

## **L'ascolto telefonico in una società comunicazionale**

*Qualità ed integrazione dei centralini di aiuto telefonico e loro messa in rete*

*Relazione di fine progetto a cura di Clemente Suardi*

Il progetto è stato avviato nel mese di ottobre 2006 a partire dalla realizzazione della mappatura delle Linee di Aiuto telefonico presenti sul territorio della Regione Lombardia.

Questo lavoro di rilevazione ha avuto l'obiettivo di produrre uno strumento operativo utilizzabile sia dalla cittadinanza che dal sistema territoriale dei servizi.

Le linee di ascolto rappresentano una valida risorsa d'aiuto che può rispondere ad un quadro molto diversificato di esigenze della popolazione; si tratta in questo caso di valorizzarne la conoscenza che in molti casi risulta problematica soprattutto quando questi servizi si propongono come esperienze di nicchia difficilmente raggiungibili dal grande pubblico.

In questo senso la mappatura rappresenta una sorta di cassa di risonanza che amplifica la visibilità dei singoli servizi favorendone un utilizzo più ampio in relazione ai bisogni presenti sul territorio.

D'altro canto l'esito del percorso è anche quello di delineare un sistema complesso ed articolato di servizi che non rappresenta semplicemente la somma delle singole realtà, ma configura una rete di punti di ascolto in grado di intercettare una serie di bisogni sociali che sfuggono ai servizi tradizionali. Questa sensibilità alle problematiche sociali è propria del mondo dell'Associazione che tradizionalmente si organizza per offrire risposte ai bisogni emergenti; il telefono in questo caso rappresenta uno strumento che rinnova la vocazione del volontariato a porsi in ascolto del disagio e della sofferenza esistenziale.

Si tratta tuttavia di lavorare affinché l'aiuto telefonico venga organizzato, sempre di più, secondo criteri di qualità. In questo processo rientra a pieno titolo la funzione del Co.R.A.L. che, tra i suoi fini statutari, ha quello di promuovere una cultura della telefonia sociale di qualità soprattutto attraverso la propria attività di formazione.

La mappatura consente quindi non solo di avere un repertorio aggiornato di numeri di telefono ma soprattutto di far emergere e collegare le esperienze in atto perché non rimangano isolate tra loro e perché possano accrescere nel tempo le proprie capacità d'intervento.

### **LA MAPPATURA**

Il lavoro di mappatura si è sviluppato un lato prevedendo una verifica puntuale delle informazioni relative ai servizi precedentemente censiti e dall'altro facendo emergere realtà fino ad ora non rilevate. In questo modo si è ipotizzato di individuare tutte le linee di ascolto effettivamente esistenti in ambito regionale.

L'obiettivo era quello di arrivare a fotografare il sistema attuale dei servizi di aiuto telefonico in base alla loro distribuzione territoriale e alla loro offerta di aiuto.

---

Questa attività è stata realizzata nell'arco di un anno attraverso un percorso temporale così articolato:

**1. ottobre 2006-gennaio 2007**

- Costituzione del gruppo di ricerca
- Definizione dei contenuti informativi da rilevare attraverso la mappatura;
- Individuazione dello strumento da utilizzare nel corso della rilevazione;
- Verifica dell'esistente attraverso contatti telefonici con le singole realtà precedentemente censite; aggiornamento ed ampliamento delle informazioni sulle linee di ascolto già in possesso del Co.R.A.L.
- Predisposizione di un piano operativo per l'individuazione di nuove linee di ascolto da inserire nella nuova mappatura

**2. febbraio-maggio 2007**

- Individuazione dei referenti politici e tecnici interni alle singole Amministrazioni Provinciali
- Incontri con i rappresentanti delle Province e dei Centri Servizio per il volontariato presenti sul territorio regionale
- Ricerche in internet e su pubblicazioni dell'area socio-sanitaria
- Individuazione delle nuove linee di ascolto da inserire nella mappatura

**3. giugno-settembre 2007**

- Contatti con le nuove linee di ascolto individuate per presentare il Coral e le sue attività
- Verifica/completamento dei dati da inserire nella mappatura
- Organizzazione delle informazioni nella scheda dati predisposta

Il lavoro di ricerca ha coinvolto le Associazioni del mondo del volontariato, le Cooperative sociali, gli Enti locali delle diverse province lombarde. Si è trattato in primo luogo di intessere una fitta rete di contatti sia con realtà che potevano candidarsi per essere inserite nella mappatura sia con altre che potevano segnalarci le esperienze in atto nei territori delle diverse province lombarde.

Questo lavoro ha rappresentato un primo momento di creazione della rete perché ha permesso di presentare il Progetto e le finalità della mappatura ad un numero cospicuo di soggetti territoriali.

Complessivamente:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- sono state <b>contattate 600 realtà</b> del pubblico e del privato sociale</li><li>- sono state <b>individuate 222 linee di aiuto telefonico</b></li></ul> |
|--|

---

La maggioranza delle linee individuate si configura come esperienze molto legate ai territori di appartenenza e che raramente riescono ad avere un impatto sovra provinciale; l'opportunità di proporsi su larga scala dipende dalla capacità organizzativa dell'ente promotore e dal livello di specializzazione sviluppato rispetto alla problematica trattata.

Ad esempio nell'ambito del supporto alla popolazione anziana esiste un numero verde unico Regionale gestito dall'Auser ed una serie di realtà più piccole che si propongono localmente con forme di sostegno diversificate per raggiungere direttamente gli anziani in difficoltà presenti sul territorio; la vocazione di questi servizi è quella di essere il più possibile vicina ai bisogni locali.

In altri casi linee di ascolto nate per offrire sostegno a chi è affetto da particolari patologie hanno un minor impatto territoriale e puntano a raggiungere chi vive il problema indipendentemente dalla provincia di appartenenza.

L'esito quantitativo della mappatura mostra un fenomeno in continua crescita a dimostrazione di come il telefono rappresenti uno strumento privilegiato per offrire / ricevere aiuto; la discrezione e la facilità di accesso costituiscono due leve motivazionali importanti che spingono chi ha bisogno a rivolgersi ad un servizio telefonico.

Il dato più interessante è rappresentato comunque da una sostanziale stabilizzazione delle esperienze in atto che hanno superato la fase pionieristica configurandosi sempre più come servizi affidabili e competenti.

La concentrazione maggiore delle Linee telefoniche si verifica nella provincia di Milano e soprattutto nel capoluogo dove hanno sede molte associazioni a carattere regionale e nazionale (**fig 1**)

La mappatura fotografa una vasta rete di aiuto in grado di accogliere domande riferite ad una pluralità di problematiche sia esistenziali sia di ordine sociale e sanitario.

In **Fig. 2** la distribuzione delle linee mappate in base alla tematica trattata

| Fig 1         |                  |
|---------------|------------------|
| Provincia     | N° Linee Censite |
| Milano        | 147              |
| Bergamo       | 13               |
| Brescia       | 10               |
| Como          | 10               |
| Lecco         | 12               |
| Mantova       | 8                |
| Sondrio       | 3                |
| Cremona       | 5                |
| Pavia         | 4                |
| Lodi          | 2                |
| Varese        | 8                |
| <b>Totale</b> | <b>222</b>       |

| Fig 2            |                  |
|------------------|------------------|
| Tematica         | N° Linee Censite |
| Salute           | 34               |
| Donne            | 31               |
| Anziani          | 24               |
| Minori e giovani | 23               |
| Dipendenze       | 17               |
| Telefono Amico   | 16               |
| Psichiatria      | 16               |
| HIV-AIDS         | 15               |
| Handicap         | 8                |
| Varie            | 8                |
| Alcolismo        | 7                |
| Famiglia         | 6                |
| Disagio sociale  | 5                |
| Sessualità       | 4                |
| Alzheimer        | 4                |
| Extracomunitari  | 2                |
| Detenuti         | 2                |
| <b>Totale</b>    | <b>222</b>       |

---

### **La scheda di rilevazione**

La mappatura è stata organizzata raggruppando le linee telefoniche per aree di intervento: handicap psichiatria, anziani, minori, assistenza, salute, donne, famiglia, tossicodipendenza e alcolismo, detenuti extracomunitari Hiv-Aids.

La scheda utilizzata nella fase di indagine e di raccolta delle informazioni è stata strutturata con l'obiettivo di raccogliere le informazioni essenziali rispetto al singolo servizio telefonico:

- Organizzazione promotrice e sua forma giuridica
- Denominazione della linea
- Anno di costituzione
- Descrizione delle caratteristiche del servizio e della sua offerta
- I riferimenti per contattare il servizio (orari di apertura, numero telefonico, eventuale indirizzo postale, mail, sito web)

Un ulteriore aspetto indagato riguarda l'innovatività del servizio e la sua disponibilità a sperimentare forme nuove di aiuto attraverso l'utilizzo di media telematici quali email, chat, forum.

### **Risultati**

In generale si può affermare che il progetto ha incontrato un riscontro positivo in termini di interesse e di collaborazione.

Sono stati effettuati incontri con referenti di tutte le Province ad eccezione di quella di Milano, con la quale esiste un rapporto costante di collaborazione; questi incontri hanno permesso in primo luogo di condividere un orizzonte progettuale comune.

Le province contattate si sono dimostrate disponibili sia nel collaborare al lavoro di mappatura sia a trovare forme per rendere visibile e fruibile questo strumento. In questo caso sono state identificate possibili forme di collaborazione in genere riconducibili a due tipologie di azione:

- ✚ Promuovere la visibilità del lavoro di mappatura creando link al sito Coral direttamente nel portale della provincia dedicato alle tematiche di area sociale; a questo si aggiunge l'impegno a comunicare l'esistenza della mappatura utilizzando le newsletter degli Assessorati ai Servizi Sociali
- ✚ Presentare il Coral per far conoscere nello specifico le attività dell'Associazione e più in generale le opportunità che la telefonia sociale offre al cittadino.

Il lavoro di contatto con le diverse realtà che gestiscono un servizio di aiuto telefonico ha favorito una conoscenza reciproca molto importante in funzione dello sviluppo di futuri progetti nell'ambito della telefonia sociale. In particolare è stata apprezzata l'attività del Coral nel campo della formazione perché non si occupa di sviluppare conoscenze sulle singole problematiche trattate ma sulle capacità di gestire in modo adeguato i processi legati all'aiuto telefonico.

### **Criticità emerse**

Il gruppo di lavoro incaricato della realizzazione della mappatura ha dovuto affrontare e trovare soluzioni rispetto ad alcuni aspetti critici insiti nell'attività di ricerca.

La difficoltà principale è collegata all'individuazione delle linee di ascolto da inserire nella mappatura. Il censimento è risultato più agevole nel caso di realtà operative consolidate e che sviluppano strategie di visibilità su larga scala. Più complessa si è invece rivelata la ricerca di quelle realtà che si rivolgono primariamente ai propri associati e che hanno adottato un'impostazione operativa più "autoreferenziale". In questi casi i servizi risentono di una visibilità ridotta riconducibile ad una cerchia ristretta di persone che vivono direttamente la problematica trattata e ciò rende più difficile la loro identificazione.

Non sempre le Province e i Centri di Servizio per il Volontariato sono a conoscenza di quella che è l'offerta specifica delle singole associazioni, soprattutto quando queste non valorizzano compiutamente il fatto di mettere a disposizione un servizio di aiuto telefonico.

E' stato quindi necessario contattare un maggior numero di realtà rispetto a quelle effettivamente censite; in effetti il Coral ha interpellato, per realizzare il lavoro di mappatura, circa 600 organizzazioni sia pubbliche sia del mondo del volontariato.

Questo volume di contatti rappresenta comunque un prezioso lavoro di visibilità del Co.R.A.L. nell'ambito dei diversi territori provinciali.

Un secondo aspetto problematico riguarda l'individuazione delle caratteristiche peculiari di un servizio di ascolto telefonico.

Questa esigenza è riconducibile alla necessità di discriminare le organizzazioni che erogano un servizio telefonico da quelle che utilizzano il telefono in termini semplicemente strumentali alle proprie attività ordinarie. Molte realtà contattate hanno chiesto espressamente di chiarire quali fossero i criteri per rientrare a pieno titolo nella mappatura.

Questo ha permesso al gruppo di lavoro di individuare alcune condizioni minime per la definizione di una helpline:

- ✚ Un'attività di aiuto realizzata attraverso il telefono che non necessariamente rimanda ad un incontro diretto;
- ✚ Una finalità di servizio riconducibile ad almeno una delle seguenti caratteristiche: ascolto, sostegno emotivo, informazione, consulenza;
- ✚ persone specificatamente dedicate all'ascolto;
- ✚ la garanzia di una reperibilità telefonica negli orari dichiarati.

### **La formazione**

Parallelamente allo sviluppo del lavoro di mappatura il Co.R.A.L. ha promosso una serie di iniziative formative legate alla relazione di aiuto telefonica ed all'organizzazione di una helpline. Queste attività vengono di volta in volta portate a conoscenza anche delle nuove realtà censite in modo da alimentare la percezione concreta di essere entrati a far parte di un circuito "virtuoso" che offre occasioni di crescita per la propria organizzazione. Negli anni il CoRAL ha sperimentato direttamente il fatto che la formazione rappresenti una leva importante di sviluppo della qualità del servizio.

---

Durante il periodo di realizzazione del progetto sono state organizzate:

- ✚ 2 edizioni del Corso IL COUNSELING TELEFONICO Strumenti teorici e tecnici sulla comunicazione umana
- ✚ 1 edizione del Corso ASCOLTO ATTIVO. Il centralino di aiuto telefonico: l'ascolto, l'organizzazione del servizio. Il lavoro di rete.
- ✚ 1 edizione del Corso LA MOTIVAZIONE E IL LAVORO DI GRUPPO NELLE HELP LINES. Strategie per valutare e migliorare l'organizzazione dei servizi di ascolto telefonico.

In particolare il corso "Ascolto attivo" è entrato a far parte integrante del Progetto perché promuove il tema del lavoro di rete tra Linee di Aiuto telefonico e contribuisce, insieme alla Mappatura, a sviluppare un sistema integrato di servizi sul territorio regionale

## **CONCLUSIONI**

La realizzazione della mappatura ha fornito un'importante occasione di confronto e collaborazione con le diverse realtà che offrono dei servizi di aiuto telefonico nell'ambito del territorio regionale.

I contatti intercorsi consentiranno non solo di pubblicare i risultati della mappatura di cui l'intera collettività potrà beneficiare, ma anche, e soprattutto, di poter promuovere maggiormente la valorizzazione delle caratteristiche e potenzialità dei servizi telefonici esistenti.

Il Coral grazie alla sua mission di promozione e supporto al ruolo dei servizi telefonici, ha voluto offrire ai diversi soggetti che operano sul territorio una conoscenza più approfondita dei servizi di aiuto telefonico esistenti, nonché fornire spunti utili per ulteriori sviluppi.

I dati, infatti, mettono in evidenza una realtà di servizi telefonici composita e pertanto la possibilità di una risposta diversificata ai bisogni specifici dei cittadini e delle loro famiglie. La mappatura rappresenta una Banca Dati facilmente accessibile dove ciascuno può trovare una risorsa adatta alla problematica che sta attraversando, superando i confini territoriali della provincia in cui vive per cercare aiuto là dove questo è disponibile e si dimostra qualificato.

L'incremento di visibilità comporta un aumento della responsabilità delle singole linee ad erogare un servizio competente e di qualità. In questa prospettiva il Co.R.A.L. continuerà ad erogare i propri programmi di formazione sul counselling telefonico.

In prospettiva sarebbe importante implementare il lavoro di mappatura attraverso un'attività di ricerca che possa indagare le caratteristiche di chi usufruisce dei servizi di aiuto telefonico e contemporaneamente possa mettere a fuoco la qualità delle risposte fornite.

Il gruppo di lavoro impegnato nel lavoro di mappatura è composto da:

- Clemente Suardi coordinatore del Progetto
- Maria Pia Bianchi, presidente Co.R.A.L.
- Giovanbattista Sabatelli
- Marco Albertini
- Luigi Antona

Milano, ottobre 2007