

pro juventute: assistenza telefonica 147 per bambini e giovani

La fondazione pro juventute si adopera, da ormai quasi cento anni, a favore dei bisogni dei bambini e dei giovani in tutta la Svizzera e della realizzazione dei loro diritti.

Nella Svizzera italiana, sulla base dei mezzi a disposizione, si cerca di applicare gli statuti della fondazione pro juventute e di contribuire, con altri partner, allo sviluppo (teoretico e pratico) di una cultura delle politiche giovanili che sia intesa come una forma di investimento educativo. Ciò significa, concretamente, realizzare delle azioni con i giovani e, in forma indiretta, con gli adulti, ma sempre a beneficio dei giovani: le "lettere ai genitori", le "Colonie estive di vacanza (residenziali e diurne)", il "Progetto Mentoring", le pubblicazioni, l'"Aiuto al singolo", i "Centri giovanili" e altro ancora sono azioni e progetti che rientrano in tale pianificazione. A questi ora si aggiunge anche la linea di assistenza telefonica 147, un numero d'emergenza per i bambini e i giovani fino ai 18 anni che vivono in Svizzera. Il servizio è gratuito (da ogni tipo di telefono) ed è in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Persone esperte ascoltano, consigliano e mettono in contatto con altri servizi di aiuto nella rispettiva regione. Ai bambini e ai giovani che chiamano è garantita assoluta discrezione (non appare nulla sulla fattura del telefono); inoltre coloro che utilizzano questo servizio possono mantenere l'anonimato.

La linea di assistenza telefonica 147 per bambini e giovani è necessaria per le seguenti ragioni:

- i bambini hanno il diritto di essere ascoltati (Convenzione ONU sui diritti del bambino, art. 12);
- i bambini esposti a violenze non devono essere lasciati soli (Rapporto della Confederazione sugli abusi contro i bambini, 1995, Convenzione ONU sui diritti del bambino, art. 19: diritto di essere protetti da violenza fisica o psichica);
- i bambini che si sentono stressati, malati o incapaci di venire a capo dei loro problemi non possono essere lasciati soli;
- tacere è il modo meno indicato di affrontare la sofferenza;
- il suicidio è la seconda causa di morte tra i giovani in Svizzera;
- l'aiuto telefonico è semplice e di facile accesso;

- per i giovani d'oggi il telefono è uno strumento di comunicazione importante.

I consulenti e le consulenti hanno seguito una formazione specifica riguardante aspetti quali l'ascolto, l'accompagnamento alla ricerca di una soluzione nonché le tematiche principali dell'infanzia e dell'adolescenza. Una parte importante della formazione è stata inoltre dedicata alla conoscenza della rete locale con cui il team è chiamato a collaborare. Infatti, oltre ad ascoltarli e ad aiutarli direttamente, i consulenti indirizzano i giovani ai centri e ai servizi presenti sul territorio. Il team segue regolarmente corsi di aggiornamento e di formazione continua in tutti gli ambiti necessari alla consulenza telefonica. Per pro juventute è fondamentale offrire ai bambini e ai ragazzi che chiamano un ascolto serio e professionale, per aiutarli innanzitutto a trovare la soluzione migliore al loro problema, ma anche per sostenerli nelle loro capacità e nelle loro risorse, rinforzando la loro autostima: è quindi importante che chi chiama abbia come interlocutori persone competenti, affidabili e credibili, in grado di aiutarlo a individuare nel suo ambiente circostante le possibili soluzioni affinché possa (ri)trovare anche nella sua quotidianità punti di riferimento positivi.

In questo modo il 147 si trova a svolgere un'importante attività di prevenzione a diretto contatto con i bambini e i giovani.

Già dopo alcune settimane di attività si possono distinguere alcune categorie di chiamate, che rispecchiano le statistiche a livello nazionale. Tali categorie comprendono richieste di informazione, problemi legati alla scuola, problemi in famiglia, domande legate alla sessualità e ai rapporti di amicizia; vi sono infine le chiamate di prova, che possono essere definite anche prese di contatto da parte dei giovani. Il prossimo futuro del 147 prevede la preparazione del team a rispondere al servizio di consulenza SMS: una forma di consulenza che da un lato utilizza gli strumenti di comunicazione a cui i ragazzi sono abituati e che, dall'altro, permette anche a chi non trova il coraggio di esprimere a voce un disagio o una domanda, di ricevere la risposta o il sostegno di cui ha bisogno.



Nei prossimi mesi, inoltre, ci si dedicherà al lavoro di traduzione e di adattamento del sito 147.ch con gli spazi informativi, la consulenza on-line e la banca dati, nonché alla realizzazione della chat-line.

Altro passo importante a brevissimo termine sarà il lancio di una campagna informativa che si indirizzerà in modo particolare ai bambini e ai ragazzi per far sì che il maggior numero di essi sia a conoscenza del servizio 147. Si desidera dunque che i bambini e i ragazzi sappiano a chi rivolgersi qualora dovessero essere confrontati con problemi o preoccupazioni e non avessero nessuno con cui parlarne.

Se qualcuno fosse interessato a collaborare al servizio di assistenza e consulenza telefonica 147 può contattare pro juventute, Regione Svizzera italiana, Via Luigi Taddei 4a, 6962 Viganello; tel. 091 971 33 01; e-mail: svizzera.italiana@projuventute.ch.

Per ulteriori informazioni in merito al servizio: www.projuventute.ch; www.147.ch