le proprie emozioni negative, ci si può avvicinare a un aiuto qualificato per tirarle fuori. Diversamente da quanto succede con amici o familiari, infatti, con un professionista non si è giudicati, e grazie alla sua competenza è più facile che possa capire esattamente quale sia il bisogno su cui lavorare. Sopportare disagi, ansie, paure o stress senza esteriorizzare, è difficilissimo: condividere è la sola via per superarli».



secondo step la scelta giusta

Pur esistendo da anni, con l'emergenza legata al virus SARS-CoV-2 le linee telefoniche che offrono consulti su richiesta si sono moltiplicate. C'è quindi l'imbarazzo della scelta di numeri verdi, linee gratuite o a pagamento, basta solo individuare quella più giusta per il proprio bisogno.



CONFLITTI DI COPPIA

I rapporti di coppia conflittuali o addirittura violenti durante o dopo un periodo di coabitazione forzata possono inevitabilmente peggiorare. Il

Telefono Rosa dal 1988 accoglie tutte le chiamate di aiuto da parte delle donne e, grazie a personale altamente specializzato, offre consigli pratici, rapidi ed efficaci. Il numero da chiamare è 06 37518282, a cui dal 2007 si è aggiunto anche il numero nazionale 1522 promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità, attivo 24h/24 per 365 giorni l'anno.

ANSIA, PANICO, DEPRESSIONE

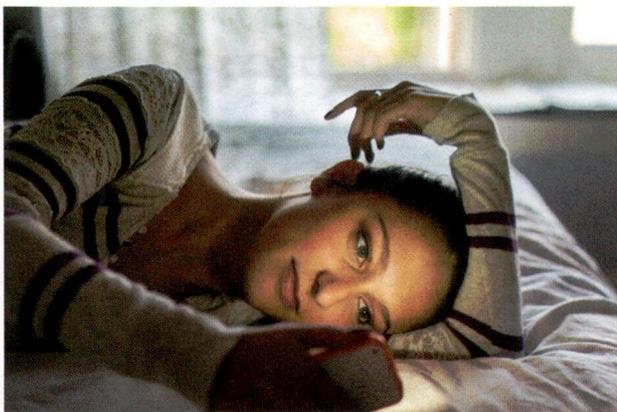
Il Consiglio nazionale dell'Ordine degli Psicologi ha attivato il servizio #psicologionline, una piattaforma dove oltre 41mila psicologi degli Ordini regionali offrono la disponibilità per consulti gratuiti una tantum o veri e propri percorsi terapeutici. Basta andare su giornatapsicologiastudiaperti.it e, in base alla propria Regione di residenza, cercare i professionisti disponibili. «La terapia a distanza non è una novità, anche se in Italia era caduta un po' in disuso» spiega la dottoressa Parolin. «La novità oggi sta nell'aver un portale che rende più immediato reperire uno psicologo per un colloquio

DISTURBI E PROBLEMI DI SALUTE

Mentre tutti sconsigliano di contattare i medici di base (se non per estreme urgenze) e di non recarsi al Pronto soccorso per favorire un progressivo decongestionamento degli ospedali, cosa può fare chi ha un problema di salute o alimentare? Una delle varie possibilità è contattare EpiCura (www.epicuramed.it), un "poliambulatorio digitale" che conta oltre 100 tra medici, infermieri, veterinari, nutrizionisti certificati che offrono (7 giorni su 7 dalle 8 alle 20) un servizio di consulenza telefonica e di video-consulento su qualsiasi disturbo. Basta chiamare il numero verde gratuito 800 909 209 o collegarsi al sito Epicuramed.it, indicare lo specialista di cui si ha bisogno, l'orario preferito e fare il pagamento (detrabile in quanto spesa sanitaria), poi il professionista contatterà direttamente il paziente. «Se necessario offriamo anche servizi domiciliari - spiega Alessandro Ambrosio - co-founder di EpiCura - ma con il servizio di consulenza telefonica possiamo comunque offrire l'esperienza dei nostri medici e aiutare a chiarire molti dubbi in poche ore».

in una giornata di particolare angoscia, ansia o crisi, o per dare il via a una serie di appuntamenti telefonici che possano essere di sollievo, anche da casa». Chi non ha dimestichezza con Internet può comunque chiamare il numero verde 800.065510 della Croce Rossa che mette subito in contatto con uno psicologo oppure i numeri messi a disposizione dagli Ordini regionali degli psicologi. «Certo, la terapia al telefono non è ottimale e in un momento normale non la consiglierai, ma in questo momento specifico può funzionare benissimo» conclude Parolin.

ATTUALITÀ



ASCOLTO E AIUTO PRATICO PER GLI OVER 65

Aiuto per le **pratiche da sbrigare** (con banca, assicurazioni, previdenza sociale); supporto per l'uso del cellulare e per risolvere i problemi con le compagnie telefoniche; servizio di consegna a domicilio della spesa, dei farmaci o addirittura dei pasti; accompagnamento per dialisi o terapie in caso di malattie croniche; ascolto dei bisogni e dei disagi personali. Questi sono i servizi garantiti agli Over 65 che chiamano il **Filo d'Argento**, il Numero Verde gratuito 800-995988 messo a disposizione da Auser - Associazione per l'invecchiamento attivo grazie alla sua rete di volontari, selezionati (in questo momento) tra le persone meno a rischio in termini infettivi e autorizzate tramite lettera di incarico firmata dal Presidente dell'associazione a prestare aiuto alle persone sole e in difficoltà.

SOLITUDINE, BISOGNO DI PARLARE

Telefono amico è un servizio che esiste dal 1967 e che, solo tramite una chiamata al 199284284, offre ascolto a chiunque abbia bisogno di parlare, sfogarsi, chiedere un consiglio, confessare un malessere in modo del tutto

anonimo. A centro del servizio ci sono i volontari, persone comuni che stanno dall'altra parte del telefono fornendo il loro ascolto empatico e conforto, consigliando al bisogno uno specialista qualificato. Il servizio è gratuito dalle 10 alle 24: a carico di chi chiama c'è solo il costo della telefonata (da telefono fisso 0,06 euro alla risposta e 0,024 euro al minuto, per i cellulari il costo varia in funzione dell'operatore telefonico). Dal 2015 offre aiuto anche tramite Facebook, mail (mail@MicaTAI) o via internet, collegandosi al sito Telefonoamico.it e cliccando sulla relativa icona WebcallTAI.

anche con whatsapp

Non solo cornetta del telefono o cellulare. Con l'avvento delle app come WhatsApp, Telegram, Messenger oggi la richiesta di supporto fisico e psicologico passa anche attraverso un messaggio di testo. Per molti infatti risulta più facile "fare il primo passo" scrivendo le proprie domande, i propri bisogni o richieste di aiuto, anziché dichiararle apertamente a voce con una telefonata. Ecco allora che sono sempre più le associazioni e gli Ordini

professionali che, oltre al numero verde e alle linee telefoniche ufficiali, indicano un contatto di cellulare da usare per inviare sms o messaggi Whatsapp. Dove trovarli? Nei siti delle associazioni territoriali (Telefono Amico regionale, servizi di Filo Rosa e Filo d'argento di zona) per individuare il numero da contattare e conoscere le fasce orarie di attivazione.

Elena Goretti