



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

11.04.2017

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2016 E PREVISIONI 2017

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 un' associazione come la nostra ad essere in continua trasformazione e 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.

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, **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. Stiamo studiando con esperti di software, psicologi, e curatori di chat nel Social il sistema più adatto ai nostri obiettivi

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 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 e-mail quando si tratta di problematiche molto delicate o abbiamo bisogno di dare indirizzi a qualcuno.

Forum

In questi giorni il nostro forum ha compiuto 8 anni. Abbiamo superato i 25000 messaggi e, come numero di utenti, siamo ormai vicini ai 10.000. 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 sul forum di persone nuove che vuole dare 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 qualche volta 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, rifiutando di sostituirsi ai parenti o agli amici che a loro mancano, 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, in chi gli sta vicino, e quando non possibile, nelle istituzioni, le risorse e gli stimoli per affrontare i problemi emersi.

Quando necessario, li incoraggiamo a rivolgersi ai servizi sul territorio, aiutandoli anche, se nel caso, 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. Quante volte ci sentiamo dire “grazie di averci letto”, oppure: non ci interessa se mi rispondete, io devo dirlo a qualcuno! Avevo bisogno di sfogarmi. Salvo poi mostrarsi stupiti e commossi quando vedono che rispondiamo. Il grande vuoto di ascolto che hanno attorno li portano a pensare che anche da noi saranno difficilmente ascoltati.

Non è ancora decollato come vorremmo il **servizio SKYPE**, vuoi per mancanza di volontari che lo attivano, vuoi perché ormai con le tante offerte telefoniche, il telefono non è più caro come in passato.

L'ASSOCIAZIONE

Volontari

Nel corso del 2016 il numero di volontari è andato via via diminuendo a causa del sopraggiungere di problemi personali. **Attualmente siamo in 25 volontari** di cui 7 provenienti dal corso 2016: un discreto gruppo, tutti motivati, entusiasti, mirati all'obiettivo e, speriamo, anche con grande disponibilità al rispetto degli impegni presi, **ma ne avremmo bisogno di più.**

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.

Formazione

a) Assistenza mensile

Per l'intero 2016 non abbiamo attivato l'assistenza sistematica di un/una psicoterapeuta per mancanza di fondi.

Recentemente abbiamo individuato due psicoterapeute, che desiderano fare questa esperienza insieme, gratuitamente mettono a nostra disposizione le loro conoscenze e la loro professionalità 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.

b) Come di consueto, per il corso di formazione base del 2016, 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 due incontri di riflessione, condivisione ed esempi di casi reali.

Al corso di formazione base del 2016 si sono iscritti 12 persone, di cui 3 si sono ritirate durante il corso, 9 hanno iniziato il periodo di tutoraggio durante il quale si sono ritirate altre 2 persone. Del corso 2016 sono diventati volontari solo 7 persone.

Per svolgere senza troppa ansia il nostro servizio, abbiamo bisogno di un numero maggiore di volontari. Per il Corso 2017 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 chi ha potuto frequentarli è sempre stato soddisfatto.

Poiché pochi volontari hanno la possibilità di frequentare i corsi, si raccomanda di fare avere a tutti il materiale e di esporre, nel corso della riunione mensile, le idee e i comportamenti che possono servire anche ad altri.

Conoscenza del Sorriso

E' dal 2008 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 con tariffe "last minute" e con la pubblicità web.

Tali sforzi sono stati resi possibili dai progetti presentati, approvati e finanziati dalla Regione Lombardia, presentati negli anni 2008 – 2010 – 2012.

Ormai sono tre anni che la Regione Lombardia e il Comune di Milano non finanziano progetti a cui possiamo partecipare. Abbiamo quindi avuto una battuta di arresto su questa azione di promozione.

Poiché vorremmo che tutti i ragazzi d'Italia ci conoscessero e sfruttassero la possibilità che è loro offerta, è nostra cura trovare strumenti idonei ai nostri obiettivi e al nostro budget. Dobbiamo anche intensificare la presentazione di progetti agli Enti e alle ditte social-oriented per incrementare le nostre entrate e darci così la possibilità di realizzare anche campagne di un certo valore.

Una associazione come la nostra dovrebbe essere molto sempre più presente sui **Social network**. Facebook è stato ben seguito per un certo tempo, poi, venuta a mancare la volontaria che se ne occupava, ed ora è in una situazione di sofferenza.

Ci ripromettiamo di lavorare per essere presenti sui **Siti visitati dai giovani** dopo aver controllato come sono condotti e cosa trattano.

Altri **temi specifici** che vorremmo seguire maggiormente sono:

. **agende:** siamo presenti su Smemoranda e Comix, che sono le più diffuse, ma ci sono altri diari scolastici che potremmo ricercare e farci conoscere.

. **il Sito** dovrebbe essere gestito in modo più condiviso e attivo: fare indagini fra i ragazzi su argomenti di loro interesse come bullismo, scuola, amici, famiglia; inserire articoli che li riguardano, ecc.

. **link** – si tratta di un importante canale di comunicazione gratuito. Sarebbe opportuno richiedere ai settori di Comuni, Province, Associazioni che si occupano di giovani, di inserire il nostro link sui loro Siti. Ci siamo su pochi. Anche agli oratori che hanno un Sito piuttosto che ai consultori potremmo richiedere il link.

. **cercare nuovi canali** in cui il rapporto costo/beneficio sia valido.

Lo scorso anno abbiamo avviato la redazione di una messo a punto per la prima volta al Sorriso una **newsletter**. Potremo continuare la pubblicazione se continueremo ad avere risorse disponibili.

. **scuole:** abbiamo messo a punto una presentazione generale che si è dimostrata adeguata. Siamo stati invitati a presentarci in alcune scuole superiori di Milano: liceo Varalli e liceo artistico Boccioni e liceo Manzoni. Le scuole ma soprattutto i ragazzi si sono mostrati molto interessati e ci hanno accolto con entusiasmo.

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. Dobbiamo fare ogni sforzo per raggiungere i 10.000 euro che servono per la sopravvivenza dell'associazione. Negli anni si sono moltiplicati i possibili destinatari del 5x1000, dobbiamo quindi impegnarci per avere la destinazione almeno da amici e conoscenti e persone che in vario modo conoscono la nostra Associazione.

Conclusioni per il 2016

Lo scorso anno, a differenza di quello precedente, è tutto funzionato molto meglio: 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.

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.

Nel 2016 si sono attivate alcuni volontari che hanno collaborato molto attivamente per la ricerca fondi, per i progetti finalizzati a farci conoscere e per l'attività nelle scuole.

Previsioni per il 2017

Stiamo potenziando gli attuali PC per poter installare programmi aggiornati e renderli così adeguati alle nuove installazioni che stiamo elaborando. Verrà potenziato il settore "comunicazioni sociali" con video ed altre iniziative. Stiamo procedendo a studiare una chat adatta al nostro servizio, con conseguenti maggiori costi per il software.

Tali necessarie innovazioni sono possibili perché per il 2017 possiamo prevedere entrate adeguate, con un aumento rispetto al 2016 del 56%

Alcune importanti azioni iniziate nel 2016 stanno dando i frutti sperati:

. attraverso un maggior impegno con email e newsletter speriamo di aver maggiori contributi in generale.

. E' stata attivata una importante azione di sostegno economico di una società americana, nella cui sede di Milano siamo anche andati a presentare la nostra Associazione; l'azione prevede che la Società versi alle Associazioni a cui i dipendenti hanno dato contributi, la stessa somma precedentemente versata dai propri dipendenti.

. nel 2016 abbiamo partecipato a 3 progetti di finanziamento, di questi è andato in porto quello del Comune di Milano che ha stanziato per la nostra attività € 3.081 che saranno erogati nel corso del 2017;

. con i contributi dei dipendenti di Milano della Società americana e della loro società, abbiamo ad oggi totalizzato euro 1.800 euro. La nostra previsione di 2.000 euro è quindi realistica;

. abbiamo anche presentato un progetto di ca 10.000 euro alla Banca d'Italia, contenente le azioni descritte più sopra. La Banca d'Italia, se lo approva, lo finanzia per solo 1/3, mentre gli altri due terzi devono essere coperti per 1/3 dall'Associazione e per 1/3 da Donatori Terzi.

Poiché si tratta di azioni ormai indispensabili nel caso in cui il finanziamento non sia approvato procederemo con azioni più contenute che finzieremo con i due terzi previsti a nostro carico.

Il totale delle Entrate previste è di euro 18.692: permetteranno di coprire interamente le spese previste di € 19.473 utilizzando euro 781 dell'avanzo dell'anno precedente.

La Presidente
Maria Pia Bianchi