



## **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  
C/C Unicredit – Ag. 239 – Codice IBAN IT7610200801639000103750109  
[www.sorrisotelefonogiovani.it](http://www.sorrisotelefonogiovani.it) – [info@sorrisotelefonogiovani.it](mailto:info@sorrisotelefonogiovani.it)

**06.05.2019**

### **RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 2018 E PREVISIONI 2019**

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 2018 è stato introdotto un nuovo mezzo di comunicazione: la chat**, che si aggiunge a Facebook, Skype, alla Email, al Forum e al Telefono sempre attivo da 25 anni.

**Abbiamo progettato e attivato proposte formative** sul tema della conoscenza di Sé e degli altri e sulla relazione di aiuto: alla proposta hanno aderito volontari del sorriso e persone esterne interessate.

I corsi in calendario sono stati:

- “Enneagramma, un viaggio alla scoperta di se stessi e degli altri”, (proposto in due moduli di 8 ore ciascuno.)
- Workshop sull'importanza delle emozioni nell'attività di ascolto.
- Altri corsi brevi sull'ascolto attivo, le sue prerogative e la sua efficacia.
- E' in partenza un nuovo corso chiamato DRA, sull'iniziazione al dialogo e alla relazione d'aiuto. Anche questo corso, è gestito da counselor e formatori volontari della nostra associazione e come gli altri è indirizzato, oltre ai volontari già attivi, a ogni persona interessata all'argomento e a chi vorrebbe diventare volontario del Sorriso.

Lo scorso ottobre abbiamo organizzato il nostro compleanno: un **evento per celebrare i nostri 25 anni** coinvolgendo chi a vario titolo ha cooperato con noi: ex volontari, amici, parenti, sostenitori. L'iniziativa ci ha consentito di fare anche raccolta fondi.

Tutte queste proposte ci hanno consentito di raggiungere i risultati positivi dell'esercizio, ma siamo sempre alla ricerca di volontari che possano agire efficacemente sul terreno della promozione per farci conoscere sempre di più ai ragazzi nostri utenti, a nuovi volontari, a potenziali finanziatori.

Altre azioni fondamentali che necessitano di essere sviluppate con continuità e organicità sono: iniziative di comunicazione, raccolta fondi e rapporti con le istituzioni.

Cerchiamo figure che si prendano carico :

- a. degli aspetti di marketing, ovvero campagne pubblicitarie e di comunicazione sui vari canali, scouting dei potenziali fornitori di pubblicità,
- b. Seguire i bandi e cogliere le occasioni di partecipazione a iniziative territoriali:

Rimane attivo il canale di **promozione del servizio del Sorriso sulle due Agende Scolastiche**, Smemoranda e Comix, che ci pubblicizzano gratuitamente considerandoci un servizio per i giovani.

Purtroppo queste due agende non hanno più il seguito di qualche anno fa, perché oggi lo strumento delle agende scolastiche è utilizzato solo dai ragazzi delle scuole medie inferiori e i ragazzi delle superiori accedendo al registro elettronico non usano più le agende cartacee.

In virtù di queste considerazioni poniamo al centro delle azioni del 2019 lo sviluppo di azioni di marketing digitale.

In occasione del rinnovo delle cariche sociali **sono stati nominati due vicepresidenti** capaci e competenti in grado di assicurare la continuità del servizio; questo dà all'organizzazione una maggiore autonomia perché consente alla Presidente una reale possibilità di delegare.

## I mezzi che usiamo

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

Dopo anni in cui ne parlavamo, valutando i pro e i contro, nonché le nostre caratteristiche e capacità, nel 2017 abbiamo deciso di affrontare il mezzo “**chat**” studiando con esperti di software, psicologi, e curatori di chat nel Social, il sistema più adatto ai nostri obiettivi.

Il mezzo “chat” si è perfezionato nel 2018. Talvolta è un po' lento ma sembra che tale lentezza sia collegata all'insieme dei nostri sistemi che devono essere aggiornati e potenziati.

Il costo del rifacimento totale è per noi economicamente improponibile a meno di farlo diventare oggetto di un apposito progetto e trovare qualcuno (Ente o Società) che ce lo finanzia.

La **mail** di posta elettronica continua ad avere un taglio “riservato”, poiché, a differenza del forum, è riservata e quindi non estendibile ad altri ragazzi con problemi simili.

E' questo però uno strumento importantissimo. Alcune volte siamo noi stessi che invitiamo qualcuno a passare dal forum alla email per problematiche molto delicate. Anche noi talvolta la usiamo, d'accordo con il ragazzo, per dare indicazioni o 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.

In questi giorni il nostro **forum** ha compiuto 10 anni. Abbiamo raggiunto i 29500 messaggi e, come numero di utenti, siamo attorno ai 10000. 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.

Le statistiche ci dicono che ogni post dei ragazzi e le nostre corrispondenti risposte sul Forum vengono letti mediamente da 40 persone.

Per quanto riguarda il forum, rimane l'obiettivo di rispondere, come da regolamento, entro le 24 ore. Talvolta situazioni complesse ci chiedono riflessione e non consentono risposte immediate.

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, se necessario cerchiamo di capire se si tratta di persone sensibili che vogliono portare una loro testimonianza, oppure persone che hanno altri obiettivi.

Nel rispetto del regolamento, siamo stati costretti in passato ad allontanare utenti che si presentavano in modo ambiguo. Accogliamo di buon grado “le espressioni forti e gli sfoghi” dei ragazzi, sappiamo che 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 servizio che offriamo

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 sé stessi e chi sta loro intorno.

Pertanto non viene mai data alcuna indicazione circa il volontario che risponde: risponde Il Sorriso e i ragazzi comprendono l'efficacia di essere un gruppo.

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' nostro obiettivo anche aiutarli a migliorare la loro autostima, sostenendoli 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, se richiesto, contattiamo 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”.

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 dovevo dirlo a qualcuno! Avevo bisogno di sfogarmi. Spesso mostrano stupore e commozione quando vedono che rispondiamo.

Il grande vuoto di ascolto che hanno attorno li portano a pensare che anche da noi saranno difficilmente ascoltati.

## L'ASSOCIAZIONE

### Volontari

**Attualmente siamo circa 20 volontari** di cui 5 provenienti dal corso 2018.

Un discreto gruppo, tutti motivati, entusiasti, mirati all'obiettivo.

Il numero di volontari è sottodimensionato rispetto alle necessità : la ragione sta nella difficoltà di reperire volontari adeguati alla particolare natura del servizio che offriamo.

Statuto, Codice Etico e Regolamento del servizio , regolamento del forum fissano le **regole comuni** che i volontari si impegnano a rispettare, nell'interesse primario degli utenti, per svolgere al meglio il servizio e per costruire e mantenere un'armonia del gruppo.

Ai volontari chiediamo rispetto reciproco e entusiasmo, atteggiamenti che contagiano e sostengono nei momenti di difficoltà. Il volontariato al Sorriso non è un volontariato semplice, occorre anche saper gestire noi stessi, ancor prima di ascoltare i giovani.

### Formazione

#### **a) Assistenza mensile**

Per l'intero 2018 abbiamo attivato il sostegno di due psicoterapeute che si sono offerte gratuitamente di mettere a disposizione le loro competenze nella conduzione di incontri di intervizione al fine di

- meglio comprendere i casi complessi che sottoponiamo loro e darci una guida
- per proseguire nel nostro aiuto in modo univoco e coordinato.

**b) il corso di formazione base del 2018** ha seguito le linee guida che il Sorriso adotta per far conoscere i problemi più importanti dei ragazzi utilizzando un metodo di partecipazione attiva e partecipativa coinvolgente, basato sui casi concreti dei ragazzi che ci contattano.

La qualità del servizio poggia inoltre su un continuo processo di formazione: i volontari del Sorriso sono invitati a partecipare a iniziative e occasioni formative che territorio , università e altre agenzie formative offrono sul territorio sui temi del disagio giovanile, la conoscenza di Sé e degli altri, la comunicazione e la relazione di aiuto.

### Finanziamenti

In passato la regione Lombardia ogni due anni emetteva un bando a cui potevano fare riferimento tutte le Associazioni di Volontariato iscritti ai loro Registri e venivano finanziati i progetti più meritevoli. I nostri progetti sono sempre stati finanziati con 10.000 euro, con i quali abbiamo potuto farci conoscere ed essere allineati alle necessità del momento.

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, pari a circa 1/3 delle nostre necessità annuali, come aiuto alle necessità di funzionamento. In questo caso l'aiuto era previsto per le Associazioni che si occupano di giovani.

Al centro si pone ora la necessità di aggiornare l'**area hardware e software**, che oggi risulta obsoleta rispetto alle necessità e agli sviluppi raggiunti. Abbiamo ricevuto fondi che abbiamo indirizzato verso questa area ma i costi complessivi ci hanno imposto di continuare nel found raising per poter affrontare una revisione complessiva.

Questo si aggiunge alla annuale necessità di trovare finanziamenti per la normale attività e per farci conoscere.

Speriamo di replicare gli importanti risultati raggiunti negli anni scorsi quali:

- nel 2016, l'attivazione da parte di una volontaria dipendente di una società americana, di un'azione di sostegno dell'Azienda: a seguito della nostra presentazione di attività la Società ha raddoppiato il contributo che i propri dipendenti hanno voluto elargire al Sorriso Telefono giovani
- nel 2018, il dott Della Ragione, responsabile della filiale italiana e "partner" della Casa madre ha fatto una donazione personale di 3000 sterline per attività particolarmente importanti per l'associazione, come corsi di formazione, assistenza psicologica, azioni per farci conoscere. ecc

### Azioni di promozione

**Per aumentare la conoscenza del Sorriso verso i ragazzi** dovremmo essere

- più presenti sui **nuovi social network**, soprattutto quelli frequentati oggi dai giovani, anche intervenendo con opinioni diverse da quelle propagate da siti che sostengono autolesionismo, disturbi alimentari o altro
- sfruttare meglio lo **strumento dei link**: importante canale di comunicazione gratuito  
Sarebbe opportuno richiedere a 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
- **presentazioni nelle scuole**: abbiamo messo a punto una presentazione generale che si è dimostrata soddisfacente, siamo disponibili a presentarci ai ragazzi nelle settimane di autogestione. Nel 2018 siamo stati in due scuole di Milano, rispettivamente nei licei Manzoni e Boccioni. Gli incontri sono andati molto bene e di questo siamo soddisfatti.

- maggiore collaborazione con gli **Enti Pubblici** e maggiore **presenza ai convegni** che si occupano di problemi giovanili

### **5 x 1000**

Il 5x1000 rappresenta, in questo momento, la nostra unica e sicura fonte di finanziamento. Dovremmo fare ogni sforzo per raggiungere aumentare il numero di chi firma per la destinazione del 5x100 a nostro favore. Ci poniamo l'obiettivo di raggiungere i 10.000 euro che ci consentirebbero di sopravvivere con serenità.

Noi crediamo che la strada più efficace per il raggiungimento dell'obiettivo sia attraverso il passaparola, trasmettendo ad amici e conoscenti l'importanza del nostro servizio e la nostra passione.

Confidiamo nel sostegno derivante da tutti coloro che in vario modo (direttamente o indirettamente) entrano in contatto con noi e conoscono il nostro operare: i partecipanti alle iniziative promozionali o di formazione, i docenti delle scuole nelle quali entriamo, docenti universitari, psicologici, professionisti che a vario titolo cooperano con noi. Non potendo chiedere sostegno alla rete di associazioni amiche (Sesta Opera, Gli Universitari Costruttori, Gli amici della psicosintesi, la Casa del Volontariato, solo per citare le più importanti) con le quali siamo stati capaci di creare sinergie proficue e rapporti durevoli ma che rivolgono le loro energie economiche ovviamente in primis verso sé stessi.

Occorre quindi rivolgersi a commercialisti di nostra conoscenza, Enti preposti a collaborare per il 730 e Unico, oltre a darla ai presenti ai Caf e ai dipendenti che la accettano.

Il la cifra massima raccolta con le attribuzioni del 5x1000 sono stati 5000 euro nell'anno 2009. Il minimo è stato di 2950 euro ricavato dalla destinazioni dell'anno di imposta 2015.

Il 2018 che raccoglie le destinazioni del 2016 ci vede destinatari di circa 4000 euro .

Migliora il trend del numero di donatori ma negli anni sono diminuiti gli importi medi corrispondenti.

### **Il 2019 e relative previsioni**

Il 2018 ha chiuso con un avanzo di oltre 4000 euro perché non siamo riusciti ad attuare le azioni che ci eravamo prefissati per fare conoscere il Sorriso, come descritto all'inizio della relazione.

Anche inserendo in bilancio tale avanzo per il 2019, con questa motivazione, abbiamo previsto 5000 euro. Per il resto ci siamo limitati a fare previsioni molto contenute.

Speriamo di partecipare a qualche Bando che ci permetta di far fronte alle necessità di aggiornamento di Hardware e Software, , in un nuovo aiuto da parte di Aziende sensibili e attente ai problemi dei giovani.

I 1.046,00 euro risultanti nel 2018 dall'offerta per partecipazione ai Corsi di formazione e alle iniziative di formazione tenute dal Sorriso che ha visto coinvolte più di 100 persone sono un dato rilevante soprattutto dal punto di vista qualitativo e rappresentano una linea di sviluppo per il 2019 con la creazione dell'Academy del Sorriso e di eventi per promuovere la diffusione del sorriso (Aperitivi, Cineforum ecc)

Per svolgere senza troppa ansia il nostro servizio, abbiamo bisogno di un numero maggiore di volontari.

**Per il Corso 2019** sarà necessario attivare altri mezzi per fare conoscere l'inizio del nostro Corso di Formazione a molte più persone.

Confidiamo che l'associazione continui a contare anche per l'esercizio 2019 sull'energia dei volontari vecchi e nuovi, per dare un nuovo impulso all'attività di promozione - attraverso iniziative mirate- e imprimere una nuova direzione al Sorriso Telefono Giovani capace di intercettare i bisogni emergenti dei "nostri ragazzi" in un contesto sociale sempre più complesso, mutevole e sfidante.

### **Contatti con persone e Associazioni che desiderano collaborare con noi**

Confidiamo che nel corso del 2019 si riprendano i contatti con chi in passato ci ha chiesto di collaborare con noi in modi diversi.

- Il responsabile di un Ente di Messina ci ha chiesto di inviargli locandine e materiali pubblicitari per far conoscere il nostro servizio,
- una persona di Napoli si è offerta di fare la stessa cosa,
- **la Fondazione Charlie onlus di Pontedera (PI)** che gestisce il Numero Verde nazionale "Charlie Telefono Amico" dal 1990, ci ha contattato perché vorrebbero estendere il loro servizio agli adolescenti e vorrebbero confrontarsi con chi è già attivo e operativo in questo settore.
- Ultimamente il presidente di una associazione in Puglia, fondata in nome del figlio adolescente venuto a mancare, ci ha chiesto l'autorizzazione a farci pubblicità, perché ha trovato che la nostra associazione risponde in pieno ai loro obiettivi. Hanno la collaborazione del Comune ma per ora non hanno la possibilità di fare ciò che facciamo noi.
- una ex volontaria del Sorriso con una sua amica psicologa, ci ha contattato perché vorrebbero creare una associazione per la famiglia e per gli adolescenti e gradirebbero in qualche modo coinvolgerci.

Ringrazio tutti i volontari vecchi e nuovi che grazie al loro impegno rendono possibile questo prezioso servizio.

La presidente Maria Pia Bianchi

Milano, 06 maggio 2019