

## *Help Line:*

*lavoro e formazione per rispondere alle richieste di aiuto telefonico*

*a cura di Maria Raffaella Rossin e Maria Pia Bianchi*

*Franco Angeli – Salute e Società*

---

## *Indice*

<b>Presentazione</b> , di <i>Costantino Cipolla</i>	pag.	11
<b>Introduzione</b> , di <i>M. Pia Bianchi, Salvatore Raffaele, M. Raffaella Rossin</i>		13
<b>Parte I. La telefonia d'aiuto al servizio del cittadino</b>		
<b>1. Cultura sociale e telefonia di aiuto</b> , di <i>Maria Raffaella Rossin e Maria Pia Bianchi</i>	»	19
<b>2. Le esperienze delle help line nei paesi europei e nelle organizzazioni internazionali</b> , di <i>Cristina Bergo e Salvatore Raffaele</i>	»	31
<b>3. Campagne di prevenzione e counselling telefonico</b> , di <i>Enrica Pizzi, Alessandra Di Pucchio, Laura Martucci, Roberta Pacifici, Piergiorgio Zuccaro</i>	»	43
<b>4. Help line e multicanalità dei servizi</b> , di <i>Salvatore Raffaele</i>	»	59
<b>5. Help line e nuovi media: dagli artefatti tecnologici alle prospettive di attivazione</b> , di <i>Fabiana Gatti e Davide Galesi</i>	»	93
<b>Parte II. Formazione e percorsi operativi per costruire e mantenere attiva una linea telefonica di aiuto</b>		
<b>6. Che cosa caratterizza l'attività di una help line</b> , di <i>Cristina Bergo e Clemente Suardi</i>	»	117
<b>7. L'importanza della formazione</b> , di <i>Cristina Bergo</i>	»	125
<b>8. Counselling telefonico: dall'ascolto alla restituzione</b> , di <i>Emanuela Lo Re</i>	»	139
<b>9. La relazione telefonica: luogo di incontro tra domanda e offerta di aiuto</b> , di <i>Aurora Teruggi</i>	»	157
<b>Parte III. Buone prassi per la gestione di una help line</b>		
<b>10. La gestione dei servizi: il caso delle help line</b> , di <i>Salvatore Raffaele</i>	»	187

<b>11. Caratteristiche di una help line per un servizio di qualità,</b> <i>di Maria Pia Bianchi e Clemente Suardi</i>	»	193
<b>12. Alcune indicazioni strategiche per una buona organizzazione,</b> <i>di Alessandro Carbone</i>	»	205
<b>13. Introduzione al gruppo di lavoro nelle help line,</b> <i>di Cristina Bergo</i>	»	215
<b>14. I processi e le dinamiche del gruppo di lavoro,</b> <i>di Alessandro Carbone</i>	»	223
<b>15. Buone e negative leadership: il processo di influenzamento del gruppo operativo,</b> <i>di Alessandro Carbone</i>	»	235
<b>16. Riunioni produttive e processi decisionali di gruppo,</b> <i>di Alessandro Carbone</i>	»	247
<b>17. Conflitti e negoziazione: il conflitto come risorsa, la negoziazione come strategia di gestione,</b> <i>di Alessandro Carbone</i>	»	257
<b>18. Help line e volontariato,</b> <i>di Alessandro Carbone</i>	»	267
<b>19. Help line e lavoro di rete,</b> <i>di Cristina Bergo</i>	»	293
<b>Parte IV. Raccolta dei dati e valutazione</b>		
<b>20. La raccolta dei dati,</b> <i>di Clemente Suardi</i>	»	303
<b>21. Prospettive di valutazione nelle help line,</b> <i>di Salvatore Raffaele</i>	»	325
<b>22. Help line e nuovi media: la sfida di una valutazione multidimensionale e integrata,</b> <i>di Fabiana Gatti e Davide Galesi</i>	»	347
<b>Appendice</b>	»	375
<b>Glossario</b>	»	391
<b>Bibliografia di riferimento</b>	»	397
<b>Notizie sugli autori</b>	»	413