



I DATI DEL CENTRO NAZIONALE DI ASCOLTO DI TELEFONO AZZURRO

Helpline e chat

2015

Il Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro rappresenta un osservatorio privilegiato delle dinamiche e delle problematiche che investono l'infanzia e l'adolescenza in Italia.

In tale contesto conoscitivo Telefono Azzurro offre un contributo che si sostanzia nell'analisi delle richieste di aiuto che giungono alle Linee di Ascolto e nella definizione di una mappatura del disagio che dal contesto nazionale si ridefinisce fino al livello locale. La lettura delle problematiche che interessano l'universo minorile muove dal presupposto che una maggiore conoscenza dei fenomeni indagati possa favorire l'attuazione di strategie di intervento ancora più efficaci; questa stessa consapevolezza dovrebbe stimolare anche la promozione di nuove strategie di monitoraggio in realtà ancora poco esplorate nel nostro Paese.

Il servizio di helpline del Centro Nazionale di Ascolto è così strutturato:

- Accessibile da telefonia fissa e mobile sull'intero territorio nazionale, o via chat
- Servizio telefonico disponibile 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno; chat one to one disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle 08 alle 22, Sabato e Domenica dalle 08 alle 20.
- Totalmente gratuito per il chiamante.
- Dotato di specifici strumenti per la raccolta di dati e informazioni relative ai casi e in grado di attivare oltre al MIUR, immediatamente le istituzioni territoriali preposte alla salvaguardia dei bambini e adolescenti in situazioni di bullismo.
- Finalizzato a fornire assistenza psicologica nonché consulenza psico-pedagogica per situazioni che possono nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e adolescenti, anche mediante la valorizzazione delle rete dei servizi presenti a livello locale.
- Erogato da personale altamente qualificato e specificamente selezionato e formato.
- Monitorato quotidianamente sulla base degli standard qualitativi e organizzativo-gestionali della "Carta Europea delle Linee Telefoniche per l'Infanzia" e dei sistemi di certificazione di qualità (Caffo, 2003).

Proprio per questo motivo, l'attività di consulenza telefonica offerta da Telefono Azzurro rappresenta di fatto uno strumento di rilevazione e analisi fondamentale per leggere e interpretare in maniera più approfondita il disagio minorile e l'abuso all'infanzia nel panorama italiano.

Telefono Azzurro interviene in simili contesti problematici offrendo consulenza attraverso la Linea Gratuita 1.96.96, dedicata in via privilegiata a bambini e adolescenti e, su prenotazione della consulenza, agli adulti e agli operatori dei servizi.

Nell'arco temporale compreso tra il **1° gennaio e il 31 dicembre 2015**, il Centro Nazionale di Ascolto di Telefono Azzurro ha **gestito 2.680 nuovi casi**, il **26% gestito in chat** (www.azzurro.it/chat).

A fronte di un numero di chiamate risposte molto consistente (nel corso del 2015 gli operatori 19696 hanno risposto a 46.822 chiamate) risulta fondamentale il lavoro di filtro e decodifica della richiesta espressa dal chiamante: solo le situazioni che richiedono una consulenza su problematiche rilevanti diventano i casi seguiti dagli operatori qualificati di Telefono Azzurro.

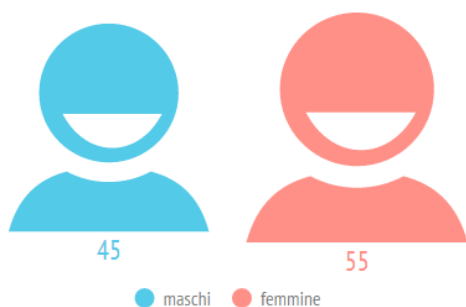
L'analisi dei dati di seguito proposta permetterà di conoscere le caratteristiche della casistica gestita e di comprendere meglio le specifiche modalità con cui si manifestano le varie forme di disagio e maltrattamento all'infanzia nel nostro Paese.

GENERE DEI BAMBINI E ADOLESCENTI COINVOLTI

Analizzando le variabili strutturali è possibile rilevare come le richieste di aiuto che arrivano alle Linee di Ascolto riguardino entrambi i sessi, con una leggera prevalenza per le femmine rispetto ai maschi (55% vs. 45%).

Genere dei bambini/adolescenti

1 Gennaio – 31 Dicembre 2015



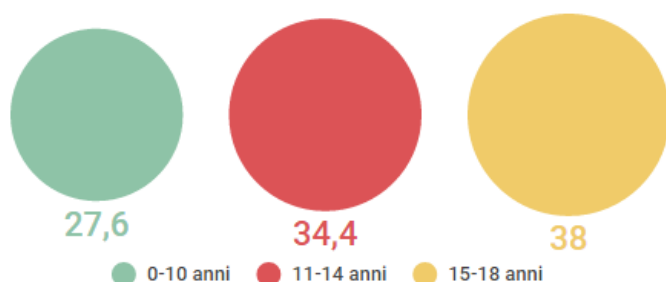
Fonte: Telefono Azzurro 2016

Organizzando l'età in classi si rileva la prevalenza della fascia 15-18 anni (38%), seguita dalla fascia 11-14 (34,4%) ed infine da quella 0-10 anni (27,6%).

I dati sulle fasce d'età evidenziano, quindi, un'inversione di tendenza rispetto al trend consueto secondo cui le richieste gestite dalle Linee di Ascolto riguardano prevalentemente i bambini di età inferiore ai 10 anni, questo a motivo del fatto che vengono qui considerati i dati derivanti dalle consulenze online.

Classe di età dei bambini/adolescenti

1 Gennaio – 31 Dicembre 2015

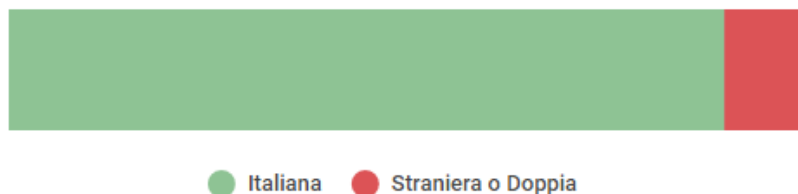


Fonte: Telefono Azzurro 2016

Per quanto riguarda la nazionalità, nell'89,8% dei casi i bambini e gli adolescenti hanno cittadinanza italiana e nel 10,2% dei casi, doppia o straniera.

Nazionalità dei bambini/adolescenti

1 Gennaio – 31 Dicembre 2015



Fonte: Telefono Azzurro 2016

Classificando le richieste di aiuto in base alla loro provenienza geografica, emerge come la maggior parte delle richieste provenga dalle regioni settentrionali che raccolgono circa la metà della casistica gestita (49%); seguono le Isole e le regioni del sud Italia (29,8%) e, infine, quelle del centro Italia (21,2%).

Ripartizione geografica della casistica gestita

1 Gennaio – 31 Dicembre 2013

Valori percentuali

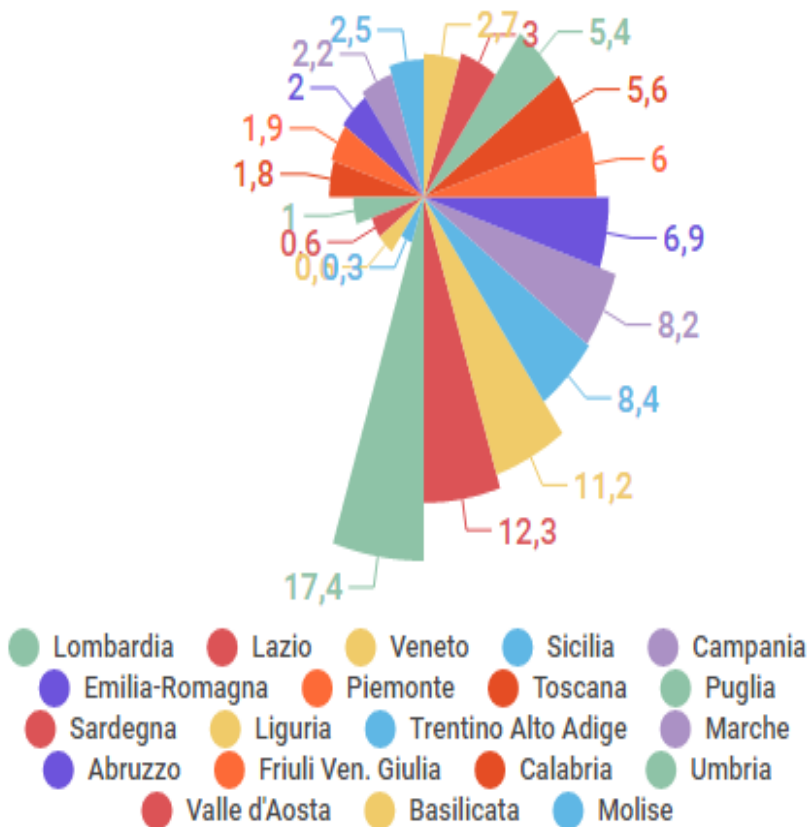
Area geografica	%
Nord	49
Sud e Isole	29,8
Centro	21,2
Totale	100,0

Fonte: Telefono Azzurro 2016

Osservando il dato più nel dettaglio, a livello regionale, è possibile osservare che le regioni da cui proviene un maggior numero richieste di aiuto sono la Lombardia (17,4%), il Lazio (12,3%) e il Veneto (11,2%).

Ripartizione regionale della casistica gestita

1 Gennaio – 31 Dicembre 2016

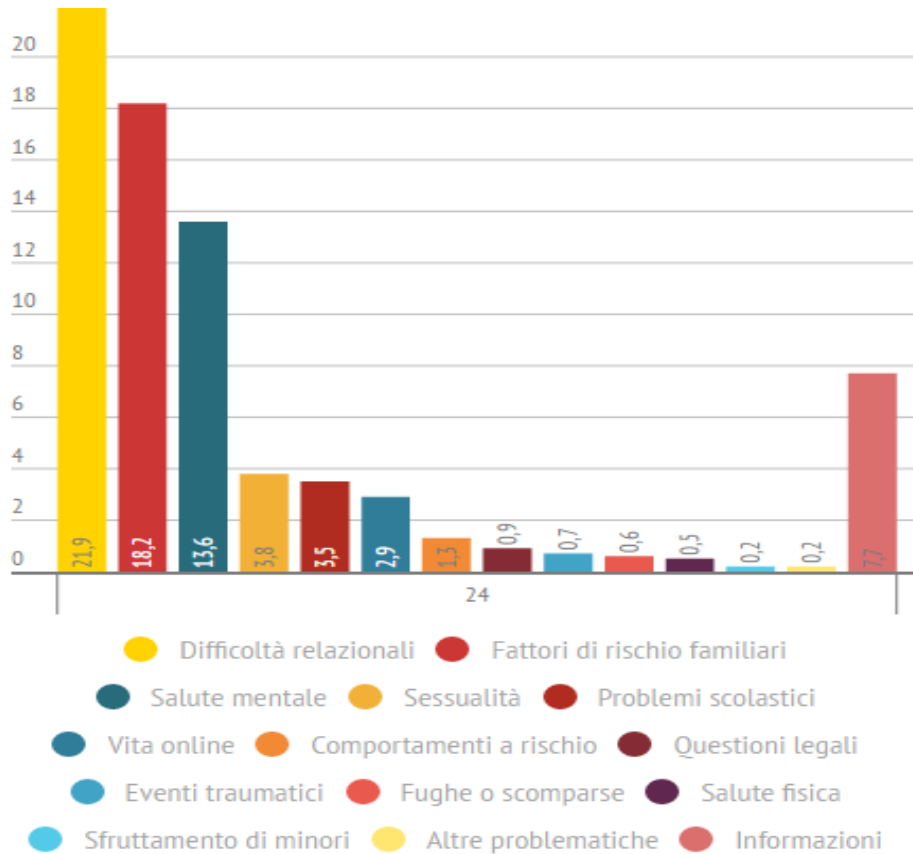


Fonte: Telefono Azzurro 2016

Area motivazionale prevalente della chiamata

1 Gennaio – 31 Dicembre 2015

Valori percentuali



Fonte: Telefono Azzurro 2016

*La categoria "altre problematiche" comprende problematiche meno frequenti quali: richiesta di aiuto dell'adulto per se stesso, situazioni di disagio non specificate, presenza di attività illecite (prostituzione, clandestinità) dei genitori.

Motivazione prevalente della chiamata

1 Gennaio – 31 Dicembre 2015

Valori percentuali

Motivazione prevalente	%
Difficoltà relazionali con i genitori	12
Violenza domestica/conflittualità tra genitori o in famiglia	8
Abuso fisico	7,8
Bullismo e Cyberbullismo	7
Problemi conseguenti a separazione dei genitori	6,2
Difficoltà relazionali con i coetanei	4,9
Abuso psicologico	4
Dating violence o difficoltà relazionali con coetanei (partner)	3,2
Abuso sessuale	3,1
Paura, ansia, fobie	2,7
Noia	2,6
Problematiche legate alla sessualità	2
Sui diritti e le problematiche di bambini e adolescenti	1,6
Disturbo mentale/psichiatrico o fisico, attività illegali o dipendenze dei genitori	1,6
Ideazione suicidaria o tentativo di suicidio	1,4
Problemi educativi	1,3
Solitudine	1,2
Atti autolesivi e altri disturbi fisici	1,1
Problematiche legate ad Internet	1,1
Bisogni di base	1
Identità e progetto di vita	1
Depressione	1
Consigli e informazioni legali o minori autori di reato	1
Curiosità sessuali	0,9
Problemi conseguenti a adozione/affido	0,9
Difficoltà relazionali con insegnanti/educatori	0,9
Bassa autostima	0,8
Sexting	0,7
Uso e abuso di sostanze	0,7
Patologia della cura	0,6
Lutto	0,6
Gravidanza o IVG	0,6
Disturbi alimentari	0,6
Difficoltà di apprendimento o abbandono/dispersione	0,9
Difficoltà relazionali con fratelli/sorelle	0,6
Difficoltà relazionali con estranei	0,5
Uso di alcolici da parte dei genitori	0,5
Compiti a casa	0,5
Sfruttamento minorile (prostituzione o lavoro)	0,2
Fuga da casa/scomparsa/sottrazione	0,6
Problematiche legate a percorso migratorio	0,2

Informazioni e ringraziamenti	6,2
Altro/non specificato	5,7
Totale	100

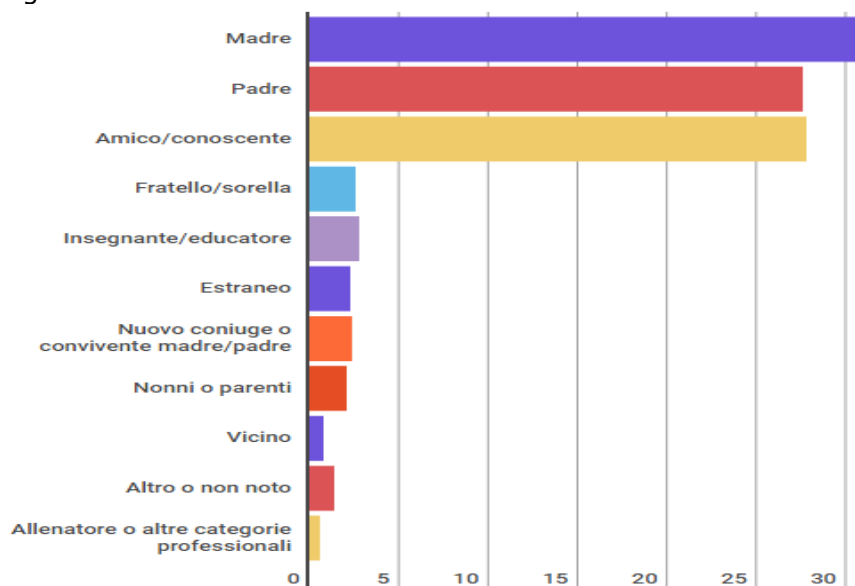
Fonte: Telefono Azzurro 2016

Nel 44,6% dei casi gestiti è stata rilevata anche l'informazione sul presunto autore della situazione di disagio che ha coinvolto bambini e adolescenti: dall'esame della tipologia dei responsabili arriva la conferma di una tendenza ormai consolidata nelle statistiche prodotte da Telefono Azzurro, ovvero il ruolo prevalente dei genitori nelle situazioni segnalate, con valori decisamente elevati. Complessivamente emerge che il responsabile delle situazioni di malessere, più o meno gravi, riferite alle Linee di Ascolto fa parte della cerchia delle persone conosciute dal bambino/adolescente (relazione intra-specifica), mentre le persone estranee all'ambito familiare/sociale e gli sconosciuti rappresentano una fetta decisamente minoritaria.

Presunto responsabile

1 Gennaio – 31 Dicembre 2015

Infografica – dati rilevati sul 62% dei casi



Fonte: Telefono Azzurro 2016

Per concludere è importante ricordare che alcune situazioni, chiaramente caratterizzate da una complessità/gravità maggiore, hanno reso necessario un lavoro di rete e l'attivazione di una o più agenzie del territorio per la soluzione delle problematiche emerse nel corso della consulenza.

Nel periodo analizzato, il 10% dei casi gestiti ha richiesto un simile intervento da parte degli operatori di Telefono Azzurro, in un lavoro di rete con le diverse realtà locali di volta in volta competenti per la gestione del caso.

I valori presentati in tabella, relativi alle agenzie del territorio attivate dalle Linee di Ascolto, rispondono ad una categorizzazione a risposta multipla che tiene conto del possibile coinvolgimento di più agenzie su uno stesso caso.



Agenzie attivate

1 Gennaio – 31 Dicembre 2015

Infografica con Valori percentuali (categorizzazione a risposta multipla, uno stesso caso può richiedere l'attivazione di più agenzie)

Agenzie attivate	%*
Enti Locali	30,5
Forze dell'ordine e di pubblica sicurezza	28,8
Procure e Tribunali	18,9
SSN	8,9
Servizi Ministeriali	6
MIUR o Scuole	5,8
Strutture di Accoglienza	1
Altro	0,2

Fonte: Telefono Azzurro 2016

*info rilevata sul 10% dei casi gestiti

Dalla lettura dei dati emerge che le agenzie attivate con maggior frequenza sono state i Servizi Sociali o altri enti del territorio (nel 30,5% dei casi) e le Forze dell'Ordine (28,8%, considerando insieme sia Polizia che Carabinieri). È stata contattata anche l'Autorità Giudiziaria competente ogniqualvolta si sia configurata un'ipotesi di reato o sia emersa una condizione di grave pregiudizio.