

## **TELEFONO AMICO ITALIA**

*i risultati dell'analisi scientifica di 108.616 telefonate  
dei volontari in ascolto di chi si è rivolto a loro  
nell'ultimo anno*

**TelefonoAMICOItalia** è una associazione di volontariato *onlus* che – attraverso un ascolto attento e partecipe – alle persone che chiamano offre la possibilità di condividere i propri stati d'animo e di affrontare con maggiore consapevolezza le situazioni che stanno vivendo. Telefono Amico non dà quindi risposte risolutive o consigli ma può essere il primo passo per trovare altri fili di comunicazione, altre relazioni, per ritrovare una propria identità. L'Associazione si avvale di volontari, predisposti alla relazione d'aiuto e opportunamente formati; opera oggi tramite **25 centri di ascolto** in tutto il Paese, ai quali - ora con un unico numero nazionale - chiunque può rivolgersi per chiedere di essere ascoltato.

**Nel 2008** sono state **ricevute 108.616 telefonate** (in media 296 al giorno e cioè 21 all'ora tra le 10 e le 24), per quasi il 47% 'utili' (in molti casi l'appellante riaggancia o resta muto oppure dichiara di aver sbagliato numero; inoltre non sono presi in considerazione gli scherzi, le richieste di informazione sul servizio e le offerte di collaborazione quale volontario).

Nelle pagine che seguono viene proposta l'analisi scientifica dei **50.032 contatti** definiti **utili** in quanto hanno permesso un incontro telefonico, più o meno lungo, attinente ai bisogni di chi ha chiamato Telefono Amico per ottenere un qualche tipo di ascolto. Si tratta, dunque, di una ricerca non campionaria ma sull'universo di coloro che hanno interagito significativamente con i volontari TAI.

### Chi chiama Telefono Amico

Quanto al genere, il **66%** degli appellanti è **uomo**, in incremento di 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

Circa l'**età**, meno dell'1% è 10-18enne, quasi l'8% risulta 19-25enne, il 17% è 26-35enne: nell'insieme, coloro che non superano i 35 anni sono il 25%. La maggioranza (**55%**) si colloca nella fascia centrale d'età **tra i 36 e i 55 anni** (i 36-45enni prevalgono sui 46-55enni). Il 20% ha più di 55 anni (coloro che superano i 65 anni sono circa la metà di quest'ampia fascia d'età). Rispetto al 2007 si osserva il *boom* degli ultra34enni (+13%).

Per quel che riguarda le **macro-aree** del Paese, come sempre il centro-sud risulta sottodimensionato rispetto al suo peso demografico, mentre **predomina il nord** (*in primis* il Triveneto, seguito dalla Lombardia).

Il **54%** non è 'attivo', in quanto **pensionato** oppure – assai meno – **disoccupato, casalinga o studente**. Coloro che lavorano costituiscono quasi la metà del campione, con prevalenza (all'incirca tre su quattro) dei lavoratori dipendenti. Nell'ultimo anno si sono ridotte le quote dei lavoratori dipendenti, dei disoccupati/inoccupati, degli studenti e delle casalinghe, mentre sono cresciute le percentuali dei pensionati (+9%) e dei lavoratori in proprio (+7%).

**I singles** costituiscono **la maggioranza** di coloro che chiamano Telefono Amico (56%); più di un terzo (37%) vive in famiglia o - raramente - con amici; un dodicesimo vive solo con il proprio *partner* (coniuge, compagno/a, fidanzato/a, ecc.). Negli ultimi dodici mesi è cresciuta assai la quota di coloro che vivono in famiglia (+9%), a scapito appunto dei *singles* (-3%) e dei membri delle coppie (-6%).

In definitiva, se consideriamo il chiamare Telefono Amico (esclusi gli scherzi, gli errori, ecc.) un indicatore del **disagio emotivo** in Italia, si osserva che esso - frequentemente legato all'assenza di interlocutori, alla solitudine esistenziale - **si concentra nelle aree più ricche e avanzate** del Paese; coinvolge maggiormente i **maschi**, si esprime con particolare forza **tra i 35 e i 55 anni**; è più grave **tra i lavoratori dipendenti e i pensionati**; è legato sia alla **singleness** sia - in misura più bassa - al vivere in **famiglia** (più che in coppia): una famiglia che visibilmente non riesce in molti casi ad esercitare le funzioni dell'ascolto e del sostegno a ciascuno dei suoi membri.

### **Nell'ultimo anno il disagio emotivo è cresciuto:**

- tra gli **uomini** (di poco)
- tra coloro che hanno **più di 34 anni** (di molto): sia adulti, sia anziani
- tra i **pensionati** e i **lavoratori autonomi**
- tra **chi vive con** uno o più **familiari**.

### Le richieste a Telefono Amico

Il quadro che emerge dall'analisi delle oltre 50mila telefonate 'utili' è impressionante: quasi nessuno chiede interventi concreti; solo l'1% chiede informazioni; non più del 12% sollecita il coinvolgimento personale del volontario.

In concreto, **il 76% vuole solo essere ascoltato**, con un altro **12%** che **desidera dialogare** e confrontarsi. In particolare, hanno bisogno esclusivamente di un orecchio amico le donne, i centro-meridionali, le casalinghe e i pensionati con i disoccupati, coloro

che vivono in famiglia o con un *partner*, coloro che hanno più di 45 anni.

Emerge una sorta di **solitudine generalizzata**, con la conferma della sindrome della **'folla solitaria'**: infatti, il reticolo di rapporti interpersonali è spesso ampio ma privo di ogni intensità relazionale, mentre in taluni gruppi sociali (a partire dai **pensionati e dalle casalinghe**) - oltre che in alcune province 'marginali' - emergono spesso fenomeni di vera e propria assenza di ogni interazione con gli altri.

**Nell'ultimo anno** sono emersi taluni cambiamenti di particolare rilevanza:

- **crece ancora**, come avviene dal 2000 (con accelerazione dal 2005), **la domanda di** semplice ma decisivo **ascolto** (+6%)
- cala la richiesta di dialogo (-6%)
- sale di poco (+2%) la sollecitazione del coinvolgimento personale di chi risponde alla chiamata.

### I momenti dell'attivazione

Le telefonate a Telefono Amico non si distribuiscono uniformemente nel corso dell'anno, della settimana, delle varie fasce orarie nella giornata. Infatti, in dettaglio, **i 'picchi' delle chiamate** si registrano:

- nella **prima metà dell'anno**: anzitutto a maggio, poi a gennaio, quindi a giugno (e la tendenza si è rafforzata nell'ultimo anno)
- nei **primi tre giorni della settimana**, con il lunedì e il martedì in testa, seguiti dal mercoledì

- in nettissima maggioranza **dalle 17 alle 24** (ma nell'ultimo anno sono cresciute assai le telefonate del mattino e del primo pomeriggio).

### Le lunghe telefonate

**Le chiamate 'utili' che durano più di un quarto d'ora** sono il **37%** del totale: il dominio qui è femminile (63% *versus* il ben minore del 29% dei 'lui'); degli ultra45enni; dei non attivi (nell'ordine: casalinghe, disoccupati, pensionati ma non studenti); di chi vive con due o più familiari.

Inoltre, le telefonate risultano più lunghe in **inverno** (da gennaio a marzo e – meno – tra novembre e dicembre); nei **weekend**; alle 9 della mattina e **tra le 21 e le 24**.

### Il bisogno prevalente

A partire dal 2001 i volontari di Telefono Amico vengono richiesti di indicare qual è **il bisogno prevalente che emerge dalla telefonata**. Com'è ovvio, si tratta di un'interpretazione soggettiva, la quale però avviene sulla base di una griglia rigorosa di classificazione, oggetto di specifiche attività di formazione e aggiornamento.

**Alcuni problemi** appaiono **di scarsa rilevanza**: pesano meno del 2% le questioni attinenti sia all'integrazione nella comunità di appartenenza, sia alla casa, sia alla maternità/paternità, sia alle questioni di salute e alle intossicazioni (da sostanze psicotrope, farmaci, alimentazione, ecc.), sia alla condizione professionale e socio-economica, sia alle relazioni amicali, sia alle questioni giuridiche, sia alle grandi opzioni filosofiche e/o religiose così come etiche e/o sociali/politiche, sia infine alle prospettive

future. Tutti questi problemi sono spesso largamente presenti nella vita di chi chiama Telefono Amico ma costituiscono assai poco il problema prevalente: basti dire che – nel loro insieme – non raggiungono il 16% del nucleo-chiave delle telefonate, pur costituendo un *mix* variegatissimo.

Com'è ovvio, ciò che è statisticamente poco rilevante può essere però infinitamente drammatico, come dimostrano i dati connessi alla tematica del **suicidio** (programmato/annunciato o già in atto al momento del colloquio telefonico): è vero che, nell'ultimo anno, esso ha riguardato solo l'1‰ degli appellanti ma è vero anche che questi circa **500 italiani** che si sono rivolti a Telefono Amico hanno segnalato una condizione di profonda disperazione sino ai limiti del divorzio dalla vita.

In effetti, sono pochi - non più di **nove** - **i problemi davvero diffusi**. Il primo in classifica è quello del **bisogno di compagnia**, pari al 29% del totale (in quasi un quarto dei casi si tratta di disperata solitudine). Il secondo (che 'pesa' per il 16%) ha a che fare con la **sessualità** (in un caso su cinque esso si incentra sulla masturbazione). Al terzo posto troviamo **l'infermità psichica e la depressione** (11%). Ai tre posti successivi - pressoché a pari merito - i **drammi sentimentali**, quelli **familiari** e quelli di **coppia**. Al settimo posto le difficoltà in generale nei **rapporti con gli altri**.

Le **differenze per sesso** sono rilevanti: tutta la tematica della sessualità (masturbazione inclusa) è quasi esclusivamente maschile, mentre prevalentemente femminili - a volte con divari fortissimi - sono il bisogno di compagnia e la solitudine, l'infermità psichica e la depressione, le questioni di cuore e familiari o di coppia, quelle esistenziali e sociali/politiche (ma non filosofiche e/o religiose).

Quanto all'**età**, i giovanissimi minorenni si collocano assai al di sopra della media per quel che attiene ai problemi sessuali, familiari, sociali, esistenziali e – per la prima volta nel 2008 – per la depressione. I giovani 19-25enni si fanno vivi senza pari per i problemi sessuali, quelli esistenziali, quelli connessi alle intossicazioni e alle droghe. I 26-35enni sono sempre sottomediana salvo che per i problemi sessuali, sentimentali e di coppia, etici (ma mai su valori alti). I 36-45enni si segnalano per le questioni sentimentali e di coppia (ma la sessualità problematica non ha un peso rilevante). I 46-55enni si connotano per l'esplosione del forte bisogno di compagnia, per l'infermità psichica e per la depressione. I 55-65enni per il bisogno di compagnia, la solitudine, la depressione, i problemi familiari, le questioni sociali e politiche. Infine, gli ultra65enni vivono una condizione - spesso drammatica - di bisogno di compagnia, solitudine, malattia mentale e depressione, infermità fisica e problemi familiari.

Tra i **gruppi socio-professionali** quello con più gravi problemi è costituito dai pensionati, massimamente bisognosi di compagnia, soli e con problemi di infermità psichica e/o fisica (oltre che – seppur poco – sociali e politici). Subito dopo vengono le casalinghe, specie per quel che riguarda solitudine, depressione, problemi sentimentali, di coppia e – senza pari – familiari. I lavoratori autonomi e gli imprenditori lamentano specialmente solitudine e bisogno di compagnia, problemi sentimentali e di coppia, oltre che (su livelli bassi) giuridici e filosofici/religiosi. I lavoratori dipendenti lamentano specialmente bisogno di compagnia, problemi sessuali (inclusa la masturbazione: su livelli massimi) e a volte relazionali e di coppia. Gli studenti si connotano per la fortissima prevalenza dei problemi sessuali e – meno – relazionali e di coppia, oltre che per la (crescente) depressione. I disoccupati battono tutti in termini di conseguenze negative delle infermità sia psichiche sia fisiche oltre che di una profonda depressione.

I **singles** sono drammaticamente i primi in classifica per bisogno di compagnia, solitudine, depressione e – meno – problemi sociali e politici. **Chi vive con il partner** lamenta senza pari problemi sessuali, sentimentali e – su valori altissimi – di coppia, con un'accentuazione pure per quelli di intossicazione/droga. **Chi ha una famiglia** assai spesso vive una condizione di aspra solitudine psicologica e di bisogno di compagnia, con l'aggiunta delle conseguenze delle infermità sia psichiche sia fisiche, con valori alti anche per quel che attiene alla depressione, ai problemi sessuali e a quelli familiari o relazionali in genere (con l'aggiunta minore di quelli esistenziali e filosofici/religiosi).

Viene da chiedersi: **nell'ultimo anno è cambiata la mappa del cosiddetto bisogno prevalente** della telefonate al TAI, a TelefonoAMICOItalia? La risposta è positiva, in più direzioni:

- è **in netta crescita** il *mix* di **solitudine e bisogno di compagnia** (+8%)
- sono aumentati un poco **i problemi relazionali** (di coppia, familiari, amicali, sociali)
- pesano **di più le questioni sociali, politiche ed etiche**
- **le intossicazioni**, connesse anzitutto alle tossicodipendenze, giocano un ruolo un po' maggiore (seppur marginale)
- è raddoppiato il peso dei **problemi giuridici**, che pur rimane infimo.

Con un'aggiunta: **i vissuti degli appellanti** – valutati dai volontari TAI – nel 2008, rispetto al 2007, sono apparsi **meno tranquilli e più preoccupati, meno tristi** o abbattuti e invece **più irritati e arrabbiati**, comunque meno apatici o delusi o umiliati.