



## IL SORRISO TELEFONO GIOVANI

### Uno sguardo sul presente e un ponte verso il futuro<sup>1</sup>

di Maria Pia Bianchi<sup>2</sup>

Il Sorriso - Telefono Giovani, è un centralino di ascolto ed aiuto telefonico rivolto alle nuove generazioni che risponde al numero 02.70.10.70.70 dalle 16,00 alle 22,30 tutti i giorni escluso il sabato.

L'Help Line è stata attivata a Milano nel 1993 da volontari che avevano avuto contatto con il disagio adolescenziale e si erano accorti che il bene che mancava maggiormente agli adolescenti era l'ascolto e che la maggior parte delle caratteristiche adolescenziali diventavano problematiche perché i ragazzi non avevano la giusta stima in sé stessi, o avevano patologie di cui non erano coscienti e, comunque, non disponibili ad un incontro vis a vis. con gli esperti..

#### Di che cosa si occupa

**Contribuisce ad alleviare e prevenire il disagio giovanile tramite una linea telefonica che garantisce :**

- un aiuto che si colloca tra famiglia e istituzioni ;
- un ascolto qualificato fatto da volontari che per disposizione personale e tramite una formazione mirata e continua sono in grado di fornire un ascolto attivo ed empatico ;
- una possibilità concreta di aiuto a tutti gli adolescenti e giovani per i quali il sostegno offerto dal sistema formale e/o informale (famiglia, scuola, amici, rapporti d'amore) non è, per ragioni diverse, utilizzabile o non è sufficiente ( o quanto meno non è ritenuto tale dagli stessi ragazzi);
- la riservatezza, l'immediatezza dell'ascolto e della risposta, sia ai problemi sollevati, sia al bisogno di comunicare
- un "counseling" mirato che aiuti i giovani a comprendere la natura e la portata dei loro specifici problemi, che li aiuti a trovare in se stessi le risorse e li stimoli ad attivarle per affrontare i problemi emersi. Il counseling telefonico, infatti, grazie al sovrapporsi di potenzialità "fredde", l'anonimato, e calde", l'ascolto del volontario, può predisporre condizioni relazionali altrove non attuabili, permettendo di fornire strumenti atti ad aiutare i ragazzi a ripensare al proprio itinerario evolutivo e costruire spunti per una sua strutturazione in termini più autorealizzanti.

Attraverso il telefono **chi chiama fa il primo passo verso un importante chiarimento** con sé stesso su ciò di cui ha bisogno e sulle risorse a cui può attingere.

#### Perché è nato

Alcuni genitori, che avevano avuto contatto diretto con il disagio adolescenziale (insicurezza, disturbi alimentari, forti ansie, difficile rapporto con genitori, ecc.) si erano accorti che questi

<sup>1</sup> La relazione è alla base di un'articolo sul servizio di ascolto pubblicato dal quotidiano "Il mattino" di Napoli

<sup>2</sup> Fondatrice e attuale Presidente della Help line

ragazzi, alcuni dei quali erano arrivati anche al suicidio, **non avevano avuto alcuna possibilità di parlare delle loro debolezze e paure con nessuno**, e non pensavano sicuramente ai consultori per l'età evolutiva, che erano stati istituiti da poco e che non erano per nulla conosciuti.

Inoltre un ragazzo in crisi non pensa assolutamente di essere "ammalato", anzi si vergogna e si sente in colpa per il proprio disagio.

Di conseguenza hanno pensato che i loro ragazzi, se avessero avuto qualcuno, con una appropriata formazione, con cui condividere i propri problemi al loro nascere, sicuramente questi avrebbero avuto uno sviluppo diverso (più semplice) e probabilmente avrebbero esposto prima i loro problemi ai genitori e/o a persone di fiducia.

**Quale mezzo migliore di una linea telefonica di aiuto?, con volontari formati in tutte le problematiche giovanili e a un ascolto empatico?**

La comodità, l'anonimato, la sicurezza dell'ascolto e della risposta rappresentano una grande opportunità per il giovane in difficoltà.

### Perché è efficace

**1. L'anonimato telefonico**, oltre ad aiutare ad esternare problematiche specifiche, è molto importante perché permette di manifestare quella fragilità e quella incertezza del vivere che nei rapporti reali appaiono talvolta difficili da affermare e che di fatto configurano un disagio giovanile "aspecifico" sempre più diffuso e sofferto

**2. La linea telefonica di aiuto "Il Sorriso – Telefono Giovani"** permette di parlare dei propri problemi con una "voce" che non obbliga ad affrontare il timore o l'imbarazzo, se non si è ancora pronti, di recarsi presso un servizio socio-sanitario o una associazione per parlare direttamente con un operatore.

Gli adolescenti nutrono infatti timore e diffidenza verso le istituzioni, temono l'auto-etero-etichettamento come giovani "disagiati" o "devianti", e spesso non vogliono venir meno ad un'immagine trasgressiva che si sono costruiti come segno delle proprie specificità.

### **3. I principali punti di forza dell'aiuto telefonico sono:**

- La garanzia della **riservatezza**, l'immediatezza dell'ascolto e della risposta sia ai problemi sollevati, sia al bisogno di comunicare, rappresentano l'insostituibile risorsa del centralino di aiuto telefonico.
- Attraverso il telefono chi chiama fa il primo passo verso **un importante chiarimento con sé stesso**, su ciò di cui ha bisogno e sulle risorse a cui può attingere.
- In alcuni casi i chiamanti espongono **un disagio già riconosciuto e trattato dai servizi territoriali**. In questi casi la linea di ascolto dà un supporto emotivo parallelo che migliora la qualità della vita.
- Nella maggioranza dei casi si tratta però di soggetti che, pur avendo una problematica specifica, non si rivolgono a tali servizi né intendono farlo in futuro. Vivono accanto ad essi, ma non intendono ricorrervi, per il motivo esposto più sopra.

- **Il counseling telefonico** può predisporre condizioni relazionali ideali, altrove non attuabili, con cui ripensare al proprio itinerario evolutivo e costruire spunti per una sua ristrutturazione in termini più autorealizzanti.
- Una volta stabilito il contatto emotivo e di fiducia, l'operatore della help line cerca sempre di **valorizzare le possibilità di trovare supporto** in familiari, amici, professori e, quando opportuno, orienta il giovane ai servizi territoriali, aiutandolo a superare una concezione etichettante o medicalizzante degli stessi.

### Come è organizzata l'Associazione

1. L'Associazione "Il Sorriso Telefono Giovani" è una "Onlus", iscritta al n° MI – 207 della Sezione Provinciale di Milano del Registro Regionale delle Organizzazioni di volontariato.

La sua struttura organizzativa è costituita da un Presidente, un Comitato Direttivo, e un'assemblea di tutti i volontari che si riunisce tutti i mesi, escluso il mese di agosto.

2. Orari del servizio di ascolto: dalle 16 alle 22,30 tutti i giorni escluso il sabato.

3. Le telefonate ricevute in un anno sono mediamente **5.000**. Al telefono si avvicendano circa 40 volontari, prevalentemente giovani, di età ed estrazione sociale diverse.

Il numero molto significativo delle telefonate ricevute è il risultato di un grande sforzo, anche economico, volto a far conoscere l'esistenza del servizio ad un numero sempre maggiore di giovani..

Il numero di telefonate giornaliere in arrivo varia molto in relazione ai periodi ed alle stagioni dell'anno, alle fasce orarie ed alla vicinanza o meno alle iniziative di pubblicizzazione del nostro servizio. Comunque, anche nei periodi di minor richiesta, difficilmente scendiamo sotto le 10 – 15 telefonate/giorno.

Le circa 5.000 telefonate che riceviamo in un anno, si possono così suddividere.

- 1500 ascolto e aiuto telefonico generico (sfoghi, informazioni, ecc.)

- 2000 ascolto e counseling

- 1500 ascolto, sostegno e invio ai servizi del territorio

di cui: 1/3 pre-adolescenti (10-13 anni), 1/3 adolescenti(14-18 anni), 1/3 giovani (19-30)

### **4. Formazione dei volontari:**

Prima di iniziare a prestare il loro servizio, i volontari seguono un corso di formazione specifico sul disagio giovanile (16 incontri per un totale di 32 ore), in cui intervengono specialisti su argomenti specifici quali: adolescenza e sue caratteristiche, i genitori dell'adolescente, i genitori che si lasciano, disturbi alimentari, alcolismo, depressione ed ansia, tossicodipendenza, omosessualità, parafilie, AIDS, ricerca identità sessuale, contraccezione e malattie a trasmissione sessuale, tecniche di counseling.

Al termine del corso, prima di iniziare a rispondere autonomamente al telefono, i nuovi volontari svolgono anche un periodo di affiancamento della durata di circa due mesi

Segue poi una **formazione permanente** che comprende sia seminari su tematiche relative all'ascolto telefonico (assertività, counseling consapevole, costruzione della relazione con l'altro, capire i bisogni dell'"altro", potenzialità e limiti del mezzo telefonico), che incontri mensili, con il

supporto di uno psicologo. In questi incontri vengono trattati, oltre alle problematiche dell'Associazione, diversi argomenti tra cui l'appartenenza al gruppo, i problemi di chi ascolta e l'esame delle telefonate più impegnative e più difficili che richiedono una messa a punto sia tra i volontari sia con l'assistente psicologo,

I responsabili dell'Associazione partecipano anche ai corsi e/o incontri e seminari a loro dedicati dalle Strutture Pubbliche, dal Ciessevi, dal Coral e dalle Università.

**“Il Sorriso – Telefono Giovani” dedica molto tempo e risorse alla formazione** in quanto è solo attraverso questo investimento che è possibile garantire una **elevata qualità del servizio reso** agli utenti della help line.

### **5. Raccolta fondi**

L'Associazione non ha entrate fisse, vive con il contributo dei volontari, di alcuni ex volontari, di qualche amico particolarmente sensibile e di piccoli contributi dagli Enti Pubblici.

In occasione di spese che migliorano decisamente il servizio reso, come l'informatizzazione del Centro Ascolto, abbiamo elaborato un progetto che abbiamo presentato alla Provincia di Milano ed è stato finanziato.

### **Tematiche più ricorrenti – Statistiche**

Diamo qui di seguito alcuni dati rilevati dalle telefonate dell'anno 2008:

#### **Tematiche più ricorrenti**

- solitudine
- difficoltà di rapporti in famiglia, a scuola, con gli amici;
- problemi sentimentali
- identità sessuale;
- dipendenza da sostanze stupefacenti, alcool, cibo:
- paure varie (gravidanze non desiderate, malattie sessualmente trasmissibili, aids, ecc.)
- insufficiente autostima
- depressione e ansia

#### **Statistiche**

Percentualmente le chiamate che arrivano al centro di ascolto del **Sorriso –Telefono Giovani**, hanno la seguente composizione:

per sesso	63.8 %	maschi
	36.2 %	femmine
per età	4.1 %	sotto i 15 anni
	27.8 %	tra i 15 e 20 anni
	62.3 %	tra i 20 e i 35 anni
	5.8 %	adulti
per provenienza geografica:	38.4 %	Milano e Lombardia
	9.3 %	nord Italia

---

16.1 %	centro Italia
24.4 %	Napoli e Campania
11.8 %	sud Italia e isole

### **Le nuove tecnologie e il potenziamento del Servizio**

Il “*Sorriso Telefono Giovani*” ha cambiato molto il suo modo di operare nel corso degli anni. L’utilizzo delle nuove tecnologie è, per la nostra Associazione, importantissimo, sia per migliorare la qualità del servizio reso, sia per allargare la base dell’utenza.

Fino a qualche anno fa dovevamo impegnarci molto per raccogliere più informazioni possibili sui servizi offerti dal territorio, sia nel settore degli Enti Pubblici, sia nell’ambito del privato-sociale, comprese le Help Line. Notizie che dovevano essere continuamente aggiornate.

Nonostante i grandi sforzi, disponevamo comunque di informazioni collegate a un territorio piccolo: Città di Milano, Provincia di Milano (non complete) e alcune informazioni della Regione Lombardia. Pochissime dalle altre Regioni.

Pertanto per aiutare i ragazzi che ci telefonavano da tutta l’Italia, eravamo costretti, ipotizzando analogie, a dare suggerimenti che non potevano essere sufficientemente precisi

**Da qualche anno, abbiamo informatizzato il Centro di ascolto, in modo che tutte le postazioni telefoniche siano munite di computer collegato ad Internet.**

Ormai quasi tutti i volontari sanno usare Internet, le informazioni che troviamo sono ben strutturate e facili da utilizzare.

**Di conseguenza, ora siamo in grado di soddisfare ogni necessità in tempi rapidissimi.**

Utilizzare internet per dare indicazioni veloci e precise ora sembra una piccola cosa, ma questo ha permesso di migliorare notevolmente la qualità del servizio reso.

### **I giovani usano molto i nuovi media.**

I ragazzi, infatti, attraverso le tecnologie informatiche hanno imparato a giocare, vivere avventure, provare forti emozioni, gioie e paure. Per loro chattare non significa quindi pigiare i tasti di un computer, ma essere in contatto con altre persone; navigare diventa sinonimo di divertirsi, studiare, informarsi; la Rete smette per loro di essere tecnologia e diventa un mondo dove entrare per immaginare, fantasticare, cercare, condividere, interagire (da web 1.0: in connessione per acquisire informazioni, a web 2.0: le persone entrano in connessione tra loro).

Questo accade perché i giovani, abituati ad interagire con tali strumenti, arrivano più facilmente a concepirli come “trasparenti”, contrariamente a quanto talvolta accade per gli adulti: il giovane passa infatti attraverso l’oggetto e si concentra sull’azione

**Per questi motivi, il Sorriso Telefono Giovani, sta introducendo “l’ascolto on line”, affiancandolo a quello telefonico, per consentire al maggior numero possibile di preadolescenti, adolescenti e giovani di beneficiare di un servizio esclusivamente a loro dedicato.**

E’ con la realizzazione di una piattaforma di ascolto on line che il Sorriso Telefono Giovani risponde a queste nuove abitudini comunicative (forum, chat, blog, peer to peer, etc.).

Come **obiettivo primario** ci poniamo quello di raggiungere il maggior numero possibile di giovani su tutto il territorio nazionale, attraverso un servizio innovativo che utilizzi le nuove tecnologie informatiche. Queste tecnologie, che andranno ad integrare il servizio di ascolto telefonico della nostra Associazione, sono infatti alla portata di molti giovani, che privilegiano ormai il computer

---

come mezzo di comunicazione.

Si tratterà di creare dunque una rete di ascolto on line, per affrontare le varie tematiche legate al disagio giovanile.

Verranno, a questo scopo, impiegati sia giovani studenti maggiorenni (in rapporto peer to peer), sia i volontari già operativi e quelli che verranno reclutati con i nuovi **corsi di formazione “ad hoc”**.

**Il Sorriso, adeguandosi ai mezzi utilizzati dai ragazzi, può continuare ad essere un importante e qualificato riferimento per i giovani.**

*Milano, marzo 2009*