

C H A T
your value

IL CONTRIBUTO DI

GIOVANI VOLONTARI
FORMATI

nei

servizi di ascolto

Cofinanziato
dal programma Erasmus+
dell'Unione Europea



IIFOTES
International Federation of
Telephone Emergency Services

IIFOTES
EUROPE

International Federation
of Telephone Emergency
Services

Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute



© 2023. This work is licensed under a [CC BY 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PROGETTO EUROPEO

C H A T

your value

.....
IL CONTRIBUTO DI
.....

GIOVANI VOLONTARI
FORMATI



servizi di ascolto

Manuale

Febbraio 2023

PROGRAMMA ERASMUS +
Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche
KA204 – Partnership strategica per l'educazione degli adulti

Numero di progetto: 2020-1-DE02-KA204-007667

PARTNER DEL PROGETTO



International Federation
of Telephone Emergency
Services

IFOTES Europe (IE), Hagen, Germania



TelefonoAMICOItalia

Telefono Amico Italia (TAI), Trento, Italia



SOS Amitié France (SAF), Parigi, Francia



Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ), Békéscsaba, Ungheria



Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES), Madrid, Spagna



Association for Research and
Training on Emotional Support Skills

Associazione Culturale ARTESS

Association for Research and Training on Emotional Support Skills, Udine, Italia



Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel (TO), Gent, Belgio

contenuti

LA VITA ONLINE NEL XXI SECOLO	7
PERCHÈ DAR VITA AD UNA HELPLINE ATTRAVERSO LA CHAT?	7
1. IL PROGETTO “CHAT YOUR VALUE - CRISIS HELP-LINES ASSISTED BY TRAINED YOUNG VOLUNTEERS”	8
1.1. IL CONTESTO	8
1.2. OBIETTIVO DEL PROGETTO	8
1.3. PARTNERS DEL PROGETTO.....	9
1.4. METODO.....	9
1.5. RISULTATO	9
2. L'ASCOLTO VIA CHAT NEI SERVIZI DI EMERGENZA TELEFONICA - UNA VALUTAZIONE	10
2.1. METODOLOGIA.....	10
2.1.1. Fonti e contributi.....	10
2.1.2. Difficoltà	10
2.2. PANORAMICA INTERNAZIONALE DELLE ESPERIENZE DI ASCOLTO VIA CHAT.....	10
2.2.1. Gestione del servizio via chat	10
2.2.2. Conversazioni via chat	11
2.2.3. Utilizzatori della chat (chiamanti /ascoltatori).....	12
2.2.4. Selezione e Formazione per i servizi chat	13
2.3. ASCOLTO ANCORA SUL BINARIO DELL'INVENZIONE	14
2.3.1. La diversità di pratiche.....	14
2.3.2. Domande, aspettative e preoccupazioni per le organizzazioni TES	15
2.3.3. E i giovani volontari?.....	15
2.4. ALCUNI PUNTI DEGNI DI NOTA COME CONCLUSIONE.....	16
3. ESPERIENZE DI POSSIBILI CAMBIAMENTI STRUTTURALI NEI TES PER AGGIORNARE IL MODO IN CUI VIENE FORNITO IL SERVIZIO E CONSENTIRE AI GIOVANI DI FARE VOLONTARIATO	17
3.1. IL METODO: RACCOLTA DI INFORMAZIONI E INDAGINE DI ESPERIENZE.....	17
3.2. L'ESPERIENZA DEI PARTECIPANTI AL PROGETTO CON I SERVIZI DI CHAT E I GIOVANI VOLONTARI	17
3.2.1 Responsabile per il servizio via chat.....	17
3.2.2 Formare i volontari per il servizio via chat	18
3.3. CONFRONTO TRA DIVERSE ESPERIENZE DEI TES CON GIOVANI VOLONTARI.....	19
3.4. RISULTATI	23
3.5. COSA DICONO I GIOVANI.....	24
3.6. CONCLUSIONI: IDEE PER METTERE A PROPRIO AGIO I GIOVANI VOLONTARI NELLE ORGANIZZAZIONI TES	25
4. CAMPAGNE NAZIONALI E LOCALI PER RECLUTARE GIOVANI VOLONTARI.....	26
4.1. INTRODUZIONE.....	26
4.2. SOCIAL MEDIA.....	26
4.2.1. La presenza dei giovani sui social media	26



4.2.2. La presenza sui social media delle organizzazioni TES	27
4.3. SUPPORTO PROFESSIONALE	28
4.4. COME RECLUTARE?	28
4.4.1. Giovani e volontariato	28
4.4.2. Motivare i giovani	29
4.4.3. Collegamenti diretti e indiretti	29
4.5 CONCLUSIONI.....	29
5. LINEE GUIDA DEI TES PER CORSI DI FORMAZIONE E STRUMENTI PER I VOLONTARI DELLE CHAT	30
5.1. INDAGINE SULLA FORMAZIONE DEI TES	30
5.1.1. Durata della formazione	31
5.1.2. Modalità di formazione.....	31
5.1.3. Formazione permanente	31
5.1.4. Incontri per volontari	32
5.1.5. Contenuto della formazione per i servizi di chat.....	32
5.1.6. Metodologia della formazione.....	32
5.1.7. Difficoltà	32
5.2. RACCOMANDAZIONI PER LA FORMAZIONE IN CHAT.....	33
6. RACCOMANDAZIONI FINALI	34
6.1. PREPARARSI A IMPLEMENTARE L'AIUTO ATTRAVERSO LA CHAT	34
6.2. FOCUS SUI GIOVANI VOLONTARI DELLE CHAT.....	34
6.2.1 I benefici dei giovani volontari nelle chat	34
6.2.2. Sfide nell'impiego di giovani volontari in chat.....	35
6.2.3. Suggerimenti per attirare un maggior numero di giovani volontari verso il servizio chat.....	35
6.3. RECLUTAMENTO DI GIOVANI VOLONTARI PER LE CHAT	35
6.4. ASPETTI RILEVANTI NELLA FORMAZIONE DEI VOLONTARI PER LA CHAT.....	36
6.4.1. La comunicazione scritta richiede competenze specifiche	36
6.4.2. Pratica, pratica, pratica.....	36
6.4.3. Formazione all'ascolto e alla comprensione	37
6.5. ULTERIORI SFIDE.....	37
6.5.1. Quanto è possibile rendere flessibile l'impegno dei volontari?	37
6.5.2. Come raggiungere meglio i giovani?.....	37
6.5.3. È possibile condividere le buone prassi nella formazione in chat?	37
6.5.4. Come favorire il legame tra volontari?	37
6.5.5. Come promuovere e condividere l'importanza	38
della capacità di ascolto nella società in generale, soprattutto tra i giovani?	
APPENDICE	39
APPENDICE CAPITOLO 2.....	41
APPENDICE CAPITOLO 4.....	44
APPENDICE CAPITOLO 5.....	45
RINGRAZIAMENTI E RICONOSCIMENTI	49



introduzione

LA VITA ONLINE NEL XXI SECOLO

Per la maggior parte delle persone, essere online fa parte della routine quotidiana (operazioni bancarie online, visite mediche, acquisti, incontri con gli amici, ricerca di un lavoro...). Le persone vanno online per trovare informazioni su tutto, anche per cercare consigli, supporto e aiuto.

L'assistenza online offre molti vantaggi: è ampiamente accessibile non solo in termini pratici (mobilità, orari di apertura, procedure semplici, possibilità di farlo da casa), ma anche in termini personali (il senso di insicurezza, la paura, la bassa autostima o la mancanza di abilità sociali rappresentano un minore impedimento).

PERCHÈ DAR VITA AD UNA HELPLINE ATTRAVERSO LA CHAT?

Le linee di assistenza devono essere innanzitutto accessibili alle persone in difficoltà. Il mezzo con cui raggiungono i chiamanti è secondario rispetto al fatto che li raggiungano. Tutte le linee di assistenza che hanno iniziato a offrire qualche forma di aiuto online ne hanno osservato il successo, tanto che la domanda supera l'offerta.

Oggi è chiaro che il luogo migliore per raggiungere i giovani è l'ambiente digitale.

Questo è quindi un invito a tutti i servizi di emergenza affinché offrano una linea di assistenza via chat. Se si vogliono raggiungere i giovani, è necessario rendere i servizi disponibili online.

Dal punto di vista dei TES, quali sono i vantaggi dell'istituzione di una helpline via chat?

- Maggiore disponibilità: il nostro pubblico di riferimento (in particolare i giovani) è online. Internet è parte integrante della nostra vita quotidiana. In molti altri settori, offrire un servizio online è ovvio (amministrazione, turismo, shopping...). Le persone si aspettano che questi servizi siano disponibili anche nel settore della salute e del benessere.
- Rafforzare le nostre scelte politiche: come l'autoefficacia, i servizi basati sulla domanda, dare al chiamante un maggiore controllo e personalizzare maggiormente le nostre linee di assistenza.

Questo manuale, realizzato nell'ambito del progetto "Chat Your Value - Crisis Help-lines Assisted by Trained Young Volunteers", finanziato dall'Unione Europea, presenta alcune delle buone pratiche di coinvolgimento dei giovani nei servizi di ascolto via internet, già attuate dalle linee di assistenza a livello europeo.

Vengono introdotte inoltre alcune riflessioni e raccomandazioni su come sviluppare ulteriormente prospettive e metodi che consentano ai giovani di avvicinarsi al servizio di ascolto, sia come volontari che come utenti.

Buona lettura!

Il Gruppo del progetto

¹ Telephone Emergency Service = un altro modo per indicare le helpline



1.

IL PROGETTO “CHAT YOUR VALUE - CRISIS HELP-LINES ASSISTED BY TRAINED YOUNG VOLUNTEERS”

1.1. IL CONTESTO

Il progetto si sviluppa a partire dai risultati del progetto europeo “*YOUThES – Recruiting young volunteers for crisis helplines*” (2016-2019), che ha dimostrato come la motivazione sia del personale direttivo dei TES sia dei volontari è alla base del successo nel reclutamento dei giovani volontari.

È necessario che responsabili dei centri, reclutatori e volontari dei servizi di emergenza telefonica (TES) siano convinti del valore di avere dei giovani all’ascolto; devono far conoscere il servizio di ascolto ai giovani e pubblicizzare le opportunità che la partecipazione ai TES offre, in particolare i vantaggi di aiutare gli altri, di essere un membro utile della società, di crescere personalmente e di acquisire esperienza di vita.

I giovani possono essere reclutati su Internet e attraverso contatti personali, e questo può richiedere cambiamenti strutturali nell’organizzazione TES. Il periodo di impegno dei giovani volontari può essere preservato prendendosi cura di loro e promuovendo i loro talenti. Lo sviluppo di linee guida per la formazione di giovani volontari in chat può beneficiare anche dei risultati dei progetti europei “*EmPoWERing – Educational Path for Emotional Well-being*” (2015-2017) and “*MONALiSA – Measurement of Nowadays Advanced Listening Skills Attitudes*” (2019-2022), in particolare per promuovere nei TES l’uso di strumenti di formazione e di autovalutazione delle capacità di ascolto testati ed efficaci.

1.2. OBIETTIVO DEL PROGETTO

L’obiettivo del partenariato è quello di ottenere un valore aggiunto di conoscenze ed esperienze attraverso una riflessione e uno scambio comuni sulle migliori pratiche di comunicazione, reclutamento e formazione di giovani volontari per lavorare nel servizio di chat delle linee di assistenza, e di esplorare possibili cambiamenti strutturali dei TES per consentire ai giovani di entrare e rimanere nei TES più a lungo.

² ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020 Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnership. Project Number: 2016 – 1 – DE02-KA204-003302.

Handbook in 10 languages on the web-site <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes>

³ ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020 Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnership. Project Number: 2015-1- DE02-KA204- 002492. Web-site: <https://empowering.listening-skills.eu>

⁴ ERASMUS+ PROGRAM OF THE EUROPEAN UNION KA204 - Strategic Partnerships for adult education. Project number: 2019-1-DE02-KA204-006313. Web-site: <https://listening-skills.eu>



1.3. PARTNERS DEL PROGETTO

	NOMI DELLE ORGANIZZAZIONI PARTNER	ACRONIMO	PAESE	RUOLO
1	IFOTES Europe e.V.	IE	Germania	Capofila
2	Telefono Amico Italia	TAI	Italia	Partner
3	SOS Amitié France	SOS	Francia	Partner
4	Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege	LESZ	Ungheria	Partner
5	Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza	ASITES	Spagna	Partner
6	Ass. Culturale ARTESS - Association for Research and Training on Emotional Support Skills	ARTESS	Italia	Partner
7	Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel	TO	Belgio	Partner

1.4. METODO

Le fasi di avanzamento del progetto sono state presentate e discusse nel corso di riunioni transnazionali del progetto alle quali erano presenti 1 o 2 rappresentanti di ciascuna istituzione partner.

Nell'ambito del progetto si sono svolti 5 incontri transnazionali in Germania (giugno 2021), in Spagna (ottobre 2021), in Belgio (marzo 2022), in Italia (giugno 2022) e in Francia (ottobre 2022).

Per raccogliere dati sui servizi chat all'interno delle organizzazioni TES, sono stati utilizzati:

- Questionari per le organizzazioni
- Questionari per i volontari
- Interviste via Zoom ai volontari

1.5. RISULTATO

Il documento che è stato realizzato alla fine dall'intero partenariato è questo manuale di buone pratiche, che contiene raccomandazioni ed esempi pratici su tre principali priorità/azioni:

1. Possibili cambiamenti dei TES nella gestione del servizio e delle risorse umane, soprattutto per quanto riguarda i giovani volontari.
2. Una campagna di comunicazione volta a reclutare giovani volontari, soprattutto per il servizio di chat.
3. Linee guida per la formazione di giovani volontari alla capacità di ascolto, attraverso l'adozione di strumenti innovativi sviluppati nell'ambito dei TES europei.

Il manuale è stato tradotto nelle 6 lingue dei partner: tedesco, italiano, francese, ungherese, spagnolo e fiammingo, ed è disponibile gratuitamente sul sito web di IFOTES www.ifotes.org.



2.

L'ASCOLTO VIA CHAT NEI SERVIZI DI EMERGENZA TELEFONICA - UNA VALUTAZIONE

Una riflessione prospettica sulle potenzialità dell'ascolto scritto richiede innanzitutto di fare il punto sulla situazione esistente nei servizi di emergenza telefonica che, per l'appunto, non sono più sempre e solo al telefono.

Questi risultati sono allo stesso tempo necessari per incoraggiare la riflessione sull'ipotesi iniziale del progetto: «aumentando la presenza di giovani ascoltatori e la disponibilità di un supporto emotivo via chat, i TES possono rispondere alle esigenze dei giovani chiamanti, che di solito non amano parlare al telefono ma preferiscono chattare e inviare messaggi scritti»⁵.

2.1. METODOLOGIA

2.1.1. Fonti e contributi

I risultati qui presentati sono tratti dall'indagine annuale generale IFOTES 2021 (dati del 2020) integrata da un'indagine mirata sulle sole pratiche di ascolto di internet (chat e email) tra le organizzazioni nazionali di tutta Europa, in questo caso. I dati sono stati raccolti nel maggio-giugno 2021 sulla base di domande aperte allo scopo di misurare la diversità dei fatti e delle pratiche (se esistenti).

2.1.2. Difficoltà

Questa parte del progetto è stata realizzata esclusivamente a distanza (scambi di e-mail) a causa della pandemia di Covid-19, per cui si è deciso in seguito di completarla raccogliendo esperienze incentrate su 3 Paesi:

- Finlandia - *MIELI Kriisipuhelin*: 18 anni di esperienza, alcune pratiche originali
- Italia - *Telefono Amico Italia*: esperienza molto recente (1 anno), in fase di sviluppo nazionale
- Francia - *SOS Amitié*: 15 anni di esperienza, soprattutto a causa del cambiamento sperimentato durante e dopo il primo lockdown del marzo 2020 per quanto riguarda l'ascolto da casa.

2.2. PANORAMICA INTERNAZIONALE DELLE ESPERIENZE DI ASCOLTO VIA CHAT⁶

2.2.1. Gestione del servizio via chat

- I servizi di chat più antichi hanno circa 18-25 anni (Finlandia, Germania); Belgio, Francia, Svizzera sono arrivati successivamente (15 anni); i più recenti sono Italia e Austria (da 1 a 6 anni); altri Paesi stanno valutando di avviarli (Spagna, Portogallo, Ungheria).

⁵ Nell'applicazione del progetto, 2020

⁶ Per i dati aggiornati, ANNEX 1: IFOTES International Survey 2022 (Data 2021)

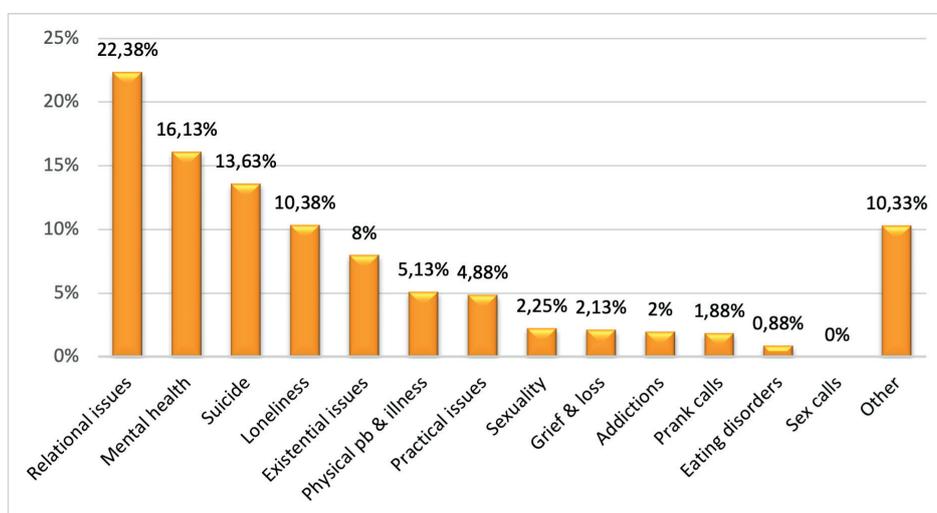


- Il servizio via chat viene erogato:
 - Tra le 12 e le 18 ore giornaliere: 37,5 % dei TES coinvolti
 - Meno di 12 ore giornaliere: 62,5 % dei TES coinvolti
- Coloro che ascoltano via chat (57% dei volontari), per la maggior parte svolgono il servizio anche attraverso altri media (e-mail, più raramente Skype, Google Hangouts) o in incontri in presenza. Quasi tutti fanno anche servizio al telefono (ma non necessariamente, per esempio in Belgio: *Suicide Prevention Helpline + Awel Helpline for youngsters*, o Finlandia: *Tukinet*).

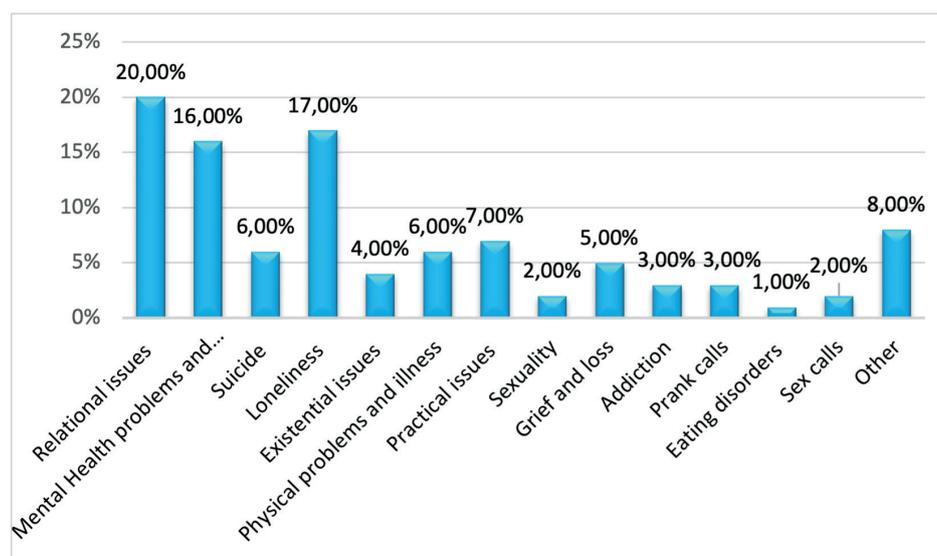
2.2.2. Conversazioni via chat

Problematiche relazionali (22,38 %) e di salute mentale (16,13 %) sono gli argomenti principali delle conversazioni in chat, mentre il tema del suicidio è più frequente nelle chat di quanto non sia nel servizio telefonico (13,63 % contro il 6% al telefono).

Argomenti in chat



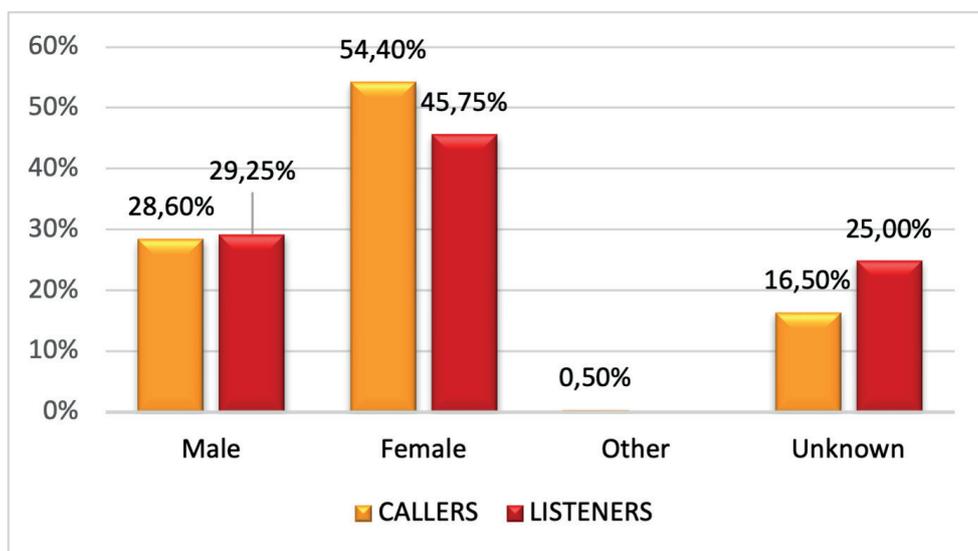
Argomenti al telefono



2.2.3. Utilizzatori della chat (chiamanti /ascoltatori)

I gruppi di genere sono in proporzione quasi equivalente tra chi chiama e chi ascolta:

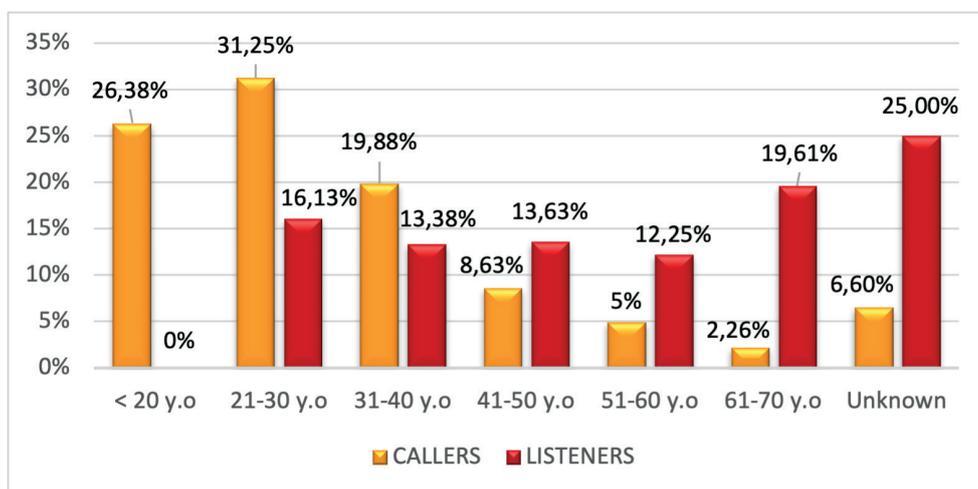
Genere



Le fasce d'età dei chiamanti sono esattamente opposte a quelle dei volontari:

- 57,63% dei chiamanti < 30 anni mentre il 16,13 % degli ascoltatori <30 anni
- 7,26 % dei chiamanti >50 anni mentre 31,88 % degli ascoltatori > 50 anni

Età

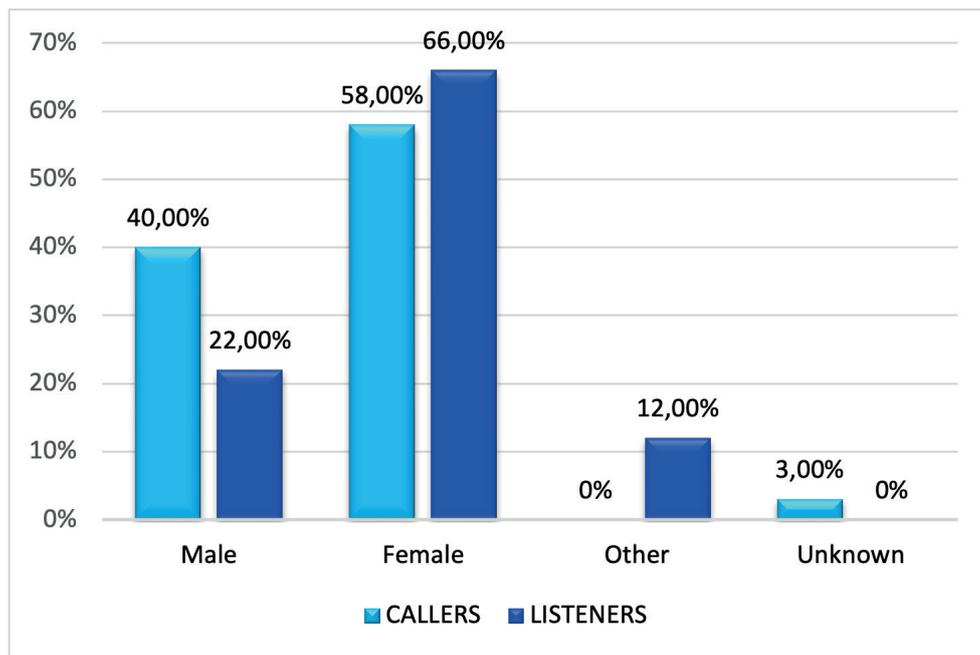


I prossimi grafici relativi alla situazione del telefono mostrano che:

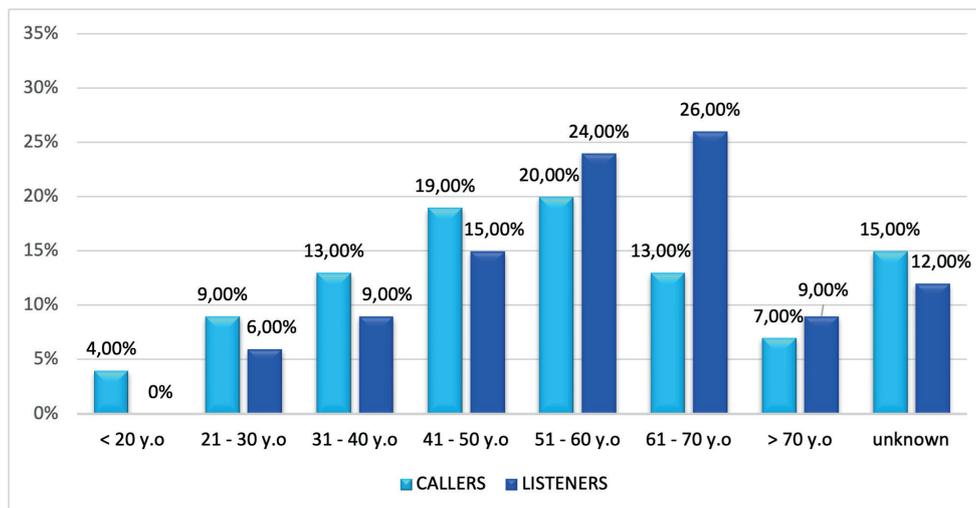
- Le fasce d'età dei chiamanti sono più simili a quelle degli ascoltatori
- Soprattutto: I TES raggiungono un pubblico diverso con la chat a beneficio dei giovanissimi e dei giovani adulti fino a 30 anni



Chiamate al telefono Genere



Età



2.2.4. Selezione e Formazione per i servizi chat

- **Pubblicità:** la maggiore parte dei TES (ma *AWEL Helpline for youngsters* in Belgio utilizza riviste, social media, canali TV, Scuole) non organizza pubblicità per reclutare giovani volontari o specifici per I servizi via chat. D'altra parte, i recentissimi sviluppi per promuovere i TES nei titoli di coda dei videoclip (*LESZ* in Ungheria) o di serie TV (*MIELI Kriisipuhelin* in Finlandia), o grazie a influencers (*MIELI Kriisipuhelin*, Telefono Amico Italia), raggiungono il pubblico dei chiamanti e dei potenziali volontari, soprattutto giovani, a seconda dei media interessati.



- **Selezione:** in ogni organizzazione TES esistono specifiche condizioni per svolgere il servizio chat:
 - Età: almeno 20 (BE) o 25 anni (FIN, FR). Nessuna limitazione per gli altri
 - Precedente esperienza di ascolto: 1 anno al telefono per la metà dei TES, nessuna per l'altra metà
 - Altri:
 - o Avere una condizione di vita stabile e in equilibrio
 - o Essere stabili per poter essere empatici, condividere riflessioni utili in merito al suicidio, affrontare conversazioni gravose
 - o Apprendere velocemente, avere competenze di base nell'uso dei computer
- **Formazione:**
 - una formazione specifica iniziale viene offerta dall'83 % dei TES
 - la Formazione viene erogata da ascoltatori esperti e/o da formatori professionali
 - la parte di teoria e/o della pratica è molto varia, dipende dalle necessità

2.3. ASCOLTO ANCORA SUL BINARIO DELL'INVENZIONE

Al di là delle cifre e dei risultati che ne derivano, si possono segnalare una varietà di pratiche, a volte molto originali.

2.3.1. La diversità di pratiche

- I "luoghi" per chattare
- La maggiore parte da remoto dalle sedi dei centri, specialmente dopo il lockdown.
- A distanza in un modo particolare:
 - Tecnicamente, *Telefono Amico Italia* usa un'applicazione WhatsApp. Se questo non cambia nulla per l'interfaccia dell'ascoltatore, si può ritenere che l'accesso e il modo di chattare siano più familiari per i chiamanti.
 - *Kirkens SOS* (Norway) organizza eventuali scambi durante il servizio su chat: linea aperta di chat su Microsoft Teams + Personale disponibile in caso di problemi tecnici o di necessità immediata di supporto durante le conversazioni (sistema che include opzioni di chat tra operatori e volontari + *Teams* disponibile se necessario, usato regolarmente quando l'ascoltatore sta lavorando da casa)⁷. In maniera simile, in Italia (TAI), i volontari che operano a distanza utilizzano una stanza di una piattaforma web per coordinare e condividere il lavoro durante il loro servizio. Possono chattare e vedersi ed è anche un modo per rimanere in contatto anche se non si trovano nello stesso luogo.
 - Piattaforma Social/community: va segnalata una pratica alternativa specifica dell'associazione finlandese *MIELI*. Dal 2018 *Mental gaming*⁸ su server Discord ha l'obiettivo di raggiungere i giovani in modi nuovi che richiedono un minore sforzo da parte loro. Offre un luogo libero e sicuro, totalmente anonimo, in cui chattare e varie attività per i giovani:

⁷ Simile dispositivo face-to-face per *Pro Juventute* (*Ecoute pour les jeunes / Ligne 147 - Svizzera*): dal 2019 praticano la "peer-chat" con giovani dai 17 ai 25 anni che rispondono ai loro coetanei. Gli ascoltatori sono assistiti da un coach e possono reindirizzare le chiamate difficili a un professionista 147.

⁸ *Sekasin gaming*: <https://sekasin.fi/>



- oltre 70 diversi canali scritti con argomenti diversi e oltre 20 canali vocali
- online 24/7
- moderati attivamente, anche se l'attenzione è rivolta al supporto tra pari (in questo modo tutti coloro che partecipano alla chat sono volontari): 17 moderatori volontari e “veterani della chat” aiutano gli altri membri. Il moderatore più giovane ha 14 anni e molti di loro hanno tra i 18 e i 25 anni. Non hanno alcuna responsabilità sulla chat con gli altri (diversamente dal volontariato in Crisis Helpline). Si limitano ad aiutare i moderatori retribuiti, quando possibile, a mantenere i server liberi dai troll, ecc. Il motivo per cui si permette a persone di 14 anni di partecipare è la volontà di credere nei giovani e nelle loro capacità di aiutare. Inoltre, ciò aumenta il loro senso di coinvolgimento.
- I membri (per lo più di età compresa tra i 13 e i 25 anni; Discord non consente l'utilizzo del servizio ai minori di 13 anni) sono in totale 23.000.

- La supervisione degli ascoltatori via chat in servizio

I termini sono molto diversi a seconda dei TES:

- Nessun controllo delle conversazioni in chat o solo un sondaggio fatto da qualche responsabile, ma, in questo caso, TES fornisce un manuale per rispondere secondo l'etica e lo statuto del TES⁹
- Ogni scambio viene letto e convalidato prima della spedizione per le e-mail e tramite controlli casuali per le chat (*Telefono Amico Italia*)
- Supervisore o scambi tra ascoltatori in loco o a distanza (*Kirkens SOS* in Norway)

2.3.2. Domande, aspettative e preoccupazioni per le organizzazioni TES

Oltre ai problemi tecnici (accessibilità del sito web, sicurezza del sistema, adattamento del sistema di raccolta delle informazioni statistiche) e finanziari, i TES che non forniscono ancora un servizio di chat e che ci stanno pensando¹⁰, si interrogano **a priori** su:

- Scelta di sviluppare o meno un nuovo servizio quando hanno già difficoltà a coprire le linee telefoniche 24 ore su 24;
- Difficoltà a trovare un numero sufficiente di nuovi giovani ascoltatori adatti per questo servizio - perché considerati più adeguati della maggior parte dei volontari over 55 -;
- Resistenze o timori dei volontari già in attività a causa del divario generazionale;
- Progettazione di una formazione specifica per le capacità di ascolto nella comunicazione scritta (effetti delle parole senza voce, diverso stile di comunicazione, risposta rapida, gestione della lunghezza di una conversazione scritta);
- Poiché la chat è di per sé un'attività a distanza, il nomadismo legato alle tecnologie di comunicazione solleva la questione del luogo di ascolto della chat: l'ascolto a casa dà più flessibilità, meno vincoli, incoraggia più volontari? O favorisce invece una sorta di abbandono del coinvolgimento e di conseguenza interrompe eventualmente il servizio?

2.3.3. E i giovani volontari?

L'afflusso di giovanissimi che non si rivolgono al servizio al telefono, o lo fanno raramente, è general-

⁹ *Chatsyllabus* (Tele Onthaal – Belgio), *Le Livret de l'écouter internaute* (S.O.S Amitié – France).

¹⁰ LESZ (Hungary), Telefono de la Esperanza (Spain), SOS Voz Amiga (Portugal)



mente provato: il servizio risponde indubbiamente a una domanda significativa in termini numerici. Questo creerà quindi un maggiore bisogno di nuovi ascoltatori volontari.

Sappiamo che i turni serali e notturni sono una priorità, dato il volume di chiamate in queste fasce orarie.

È possibile sedurre il pool di candidati più giovani e quindi motivarli a un ascolto specifico attraverso questo mezzo?

Per scoprirlo, è necessario conoscerli meglio:

- Cosa vogliono i giovani candidati?
 - Dialogare con i coetanei (giovani e giovanissimi) i cui problemi possono essere più vicini ai loro
 - Essere a proprio agio con un linguaggio e con pratiche di scambio con cui si ha familiarità attraverso i social network
- Cosa temono?
 - Affrontare troppo direttamente il dolore, le emozioni attraverso la voce (... che va a sostegno dell'ascolto in chat)
 - Essere soli di fronte a un caso difficile o urgente

Tuttavia, queste domande non dovrebbero escludere altre ipotesi e soluzioni. In realtà, sembra essere data per scontata una naturale reciprocità: un giovane utilizzatore della chat (chiamante) preferirebbe o si aspetterebbe di avere uno scambio con un coetaneo. Questo non è accertato ed è difficile da stabilire in relazione all'anonimato garantito ai chiamanti.

2.4. ALCUNI PUNTI DEGNI DI NOTA COME CONCLUSIONE

- Risultati:

- Le esperienze di chat nei TES sono ormai molto mature in alcuni Paesi dopo 15-25 anni di pratica. All'altro estremo dello spettro, alcune associazioni molto esperte ritengono di non poter più ignorare questo mezzo di comunicazione per raggiungere i loro interlocutori, soprattutto quelli più giovani
- Gli utenti che chiamano in chat sono indubbiamente più giovani e con argomenti prioritari diversi
- Mentre la pubblicità di TES raggiunge facilmente i giovani che chiamano, sembra molto più difficile indirizzare i giovani a diventare ascoltatori volontari

- Diversità:

- La gestione dei gruppi di ascoltatori via chat è molto diversa: simile a quella degli ascoltatori telefonici o molto specifica grazie al supporto dei pari o dei moderatori in tempo reale
- Gli strumenti tecnici per la chat sono molto più aperti rispetto ad altri media: Piattaforma di gioco, WhatsApp.

Non c'è dubbio che ad oggi ci siano elementi sufficienti per consolidare la pratica della chat nei TES e allargare il suo pubblico di ascoltatori.



3.

ESPERIENZE DI POSSIBILI CAMBIAMENTI STRUTTURALI NEI TES PER AGGIORNARE IL MODO IN CUI VIENE FORNITO IL SERVIZIO E CONSENTIRE AI GIOVANI DI FARE VOLONTARIATO

3.1. IL METODO: RACCOLTA DI INFORMAZIONI E INDAGINE DI ESPERIENZE

Per esplorare e approfondire lo stato dell'attuale rapporto tra giovani volontari e servizi TES, sono stati utilizzati due canali diversi ma complementari in momenti successivi.

In una prima fase, è stato chiesto ai partecipanti al progetto di rispondere a un breve questionario per avere una prima traccia che permettesse di individuare e rilevare gli aspetti da esplorare e indagare più da vicino. In una seconda fase, sono state intervistate 8 persone coinvolte nell'assistenza via chat all'interno delle linee di assistenza. Si tratta di persone provenienti da contesti diversi con le quali è stato possibile cercare di capire come i servizi di chat possano aiutare a coinvolgere i giovani¹¹ non solo come utenti del servizio ma anche, e soprattutto, come fornitori di supporto.

3.2. L'ESPERIENZA DEI PARTECIPANTI AL PROGETTO CON I SERVIZI DI CHAT E I GIOVANI VOLONTARI

Come descritto nel capitolo 2, l'esperienza rispetto al servizio di chat è vasta e variegata: se da un lato ci sono federazioni che iniziano ora a riflettere sulla possibilità di implementare il servizio di ascolto via chat, dall'altro ce ne sono altre che hanno ormai un'esperienza più che decennale; alcune in particolare utilizzano applicazioni specifiche per telefoni cellulari, altre via web e altre ancora adattano strumenti già presenti sul mercato (per i dati dettagliati, si veda il cap. 2).

Dall'analisi effettuata sul modo in cui ciascuna federazione ha affrontato e sta affrontando l'adozione di una tecnologia diversa da quella telefonica tradizionale, colpisce come non si sia ritenuto necessario modificare le prassi operative se non in maniera meramente formale.

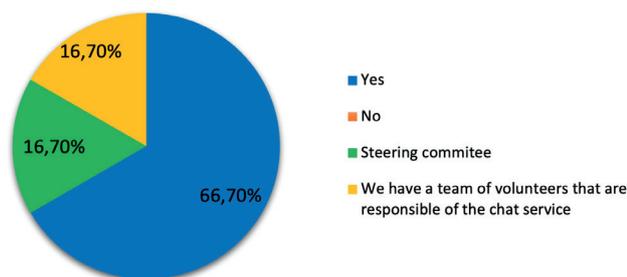
3.2.1 Responsabile per il servizio via chat

Quasi tutte le organizzazioni TES hanno un "referente" per il servizio via chat: due terzi hanno un coordinatore/manager; gli altri hanno comitati formali e informali che si occupano specificamente della chat.

¹¹ Non esiste una definizione chiara di giovane, mentre le soglie per gli assegni familiari, i diritti civili o la fine dell'istruzione sono diverse negli Stati membri dell'UE. Inoltre, le statistiche sui giovani si riferiscono a diverse fasce d'età; pertanto, il presente documento considera giovani coloro che rientrano nella fascia di età inferiore ai 30 anni.



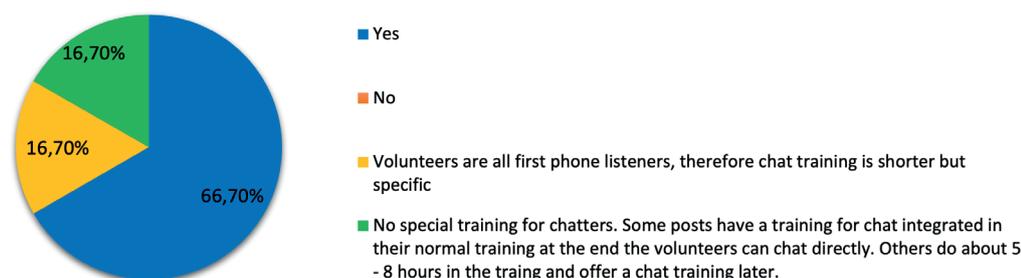
“Avete un referente per il servizio via chat?”



Tuttavia, questa sembra essere l’unica variazione rispetto al modello generale adottato per il servizio telefonico. Infatti, praticamente nessuna organizzazione TES ha sviluppato sistemi di raccolta dati diversi o modificato le regole di accesso all’attività (età minima, requisiti, competenze) né ha ritenuto necessario modificare i contenuti della formazione di base se non negli aspetti tecnici relativi alla comunicazione scritta; al contrario, l’esperienza telefonica è generalmente considerata indispensabile per poter svolgere anche gli altri servizi.

3.2.2 Formare i volontari per il servizio via chat

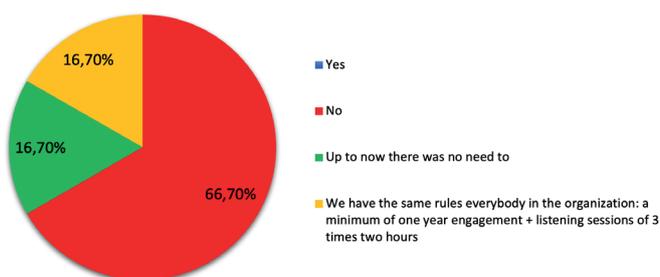
“Formate i volontari per il servizio di chat come avviene per i volontari per il servizio al telefono? (frequenza, formatori, contenuti)?”



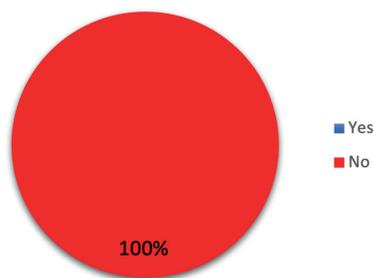
Mentre la chat sembra essere un servizio utilizzato dai giovani presso i quali viene anche promosso, lo stesso risultato non sembra essere evidente per quanto riguarda i giovani volontari: non sono ancora state sviluppate politiche specifiche per utilizzare la chat come sistema per favorire il reclutamento di giovani nei servizi di ascolto.

Le organizzazioni TES non hanno adottato corsi di formazione specifici per i giovani o regole diverse per la loro partecipazione alle attività.

“Esistono regole particolari sulla durata e sulla frequenza delle schede per i volontari con meno di 25 anni?”

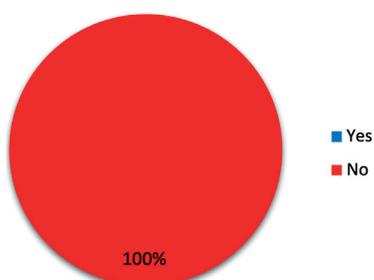


“Esiste una formazione specifica per i volontari con meno di 25 anni?”

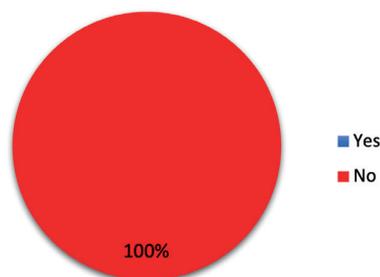


Né sono apparse necessarie attività aggiuntive dedicate esclusivamente o principalmente ai giovani volontari, sia di formazione che di socializzazione.

“Sono state sviluppate sessioni di formazione specifiche rivolte esclusivamente a persone di età inferiore ai 25 anni per esplorare le capacità o approfondire alcune tematiche (per sviluppare le capacità di ascolto e/o per la loro crescita personale)?”



“Ci sono occasioni di socializzazione riservate ai giovani?”



3.3. CONFRONTO TRA DIVERSE ESPERIENZE DEI TES CON GIOVANI VOLONTARI

Per approfondire quanto emerso dai dati e raccogliere informazioni sulle esperienze delle diverse realtà, sono state intervistate le persone di riferimento delle associazioni di 7 diversi Paesi.

Di seguito è riportata una sintesi di ciò che hanno riferito in risposta alle domande su:

- Il servizio di chat: origini; integrazione con altre attività
- Il coinvolgimento dei giovani volontari: aspettative, offerta, iniziative specifiche
- Ostacoli e vantaggi della partecipazione dei giovani ai servizi di chat





Antonio (Telefono Amico Italia):
ci mancano i volontari giovani

- Sono stati necessari adattamenti tecnici e una trasformazione della mentalità dell'associazione
- I giovani volontari sono pochi ma facilitati dalla familiarità con lo strumento
- Il servizio offre ai giovani volontari un percorso di maturazione e di crescita, un sostegno formativo
- Per avvicinare i giovani, organizziamo laboratori di ascolto nelle scuole e presentazioni all'università
- Sarebbe utile sviluppare una "sezione giovani" all'interno dell'associazione



Eveline (S.O.S. Amitié, Francia):
i giovani volontari si allontanano per cambiamenti nella loro vita, ma a volte tornano quando hanno una vita più stabile

- Il servizio di chat è nato dalla richiesta per iscritto di ascolto e in collaborazione con l'omologa helpline nell'area francofona del Belgio
- La fiducia nella validità dello strumento della chat per l'ascolto è cresciuta nel tempo
- Strumento utilizzato soprattutto da utenti giovani
- I giovani volontari sono molto dinamici, interessati e interessanti, ma rimangono per poco tempo
- Potrebbe essere utile richiedere ai giovani un impegno minore in termini di tempo
- I giovani volontari possono utilizzare la loro esperienza nell'associazione per dimostrare capacità sociali e di ascolto



Yael (La main Tendue, Svizzera):
i giovani volontari portano tanta ispirazione

- Ci sono dei dubbi sull'accettazione dei giovani, perché restano poco e l'investimento in formazione è elevato
- Gli utenti delle chat sono giovani e ciò sta trasformando anche la visione di questi ultimi come destinatari della comunicazione, sia come utenti che come volontari
- Bisogna cambiare qualcosa per accoglierli nell'associazione
- Portano la visione, le competenze e le idee di comunicazione della loro generazione
- I TES hanno bisogno di incontrare e mescolare generazioni diverse





Emma (Awel, Belgio):

retribuiamo i giovani volontari con l'amore

- L'associazione offre corsi specifici per studenti delle scuole superiori e delle università
- Esiste anche un servizio di supporto tra pari attraverso un forum gestito solo da volontari under 25
- I giovani hanno maggiore dimestichezza con gli strumenti informatici e con il linguaggio delle chat; dimostrano inoltre maggiore facilità nell'affrontare tematiche di natura sessuale e apertura mentale
- L'associazione offre ai giovani volontari l'opportunità di imparare a parlare e ad aprire la mente su argomenti che non rientrano nella loro esperienza diretta, competenze utili in qualsiasi contesto. I giovani volontari "scoprono" il mondo
- Per mantenere i giovani in servizio, la domanda di partenza è "perché lo fanno?": socializzare, imparare, sviluppare competenze. L'associazione organizza occasioni di socializzazione, offre formazione su temi di loro interesse, permette loro di essere flessibili rispetto alle modalità di svolgimento dell'impegno che si assumono. L'obiettivo è farli sentire orgogliosi di prendere parte a questa esperienza



Griet and Kirsten (Teleblok, Belgio):

i giovani volontari possono davvero sperimentare se sono o meno in grado di ascoltare

- Sperimentare un servizio di supporto peer-to-peer: per i volontari è stato faticoso perché spesso si sono trovati ad affrontare direttamente le stesse difficoltà che stavano ascoltando, ma si sono detti soddisfatti dell'esperienza
- Per i giovani volontari è un'esperienza preziosa lavorare con l'associazione
- Le pratiche che si sono rivelate le migliori sono state la collaborazione con le scuole, l'offerta di formazione, la richiesta di un impegno limitato nel tempo e la flessibilità
- La difficoltà maggiore è il mantenimento della qualità del servizio a causa delle interruzioni dell'attività



Marta (ASITES - Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza, Spagna):

tutti i volontari apportano vitalità

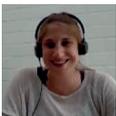
- È intenzione di avviare un servizio di chat
- I giovani hanno poco tempo e non hanno ancora una vita stabile. Il volontariato nelle helpline è percepito come difficile
- Hanno competenze digitali, entusiasmo





Reka (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége, Ungheria): *possiamo imparare molto dai giovani volontari*

- Età minima per diventare ascoltatori nell'organizzazione: 23 anni
- Sono in fase di cambiamento, di ricollocazione, ma gli atteggiamenti stanno cambiando e c'è una crescente consapevolezza dell'utilità e del contributo che i giovani possono dare
- I giovani conoscono i problemi dei loro coetanei, hanno una prospettiva diversa sulle cose, sono freschi. L'intero gruppo può cambiare se i più giovani si aggiungono
- Il confronto con gli anziani offre opportunità di miglioramento, forza, sostegno. L'associazione offre anche valori positivi, un modello a cui fare riferimento



Lieselot (Tele-Onthaal, Belgio):

avere scambi con persone esperte è molto significativo

- Gli utenti della chat sono molto giovani, ma ci sono pochi giovani volontari, probabilmente per il grande impegno richiesto per essere un volontario
- Sarebbe utile avere dei giovani nel gruppo per incoraggiare la diversità e consentire un confronto generazionale
- I giovani di solito hanno poca disponibilità per le attività extra
- La partecipazione alla formazione permette di sviluppare l'autoriflessione; è un'esperienza significativa per la crescita personale e aiuta ad aprire gli occhi sul mondo



Rudiger (Telefonseelsorge, Germania): *è una situazione vantaggiosa per tutti: per l'associazione, per gli studenti e per i chiamanti*

- Progetto speciale con l'università di Dusseldorf: gli studenti con un background di counseling possono fare pratica come volontari per il servizio di chat. Hanno una formazione condivisa per l'ascolto telefonico e per la chat
- I giovani hanno molta dimestichezza con l'uso dello smartphone e aiutano il gruppo a usarlo anche per gli interventi in caso di crisi, perché quando si è in crisi non si vuole cambiare il proprio stile di comunicazione, è già abbastanza difficile affrontare i pensieri suicidi e si vuole usare uno strumento facile
- I giovani volontari vogliono relazionarsi anche con chi ascolta il telefono, e i più anziani chiedono loro suggerimenti perché sono gli "esperti" in questo campo. Questo scambio dà ai giovani un riconoscimento delle loro capacità non solo nell'uso dello smartphone ma di tutte le tecnologie
- Normalmente, gli studenti rimangono un anno nel servizio, ma alcuni di loro si fermano più a lungo o tornano dopo un po' di tempo come volontari; per il gruppo la durata della loro collaborazione va bene, tutti sanno qual è il patto e possono guadagnare qualcosa da questa collaborazione.



Ad esempio, durante la normale formazione, la presenza degli studenti dà un'immagine di un gruppo vario in termini di età e aiuta ad attirare altri giovani a fare volontariato

- Avere dei giovani dovrebbe essere un obiettivo per le linee di assistenza: le giovani generazioni vivono la crisi e dovrebbero trovare aiuto; dobbiamo fare di tutto per sostenerli e prevenire il suicidio. Dobbiamo decidere che tipo di offerta possiamo dare come helpline, se vogliamo limitarci agli anziani in crisi o se siamo in grado di offrire supporto a tutte le età. Dobbiamo essere eterogenei

3.4. RISULTATI

Alcuni temi sono emersi come ricorrenti durante le interviste:

- Valutazione costi/benefici nella formazione di volontari a breve termine
- Timore sulla capacità dei giovani di affrontare alcuni temi
- Scarsa presenza dei TES in "luoghi giovani" (es. università, festival, scuole)
- Scarsa abitudine a uscire dal contesto abituale dei TES
- Trasformazione interna dell'atteggiamento verso i giovani

Analizzando quanto emerso dalle interviste, si può affermare che per la maggior parte dei volontari delle associazioni TES è vero che i giovani, anche quando entrano a far parte dell'associazione, vi rimangono per poco tempo.

Le motivazioni possono essere diverse: il livello di impegno richiesto è molto alto, i temi trattati hanno un impatto emotivo molto forte, l'ascolto al telefono è percepito come "difficile", ci sono alcune attività "extra" che i giovani non sono disposti a fare perché non hanno molto tempo, le loro esigenze legate alla vita privata cambiano (si sposano, cambiano città per lavoro, finiscono gli studi e così via). Tutto ciò richiede uno sforzo da parte dell'associazione, che forma persone che non rimarranno a lungo.

Tuttavia, considerando il grande patrimonio che i giovani volontari portano con sé, sono emersi alcuni suggerimenti come best practice:

- Sezione giovani all'interno dei TES
- Flessibilità nell'impegno temporale
- Offerta formativa personalizzata in base alle esigenze specifiche
- Certificazione di competenze utilizzabili anche nella vita professionale

In effetti, la maggior parte degli intervistati ritiene che i giovani possano dare un grande contributo alle organizzazioni TES. I giovani sono infatti esperti utilizzatori della tecnologia e questo può essere utile, soprattutto nel servizio di chat. Inoltre, possono comunicare meglio con i loro coetanei o con persone ancora più giovani che contattano le associazioni chiedendo di essere ascoltate. Questo consentirebbe alle associazioni ad essere più efficaci nell'aiutare le nuove generazioni. I giovani potrebbero anche portare nuove idee per comunicare verso l'esterno.

Emerge quindi la necessità di rivedere qualcosa all'interno delle organizzazioni TES. Si potrebbe partire dalle esigenze specifiche dei giovani per pensare a corsi di formazione migliori e più attraenti: ad esempio, lo sviluppo dell'auto-riflessione è un'esperienza significativa per la crescita personale e aiuta ad aprire gli occhi sul mondo o a socializzare, imparare, sviluppare competenze. Se i TES organizzano occasioni di socializzazione, offrono formazione su temi interessanti per i giovani, permettono loro di essere flessibili rispetto allo svolgimento pratico dell'impegno assunto, questo sforzo può aiutare i giovani a far parte di questa esperienza e a sentirsi orgogliosi.





3.5. COSA DICONO I GIOVANI

Infine, è stato chiesto a quattro giovani volontari cosa li ha spinti a scegliere questo tipo di volontariato e cosa farebbero per attirare più giovani alle linee di assistenza. Sono volontari italiani di Telefono Amico Italia, di età inferiore ai 35 anni.

Di seguito sono riportate le motivazioni personali dei volontari intervistati, emerse dalla condivisione con gli stessi:

- Desiderio di poter aiutare qualcuno in un modo diverso dal solito, non necessariamente faccia a faccia
- forte convinzione nel volontariato; questo tipo di volontariato permette anche di aiutare con “distacco”
- Perché ho avuto una vita che mi ha messo a dura prova da quando sono nato, e il servizio che facciamo credo aiuti a sollevare i macigni della sofferenza e della spesso conseguente incapacità di parlarne
- L'emergenza COVID che mi ha impedito di continuare in sicurezza le precedenti forme di volontariato
- Canale telefonico nazionale come possibilità di raggiungere una vasta gamma di persone e situazioni. Questo aiuta a sentirsi più utili, ad annoiarsi meno, ad arricchirsi di più, a diffondere il più possibile messaggi positive e di benessere
- Minore coinvolgimento diretto rispetto ad altre forme di volontariato, in termini di presa in carico nelle relazioni con chi soffre. Non essendo relazioni a lungo termine e non essendoci contatto fisico, le trovo più sostenibili in termini di carico emotivo e responsabilità personale.
- Sono stata molto attratta dal corso di formazione e dall'idea della formazione continua, che aiuta a mantenere viva la motivazione
- La possibilità di ascoltare persone che non solo soffrono, ma che esitano a chiedere aiuto di persona e che possono comunicare cose che non condividerebbero dal vivo
- Sentirsi più connessi emotivamente agli altri.



3.6. CONCLUSIONI: IDEE PER METTERE A PROPRIO AGIO I GIOVANI VOLONTARI NELLE ORGANIZZAZIONI TES

Dalle riflessioni fatte con questi volontari, sono emerse idee utili per avvicinare le associazioni TES ai giovani.

I giovani volontari ritengono che le persone si sentano sempre più sole, compresi i giovani. Puntare su una forte identità di gruppo attraverso esperienze informali ed educative può attirare nuovi volontari.

Una strategia che si può adottare è quella di organizzare campagne di sensibilizzazione su temi cari ai TES e legati allo star accanto agli altri: si tratta di competenze che i giovani possono scoprire di avere e di poter utilizzare in tutti gli aspetti della loro vita.

Un giovane volontario ci ha detto: “È bello aiutarsi a vicenda, se si può”. È importante sottolineare che nell’organizzazione TES c’è un gruppo che aiuta anche a migliorare se stessi: anche questo fatto può avvicinare i giovani al volontariato in TES.

Il tema del tempo di vita dei giovani era già emerso dalle interviste con i volontari di diversi Paesi e ritorna nelle interviste con i giovani volontari italiani: ridurre il tempo da dedicare, proprio perché la situazione lavorativa rende difficile investire tanto tempo consecutivo; inoltre, i giovani cambiano spesso città e quindi non possono garantire una presenza continuativa e a lungo termine. Aiuterebbe la garanzia di poter lavorare da remoto o di fare turni più brevi (due ore invece di tre, per esempio). È necessario puntare sulla formazione, che renda i giovani capaci di svolgere questo lavoro volontario, ma che offra anche competenze spendibili nel proprio CV per molti tipi di professioni.

Un altro tema emerso è quello dei social network: l’utilizzo di social network come TikTok è necessario perché è anche uno strumento digitale e l’ultimo rifugio dei giovani in questo momento. Questo punto verrà trattato anche nei capitoli successivi di questo manuale.



4.

CAMPAGNE NAZIONALI E LOCALI PER RECLUTARE GIOVANI VOLONTARI

4.1. INTRODUZIONE

Uno dei progetti precedenti di IFOTES Europe è stato il progetto YOUTHES, che si è concentrato sul reclutamento di giovani volontari. Nel progetto YOUTHES le conclusioni sul reclutamento sono state in parte simili alle nostre conclusioni: i social media sono essenziali per raggiungere i giovani ed è consigliabile costruire una migliore connessione con loro attraverso altri ambienti (es. Università, festival). In questo capitolo stiamo cercando di capire quali altri fattori sono necessari per reclutare i giovani.

4.2. SOCIAL MEDIA

4.2.1. La presenza dei giovani sui social media

Secondo l'analisi di Earthweb¹² sull'utilizzo dei social media da parte della Generazione Z, i giovani utilizzano i social media più di qualsiasi altra generazione, compresi i Millennials.¹³ Preferiscono le piattaforme visive, quindi Snapchat, TikTok, Instagram e YouTube sono le più popolari tra loro.

TikTok è ufficialmente diventata l'app preferita dai giovani utenti in Nord America e le tendenze sono simili in Europa. Secondo una ricerca, i giovani europei trascorrono in media 6,1 ore al giorno sui loro smartphone e la maggior parte di questo tempo (circa 3,58 ore) viene trascorso sui social media.¹⁴ Pertanto, se ci si vuol rivolgere alle generazioni più giovani, le piattaforme dei social media sono essenziali per raggiungerle.



Post instagram dalla Spagna

¹² <https://earthweb.com/gen-z-social-media-usage-statistics/>

¹³ La generazione Z include persone nate tra il 1997 ed il 2012, mentre i Millennials sono nati tra il 1981 ed il 1996.

¹⁴ <https://www.ypulse.com/article/2022/03/10/how-european-gen-z-millennials-describe-their-favorite-social-media-platforms-in-3-charts/>



4.2.2. La presenza sui social media delle organizzazioni TES

Nel breve sondaggio svolto sul reclutamento dei TES, sono state raccolte informazioni sulla presenza sui social media delle organizzazioni partecipanti e si è scoperto che ogni organizzazione ha una pagina Facebook e la maggior parte di esse utilizza almeno un'altra piattaforma di social media, solitamente Instagram e/o Twitter.



Publicità dal Belgio

Sebbene le linee di assistenza stiano cercando di aprirsi a nuove piattaforme di (social) media, i giovani utilizzano a malapena Twitter (soprattutto in Europa) e più raramente Facebook rispetto alle generazioni più anziane, probabilmente perché preferiscono i contenuti (audio)visivi. Per approfondire questi risultati, **preferiscono contenuti visivi brevi** come i cortometraggi di YouTube, gli Instagram Reel, le Instagram Stories e soprattutto i video di TikTok. Purtroppo, nessuno dei partecipanti ha menzionato l'utilizzo di questi formati nelle proprie campagne di reclutamento.

Sebbene molte delle organizzazioni partecipanti abbiano già creato materiale promozionale attraente, come volantini, poster, video su YouTube¹⁵, post o reel su Facebook e Instagram per reclutare nuovi volontari, la presenza sui social media dei TES è ancora solo occasionale sulle piattaforme di social media più utilizzate dai giovani. È positivo che la maggior parte dei Paesi recluti nuovi membri online e utilizzi moduli di iscrizione online, disponibili anche attraverso le pagine web nazionali e locali.

¹⁵ Videos from France and Italy: <https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm> <https://www.facebook.com/telefonoamicopadova/videos/2038018959550384>



4.3. SUPPORTO PROFESSIONALE

YPulse - un sito di ricerca sui giovani - afferma inoltre che circa l'80% dei giovani utenti segue almeno un influencer. Per questo motivo sarebbe opportuno avere più ambasciatori (cantanti, influencer o altre persone famose con molti follower) che possano diffondere i messaggi dei TES ai giovani. Poiché molti creativi (artisti, musicisti, ecc.) hanno parlato apertamente dei loro problemi di salute mentale - come pensieri suicidi, depressione, ansia - possono essere ambasciatori ancora più autentici di TES.¹⁶

Si è anche indagato se le organizzazioni intervistate chiedano o meno un aiuto professionale nella campagna di reclutamento. Alcune di esse cercano un aiuto professionale o ricevono un supporto pro bono da agenzie di comunicazione o di marketing, ma in generale le hepline non hanno dipendenti retribuiti che si occupino di mantenere vive le piattaforme dei social media pubblicando almeno 4-5 volte a settimana.

Le generazioni più giovani (millennial e generazione Z) si affidano molto di più ai canali dei social media che ai media tradizionali (TV, giornali, radio) per tenersi informati. Ma secondo il risultato del nostro sondaggio, i TES non hanno una campagna di reclutamento speciale che si concentri sulle generazioni più giovani. Gli esperti di marketing affermano che **se vogliamo raggiungere un certo gruppo di persone, dobbiamo sempre adattare i nostri messaggi al pubblico.**¹⁷ Pertanto, se le hepline vogliono reclutare maggiormente i giovani, devono cambiare la loro strategia di comunicazione concentrandosi sulla generazione Z e sui millennial. L'analisi dei TES mostra che nessuno di coloro che hanno risposto all'indagine ha una politica di reclutamento specifica per i giovani. Sarebbe necessario aprirsi all'uso di altri format, come la realizzazione di brevi video, l'utilizzo di YouTube, TikTok o Instagram al posto di Facebook o Twitter.

4.4. COME RECLUTARE?

4.4.1. Giovani e volontariato

Secondo Galaxy Digital - un sito che si occupa di organizzazione del volontariato - la generazione Z è più probabile che abbia fatto volontariato o che lo stia facendo attivamente rispetto a qualsiasi altro gruppo di età. Quasi la metà di questi giovani ha svolto attività di volontariato in passato e quasi il 25% ha dichiarato di continuare a farlo.¹⁸ Anche se fanno molto volontariato, **preferiscono il micro-volontariato**, come la condivisione, la pubblicazione sui social media, le donazioni e l'impegno in compiti più piccoli e le opportunità a distanza, perché **preferiscono le esperienze flessibili**. Per questo motivo è difficile per i TES reclutare i giovani, poiché la durata della formazione potrebbe essere troppo lunga per loro; infatti la maggior parte dei corsi di formazione per le hepline dura tra i 6 e i 24 mesi.

¹⁶ https://www.researchgate.net/publication/351336295_The_relationship_between_creativity_and_mental_illness_a_systematic_review

¹⁷ <https://rockcontent.com/blog/gen-z-traditional-marketing/>

¹⁸ <https://www.galaxydigital.com/blog/gen-z-volunteers>



4.4.2. Motivare i giovani

Un altro sito - incentrato sulle abitudini di volontariato della generazione Z - ha indicato che le ragioni più importanti per i giovani nel volontariato sono l'aumento del valore, la preparazione alla carriera, le opportunità di apprendimento e il miglioramento dell'autostima.¹⁹ Nelle campagne di reclutamento le linee di assistenza dovrebbero sicuramente concentrarsi sui loro valori principali, in quanto le organizzazioni TES potrebbero aiutare i giovani a crescere personalmente e a migliorare molte delle loro capacità, come la comunicazione o l'empatia. I volontari possono anche fare esperienza di vita e sentirsi necessari e in grado di fare la differenza, senza contare che questo fa bella mostra di sé nei loro CV.

4.4.3. Collegamenti diretti e indiretti

È chiaro che il processo di reclutamento dei TES deve essere multiplo. Lo stile e i metodi di reclutamento diretto e indiretto dovrebbero fornire molte informazioni sui TES, sulla loro attività, sulla loro immagine, sulla strategia di comunicazione e sulla cultura organizzativa. Pertanto, una politica di reclutamento nazionale o internazionale ben preparata sarebbe molto importante.

4.5 CONCLUSIONI

Dal risultato del sondaggio sui TES emerge che le helpline non hanno un rapporto vivace e attivo con i giovani. Le università, i festival, le organizzazioni giovanili potrebbero essere un elemento chiave per reclutare giovani volontari. È consigliabile trovare un modo per costruire una partnership con questi luoghi per raggiungere le giovani generazioni, non solo per il reclutamento ma anche per dare un breve messaggio - come la promozione della salute mentale - e magari aumentare la loro curiosità. In questo modo è possibile pubblicizzare i servizi TES e reclutare anche i giovani.

SUGGERIMENTI:

- Contatto maggiore e diretto con i giovani
- Utilizzo di altre piattaforme di social media e creazione di uno stile di comunicazione più attraente per i giovani.
- Collaborazione con università e istituti dove è possibile costruire relazioni con i giovani
- Strategia complessa per raggiungere i giovani - con un aiuto professionale
- Idea: una Giornata internazionale dell'ascolto. IFOTES e i suoi membri dovrebbero puntare a promuovere un evento di una sola giornata in Europa per evidenziare i benefici dell'ascolto per gli individui, a prescindere dall'età o dalle circostanze, e per la società nel suo complesso.

¹⁹ <https://www.volunteerhub.com/blog/engage-generation-z-volunteers/>



5.

LINEE GUIDA DEI TES PER CORSI DI FORMAZIONE E STRUMENTI PER I VOLONTARI DELLE CHAT

L'obiettivo del lavoro su questo tema è stato quello di esplorare le esperienze e i programmi di formazione attuali per la partecipazione ai servizi di chat.

Le associazioni aderenti ad IFOTES hanno una lunga tradizione di formazione dei volontari per i servizi telefonici. La durata dei programmi di formazione dei TES è più lunga che in altre organizzazioni, con un percorso di lavoro molto completo in diverse aree, per garantire la qualità del servizio offerto.

Nel precedente progetto europeo “EmPoWering - Educational Path for Emotional Well-being” sono state individuate 6 competenze: rispetto, empatia, attivazione delle risorse, equilibrio emotivo, ascolto attivo, conduzione di una conversazione. I contenuti sono stati ulteriormente sviluppati nel nuovo progetto “MONALiSA – Measurement of Nowadays Advanced Listening Skills Attitudes” durante il quale è stata creata una web-app per testare le capacità di ascolto ed esercitarsi per migliorarle.

5.1. INDAGINE SULLA FORMAZIONE DEI TES

È stato inviato un questionario ai membri di IFOTES e ad altre linee di assistenza chiedendo informazioni sui seguenti punti:

- durata della formazione
- modalità di formazione
- formazione continua
- incontri per i volontari
- contenuti
- difficoltà

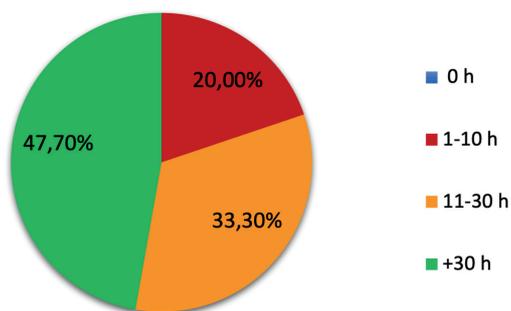
Come si è visto nel capitolo 3, tra i 15 intervistati, il 66,7% ha una formazione mirata per i servizi di chat; il 16,7% dei volontari dei membri dei TES sono in primo luogo ascoltatori telefonici, quindi per loro la formazione sulla chat è più breve ma specifica. Il restante 16,7% non ha una formazione specifica per la chat. Alcuni centri hanno una formazione per la chat integrata nella normale formazione e al termine i volontari possono chattare direttamente.

Nessun paese ha una formazione specifica per la chat rivolta ai giovani volontari.



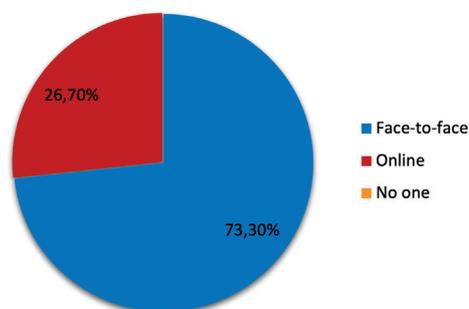
5.1.1. Durata della formazione

Il 20% degli intervistati prevede fino a 10 ore di formazione; il 33,3% tra le 11 e le 30 ore di formazione e il 46,7% più di 30 ore di formazione per i volontari dei servizi di chat.



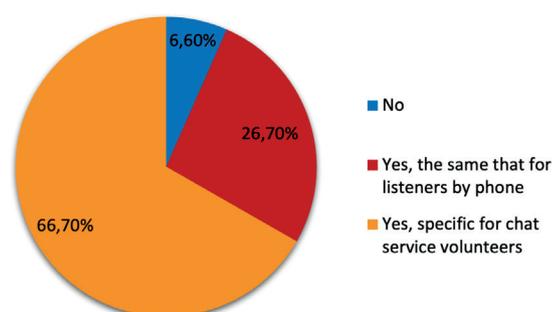
5.1.2. Modalità di formazione

Il 73,3% ha una formazione in presenza e il restante 26,7 ha una formazione online.



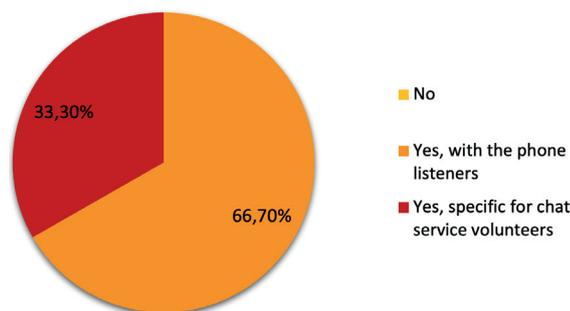
5.1.3. Formazione permanente

Il 66,7% ha una formazione permanente specifica per i volontari dei servizi di chat; il 26,7% ha sessioni di formazione permanente insieme alla formazione per gli operatori telefonici; il 6,6% non ha una formazione permanente.



5.1.4. Incontri per volontari

Il 66,7% dei membri dei TES organizza incontri per i volontari della chat e il restante 33,3% organizza incontri insieme agli operatori di ascolto telefonico.



5.1.5. Contenuto della formazione per i servizi di chat

Si riportano di seguito i principali contenuti, che non sono assolutamente esaustivi.

- Capacità di ascolto per essere un buon ascoltatore, non importa se per telefono o via chat: rispetto, empatia, attivazione delle risorse, equilibrio emotivo, ascolto attivo, conduzione della conversazione.
- Lavoro di squadra per un migliore coinvolgimento e un ambiente sicuro.
- Fasi per un processo di riorientamento, ad esempio il Tetraedic Prozess di Gerhard Hintenberger (Fase iniziale, Fase di azione, Fase di integrazione, Fase di riorientamento).
- Abilità di comunicazione in chat: come iniziare o terminare una conversazione, uso di emoticon, segni, come esprimere empatia attraverso la scrittura, aprire domande, gestire il silenzio, conoscere il linguaggio dei giovani.
- Argomenti sui problemi più frequenti: suicidio, sessualità, solitudine, bullismo, violenza, problemi familiari, disturbi alimentari...
- Altri argomenti: protezione dei dati, protocolli associativi, software per la chat, ...

5.1.6. Metodologia della formazione

Per sviluppare i contenuti formativi vengono utilizzate diverse tecniche:

- Giochi di ruolo
- Leggere le conversazioni in chat di altri volontari e commentarle
- Partecipare a conversazioni reali in chat (individuali o di gruppo), con la supervisione di un formatore
- Esercizi per allenare l'empatia o imparare a evitare gli errori più comuni
- Prendere una conversazione che si è avuta e parlarne con altri in un ambiente sicuro

Alcuni esempi di esercizi di formazione per gli ascoltatori di chat sono inclusi nell'appendice di questo manuale.

5.1.7. Difficoltà

Le difficoltà principali nella Formazione di volontari per la chat sono:

- La formazione a distanza riduce la connessione e il legame
- I volontari abbandonano la formazione



- Si tende a chattare con più persone contemporaneamente, il che influisce sull'attenzione prestata a ciascun interlocutore.
- Non ci sono tempi specifici per i servizi di chat
- Manca una formazione pratica per affrontare casi reali. I casi reali devono essere inclusi nella formazione.
- Durante le sessioni di formazione alcuni volontari avanzati si demotivano maggiormente in confronto ad altri volontari principianti che non sono mai stati esposti al mondo della chat.
- Le sessioni di formazione pratica per i nuovi volontari di chat sono più lunghe di quelle per chi ascolta già al telefono. È quasi come imparare una nuova lingua.
- Gli utenti dei servizi di chat sono più giovani, mentre i volontari TES sono generalmente più anziani. C'è un notevole divario generazionale.
- Reclutare giovani volontari è una grande sfida.
- Perché il servizio chat sia efficace è necessaria una serie di abilità diverse. Non si tratta semplicemente di chiacchierare, ma di essere utili.

5.2. RACCOMANDAZIONI PER LA FORMAZIONE IN CHAT

Quando i volontari entrano a far parte di un servizio di assistenza via chat, è molto importante che vengano formati sia sulle capacità di ascolto che sulle specificità della comunicazione scritta. Comunicare in chat è quasi come usare una nuova lingua e i volontari devono imparare a usarla.

Per essere utile, la formazione deve includere sia aspetti teorici che pratici. È fondamentale che i volontari possano esercitarsi a chattare in spazi sicuri prima di chattare con persone reali.

Per incoraggiare il lavoro di squadra tra tutti i volontari del servizio di chat, è meglio includere una formazione in presenza.

Oltre alla formazione iniziale, è importante che ci sia una formazione continua, per sostenere i volontari durante il loro lavoro, affrontare le loro difficoltà, correggere gli errori e fornire supporto emotivo.



6. RACCOMANDAZIONI FINALI

L'assistenza online è in continua evoluzione. In questo capitolo finale, riuniamo idee e raccomandazioni relative ai servizi di aiuto via chat offerti da TES, concentrandoci sui giovani che rispondono alla chat e sulle sfide da affrontare.

6.1. PREPARARSI A IMPLEMENTARE L'AIUTO ATTRAVERSO LA CHAT

Molte helpline TES hanno anni di esperienza nell'offrire assistenza via chat. È importante che prima di avviare i servizi online siano presenti le seguenti condizioni:

- Prevedere il supporto: il management (direttori, team leader, personale...) deve essere di supporto; informarli e motivarli. Assicuratevi che il personale che supervisionerà la chat sia abbastanza giovane. Questo aiuterà a colmare il divario digitale dei volontari più anziani. I responsabili politici (locali, regionali e nazionali) possono fornire ulteriori stimoli. Anche i partner (coloro che si rivolgono e si relazionano con il nostro pubblico di riferimento) dovrebbero essere informati.
- Cercare la collaborazione: con altre linee di assistenza che hanno già esperienza con la chat-help, con i caregiver, con gli esperti informatici, con il personale e i responsabili politici, con la direzione e i membri del team. Prevedere un piano d'azione per la formazione del personale e dei futuri volontari della chat.
- Prevedete tempo e mezzi: prendete tempo per fare un piano dettagliato, per consultarvi, per lanciare l'idea e farla maturare, per imparare e poi per realizzare il piano. Determinate i costi di avvio e di manutenzione dello strumento di chat, nonché le spese di personale e di funzionamento.
- Organizzare uno spazio di lavoro adeguato: pensare allo spazio fisico in cui lavoreranno i volontari della chat. Fornite chiare linee guida per il lavoro.
- Iniziate in piccolo: l'introduzione dell'assistenza via chat può essere fatta in modo molto graduale (potete iniziare con poche ore alla settimana). Si può sempre crescere in base alle proprie possibilità.

6.2. FOCUS SUI GIOVANI VOLONTARI DELLE CHAT

I benefici dei giovani volontari sono significativi. Lo studio YOUTHES (2019) ha rivelato che la maggiore resistenza al reclutamento di giovani volontari è la durata relativamente breve del loro impegno. Tuttavia, anche se partecipano come ascoltatori solo per un anno, vale la pena di reclutarli e formarli. I TES hanno bisogno di incontrare e mescolare generazioni diverse.

6.2.1 I benefici dei giovani volontari nelle chat

- Hanno familiarità con la comunicazione digitale, gli strumenti informatici e il linguaggio delle chat.
- Si trovano completamente a loro agio nella mentalità e nel mondo dei giovani e possono facilmente entrare in empatia con loro.
- Hanno un punto di vista nuovo sulle cose. Sono dinamici, entusiasti, innovativi e motivati. L'intero gruppo può cambiare se i giovani si uniscono a loro.



- I giovani volontari incoraggiano la diversità e permettono un confronto generazionale. Gli scambi con gli anziani offrono opportunità di confronto, rinforzo e sostegno.
- Sono in contatto con altri giovani.

6.2.2. Sfide nell'impiego di giovani volontari in chat

- I giovani potrebbero essere preoccupati per la loro capacità di gestire alcuni temi, a causa della loro mancanza di esperienza di vita.
- I corsi di formazione TES richiedono un notevole impegno di tempo. Come si possono formare i giovani volontari più velocemente senza sacrificare la qualità?

6.2.3. Suggerimenti per attirare un maggior numero di giovani volontari verso il servizio chat

- Adottare le migliori pratiche per raggiungere i giovani: è stato dimostrato che si tratta di collaborare con scuole e università, offrendo corsi, formazione e workshop.
- Promuovere una forte identità di gruppo (un buon legame tra i volontari) attraverso esperienze informali e formative. Assicurarsi che abbiano l'opportunità di scambiare esperienze tra loro e con volontari esperti.
- Coltivare un'atmosfera aperta, in cui tutto può e deve essere detto. Fate partecipare attivamente i volontari alle riunioni strutturali e organizzative.
- Puntare sulla formazione, dando ai giovani volontari l'opportunità di sviluppare competenze che miglioreranno anche la loro vita personale e professionale. Offrire una certificazione delle competenze che possa essere aggiunta al curriculum vitae.
- Rendere possibile un impegno flessibile e limitato nel tempo (ad esempio, turni più brevi).
- Concentratevi sul tema "È bene aiutare gli altri se si può" e sul fatto che aiutare gli altri porta benefici anche al volontario.
- Assicuratevi che i volontari sentano che il loro lavoro è valorizzato e apprezzato.
- Assicuratevi che la vostra organizzazione abbia una buona reputazione nella comunità, in modo che i giovani siano entusiasti di entrare in contatto con voi.

6.3. RECLUTAMENTO DI GIOVANI VOLONTARI PER LE CHAT

Avere una strategia di comunicazione ben sviluppata:

- Il reclutamento di giovani volontari è una parte importante di un piano di comunicazione più ampio. Al momento TES non ha campagne di reclutamento specifiche per le generazioni più giovani. Da rivedere: alcuni servizi di assistenza telefonica richiedono un'età minima di 21 anni per candidarsi come volontari. Il supporto via chat online è largamente utilizzato da un pubblico più giovane. Con l'obiettivo di offrire un supporto peer-to-peer, sarebbe interessante reclutare volontari di età inferiore ai 21 anni.
- È necessario un contatto più diretto con i giovani. Come e dove TES può raggiungerli? La collaborazione con scuole, università e istituti superiori permette di sviluppare partnership con i giovani. Ad esempio, formare giovani aspiranti psicologi, assistenti sociali, ecc. all'arte dell'ascolto, attraverso un impegno di un anno come volontari della linea telefonica. Creare interessanti stage a breve e lungo termine in cui i giovani possano utilizzare e migliorare le loro nuove competenze.
- Utilizzate le piattaforme di social media frequentate dai giovani e adattate il vostro stile di co-



municazione e il vostro messaggio al pubblico di riferimento. Tenete presente che il “pubblico giovane” non è un monolite. Le giovani identità sono tanto diverse in termini numerici quanto lo sono le persone. Cercate di essere inclusivi nel linguaggio e di continuare a utilizzare canali di comunicazione diversi.

- Molti giovani seguono gli influencer. Ci sono influencer che possono essere ambasciatori di TES e contribuire a diffondere il nostro messaggio? Invece di pagare le società di social media per una pubblicità mirata, si può fare più strada pagando direttamente i giovani influencer che parlano dell'importanza dei servizi di salute mentale.
- In un periodo in cui il costo della vita è elevato e i giovani faticano a sbarcare il lunario, fornire un rimborso spese o un'indennità di volontariato può talvolta fare la differenza nel reclutamento di un pubblico più giovane.
- Il reclutamento diretto e indiretto è importante. Fornire informazioni pratiche sul TES, sulle sue attività e sui suoi scopi è importante quanto diffondere brevi annunci di servizio pubblico che, ad esempio, promuovano il benessere mentale e suscitino curiosità e interesse.
- Assicuratevi che i vostri messaggi principali siano in linea con le motivazioni che spingono i giovani a fare volontariato: sviluppo personale, esperienza che può essere aggiunta a un CV, fare la differenza ed essere necessari.

6.4. ASPETTI RILEVANTI NELLA FORMAZIONE DEI VOLONTARI PER LA CHAT

6.4.1. La comunicazione scritta richiede competenze specifiche

L'atteggiamento di base del volontario di chat è lo stesso del telefono, ma a causa dell'unicità del mezzo, una conversazione in chat richiede alcune competenze molto specifiche. Per i volontari è come imparare una nuova lingua. Ad esempio, devono imparare a scrivere e leggere le schermate, nonché a dare priorità all'alleanza con l'interlocutore. Il galateo della chat si riferisce alle buone maniere e al rispetto delle convenzioni all'interno della chat.

Una preoccupazione specifica quando si formano i volontari della chat è insegnare loro come esprimere l'empatia attraverso la parola scritta. Infatti, a causa delle qualità uniche della chat (riduzione del canale, decontestualizzazione), è fondamentale essere in grado di tradurre l'empatia in modo molto esplicito a parole, per evitare il rischio di apparire freddi o distanti. Essere in sintonia per iscritto con l'interlocutore è necessario per costruire una solida alleanza in chat.

6.4.2. Pratica, pratica, pratica

Una formazione adeguata comprenderà la teoria, ma soprattutto molta pratica, esempi ed esercizi pratici. È importante che i nuovi volontari di chat possano esercitarsi in uno spazio sicuro prima di iniziare a chattare con i chiamanti reali. Un'attenta supervisione e lo scambio tra loro e con i chat-tori esperti sono molto istruttivi. Per incoraggiare il lavoro di squadra tra i volontari del servizio di chat, è meglio includere una formazione faccia a faccia.

Oltre alla formazione iniziale, è importante fornire una formazione continua, per sostenere i volontari durante il loro lavoro, affrontare le difficoltà, correggere gli errori e fornire supporto emotivo. È consigliabile che durante le sessioni di chat sia sempre disponibile una persona di supporto, a cui i volontari possano rivolgersi immediatamente se si trovano di fronte a una situazione difficile. Sapere di non dover affrontare da soli conversazioni difficili è un grande sostegno per i volontari della chat.



6.4.3. Formazione all'ascolto e alla comprensione

L'esperienza dimostra che alcuni argomenti compaiono frequentemente nelle chat: suicidio, comportamenti autolesionistici, abusi sessuali, disturbi alimentari, bullismo... L'obiettivo non è quello di rendere i volontari della chat esperti di questi argomenti, ma di aiutarli ad ascoltare in modo sfumato, a capire e a sfruttare le opportunità per favorire un buon dialogo con chi chiama.

Per rendere completa la formazione alla chat, suggeriamo di fornire ai volontari della chat informazioni di base sul contesto in cui i giovani crescono oggi, sulla loro mentalità, su come vedono il mondo che li circonda e su come si differenziano dagli adulti.

Il fattore più importante per entrare in contatto con i giovani che chiamano in chat è una mentalità aperta da parte del volontario, e imparare a trovare l'atteggiamento giusto per favorire il dialogo con loro. L'opportunità di crescere ed evolvere in questo contesto è un arricchimento per tutti coloro che partecipano alla chat.

6.5. ULTERIORI SFIDE

6.5.1. Quanto è possibile rendere flessibile l'impegno dei volontari?

Come è possibile soddisfare la richiesta di rendere l'impegno di un volontario TES più flessibile e attraente, senza compromettere la qualità dell'assistenza?

La formazione può essere più breve, magari attraverso compiti a casa, un migliore follow-up e una supervisione più intensa? I turni possono essere più brevi, sono possibili meno turni, si può lavorare di più da casa, sapendo che un buon collegamento tra i volontari è di supporto? Non vogliamo "ascoltatori e chatter solitari". Possiamo offrire una maggiore personalizzazione? Si possono esonerare gli studenti durante i periodi di esami e le vacanze? Fino a che punto possiamo rendere l'impegno più flessibile?

6.5.2. Come raggiungere meglio i giovani?

I volontari delle linee telefoniche TES sono anonimi. Questo riduce la barriera per i chiamanti. L'anonimato è sinonimo di discrezione, riservatezza e sicurezza. Ma una definizione rigorosa di anonimato significa anche che i volontari non rivelano a chi li circonda di essere volontari di un TES. In Italia, l'anonimato è interpretato in modo diverso: il volontario rimane anonimo al 100% durante il suo turno, ma non è tenuto a esserlo al di fuori di esso. Il grande vantaggio di questa interpretazione è che i giovani volontari possono raccontare ad altri giovani del loro lavoro di volontariato. I volontari sono i migliori ambasciatori per ispirare e incoraggiare altri giovani a unirsi a TES.

6.5.3. È possibile condividere le buone prassi nella formazione in chat?

Esiste una grande esperienza tra le helpline TES per quanto riguarda la formazione in chat. È possibile scambiare e condividere le nostre competenze e buone prassi tra di noi? Lo scambio avviene già tra i punti di ascolto all'interno di un Paese; sarebbe opportuno incoraggiarlo anche al di là dei confini nazionali.

6.5.4. Come favorire il legame tra volontari?

La motivazione principale che spinge i giovani a fare volontariato in una linea di assistenza è, da un lato, la sensazione di poter dare un significato agli altri e di fare la differenza, acquisendo le competenze necessarie per farlo, e, dall'altro, il fatto di ricavarne un beneficio utile per la propria vita perso-



nale. Un buon legame tra i volontari è la ciliegina sulla torta. Questo può essere ottenuto attraverso una combinazione di diversi fattori: lavorare insieme per la stessa buona causa, scambi stimolanti durante le riunioni di intervizione e contatti informali. I giovani sono molto attratti dalla presenza di “divisioni giovani” dedicate. Questo può avvenire all’interno di un centro d’ascolto o tra i vari centri d’ascolto.

6.5.5. Come promuovere e condividere l’importanza della capacità di ascolto nella società in generale, soprattutto tra i giovani?

Le helpline formano i loro volontari alla capacità di ascolto, all’empatia, all’accettazione, all’apertura, al rispetto, alla solidarietà, alla responsabilità... I volontari traggono molti benefici dalla formazione per la loro vita personale, professionale e sociale. Sono cittadini impegnati e sono impegnati dell’idea che parlare può aiutare e che essere ascoltati ha un impatto.

È possibile anche pensare a offerte più accessibili e alla portata di tutti, che diano ai giovani un assaggio molto più precoce dell’importanza di una buona capacità di ascolto attraverso suggerimenti ed esempi sui social media e una presenza visibile nei luoghi frequentati da molti giovani.

Un invito a partecipare a brevi corsi di formazione e workshop sulle capacità di ascolto nelle scuole, nei college e nelle università potrebbe sensibilizzare ulteriormente i giovani. I certificati che attestano i risultati ottenuti possono essere ulteriormente motivanti. Formare i giovani adulti a queste competenze contribuisce a migliorare la società nel suo complesso. Tali laboratori, inoltre, espongono gradualmente i giovani al concetto di solidarietà e a un maggiore impegno nei confronti del prossimo.

Riferimenti:

- Sito IFOTES www.ifotes.org
- Guida online del webinar e guida integrata. SOM - juni 2021. SAM, steunpunt Mens en Samenleving https://peopl-prd-media.s3.eu-central-1.amazonaws.com/773/documents/18899/3054db24-093c-4f6b-ace1-a58007ec3a10/2021-06-22_Webinar_Online_hulpverlening.pdf
- YOUTHES - Recruiting young volunteers for crisis help-lines, 2019 <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes->
- Digital loneliness, digital relationships. Prof. Luca Chittaro. Ifotes Congress, Udine 2019 <https://www.youtube.com/watch?v=nXfJ-hIGtPA>
- Report del Progetto: Strategy recommendations for Kirkens-SOS in Norway (2021)



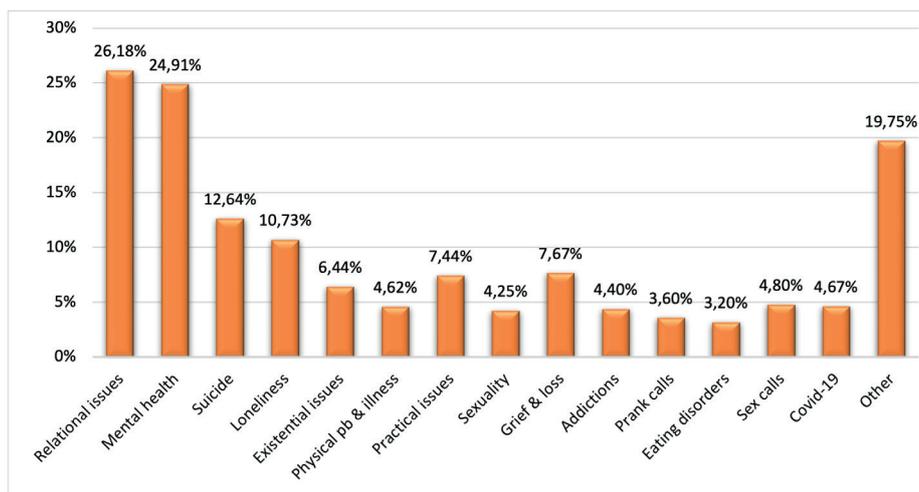
appendice

appendice capitolo 2

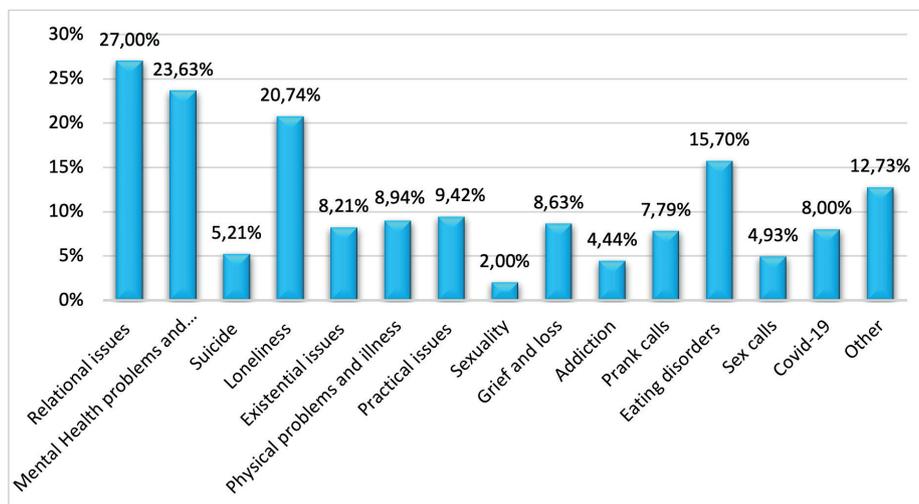
DATI 2021

Principali motivi per chiamare una helpline

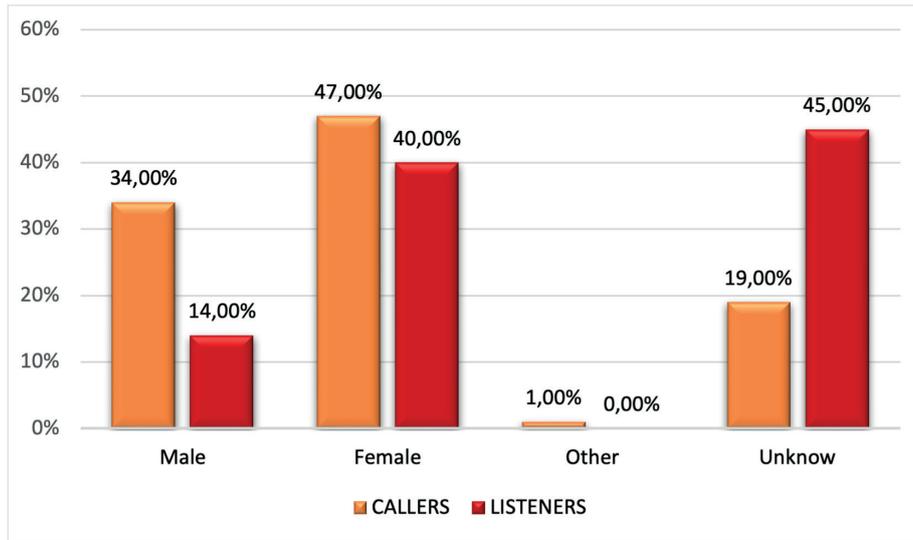
Tematiche in chat



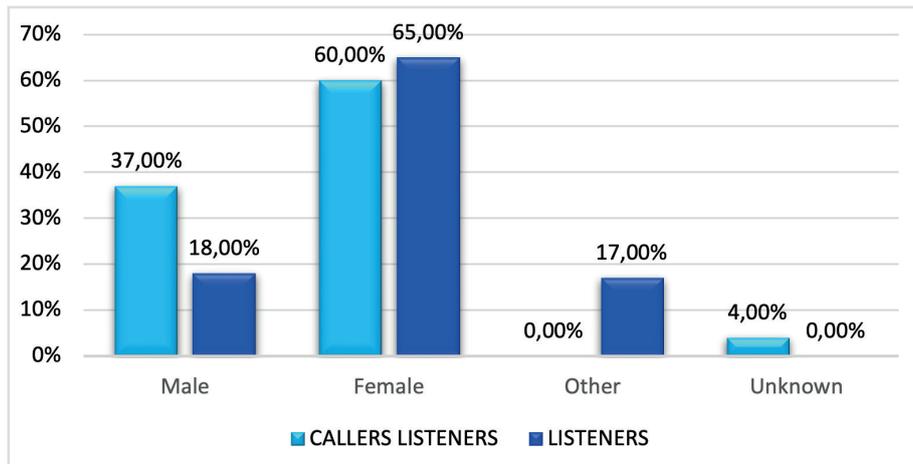
Tematiche al telefono



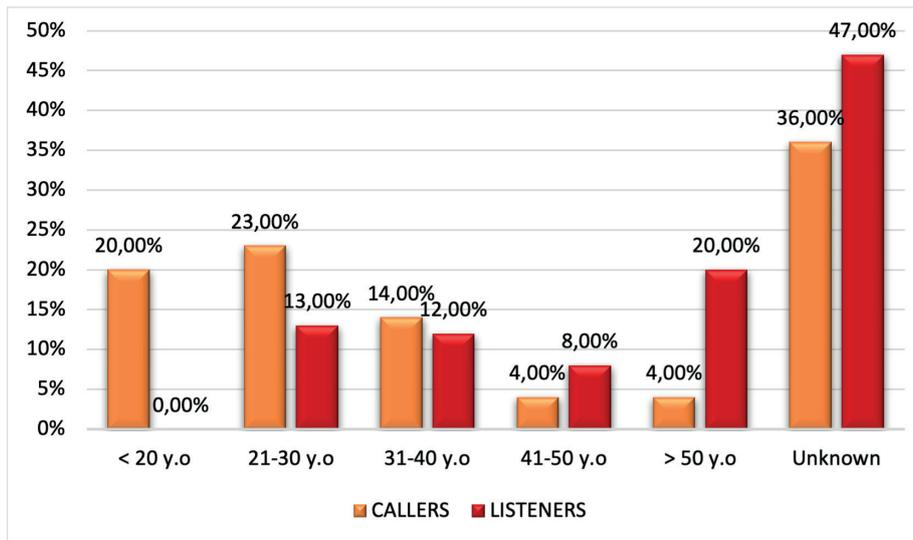
Genere di utenti e operatori nel servizio di chat



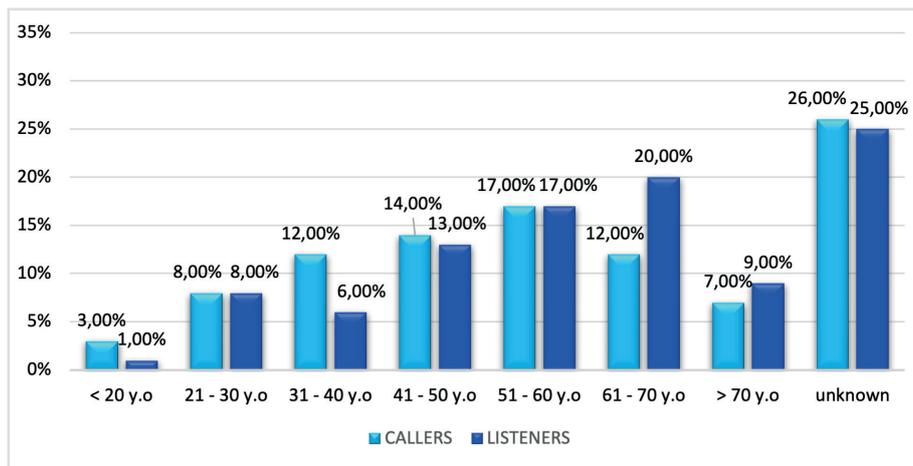
Genere di utenti e operatori nel servizio telefonico



Età di utenti e operatori nel servizio di chat



Età di utenti e operatori nel servizio telefonico



appendice capitolo 4

Una selezione di diversi materiali pubblicitari

Volantini, opuscoli da SOS Amitié, Francia:



Publicità sui social media: (fonte: Tele-Onthaal, Belgio):



Video da SOS Amitié, Francia: <https://banquise-5.wistia.com/medias/Orr6hdzhvm> (01.11. 2022.)

Publicità indiretta da LESZ, Ungheria: https://www.youtube.com/watch?v=utTYRXIkPFY&ab_channel=T.Danny (01.11. 2022.)

appendice capitolo 5

Esercitazioni pratiche per la formazione al servizio di chat

Gentilmente messo a disposizione da Tele-Onthaal (Belgio)

Esercizio 1. Scopri le trappole

Quali errori tipici del principiante fanno andare male questa conversazione via chat?

Chiamante: ciao

Rispondente: ciao

Chiamante: posso chiederti una cosa?

Rispondente: sì, vai avanti

Chiamante: sto impazzendo qui. Litighiamo sempre

Rispondente: Capisco che sei un po' turbato perché...

Chiamante: e ora le botte

Rispondente: avete spesso discussioni

Rispondente: qualcuno ti picchia?

Chiamante: Sì, il mio ragazzo è fuori controllo. Voglio uscire di qui :(

Forse hai già sperimentato alcune di queste insidie. O forse ne scoprirai altre di cui non eri a conoscenza. Ne hai pensata qualcuna che non è presente nell'elenco? Allora puoi aggiungerle all'elenco. Se hai una domanda su questo argomento, non esitare a chiedere.

- accoglienza fredda
- interpretazione troppo anticipata
- non riconoscere l'esperienza, ignorando le emoticon del chiamante
- sottovalutare il peso delle emozioni espresse
- fare rimandi troppo presto
- reagire troppo velocemente o lentamente, senza prestare attenzione ai tempi di scrittura del chiamante

Esercizio 2. Segni = intonazione scritta

Formulare un intervento.

Nel seguente frammento di conversazione, l'interlocutore utilizza molti caratteri. Che significato hanno i segni qui presenti? Cosa fa il volontario con questi segni? Cosa fareste voi? Formulate un intervento in un punto a vostra scelta. Ripetete l'ultima frase dell'interlocutore e annotate il vostro intervento.

Nickname: BYExF*CKxWORLD



Volontario: Benvenuto in chat

BYExF*CKxWORLD: Ciao

Volontario: cosa ti porta qui stasera?

BYExF*CKxWORLD: Be', SONO STAAAAANCOOO DI TUTTO!! :(COGLIO MOLLAAAAREEEEE!
SONO STANC DI PIANGERE TUTTO IL TEMPO! ODI TUTTI! E TUTTI MI ODIANO! VOGLIO
ANDARMENE DA QUI!

Volontario: Sembra molto pesante e dura!!

Volontario: come se stessi per esplodere

BYExF*CKxWORLD: AAARRRGGGHHH! ODI TUTTO E TUTTI!

BYExF*CKxWORLD: non capisco che mi succede

BYExF*CKxWORLD: sto malissimo :(

Volontario: succedono un sacco di cose ma non sai a chi rivolgerti

BYExF*CKxWORLD: :(

Volontario: ti senti come se fossi pieno di ooodio

Volontario: c'è anche qualcos'altro?

BYExF*CKxWORLD: non lo so!

BYExF*CKxWORLD: non so più nulla!

BYExF*CKxWORLD: sono stufo di tutto!

Volontario: non sai più come ti senti

Esercizio 3. La sfida: esprimere l'empatia verbalmente!

Nelle conversazioni in chat è importante rendere chiari i propri sentimenti, il proprio coinvolgimento o la propria comprensione il prima possibile. Questo è necessario per stabilire un contatto. È necessario farlo attraverso le parole scritte nella chat. Dopo tutto, l'interlocutore non sente la voce e non può percepire la comprensione nella presenza non verbale.

È qui che si fa appello alle tue capacità di empatia. È il momento di un ripasso e di esercizi!

Di nuovo, cos'è l'empatia?

- Empatizzare con il mondo dell'interlocutore, cercando di immaginare ciò che l'interlocutore intende, sperimenta, sente
- Tradurre in parole i suoi sentimenti, le sue opinioni, i suoi desideri e i suoi pensieri
- Comunicarli a lui

Per esempio, sintonizzandosi attraverso le domande:

Chiamante: "Ugh, c'è così tanto da fare per i miei genitori anziani e bisognosi, che non so nemmeno da dove cominciare..."

Volontario: " Sei molto disponibile a prenderti cura dei tuoi genitori, ma ti sembra che sia troppo?"

Volontario: " Pensi che stia diventando troppo?"

Per esempio, attraverso il riconoscimento:

Chiamante: "Sono così stanco di ciò :'-("

Volontario "Vedo che ti rende anche triste..."



Parafrasando? Sì, certo!

Ma attenzione a non ripetere le parole del chiamante troppo letteralmente.

Proprio come in una conversazione telefonica, questo suonerebbe strano. In una chat, è ancora più alienante, come se ci fosse un computer dall'altra parte. Una parola significativa o densa, tuttavia, può essere ripetuta.

Scrivi una risposta empatica alle affermazioni inventate qui sotto.

C: "Devo tornare in ospedale venerdì per un check-up e non vedo l'ora."

C: "Il mio collega è così inquietante. Non mi sento a mio agio."

C: "Non so cosa mi stia succedendo, ma non sono più felice del mio matrimonio."

C: "Mia madre mi chiede sempre perché non vado più spesso."

C: "Quanti anni hai? Il tuo linguaggio è così disinvolto."

C: "Pioggia, neve, ghiaccio che si scioglie, vento e freddo... che paese marcio è questo!"

Esercizio 4. Lasciar andare l'interpretazione.

Si può sbagliare di grosso!

Vediamo quale immagine viene spontaneamente alla mente con le seguenti frasi.

1. Dopo ogni frase, scrivi senza pensarci scrivi la tua immagine (sesso, età, stato d'animo, ...)

2. Come reagireste? Formulare una risposta (empatica).

C: "Sono stufo di tutto... Voglio farla finita."

C: "Un anno fa ho avuto un grave incidente. Sono stata fortunato ad uscirne vivo. Sono felice di avercela fatta, ma sto ancora soffrendo per tutto quello che è successo, ed è come se nessuno capisse."

C: "Mia madre si lamenta continuamente. Fa osservazioni su tutto e io non riesco a fare nulla di buono."

Esercizio 5: Tipi di linguaggio

Nei tre frammenti di chiamata in "tipi di linguaggio" si è visto che ci sono diversi tipi di uso del linguaggio.

- Si può essere troppo vicini all'interlocutore usando un linguaggio o uno stile di conversazione troppo informale.
- Si può creare distanza usando un linguaggio molto formale, ad esempio usando un linguaggio scritto standard molto corretto o il pronome formale "lei" in alcune lingue ("u" in olandese, "vous" in francese).
- Si può mostrare il proprio interesse per l'interlocutore, e allo stesso tempo mantenere uno spazio adeguato di distanza, utilizzando una forma scritta del linguaggio parlato.

Sperimenta i diversi stili in questo esercizio. Rispondi a ogni frase prima in modo molto informale o con un linguaggio da "chat" (TO1). Poi prova a rispondere in modo molto formale (TO2). Concludi con una risposta impegnata in una forma scritta del linguaggio parlato (TO3).



C: “Amo ancora il mio ragazzo, ma con lui non funziona più”

C: “Sì, ma se lo stupido tribunale dice qualcosa, allora abbiamo sicuramente un problema”

C: “GRR, quell’orribile insegnante, ha sempre avuto qualcosa contro di me GRR”

C: “F*****lo, non ce la faccio più, tutto questo stress a casa”

C: “Grz per avermi fatto sfogare un po’ qui, mi ha fatto sentire meglio”

Esercizio 6: Tempo e creazione di lassos

Un messaggio lungo è difficile da leggere. Se si scrive un messaggio lungo, anche l’interlocutore deve attendere a lungo prima di poterlo leggere. Questo può avere un effetto negativo sulla connessione con l’interlocutore. Per evitare questo inconveniente, utilizziamo frammenti di testo (*lassos*). L’interlocutore può vedere immediatamente il messaggio e non deve aspettare troppo a lungo.

Lasso = quando più messaggi brevi vengono inviati uno dopo l’altro alla stessa persona. Un lasso può essere costituito da una catena di frasi complete e finite, oppure può essere costruito da parti della stessa frase.

Dividi il testo in lassos. Leggi la descrizione della situazione e mettiti nei panni di chi chiama. Poi leggi il messaggio del volontario. Come lo “riceveresti”, se fossi tu l’interlocutore? Potresti suddividere il messaggio del volontario in lassos?

Schema della situazione: la chiamante, una giovane donna che cerca aiuto per affrontare la violenza da partner nelle relazioni di intimità. Non riesce più a sopportare la pressione del problema, cerca di resistere con i figli e al lavoro, ma non funziona bene, fa fatica a segnalare al suo ambiente che sta andando in crisi. A un certo punto, il volontario propone un riepilogo e una riflessione.

Volontario: “Ho notato che ti assumi molte responsabilità, che cerchi di mantenerti forte mentre stai andando a fondo. Si può combattere da soli per un po’, ma quando non ce la si fa più? Ti sei mai chiesta cosa saresti in grado di fare o cosa vorresti fare nel momento in cui non ce la fai più?”



ringraziamenti e riconoscimenti

IFOTES Europe: Michael Grundhoff (Germania), Sonja Karrer (Svizzera)

Telefono Amico Italia: Monica Petra, Giada Fratantonio (Italia)

SOS Amitié France: Catherine Krebs, Elisabeth Hoffmann (Francia)

LESZ: Eva Brandisz, Reka Szente (Ungheria)

ASITES: Samikannu Peter Jeganatha Pillai, Celia Castro (Spagna)

ARTESS: Diana Rucli, Elena Misdariis, Giorgia Pontoni (Italia)

Tele-Onthaaldiensten: Mit Van Paesschen, Julia Lieske (Belgio)

Paesi in cui hanno sede i membri IFOTES per la diffusione del progetto:

Austria

Telefonseelsorge <http://www.telefonseelsorge.at/>

Belgio

Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique <http://www.tele-accueil.be/>;

Federatie van Tele-Onthaaldiensten <http://www.tele-onthaal.be/>;

Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe <http://www.telefonhilfe.be/>

Repubblica Ceca

Modrá linka <http://www.modralinka.cz/> ; Linka Seniorů <https://www.elpida.cz/linka-senioru>

Danimarca

Startlinjen <http://www.startlinjen.dk/>

Finlandia

Kirkon keskusteluapua <https://www.kirkonkeskusteluapua.fi/>

Francia

SOS Amitié <http://www.sos-amitie.com/>

Germania

Telefonseelsorge <http://www.telefonseelsorge.de/> ; Muslimisches SeelsorgeTelefon <http://www.mutes.de/>

Ungheria

LESZ <https://sos116-123.hu/>

Israele

ERAN <http://www.eran.org.il/>

Italia

Telefono Amico Italia: www.telefonoamico.it

Lettonia

SKALBES <http://www.skalbes.lv/en/>

Lussemburgo

SOS Détresse <http://www.454545.lu/en>

Norvegia

Kirkens SOS I Norge <http://www.kirkens-sos.no/>

Perù

La Voz Amiga <http://www.lavozamigaperu.org/>

Portogallo

SOS Voz Amiga <http://www.sosvozamiga.org/>

Singapore

Samaritans of Singapore <https://www.sos.org.sg/>

Slovenia

Association of Slovenian TES <http://www.telefon-samarijan.si/>

Spagna

Teléfono de la Esperanza <http://www.telefonodelaesperanza.org/>

Svezia

Priest on call - Church of Sweden <https://www.svenskakyrkan.se/fa-hjalp>

Svizzera

Die Dargebotene Hand <https://www.143.ch/>

Ucraina

Hotline Stavropyghion <http://www.dovira-1558.lviv.ua/>



Questo manuale è stato pubblicato nel mese di Febbraio 2023

Per ulteriori informazioni

IFOTES
www.ifotes.org

Contatti:

IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany
europe@ifotes.org

IFOTES, Zurich, Switzerland
info@ifotes.org

IFOTES
International Federation of Telephone Emergency Services

IFOTES
EUROPE

International Federation
of Telephone Emergency
Services





IT