

## **YOUNGLE, percorsi di aiuto in adolescenza attraverso interventi mediati dal digitale**

*Michele Mrak (Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale), Daniele Venturini (Azienda Sanitaria 9, Verona), Fabio Santini, Stefano Alemanno (A.S.S.T. Cremona), Cristiana Compassi (Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale)*

Il progetto nazionale “Youngle – Social Net Skills” nasce nel 2011 su finanziamento del Ministero della Salute (CCM). Si tratta del primo servizio pubblico di ascolto attraverso il web, rivolto a giovani e gestito da giovani con il supporto di psicologi, educatori, assistenti sociali ed esperti di comunicazione.

L’idea progettuale alla base del servizio è quella di rinforzare i fattori protettivi individuali nei giovani, affinché vi possa essere uno sviluppo di consapevolezza di sé, una tendenza all’autoprotezione ed al mantenimento del benessere psicofisico.

Ci si avvale della peer education, come approccio che facilita le giovani generazioni nel proteggersi dai rischi evolutivi su temi importanti come l’affettività, la comunicazione, le relazioni, la sessualità, gli stili di vita. All’interno della peer education, Youngle impiega l’uso dei social come strumento di contattabilità prevalente, coinvolge il mondo della scuola come contesto principale di intercettazione del target e reclutamento dei peer (scuole superiori), lavora in rete con il sistema dei servizi.

L’Atlante per la salute mentale O.M.S. per il biennio 2014/2016 (W.H.O.-Mental Health Atlas) ha riconosciuto Youngle come unico programma italiano di buona pratica per la prevenzione del rischio suicidario e della depressione nei giovani.

Perché il web?

Scegliere di utilizzare i social network per attuare interventi preventivi permette di osservare il fenomeno e avere la capacità di interagire con il presente e con la cultura predominante nel tentativo di sfruttare le potenzialità di questi strumenti.

Spesso i ragazzi hanno delle “barriere” che impediscono loro di chiedere aiuto agli adulti per vergogna, inconsapevolezza, mancanza di dialogo, indisponibilità di un servizio di ascolto a scuola o isolamento sociale.

Un intervento online offre un sostegno emotivo soprattutto se si incontrano altri giovani che parlano con il loro linguaggio e la loro velocità e non impone, ma propone di offrire agli adolescenti abilità per superare le problematiche che si trovano ad affrontare.

Il network

YOUNGLE – crasi di “Young” e “Jungle” - è un network nazionale attualmente presente con 15 centri in 11 regioni.

Ogni realtà ha una propria attività social gestita da una redazione composta da almeno dieci peer che conducono una chat aperta – in ogni centro - due volte la settimana.

I peer sono affiancati online e onsite da uno o due operatori (psicologo, assistente sociale o educatore esperti in temi quali peer education, utilizzo delle e-technology, sostegno in remoto).

Il servizio è gratuito e facilmente utilizzabile: è sufficiente scaricare la app “YOUNGLE” (di proprietà del network nazionale), per chattare o per poter scrivere un messaggio al quale i peer risponderanno quando saranno connessi.

Tutte le funzionalità e le modalità di accesso/funzionamento dell’applicazione sono state validate dal Garante della Privacy della Regione Emilia-Romagna (partner del progetto), in conformità con l’attuale legge sulla privacy e il diritto alla protezione dei dati dei minori.

### Metodologia

La conversazione avviene in modalità totalmente anonima: ogni utente deve creare un proprio nickname con cui appare on line e non gli viene richiesto alcun dato personale sensibile. Anche il peer mantiene un proprio profilo anonimo, rispondendo solo come ‘Younge’.

La Policy del metodo vieta al singolo peer di entrare in un rapporto diretto e non mediato dal web con l’utente, come pure di farsi carico di tematiche e/o problemi non di sua competenza.

### Alcuni dati quantitativi e di processo

Dati raccolti attraverso le chat di ascolto.

Il range di età media prevalente è di 14-21 anni con una netta prevalenza del genere femminile. Le chat effettuate nell’arco di 11 anni sono state circa 22.000, raggiungendo circa 16.000 ragazzi.

Gli operatori coinvolti nella rete nazionale sono 40, circa 170 i peer.

Ogni centro ha un proprio profilo Instagram, TikTok, WhatsApp.

Analisi qualitativa (chat): problemi relazionali, accettazione di sé, problemi sociali e famigliari, problemi scolastici, abuso sostanze, lavoro, malattie.

Implicazioni per la pratica del servizio sociale.

Le attività di promozione della salute in area adolescenziale e giovanile progettate dai servizi territoriali devono sempre più considerare l'utilizzo dei social media e dei socialnetwork come veicoli strategici. Le nuove tecnologie permettono anche al Servizio Sociale l'interazione strategica nell'incontrare i giovani là dove essi si trovano spontaneamente.

Il Servizio Sociale è sempre più coinvolto nei diversi livelli di progettazione, implementazione, acquisizione dei linguaggi all'interno delle politiche di benessere e salute per i minori e i giovani.

### Bibliografia

- Autorità Garante dell'Infanzia e adolescenza (AGIA) e I. Sup. Sanità, 2022. L'indagine Pandemia, neurosviluppo e salute mentale di bambini e ragazzi
- Algeri, D., Gabri, S., Mazzucchelli, L. (2018). Consulenza psicologica online. Esperienze pratiche, linee guida e ambiti di intervento. Giunti, Firenze.
- Bernardelli, L. (2022). I pericoli delle tecnopatologie, le opportunità delle psicotecnologie. Giunti, Firenze.
- Jenkins, H. (et al.) (2006), Culture partecipative e competenze digitali. Media education per il XXI secolo. Guerini e Associati, Milano 2010.
- Lancini, M. (a cura di) (2019), Il ritiro sociale in adolescenza. La solitudine di una generazione iperconnessa. Cortina, Milano