
Austria: servizio chat per l'assistenza sociale telefonica, cresce il volume di contatti. Servizio apprezzato dai giovani

Sempre più persone approfittano dell'offerta di assistenza sociale (una sorta di "telefono amico" in ambito psicologico e relazionale) in tutta l'Austria tramite chat dal servizio di consulenza telefonica. Il numero di consultazioni in chat è aumentato di quasi il 45% tra il 2020 e il 2021, da 3.108 nel 2020 a 5.220 consultazioni in chat l'anno scorso. L'offerta è utilizzata principalmente dai giovani, ha sottolineato Silvia Breitwieser, responsabile del "Counseling telefonico dell'Alta Austria". "I giovani comunicano principalmente per iscritto tramite chat, che ovviamente seguiamo anche con la nostra offerta". L'anno precedente sono state fornite più di 8.000 sessioni di consulenza online in tutta l'Austria tramite assistenza telefonica. Di queste, circa 3.000 sono state consultazioni via e-mail (2020: 3.400) e 5.220 consultazioni via chat (2020: 3.108). Quindi, mentre c'è stato un leggero calo nella consulenza via posta, il numero di consulenza via chat è aumentato notevolmente, ha spiegato martedì a Kathpress Lina Curth, consulente per "Telephone Seelsorge Oberösterreich". Solo nell'Alta Austria, nel 2021 hanno ricevuto risposta 542 email da 29 consulenti online e 1.772 volte la consulenza è stata fornita tramite chat. Il servizio di consulenza telefonica offre assistenza via chat dal 2016, tutti i giorni dalle 16 alle 22 dall'inizio della pandemia. "Abbiamo avuto ottime esperienze; i giovani trovano più facile entrare in contatto su questo canale familiare", afferma Breitwieser. La necessità di consigli sulla chat è grande, ma richiede risorse aggiuntive. "I consigli tramite chat richiedono molto più tempo rispetto al telefono e i nostri dipendenti chattano solo con una persona alla volta per garantire una consulenza di qualità". Inoltre, un dipendente del servizio di consulenza telefonica deve essere sempre disponibile per supportare i volontari nel loro lavoro.

Massimo Lavena