

SINTESI RAPPORTO 2013

Problemi di relazione e solitudine nelle chiamate di Telefono Amico 2012

Il perdurare della crisi economica negli ultimi cinque anni e il conseguente deterioramento delle condizioni di vita degli italiani, uniti a un generalizzato senso di precarietà e disagio confermano quello psicologico-emotivo e il suo protrarsi senza prospettive di soluzione. È quanto emerge dall'ultimo rapporto di ricerca diffuso da Telefono Amico Italia (TAI), realizzato per il secondo anno consecutivo grazie anche alla collaborazione del Laboratorio di Statistica Applicata dell'Università Cattolica di Milano. Tralasciando la tematica del suicidio approfondita in occasione della Giornata dedicata a tale fenomeno (10/9/2013), il rapporto è costituito da due parti: la prima è dedicata all'aggiornamento delle rilevazioni condotte annualmente, mentre la seconda è completamente innovativa rispetto all'edizione precedente e riguarda la figura del volontario che rappresenta l'interlocutore principale dell'appellante nel fornire il supporto di cui TAI si fa portatore.

Quantitativamente i contatti totali validi nel 2012 sono stati 49.959, segnalando una diminuzione in termini assoluti di circa 5000 chiamate rispetto all'anno precedente. La quasi totalità (79%) delle chiamate avviene al numero unico (199.284.284) mentre il 19% proviene dai numeri locali.

Tra i contatti validi prevalgono nettamente gli uomini (69%), confermando la tendenza di lungo corso, dovuta alla presenza di una rete di sostegno più estesa per le donne, che, purtuttavia, continuano a dimostrare una più spiccata sensibilità nel percepire le condizioni di malessere.

Rispetto all'età, la fascia predominante degli appellanti, cioè il 32,5% si concentra tra i 46 e i 55 anni, sebbene ci siano rilevanti percentuali anche nella classe 36-45 e 56-65 anni, rispettivamente pari al 20,6% e 18,2%. Le persone più giovani, tra 0 e 25 anni, si rivolgono molto raramente a TAI tanto da costituire solamente il 3,8% dell'utenza.

Nel 35% dei casi gli appellanti vivono soli, mentre il 22,1% vive con la famiglia o con amici. Solo il 7,7% delle telefonate proviene da persone che vivono con partner. Purtroppo molte volte (34,5%) il dato non è rilevabile e ciò significa che per il volontario non è stato possibile nemmeno dedurlo durante la chiamata. Le analisi mostrano come il disagio emerga allo stesso modo sia da contesti di convivenza sia da quelli di solitudine, sebbene vivere con il partner, più che con amici o familiari, porti a rivolgersi meno a Telefono Amico Italia.

Con riferimento alla condizione professionale, nel 43% dei casi non è stato possibile trarre informazioni. Negli altri casi si evidenzia una prevalenza di pensionati (24%), seguono poi i lavoratori dipendenti (14%) e quelli in proprio (8%). Gli appellanti che non lavorano raggiungono il 7% ca.

Per la provenienza territoriale della chiamata, sebbene qualche innovazione sia stata introdotta consentendone il suo inserimento da parte del volontario, solo per il 13% delle segnalazioni questo dato è stato raccolto. Una più accurata compilazione del campo potrebbe consentire nel futuro approfondimenti che tengano conto anche del contesto territoriale di residenza degli appellanti.

Gli stati d'animo manifestati appartengono principalmente alla sfera negativa, sebbene si colga qualche cambiamento nel corso della telefonata (da tristezza e inquietudine a tranquillità) per le chiamate sulle quali si rilevano i due vissuti, all'inizio e alla fine della telefonata (33.486 chiamate sulle 49.959 totali).

Tra le ragioni per cui ci si rivolge a Telefono Amico Italia anche quest'anno prevale il bisogno di compagnia (20%) e in seconda battuta il cosiddetto "problema non emerso" (18%), mentre la solitudine ha registrato un notevole incremento passando dal 2% nel 2011 al 5% nel 2012.

La malattia psichica si assesta su valori simili a quelli dell'anno precedente (6%); i problemi familiari rappresentano il 4% del motivo prevalente della chiamata, in linea con il dato del 2011. L'area del sé copre il 41,9% delle problematiche prevalentemente segnalate.

Se si tengono in considerazione anche le caratteristiche degli appellanti emergono interessanti specificità legate principalmente al genere e all'età. Le problematiche sessuali, come la masturbazione e le parafilie sono in netta prevalenza segnalate dagli uomini. In generale, mentre gli uomini riscontrano più problemi nell'ambito sessuale, le donne si concentrano sull'aspetto sentimentale e sulle difficoltà di relazioni e rapporti. Anche il problema non emerso è a maggioranza un problema maschile e questo probabilmente indica che gli uomini hanno più difficoltà a individuare o esporre un problema preciso. Mentre per le altre voci c'è un sostanziale equilibrio.

Nell'età adolescenziale (15-18), ciò che si evidenzia maggiormente è la presenza di difficoltà di relazione e problemi familiari; nelle fasce di età 19-25 e 26-35 emergono i problemi legati alla sfera della sessualità, mentre per gli appellanti di età compresa tra i 36 e i 45 anni oltre alle parafilie, si fanno strada i problemi di coppia; nella classe successiva, invece, si riscontrano bisogno di compagnia e malattia psichica. Per tutte le fasce d'età successive il bisogno di compagnia ha sempre un peso molto elevato, accompagnato dalla solitudine.

Tra le richieste espresse dagli appellanti, quella di ascolto copre la quasi totalità delle chiamate (81%). Le chiamate effettuate da appellanti abituali sono il 43%, mentre quelle provenienti da clienti occasionali sono il 48%. Le prime provengono da uomini tra i 46 e i 65 anni che vivono soli o con famiglia/amici, pensionati o lavoratori. I problemi esposti sono principalmente il bisogno di compagnia, la parafilie, la malattia psichica e la solitudine. Le chiamate di appellanti occasionali provengono principalmente da casalinghe, studenti, non occupati e precari.

Dall'osservatorio sul disagio, una parte della scheda compilabile direttamente ed esclusivamente dal volontario, emerge che, al netto dei dati mancanti, la maggior parte delle osservazioni sul disagio percepito nel corso della telefonata ricade su quello psicologico e in minima parte sugli altri tipi di disagi. Sono inoltre poche le telefonate che presentano la segnalazione di più disagi contemporaneamente.

La figura del volontario

Diversamente dal recente passato, le analisi statistiche hanno insistito molto sulla figura del volontario, al fine di raccogliere spunti per migliorare la formazione dei propri collaboratori, valorizzare il loro importante contributo e meglio supportarli nelle fasi più critiche dell'interazione con l'appellante. All'analisi sono emersi sostanzialmente tre punti. 1) Le difficoltà riscontrate dai volontari nel corso della telefonata sono principalmente generate da casi di dubbia finalità, ovvero quando non è chiaro al volontario se l'appellante utilizzi il servizio di Telefono Amico per le corrette finalità. 2) I volontari appaiono abbastanza interessati all'inizio della telefonata e tale interesse persiste anche nel corso della chiamata stessa. Molto raramente l'interesse è sostituito dalla noia o indifferenza. 3) Secondo i volontari stessi la loro funzione si identifica principalmente con l'ascolto (79%) o con il contenimento della chiamata stessa (15%) e molto meno con il coinvolgimento o il dare informazioni.