
Coronavirus Covid-19: Telefono Amico Italia, potenziato servizio WhatsApp. Quasi 2mila conversazioni in 3 mesi per sfogarsi e chiedere aiuto

Quasi 2mila conversazioni WhatsApp in tre mesi per sfogarsi e chiedere aiuto. L'emergenza Covid-19 ha provocato un vero e proprio picco del servizio di messaggistica istantanea dell'organizzazione di volontariato Telefono Amico Italia, che, nei mesi del lockdown e immediato post lockdown, ha visto ampiamente raddoppiare le richieste di aiuto e sostegno telefonico, soprattutto da parte di giovani e giovanissimi. "Negli ultimi mesi – spiega la presidente di Telefono Amico Italia, Monica Petra – abbiamo registrato un netto aumento di tutti i nostri servizi di ascolto: il numero unico 02 2327 2327, il servizio Mail@mica TAI utilizzabile attraverso la compilazione di un form anonimo sul [sito](#) e, soprattutto, il servizio 'WhatsApp Amico' per cui abbiamo registrato un forte picco che ci ha spinto a potenziare subito questo strumento". Attivato in forma sperimentale nel 2017, il servizio "WhatsApp Amico" in questi anni è stato gestito dai volontari di un solo centro territoriale di Telefono Amico Italia: il centro locale di Padova. Il grande aumento delle richieste di contatto ha, tuttavia, spinto l'organizzazione di volontariato a coinvolgere nell'iniziativa anche altri centri territoriali, in modo da poter offrire un servizio sempre più tempestivo e capillare. Negli ultimi mesi il servizio WhatsApp è stato utilizzato principalmente da donne (62% delle conversazioni), con età compresa tra i 26 e i 35 anni (29,8%) o tra i 36 e i 45 anni (23,4%); il tema del Covid-19 è stato affrontato in ben il 38% delle conversazioni. La maggior parte degli utenti (54%) ha scritto ai volontari di Telefono Amico Italia per problemi legati alla macroarea del sé (disagi esistenziali, legati a prospettive di cambiamento, solitudine o bisogno di compagnia), ma sono stati segnalati anche problemi relazionali (36%) o connessi alla sensazione di emarginazione (8%). In alcuni casi sono stati messi in evidenza problemi specifici legati alla salute psichica, alla violenza fisica e psicologica, a problemi economici e lavorativi, a lutti o a pensieri connessi al suicidio. Il servizio WhatsApp Amico è attivo tutti i giorni alle 18 alle 21: per chiedere aiuto ai volontari basta scrivere un messaggio WhatsApp al numero 345 0361628. "In questi mesi di emergenza – aggiunge Petra – sono aumentate in maniera significativa anche le telefonate al numero unico 02 2327 2327, che, a differenza del servizio WhatsApp, è utilizzato principalmente da uomini (69%) con età compresa tra i 36 e 55 (50%). Negli ultimi tre mesi abbiamo ricevuto, in particolare, più di 25mila chiamate, oltre il doppio rispetto alle chiamate ricevute lo scorso anno nello stesso periodo". In aumento anche le mail ricevute dal servizio Mail@mica Tai, utilizzato principalmente da donne molto giovani.

Gigliola Alfaro