

**Convegno Nazionale:
"Telefonia d'aiuto e servizi"**

Milano, 25 ottobre 2003

***La Telefonia Sociale come strumento
per la salute del cittadino***

A cura di:

***M.Raffaella Rossin – Psicoterapeuta-
Responsabile U.O.Alcologia- ASL Città di Milano***



**coordinamento regionale
linee aiuto telefonico**



LA STORIA



- 2003 la *Telefonia d'aiuto* Italiana compie quarant'anni.
- la prima *Help Line* è nata a Firenze nel 1963, nel *Centro Incontri e Collaborazione Voce Amica*.





L'EVOLUZIONE

- In Italia l'aiuto telefonico è ancora relegato all'attività di Associazioni di Volontariato e a qualche raro esempio di centralino nei servizi pubblici, soprattutto nell'area delle dipendenze.
- L'aiuto telefonico non è ancora stato legittimato all'interno delle metodologie di intervento sociale





I pregiudizi riguardano in particolare:



- Il concetto di *counselling* telefonico
- La figura dell'operatore volontario o professionista (O.C.A.) che risponde alla domanda di aiuto
- I rischi connessi a questa attività
- La scarsa visibilità dell'attività delle *Help Line*
- Lo spontaneismo che, spesso, sta alla base della nascita e della veloce chiusura dell'attività di molti centralini di aiuto
- La scarsa strutturazione della formazione
- L'assenza di un profilo professionale chiaro e definito a cui le *Help Line* possono rifarsi.





IL COUNSELLING TELEFONICO



- ha, in Italia, una storia ancora troppo recente
- non è considerato una pratica immediata, utile e sicura per avere informazioni o per parlare dei propri problemi senza dover affrontare il confronto con l'interlocutore ma una perdita di tempo e di risorse
- o come un servizio particolarmente raffinato da avviare solo in contesti molto ricchi di mezzi. Insomma, se ne può fare anche a meno.





L'OPERATORE

- La figura dell'operatore volontario o professionista (O.C.A.) che risponde alla domanda di aiuto suscita spesso diffidenza
- I professionisti dell'aiuto sociale conoscono molto poco il lavoro delle *Help Line* che:
 - appartiene ancora ad un contesto chiuso e autoreferenziale
 - sfugge al confronto con il sapere culturale e scientifico
 - il sapere culturale e scientifico può aiutare l'elaborazione e la validazione delle metodologie operative applicate nella *Telefonia d'aiuto*.





I RISCHI

- I rischi connessi a questa attività sono legati alla scarsa visibilità della *Help Line* e della loro attività
- alla quasi totale assenza di manuali italiani che diffondono le peculiarità del lavoro del counsellor,
- all'idea che l'operatore telefonico affronti tematiche difficili e scottanti senza un'adeguata preparazione





- La scarsa visibilità dell'attività delle *Help Line* è strettamente connessa agli elevati costi che la periodica diffusione di materiale informativo comporta.
- In Italia, la maggior parte delle *Linee di Aiuto Telefonico*, ha un'organizzazione basata sull'auto finanziamento o su limitate risorse offerte dagli enti Locali
- La maggior parte delle risorse viene dedicata alle spese per mantenere sede e telefono e, se va bene, per qualche attività di aggiornamento.
- La scarsa visibilità della Linea d'Aiuto è spesso una delle cause della chiusura dell'attività di molte *Help Line*





- Lo spontaneismo spesso sta alla base della nascita e della veloce chiusura dell'attività di molti centralini di aiuto
- Senza un'adeguata formazione non solo per l'ascolto telefonico ma anche per la gestione dell'*Help Line*, una linea telefonica chiude in breve tempo
- Questo succede a causa degli errori metodologici che minano l'organizzazione e l'attività degli operatori professionisti o dei volontari.





Telefonia d'aiuto

- La scarsa strutturazione della formazione e l'assenza di un profilo professionale chiaro e definito a cui le *Help Line* possono rifarsi:
 - Porta a ritenere l'ambito della *Telefonia d'aiuto* un territorio selvaggio in cui ogni Centralino risponde a regole proprie
- In una situazione come questa i cittadini possono trovare *counselling* idonei ed efficaci
- Ma possono anche averne risposte confuse e disorientanti.





Migliaia di chiamate



- Ogni anno, migliaia di persone coinvolte in problemi differenti, dalla salute al male di vivere, decidono di chiamare una *help line* per affidare ad una voce le proprie pene e la speranza di averne un sollievo.





Il lavoro del *counsellor* deve poter contare:



- Su una buona capacità di ascolto
- Su strategie comunicative che derivano dall'apprendimento e dalla riflessione sulle specifiche tematiche della comunicazione e dell'ascolto attivo.
- Sul continuo confronto con gli altri operatori delle *help line* per raggiungere un arricchimento e un potenziamento delle proprie capacità operative.





Il valore della formazione



- Inserire la formazione come uno dei sostegni di base di un centralino di aiuto non significa “scientificizzare” il lavoro del counsellor,
- Significa rendere coscienti gli O.C.A (operatori centralini di aiuto) del loro compito e di come sia complesso, attraverso il telefono, attuare un accompagnamento nella relazione di aiuto.





Il numero di coloro che ogni anno chiamano le help line italiane fa comprendere come:



- Le persone con problemi preferiscano, in una particolare fase della dolorosa esperienza che stanno vivendo, parlare con qualcuno che ritengono competente in “*Ascolto*”
- Non si rivolgono ad uno specifico servizio assistenziale o socio-sanitario
- Non ne parlano solo con i familiari, gli amici, o i conoscenti.
 - Questo può accadere perché in quel particolare momento non si sentono pronti ad affrontare un dialogo con uno specialista dell’aiuto
 - perché non ci sono specifici servizi che possano rispondere a quella particolare domanda di aiuto.





Diffondere la telefonia d'aiuto



- Le potenzialità della Telefonia d'aiuto messe a disposizione dei cittadini in un'ottica di community care (assistenza nella comunità) da un lato vedrebbero la valorizzazione delle reti informali di assistenza e dall'altro l'impiego della professionalità degli operatori dei servizi alla persona nei centralini di aiuto.





Diffondere la telefonia d'aiuto



- i servizi socio-sanitari territoriali delle ASL, quelli ospedalieri e i servizi assistenziali degli Enti Locali con le help line potrebbero migliorare il proprio intervento nei confronti degli utenti
- le help line potrebbero essere utilizzate nella fase di accoglienza della domanda di aiuto
- all'interno dei propri percorsi operativi attraverso la collaborazione con help line affini alle specifiche problematiche del servizio.





Se questo confronto riuscisse:

- l'équipe di un Consultorio Familiare, lavorando in sinergia con un centralino d'aiuto, potrebbe accogliere l'utenza inviata dai counsellor dell'Help line
- volontari O.C.A. potrebbero mettere a disposizione la propria esperienza all'interno di un servizio per le dipendenze
- un servizio che lavora con gli adolescenti, attraverso una positiva contaminazione, potrebbe utilizzare proficuamente l'esperienza dei counsellor di un Telefono Giovani.





Welfare mix



- Tutto questo contribuirebbe a costruire quello che viene definito il **Welfare mix** (“pluralità di attori e pluralità dei codici culturali del benessere”) in cui potrebbero inserirsi anche reti di sponsor privati per finanziare help line che si collegano alle loro finalità operative.





Le Help Line sono una strategia di lavoro sociale che anche solo per 4-6 ore al giorno con le stesse risorse che i servizi hanno a disposizione può consentire di:



- Dare una risposta immediata al cittadino ascoltando i suoi bisogni e valutando insieme le sue richieste per accompagnarlo a formulare una più chiara domanda di aiuto;
- Offrire un contenitore utile per l'ansia e le paure dell'utente;
- Offrire all'utenza un counselling efficace con risposte adeguate senza che il cittadino aspetti il primo appuntamento al servizio che, spesso, può risultare inutile o non così urgente;
- Accompagnare l'utente ad utilizzare meglio le proprie risorse e quelle del territorio per trovare la soluzione che cerca;
- Offrire risorse alternative a quelle del servizio se il bisogno del cittadino lo prevede.





Iniziative come il CO.R.A.L sono *driving force* che, senza pesanti imbrigliature burocratiche, possono:



- proporre iniziative di informazione e formazione;
- avviare e mantenere un dialogo tra interlocutori differenti ma simili nel lavoro con le help line;
- supportare centralini in difficoltà;
- collegare iniziative e valorizzarne i contenuti;
- moltiplicare le opportunità di formazione;
- utilizzare al meglio le differenti risorse dei diversi interlocutori;
- costruire quella cultura della Telefonia d'aiuto senza la quale ogni help line rischia di operare miopiamente su contenuti, anche importanti e profondi, ma scollegati dalla rete delle risorse territoriali in cui è inserita





Ringraziamenti



- *Si ringraziano tutti coloro che hanno partecipato a questo Convegno*
- *Il Direttivo CO.R.A.L. per il lavoro svolto insieme in questi anni e per i contributi offerti per la crescita culturale e professionale nell'attività delle linee di ascolto telefonico*
- *Salvatore Tagliata, Direttore Sociale dell'ASL Città di Milano per l'insostituibile collaborazione offerta nello sviluppo delle proposte operative della Telefonia Sociale; Rita Mascheroni, Responsabile Distrettuale ASSI e Anna Tarocchi, Responsabile del Servizio Formazione ASSI per la disponibilità e la collaborazione dimostrata*
- *I volontari del Centro Ascolto Linea Verde Alcol dell'ASL Città di Milano e a Cristina Bergo per il costante e silenzioso lavoro svolto dal 1991 ad oggi senza il quale anche questo convegno non sarebbe stato realizzato*

