



PROGETTO SUPPORTATO
E FINANZIATO DA:



Regione Lombardia



Milano No Slot Ascolta

Gli esiti della sperimentazione

Ce.A.S. - Centro Ambrosiano di Solidarietà / Telefono Donna

Punti di forza della sperimentazione

- ▶ Abbiamo cercato di sperimentare un modello innovativo di ascolto all'interno di un percorso di lavoro limitato nel tempo. Gli elementi metodologici qualificanti sono stati:
 - ▶ Prestare una forte attenzione al primo momento di aggancio lavorando sulla costruzione e il mantenimento della motivazione al cambiamento a fronte di una scarsa consapevolezza di vivere una condizione problematica di dipendenza.
 - ▶ Stimolare la capacità di auto-osservazione del giocatore e di aumento della consapevolezza rispetto alle conseguenze del gioco nella propria vita.
 - ▶ Creare e mantenere in modo attivo la relazione con i fruitori del servizio attraverso rimandi che nel tempo vengono dati attraverso gli strumenti di messaggistica.
 - ▶ Valorizzare le diverse connessioni della rete interna al progetto e l'utilizzo delle risorse territoriali.

Utilizzo del cellulare... Una scommessa vinta

- ▶ La scelta di adottare un numero di telefonia mobile alternativo al tradizionale numero verde istituzionale ha permesso di sfruttare la maggiore versatilità del cellulare per sperimentare una strategia basata sull'integrazione di diversi strumenti:
 - ▶ Telefonate
 - ▶ SMS
 - ▶ WhatsApp
 - ▶ Email
 - ▶ Facebook
 - ▶ App
- ▶ Questi strumenti hanno permesso di costruire e mantenere nel tempo un contatto reciproco e diretto, mai intrusivo.

Volume contatti al 30/06: 695

I contatti sono stati trattati con:

<input type="radio"/> Telefonate	45%
<input type="radio"/> WhatsApp	29%
<input type="radio"/> SMS	16%
<input type="radio"/> Email	7%
<input type="radio"/> Facebook	3%

La punta dell'iceberg di un fenomeno sommerso

- ▶ I diretti interessati hanno rappresentato il target principale di riferimento. La quasi totalità di loro non ha avuto in precedenza accesso al sistema dei servizi.
- ▶ I familiari sono spesso all'oscuro della problematica.
- ▶ La percezione collettiva del problema sta crescendo gradualmente e lo dimostrano le diverse telefonate di cittadini con richieste di informazione e segnalazione di criticità. Questo produce una domanda sociale a livello cittadino di gestione del problema.
- ▶ Abbiamo rilevato che alcuni gestori sono vittima di una dipendenza da gioco.

Volume contatti al 30/06: 695

I contatti trattati sono stati con:

○ Diretti interessati	67%
○ Familiari	20%
○ Cittadini	10%
○ Operatori	3%

I giocatori che chiamano

- ▶ Sono in genere ingabbiati emotivamente dalla vergogna, dal senso di fallimento e dalla paura del giudizio.
- ▶ Il contatto iniziale è spesso determinato dall'ansia situazionale e dall'incapacità di dar seguito alla prima richiesta d'aiuto perché prevalgono l'illusione di poter riportare facilmente sotto controllo la situazione e il senso di vergogna.
- ▶ La maggioranza dei giocatori non è pronta per sostenere un invio ai servizi territoriali e richiede una strategia di contatto che non preveda l'accesso immediato alla rete, ma un percorso di sostegno alla motivazione iniziale.

Criticità emerse

- ▶ Il progetto è legato ad un finanziamento a termine che non permette una stabilizzazione del servizio come punto di riferimento per la cittadinanza; la sperimentazione di questi mesi conferma la necessità di un presidio continuativo dell'Amministrazione Comunale a fronte di un fenomeno di sempre più ampia portata e con dei costi sociali molto elevati.
- ▶ I dati di accesso della cittadinanza all'offerta complessiva del progetto sono positivi se rapportati ad una fase di prima sperimentazione ma sono molto parziali rispetto all'entità reale del fenomeno.
- ▶ La campagna di comunicazione avrebbe avuto necessità di tempi maggiori per costruire una effettiva visibilità e riconoscibilità del servizio in ambito cittadino.

E... in futuro

- ▶ Abbiamo compreso come il passaggio dal primo contatto telefonico alla presa in carico di un servizio territoriale specialistico richieda un accompagnamento intermedio senza il quale le persone difficilmente vengono realmente agganciate.
- ▶ Abbiamo sperimentato le potenzialità di uno spazio di ascolto non «formalizzato» dove suscitare e far crescere una domanda di aiuto per lo più inespressa. Questa può emergere se chi chiama percepisce la possibilità di un primo contatto poco «compromettente».
- ▶ Sarebbe auspicabile ottimizzare l'investimento iniziale per assicurare la continuità di un presidio pubblico qualificato.