



Il Sorriso Telefono Giovani -ONLUS

Iscritta al n° MI – 267 alla Sez. Prov. di Milano
del Registro Regionale delle Organizz. di volontariato
Sede legale Via di Porta Tenaglia 1/3 – 20121 Milano
C.F. 97374670152

www.sorrisotelefonogiovani.it – info@sorrisotelefonogiovani.it

10.04.2018

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2017 E PREVISIONI 2018

I cambiamenti sociali, la complessità sempre maggiore della realtà in cui viviamo, la continua evoluzione delle problematiche giovanili, le fragilità sempre maggiore dei ragazzi, nonché lo sviluppo di nuovi mezzi di comunicazione, obbligano una associazione come la nostra ad essere in continua trasformazione ed adeguamento per essere sempre in grado di conseguire nel modo migliore i propri obiettivi. Questo comporta anche che i suoi volontari devono essere adeguatamente preparati ad un compito sempre più complesso.

Nel 2017 abbiamo introdotto un nuovo mezzo di comunicazione: la chat.

Il servizio e i mezzi che usiamo

Siamo nel complesso contenti circa l'andamento e l'integrazione dei canali attualmente usati.

Per quanto riguarda il forum, sarebbe necessario riuscire sempre a rispondere entro le 24 ore, come da regolamento.

Dopo anni in cui ne parliamo e valutiamo i pro e i contro, nonché le nostre caratteristiche e capacità, **nel 2017 abbiamo deciso di affrontare il mezzo "chat".**

Ormai tantissimi ragazzi usano la chat come loro mezzo di comunicazione, è arrivato quindi il momento di intercettare anche loro. Abbiamo quindi studiato con esperti di software, psicologi, e curatori di chat nel Social, il sistema più adatto ai nostri obiettivi.

Al Sorriso la Chat è in uso da qualche mese, ma è ancora in sperimentazione in quanto, con l'uso, ci siamo accorti che il programma necessitava di alcune modifiche attualmente quasi ultimate.

E-mail

Abbiamo dato un taglio "riservato" a questo tipo di strumento che, a differenza del forum, non è leggibile da altri ragazzi e quindi non estendibile ad altri ragazzi con problemi simili. Ricordiamo che ogni post dei ragazzi e le nostre risposte sul Forum vengono letti mediamente da 40 persone.

E' questo però uno strumento importantissimo. Alcune volte siamo noi stessi che invitiamo qualcuno a passare dal forum alla email quando si tratta di problematiche molto delicate. Talvolta siamo noi abbiamo bisogno di dare indirizzi attinenti al problema che ci viene sottoposto. Ovviamente le nostre indicazioni sono sempre di Servizi o Enti pubblici presenti nella zona o città che il o la ragazza ci segnalano o dove vivono.

Forum

In questi giorni il nostro forum ha compiuto 9 anni. Abbiamo superato i 28000 messaggi e, come numero di utenti, siamo a 10.700. Un vero successo se pensiamo al tipo di forum, agli argomenti che trattiamo e alla serietà ed impegno che mettiamo sia noi che i ragazzi.

La nostra attenzione è sempre mirata a perfezionare il servizio in ogni suo aspetto, partendo dallo stesso Regolamento, perché i ragazzi devono essere protetti e si devono comportare in modo corretto. Ogni ingresso di persone nuove che danno risposte ai ragazzi, viene attentamente osservato, seguito e cerchiamo di capire se si tratta di persone sensibili che vogliono apportare un loro aiuto, oppure persone che hanno altri intenti, come quello di attirare ragazzi per indurli ad avere relazioni private con loro.

Nel rispetto del regolamento, siamo stati costretti in passato ad allontanare utenti che si presentavano in modo ambiguo e pericoloso soprattutto per i contenuti inneggianti all'odio e alla violenza.

Fortunatamente nella nostra esperienza è capitato raramente, in quanto accogliamo di buon grado **“le espressioni forti e gli sfoghi” dei ragazzi**, sono fasi emotive normali che precedono la rielaborazione di una sofferenza e quindi vanno rispettate, ma quando i contenuti prendono toni di fanatismo pericoloso allora interveniamo in modo molto diretto. E' importante proteggere i ragazzi e dare il buon esempio, offrendo anche messaggi di fiducia e realistica speranza.

Il Sorriso si pone come una Associazione fatta da **persone diverse, ma con lo stesso obiettivo**:

aiutare i giovani con accoglienza, empatia e competenza, senza pregiudizi, facendoli riflettere, proponendo alternative e aiutandoli a conoscere meglio se stessi e chi sta loro intorno.

Non possiamo che essere soddisfatti nel continuare nella linea del rigore dove i ragazzi sono utenti con i propri problemi e i volontari del Sorriso, preparati sulle problematiche dei ragazzi, **in un clima affettuoso e paritario** cercano di conoscere il contesto in cui vivono, valorizzano le loro qualità, le loro caratteristiche, e cercano di aiutarli a migliorare le relazioni in famiglia o con gli amici.

E' poi nostro obiettivo anche aiutarli a migliorare la loro autostima, comprendere la natura e la portata dei loro problemi, e a trovare in loro stessi o in chi gli sta vicino, le risorse e gli stimoli per affrontare i problemi emersi.

Quando necessario, li incoraggiamo a rivolgersi ai servizi sul territorio, aiutandoli anche a trovare insieme il servizio più adatto e a contattare noi direttamente il servizio affinché il ragazzo si senta atteso da una persona precisa.

Molti ci scrivono per ringraziarci in vari modi. Chi ci dice che senza di noi non ce l'avrebbe fatta, chi ci dice semplicemente “grazie di esistere”.

Noi sappiamo di essere stati loro utili, ma sentircelo dire è un grosso aiuto a rinnovare il nostro entusiasmo.

Ai ragazzi che si affidano al nostro Forum fa piacere sentire che qualcuno si interessa a loro e nei loro messaggi ne danno testimonianza.

L'ASSOCIAZIONE

Volontari

Nel corso del 2017 il numero di volontari è andato via via diminuendo a causa del sopraggiungere di problemi personali. **Attualmente siamo in 24 volontari** di cui 8 provenienti dal corso 2017.

Un discreto gruppo, tutti motivati, entusiasti, mirati all'obiettivo e, speriamo, anche con grande disponibilità al rispetto degli impegni presi.

Il problema del **numero di volontari** e del rispetto delle regole è molto importante perché dobbiamo riuscire ad essere sempre in due persone negli orari stabiliti, rispondere al Forum entro le 24 ore e alle e-mail in modo tempestivo.

Il **rispetto delle regole** è importante, non solo per svolgere bene il servizio, ma anche e forse soprattutto per l'armonia del gruppo. Il rispetto reciproco e l'entusiasmo se supportati da tutti ci contagiano e ci aiutano nei momenti più difficili.

Non abbiamo ancora trovato il modo di trattenere gli **aspiranti volontari** che ci scrivono o che ci mandano gli Enti. Anche quest'anno alcune persone ci hanno scritto dopo il corso o nei mesi successivi. Nei primi mesi del 2018 hanno chiesto di diventare volontari 4 persone.

Formazione

a) Assistenza mensile

Per l'intero 2017 abbiamo attivato l'assistenza sistematica di due psicoterapeute che si sono offerte gratuitamente di mettere a disposizione dei volontari le loro competenze per farci meglio comprendere i casi complessi che sottoponiamo loro e darci una guida affinché possiamo proseguire nel nostro aiuto in modo univoco e coordinato.

Ci hanno dato anche un importante aiuto per migliorare le relazioni interpersonali e l'armonia di Gruppo.

b) Come di consueto, per il **corso di formazione base del 2017**, abbiamo modificato i contenuti e il calendario per far conoscere i problemi più importanti dei ragazzi, ma anche per fare in modo che gli aspiranti volontari non li conoscessero come se uscissero da una conferenza, ma li facessero propri attraverso una formazione più interattiva, incontri di riflessione, condivisione ed esempi di casi reali.

Dal corso nuovi volontari abbiamo 8 persone nuovi soci volontari.

Per svolgere senza troppa ansia il nostro servizio, abbiamo bisogno di un numero maggiore di volontari. **Per il Corso 2018** sarà necessario attivare altri mezzi per fare conoscere l'inizio del nostro Corso di Formazione a molte più persone.

c) Sono state fatte conoscere le **varie opportunità di formazione** organizzate dal Ciessevi o da altre organizzazioni, e alcuni volontari si sono iscritti a corsi importanti che hanno o stanno dando loro formazioni molto utili sia agli stessi volontari che all'Associazione.

Conoscenza del Sorriso

E' da diversi anni che stiamo spendendo cifre per noi elevate per diffondere la conoscenza del nostro servizio e della nostra Associazione attraverso i canali che riteniamo più adeguati per il rapporto costo/benefici, come per le agende scolastiche, i giornali soprattutto per il 5x1000, e nel settore web.

In passato eravamo sostenuti dalla Regione Lombardia attraverso progetti biennali di 10000 euro che ci sono sempre stati finanziati.

Da qualche anno il sistema di aiuto da parte degli Enti Pubblici è totalmente cambiato ed è mirato maggiormente a tematiche precise. Es. nel 2017 abbiamo ricevuto dal Comune di Milano un contributo di 3.081 euro, destinato all'attività dell'associazione perché ci occupiamo dei giovani.

E' ora necessario cercare di conoscere ogni possibilità di finanziamento messe in campo dagli Enti Pubblici, Fondazioni Bancarie, società internazionali e simili, in modo da trovare ogni anno un progetto o una partecipazione alle spese normali del nostro servizio e/o al potenziamento dello stesso.

Per il 2017 abbiamo presentato alla Banca d'Italia un progetto di 10.000 euro, è per il quale la Banca ci avrebbe aiutato donandoci 3.660 euro (33% del progetto), con la finalità di aumentare il numero di ragazzi dagli 11 ai 18 anni che usufruiscono del servizio offerto dal Sorriso in modo da diminuire i fenomeni di disagio e devianza giovanile sul territorio italiano e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio, con i seguenti **obiettivi specifici**:

1. aumentare la conoscenza dell'esistenza del servizio offerto dal Sorriso tra i giovani:

- realizzando un video ideato e girato con i ragazzi di un Centro di aggregazione giovanile e attivando una campagna di social video advertising su YouTube
 - attuando una campagna di link building sui siti maggiormente frequentati dai ragazzi.
2. rendere il servizio più accessibile e fruibile dal target di riferimento tramite l'inserimento di uno sportello chat di aiuto e orientamento e un intervento informatico per rendere responsive e mobile friendly il sito istituzionale e il forum;
3. attivare uno strumento informatico di gestione e monitoraggio dei contatti per agevolare l'attività di ascolto e di follow up dei singoli utenti da parte dei volontari e l'eventuale indirizzo verso i servizi sociali territorialmente competenti, nonché per la raccolta ed elaborazione di dati statistici sul servizio.

L'impatto Sociale previsto è:

In 24 anni di attività abbiamo potuto constatare l'efficacia delle buone pratiche di ascolto attivo del servizio nel:

- dare sollievo al disagio anche solo per l'essere stati accolti, ascoltati e non giudicati; sostenere i ragazzi nel difficile passaggio dall'adolescenza alla giovinezza e all'età adulta;
- offrire spunti di riflessione, nuovi punti di vista e aiuto alla scomposizione dei problemi per individuarli, gestirli e risolverli;
- migliorare la loro capacità di comunicazione e relazione, in particolare con gli adulti di riferimento (famiglia e scuola);
- stimolare le risorse interiori per sviluppare e mettere in gioco i propri talenti e la propria capacità di gestione delle situazioni dolorose e/o problematiche;
- aiutarli a intraprendere percorsi terapeutici e a chiedere aiuto a figure specializzate; portare a termine gli studi;
- porre fine a situazioni di violenza fisica o psicologica, bullismo compreso

A fonte del trend di crescita del disagio giovanile, intendiamo con questo progetto aumentare notevolmente il numero dei ragazzi che beneficiano del nostro servizio, con conseguente azione preventiva e migliorativa delle situazioni disfunzionali.

Purtroppo la Banca d'Italia non ha finanziato il progetto adducendo motivazioni esclusivamente formali.

Abbiamo elaborato un progetto simile, ma secondo il format richiesto dalla Fondazione Cariplo, nel quale era previsto il cofinanziamento della Banca d'Italia; la Fondazione Cariplo in meno di un mese ha deliberato una "elargizione" di 4.000 euro, permettendoci con molti sacrifici sulla gestione normale, di realizzare il progetto quasi completamente, a parte la comunicazione web che è stata la più sacrificata.

Sempre per farci maggiormente conoscere senza costi eccessivi, sarebbe opportuno curare maggiormente:

• **agende e i diari scolastici:** siamo presenti su Smemoranda e Comix, che sono le più diffuse nelle medie inferiori; nei licei ormai vanno di moda altri diari che potremmo individuare e scrivere alle redazioni per ottenere la pubblicazione di una nostra locandina.

• **il Sito** dovrebbe essere gestito in modo più interattivo : fare indagini fra i ragazzi su argomenti di loro interesse come bullismo, scuola, amici, famiglia; inserire articoli che li riguardano, ecc. come facevamo fino a qualche anno fa.

• **link** – si tratta di un importante canale di comunicazione gratuito Sarebbe opportuno richiedere ai settori di Comuni, Provincie, Associazioni che si occupano di giovani, di inserire il nostro link sui loro Siti. Anche gli oratori che hanno un Sito piuttosto che i consultori potrebbero essere per noi preziosi per richiedere loro il link.

. **scuole:** abbiamo messo a punto una presentazione generale che si è dimostrata soddisfacente, anche se ancora da elaborare perché è un po' lunga.

Nel 2017 siamo stati in due scuole di Milano, rispettivamente nei licei Manzoni e Boccioni. Gli incontri sono andati molto bene.

Sarebbe opportuno proporre anche presentazioni per settori, come problemi in famiglia, disturbi alimentari, violenze. Abbiamo molto materiale su moltissimi argomenti. L'**intervento a tema**, dovrebbe essere svolto in modo interattivo che farebbe sentire i ragazzi parte coinvolta. Per gli incontri "a tema" si potrebbe, eventualmente, andare con un professionista esperto del settore che trattiamo.

5 x 1000 - Nel 2005 lo Stato ha stabilito che rinuncia al 5 x mille delle nostre tasse per devolverlo ai volontariati scelti dai contribuenti.

Il 5x1000 rappresenta, in questo momento, la nostra unica e sicura fonte di finanziamento. Dovremmo fare ogni sforzo per raggiungere i 10.000 euro che servono ad una buona sopravvivenza.

Conclusioni per il 2017

Lo scorso anno, è tutto funzionato discretamente: il Consiglio Direttivo si è incontrato tutti i mesi: le riunioni si sono svolte sempre in una atmosfera di collaborazione e i volontari sono stati assidui nel rispettare gli impegni presi. Purtroppo i cambiamenti della vita, le malattie proprie o di congiunti, non hanno permesso a tutti di essere presenti tutto l'anno e una decina ci ha lasciato.

Siamo perennemente a corto di volontari sia per il servizio, sia di volontari che, oltre a svolgere il servizio con i ragazzi, hanno la capacità e il tempo di occuparsi dei problemi dell'associazione.

A questo proposito devo dire che anche nel corso del 2017 si sono attivate alcune persone che hanno collaborato per il foundrising, per i progetti finalizzati a farci conoscere e per l'attività nelle scuole.

Previsioni per il 2018

Nel 2016, è stata attivata, da una volontaria dipendente di una società americana, nella cui sede di Milano siamo anche andati a presentare la nostra Associazione, un'operazione di raccolta fondi e sostegno all'associazione; la società raddoppia i contributi che i propri dipendenti versano all'associazione.

Queste entrate, unitamente a quanto ricevuto da Fondazione Cariplo, nel 2017, ci hanno aiutato a realizzare in gran parte il progetto sopraccitato.

Per il 2018 un "partner" della società ha chiesto alla Casa madre di destinarci 3.000 sterline per attività particolarmente importanti per l'associazione, come corsi di formazione, assistenza psicologica, ecc

Abbiamo inviato la documentazione richiesta e stiamo rispondendo ad alcune loro richieste di approfondimento.

Le previsioni 2018 sono molto contenute e non prevedono azioni importanti rilevabili dal bilancio preventivo.

Per ora dobbiamo infatti fare conto solo sul 5x1000, previsto in 3500 euro, e sulla promessa della Società americana di 3000 sterline, per un totale di ca 6500 euro.

Si spera però che dalle tante idee si riesca a **realizzare comunque qualcosa di aggiuntivo** a quanto previsto, sempre nell'ottica del miglioramento del servizio, della sua diffusione e della maggiore conoscenza sia da parte dei ragazzi sia da parte di Enti vari.

Ultimamente siamo stati contattati da una associazione: **la Fondazione Charlie onlus di Pontedera (PI)** che gestisce il Numero Verde nazionale “Charlie Telefono Amico” dal 1990, allo scopo di confrontarsi con chi è già attivo e operativo in questo ambito e è loro desiderio incontrarci per uno scambio di esperienze ed eventualmente attivare una collaborazione futura.

Vorrebbero concentrare sempre di più le loro energie verso la fascia degli adolescenti, sviluppando approcci e canali idonei alle loro necessità.

La Presidente
Maria Pia Bianchi

10 aprile 2018