

SINTESI DELL'ELABORAZIONE DEI DATI 'TELEFONO AMICO ITALIA' RELATIVI ALLE OLTRE 100MILA TELEFONATE RICEVUTE NEL 2010

Anche quest'anno AstraRicerche ha elaborato tutte le informazioni riferite alle ben **106.556 telefonate** (292 al giorno, 20.9 all'ora nella fascia oraria tra le 10 e le 24) ricevute nel corso del 2010 dai 21 centri di Telefono Amico Italia (TAI), l'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. Come di consueto, sono state escluse le chiamate 'non valide': quelle fatte per errore o per scherzo o per chiedere informazioni sul volontariato, oppure quelle in cui la 'linea' è subito caduta o infine quelle che sono durate troppo poco per consentire un'analisi adeguata.

Vediamo i **principali risultati** dello studio.

- Il **numero delle telefonate** è tornato a crescere (+17.9% rispetto all'anno precedente), più che recuperando il modesto calo registrato nel 2009 a confronto con il 2008 (-8.4%): anzi, il 2010 è stato l'anno con più chiamate dopo il 2005. Come vedremo, l'incremento recente è dovuto anzitutto all'aggravamento del disagio emotivo a seguito della crisi economica e sociale.
- I **mesi** con il maggior numero di chiamate sono stati – in ordine decrescente – maggio, settembre e marzo; quelli in fondo alla classifica (partendo dal basso) novembre, dicembre e ottobre. Rispetto al 2009 è cresciuto di peso tutto il periodo da agosto 2010 in poi, appunto per l'estendersi e l'intensificarsi della grave situazione, materiale e psicologica, del Paese.
- I **giorni della settimana** con più telefonate a TAI sono stati – in ordine decrescente – il martedì, il mercoledì e il lunedì, mentre il *weekend* è risultato lievemente sottomedio: in genere, i periodi di

vacanza preparano e determinano un piccolo *boom* seguente di chiamate.

- Quanto agli **orari**, il picco delle telefonate si colloca tra le 16 e le 22, il che deriva anche da una maggior presenza di volontari tra le 17 e le 23 (quando si registra il 61% del 'traffico'): rispetto al 2009 è cresciuta la fascia oraria tardo-pomeridiana tra le 17 e le 19, a seguito della maggior presenza di appellanti pensionati.
- Chi si è rivolto a TAI nel 2010 per quel che riguarda il **genere** è stato in prevalenza maschio (66.9%), senza significative differenze rispetto all'anno precedente: nel lungo periodo, comunque, la tendenza è al calo delle appellanti, in parte perché le donne si dimostrano meno investite dall'acuto disagio emozionale e/o più dotate d'una rete relazionale ampia ed efficace nell'ascolto e – in parte – nel sostegno.
- In termini di classi d'**età**, cresce la fascia dei 46-55enni (quella più colpita dalla crisi secondo il Monitor mensile Astra/Conad) a scapito dei 19-25enni. I men che 36enni 'valgono' il 22.5% del totale degli appellanti, il 29.4% ha tra i 36 e i 45 anni, il 23.2% tra i 46 e i 55 anni, il 20.2% va dai 56 anni in su: dunque, la maggioranza di quasi il 53% risulta 'centrale' avendo tra i 36 e i 55 anni. Rispetto al periodo 1995-2007 sono crollati i men che 46enni (dal 66% al 52%) a favore degli ultra45enni (cresciuti dal 34% al 44%: alcuni soggetti non sono classificati).
- Per quel che attiene al **ruolo socio-professionale**, nell'ultimo anno si è registrato l'incremento dei pensionati e dei lavoratori autonomi a scapito dei lavoratori dipendenti: in generale, i 'non attivi' (studenti, casalinghe, pensionati e disoccupati) hanno costituito la netta maggioranza degli appellanti (55%).
- Guardando le cose dal punto di vista delle **dimensioni del nucleo familiare**, coloro che vivono soli sono tornati a crescere nel 2010, restando maggioritari (52.9%). Colpisce comunque sempre il drammatico bisogno di ascolto di coloro che vivono con un *partner*

(9.3%: in incremento) oppure con famigliari e – raramente – amici (37.8%: in calo), a conferma del fatto che il disagio emozionale senza aver qualcuno ‘vicino’ a cui rivolgersi si annida spesso tra coloro che, per convivenza e/o lavoro, in teoria dovrebbero essere immersi in un fitto reticolo di relazioni interpersonali: un fenomeno, questo, in netta crescita di lungo periodo.

- La **durata della chiamata** varia assai: comunque il 44% supera il quarto d’ora e il 27% la mezz’ora. Al di sopra della media troviamo le telefonate delle donne, dei bambini e degli anziani, dei residenti al sud, di chi non è ‘attivo’ (in particolare i pensionati), dei *singles*, di chi chiama dopo le 20 così come nel *weekend* oltre che a gennaio o a settembre (dopo le feste...).
- Circa i **problemi emersi** nel corso delle telefonate a TAI del 2010, i volontari hanno indicato quello prevalente (secondo un’apposita ‘griglia’ su cui sono stati formati): ebbene, la classifica vede al primo posto il bisogno di compagnia e la solitudine (32%); al secondo posto la sessualità (21%); al terzo l’infermità psichica e/o fisica (inclusa la depressione: 13%); quindi i problemi sentimentali e di coppia (8%) e quelli familiari e parentali (7%); poi tutta l’area delle relazioni interpersonali amicali e/o di lavoro, ecc. (escluse quelle sentimentali, di coppia e familiari: 6%); i problemi filosofici, etici, esistenziali, religiosi seguono (col 4%), mentre tutte le altre voci (lavoro, reddito, sanità, casa, questioni giuridiche, tossicodipendenze, ecc.) hanno ciascuna un valore basso ma ‘pesano’ nell’insieme circa il 10%.
- Sono stati oltre 500 i soggetti che hanno chiamato i centralini di Telefono Amico Italia annunciando di aver già attivato un tentativo di **suicidio** o di averne l’intenzione. Le modalità con cui questo problema è stato affrontato restano riservate, ma questo solo dato indica la gravità del fenomeno, il frequente abisso di dolore che tali telefonate portano alla luce.
- Vale la pena di segnalare alcune **accentuazioni del principale problema** alla base delle telefonate a TAI nel 2010:

- la solitudine e il bisogno di compagnia sono più diffusi tra le donne; crescono al crescere dell'età; coinvolgono maggiormente i *singles*, i pensionati, i residenti nelle regioni 'rosse'
- la sessualità è un tema problematico quasi solo maschile, oltre che più tipico dei giovanissimi e dei giovani men che 25enni, così come di coloro che vivono con un *partner*
- l'infermità psichica (depressione inclusa) risulta più forte tra le donne, i 25-55enni e - meno - gli ultra55enni, al sud, tra i disoccupati
- l'infermità fisica appare maggiore tra i 15-18enni e i 26-35enni con l'ovvia aggiunta degli anziani ma anche di chi vive in famiglia
- i problemi sentimentali e familiari risultano più femminili e - meno - tardo-adulti e senili
- i rapporti con gli altri (coinvolgenti gli amici, i colleghi di lavoro o i capi, ecc.: con esclusione di quelli sentimentali e familiari) appaiono più problematici per i giovani, i residenti al sud, i disoccupati
- le questioni sociali e politiche risultano più avvertite dalle donne, dai *singles*, dai residenti al sud e specialmente dai 55-65enni
- i drammi esistenziali sono più femminili, giovanili, triveneti, propri dei disoccupati (i quali ultimi hanno anche l'ovvia, negativa *leadership* delle difficoltà professionali, reddituali, ecc.)
- i giovani (specie gli studenti) e - di nuovo - i disoccupati soffrono più di tutti della 'malattia del futuro' legata all'assenza di prospettive professionali ed esistenziali
- il suicidio ha avuto un picco nel Lazio.

Viene da chiedersi: facendo una sorta di bilancio del triennio di maggior crisi, **com'è mutata la mappa dei problemi** prevalenti quali emergono dalle oltre 100mila telefonate a Telefono Amico Italia? Ebbene, dal 2007 al 2010 è cresciuto assai il *mix* di bisogno di compagnia e di solitudine (dal 26% al 32%). È cresciuto di pochissimo il variegato insieme delle voci 'altre', in genere concrete, materiali (dal 9% al 10%). Appaiono totalmente stabili le aree dei problemi familiari e parentali (7%), dei 'nodi' filosofici/etici/esistenziali/religiosi (7%) e di quelli sociali/politici (2%). È diminuito di poco il peso percentuale dei disagi connessi alla sessualità (dal 22% al 21%) e ai problemi sentimentali e di coppia (dal 9% all'8%). Sono calate in misura rilevante le infermità sia fisiche sia psichiche (dal 20% al 30%).

In sostanza, **la crisi ha reso gli Italiani** non solo più poveri e con meno occupazione ma anche e specialmente con meno speranze, con meno dichiarati problemi di salute e sentimentali (come capita sempre nei periodi di guerra), con molto più disagio (a volte disperato) connesso alla solitudine, alla mancanza di ascolto e di empatia.

Per finire, sono interessanti le dichiarazioni espresse dai volontari, richiesti di indicare lo **stato d'animo dell'appellante** secondo il loro esercitato giudizio. Le percezioni verbalizzate parlano di una certa tranquillità specie tra gli anziani e nel nord-ovest, spesso sfociante nella rassegnazione (qui con prevalere degli anziani, dei pensionati, delle casalinghe e dei disoccupati). Di abbattimento tra le donne (in particolare le casalinghe), gli ultra45enni e i disoccupati. Di confusione tra i giovani. Di rabbiosa irritazione tra le donne, i 26-35enni e i 55-65enni, i pensionati e i disoccupati con le casalinghe, i residenti al sud. Di preoccupazione, di ansia e/o d'angoscia tra le donne (*in primis* le casalinghe), i 15-18enni e i disoccupati. Di delusione tra le donne (*in primis* le casalinghe), i 15-18enni e gli studenti. Di apatia tra i bambini e i 19-25enni, i disoccupati, i residenti nel centro-sud. Di disperazione e di umiliazione tra le donne (come sempre con le casalinghe al vertice) e i 15-18enni.