

COMUNICATO STAMPA

TELEFONO AMICO ITALIA, NEL 2024 110MILA RICHIESTA D'AIUTO: OLTRE 300 AL GIORNO IN ESTATE AUMENTA RISCHIO ISOLAMENTO SOCIALE PSICHIATRA POMPILI: «SOLITUDINE ESTIVA PIÙ COMUNE DI QUANTO SI PENSI»

Telefono Amico Italia, nel 2024 oltre 22mila ore di ascolto: pari a 929 giorni. L'organizzazione di volontariato presenta i dati dell'ultimo anno e, in vista dell'estate, accende i riflettori sulle difficoltà psicologiche di chi è più fragile, che con le vacanze estive e l'assenza delle attività lavorative rischiano di aggravarsi. Al via progetto di ricerca con Università Ca' Foscari Venezia: usare indicatori legati al benessere emotivo per anticipare fenomeni economici e sociali.

Giugno 2025 – Sono state **quasi 110mila** le richieste d'aiuto ricevute nel 2024 da **Telefono Amico Italia**, in media **oltre 300 al giorno**. Il numero unico nazionale dell'organizzazione di volontariato, con 95mila chiamate ricevute, ha offerto oltre **22.200 ore di ascolto, pari a 929 giorni**. **In crescita rispetto all'anno precedente**, in cui le ore di ascolto erano state circa 21.600 (903 giorni). Questo nonostante le chiamate siano diminuite rispetto all'anno precedente, del 6%.

«Abbiamo ricevuto un po' meno chiamate, ma i nostri volontari sono stati al telefono più ore – spiega la presidente di Telefono Amico Italia, **Cristina Rigon** – questo succede perché le chiamate durano sempre di più: siamo arrivati a una **media di 21 minuti**. **Chi chiama ha bisogno di instaurare una relazione**, non solo di esternare qualcosa che lo affligge. Ha bisogno di trovare qualcuno che gli dedichi del tempo.»

Al contrario del telefono, gli altri strumenti, la chat di **Whatsapp Amico** e il servizio di **email**, hanno anche visto **aumentare i propri utenti**: del 13% il primo e del 17% il secondo. «Tradizionalmente – commenta Rigon – questi due strumenti sono usati in maggioranza da giovani. Possiamo quindi leggere questo dato come **l'ennesimo segnale di come il malessere mentale caratterizzi sempre di più le giovani generazioni**».

«Parliamo di una mole di ascolto per cui i nostri 600 volontari e le 15 ore di servizio giornaliero, 365 giorni all'anno, non bastano più. Ci sono periodi in cui facciamo più fatica di altri, l'estate è uno di questi», conclude la presidente di Telefono Amico Italia.

SOLITUDINE ESTIVA: ROUTINE QUOTIDIANA E ATTIVITA' SOCIALI PER COMBATTERLA – I mesi estivi sono per molte persone periodo di viaggi e relax, atteso per tutto l'anno, ma per chi vive una situazione di fragilità psicologica possono essere molto difficili.

«**Il senso di solitudine estiva è un fenomeno più esteso di quanto comunemente si pensi**», spiega **Maurizio Pompili**, Professore Ordinario di Psichiatria presso Sapienza Università di Roma e Direttore della Unità Operativa Complessa di Psichiatria presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Sant'Andrea di Roma. «Le immagini che evocano gli stereotipi di felicità e socializzazione, nell'ambito di attività tipicamente estive potrebbero **amplificare il senso di esclusione in chi vive momenti di difficoltà**. Il rallentamento o la **sospensione di attività lavorative**, scolastiche o ricreative durante l'estate, in persone già alle prese con sentimenti di solitudine, possono generare un vuoto interiore e una sensazione di isolamento. Non dimentichiamo, poi, che il **caldo e le alterazioni del ritmo sonno-veglia possono influire negativamente sull'equilibrio psicofisico**, magari esasperando condizioni preesistenti come l'ansia o la depressione.»

Come fare per proteggersi ed evitare che la solitudine estiva possa trasformarsi in qualcosa di più grave? «**Cercare di mantenere una routine quotidiana, prefissarsi piccoli obiettivi e dedicarsi a qualche attività sociale può essere d'aiuto** – suggerisce il Professor Pompili – Può essere utile coltivare un hobby, approfondire un interesse, fare volontariato e praticare attività fisica (come una semplice camminata), naturalmente tenendo conto del proprio stato di salute e dell'età.»

I DATI DI TELEFONO AMICO ITALIA – Nel 2024 Telefono Amico Italia ha ricevuto quasi **95mila** richieste d'aiuto attraverso il **servizio telefonico** (raggiungibile allo 02 2327 2327), quasi **13mila** all'interno di **Whatsapp Amico** (numero 324 011 7252) e **quasi 3mila** per **email** attraverso la compilazione del form anonimo sul sito www.telefonoamico.it.

Il servizio telefonico è stato utilizzato in egual misura da donne e uomini, ma con differenze di età: hanno chiamato in prevalenza persone tra i 56 e 65 anni (25%), persone tra i 36 e 45 anni (21%) e tra i 46 e 55 (20%). La maggior parte (60%) ha chiamato per problematiche legate all'area del sé (come solitudine, disagio psicologico, tematiche esistenziali, malattia...); il 20% ha poi chiamato per problemi legati alle relazioni e il 7% legati alla sessualità.

Chi ha scritto su Whatsapp Amico o alla email è invece in gran parte donna (Whatsapp 65%; mail 67%) e giovane. Tra chi scrive su Whatsapp il 27% ha tra i 26 e i 35 anni, il 21% tra i 19 e i 25 anni e il 17% tra i 36 e 45 anni; tra chi usa la mail il 21% ha tra i 26 e 35 anni, il 19% tra i 19 e 25 anni e il 12,6% tra i 15 e i 18 anni. I problemi che spingono a scrivere a questi due servizi sono legati all'area del sé (Whatsapp 59%, mail 63%), alle relazioni (Whatsapp 28%, mail 26%) e all'emarginazione (Whatsapp 7%, mail 5%).

AL VIA RICERCA: USARE LA “SENTIMENT ANALYSIS” PER SPIEGARE e PREDIRE FENOMENI ECONOMICI e SOCIALI – In occasione della presentazione dei dati annuali dell'organizzazione, Telefono Amico Italia annuncia anche una nuova **collaborazione finalizzata alla ricerca con il Dipartimento di Economia dell'Università Ca' Foscari Venezia**. Il progetto prevede l'applicazione di **metodi statistici e di intelligenza artificiale** all'analisi dei dati anonimi provenienti dal servizio di ascolto di Telefono Amico Italia, con l'obiettivo di estrarre indicatori di “sentiment” legati al benessere emotivo. Di questi indicatori si analizzerà la potenziale capacità di spiegare e predire fenomeni economici e sociali. La collaborazione rappresenta un esempio concreto di sinergia tra ricerca accademica e terzo settore, con l'obiettivo di generare conoscenza utile e socialmente rilevante.

Il Professor **Michele Costola**, responsabile scientifico del progetto, riferisce sul potenziale intrinseco dei dati: «Questa iniziativa ci permette di esplorare una risorsa informativa inedita per l'analisi socio-economica. I dati generati dal servizio di ascolto di Telefono Amico Italia costituiscono un osservatorio privilegiato sul benessere emotivo della collettività. Attraverso l'applicazione di algoritmi di apprendimento automatico e tecniche statistiche, intendiamo analizzare correlazioni finora inesplorate tra lo stato emotivo della popolazione e l'andamento di indicatori macro-economici e sociali. Tale approccio consentirà di sviluppare nuovi modelli predittivi e esplicativi, fornendo una prospettiva innovativa per comprendere e rispondere alle sfide che caratterizzano i periodi di trasformazione o di crisi.»

DIVENTARE VOLONTARI DI TELEFONO AMICO ITALIA - L'ascolto di Telefono Amico Italia è garantito da oltre 600 volontari, distribuiti in 20 centri locali lungo tutta la penisola e un centro delocalizzato (TAG – Telefono Amico Generation), che permettono di essere presenti, per chi ha bisogno, 365 giorni all'anno, dalle 9 alle 24. Telefono Amico Italia è sempre alla ricerca di nuovi volontari che aiutino a gestire le numerose richieste d'aiuto. Chiunque fosse interessato ad entrare nella squadra di Telefono Amico Italia può scrivere all'indirizzo volontari@telefonoamico.it; sarà indirizzato al centro locale più vicino dove potrà svolgere un corso pratico-teorico di circa 6 mesi, al termine del quale potrà iniziare l'attività di ascolto. Chi si trova in una città in cui non è presente un centro territoriale e ha un'età compresa tra i 18 e i 40 anni può fare richiesta per il centro virtuale di TAG – Telefono Amico Generation.

Ufficio Stampa: Atlantis Company

Valeria Longoni: 375.5189415 – valeria.longoni@atlantiscompany.it

Simona Cappuccio: 327.5712500 – simona.cappuccio@ext.atlantiscompany.it

Maria Chiara Zilli: 375.5637748 – mariachiara.zilli@atlantiscompany.it

TELEFONO AMICO ITALIA è una organizzazione di volontariato che aiuta a superare le tensioni emotive e a far ritrovare benessere nelle relazioni personali, promuove la cultura dell'ascolto empatico come fattore di salute emozionale e di contrasto alla solitudine.

Offre un servizio anonimo, indipendente da ideologie politiche e religiose, nel rispetto delle idee e del disagio di chi chiama. È membro del comitato internazionale di Ifotes (International Federation of Telephone Emergency Service), l'organizzazione internazionale che riunisce le helpline in Europa e nel mondo.

IL NUMERO UNICO. Telefono Amico Italia è raggiungibile attraverso il **numero 02 2327 2327** e risponde 365 giorni all'anno grazie a 600 volontari. Il servizio è gratuito e attivo in tutta Italia dalle 9.00 alle 24.00.

A carico di chi chiama solo il costo vivo della telefonata: tutti coloro che hanno piani tariffari che prevedono minuti illimitati non devono sostenere nessun costo, tutti gli altri sostengono solo il costo di una qualunque chiamata verso fisso. È possibile accedere al servizio anche via chat, attraverso il **numero WhatsApp 324 011 7252**, e via mail, attraverso la compilazione di un form anonimo sul sito www.telefonoamico.it.

I CENTRI LOCALI. I volontari di Telefono Amico Italia operano in 20 centri locali distribuiti su tutto il territorio nazionale e un centro delocalizzato.

Campania – 1 centro locale

- Telefono Amico Napoli

Emilia-Romagna – 2 centri locali

- Telefono Amico Modena; Telefono Amico Parma

Friuli-Venezia Giulia – 1 centro locale

- Telefono Amico Udine

Lazio – 1 centro locale

- Telefono Amico Roma

Lombardia – 5 centri locali

- Telefono Amico Bergamo; Telefono Amico Brescia; Telefono Amico Busto Arsizio; Telefono Amico Mantova; Telefono Amico Milano

Sardegna – 1 centro locale

- Voce Amica Sassari

Sicilia – 1 centro locale

- Telefono Amico Palermo

Toscana – 1 centro locale

- Telefono Amico Prato

Trentino-Alto Adige – 2 centri locali

- Telefono Amico Bolzano; Telefono Amico Trento

Veneto – 5 centri locali

- Telefono Amico Bassano – Bassano del Grappa (VI); Telefono Amico Padova; Telefono Amico Treviso; Telefono Amico Venezia Mestre; Telefono Amico Vicenza

TAG – TELEFONO AMICO GENERATION. È il centro virtuale di Telefono Amico Italia, composto da volontari under 40 che rispondono al telefono da remoto, da ogni parte d'Italia.

Per info ulteriori informazioni: www.telefonoamico.it/