



Ministero della salute



Centro Nazionale per la
Prevenzione ed il Controllo delle
Malattie



REGIONE TOSCANA

Progetto YOUNGLE - Social Net Skills

Promozione del benessere nei contesti scolastici, del divertimento notturno e sui social network, tramite percorsi di intervento sul web e sul territorio

YOUNGLE è un progetto ideato e promosso da Comune di Firenze e Regione Toscana, vincitore di un bando CCM del Ministero della Salute e attivo dal 2012.

Si tratta del primo servizio pubblico di ascolto e counseling sui social media, rivolto ad adolescenti e gestito da adolescenti con il supporto di psicoterapeuti, educatori ed esperti di comunicazione.

Online tutti i giorni della settimana con chat dedicate dalle 21 alle 23.

Le consulenze sono effettuate tramite una applicazione (app) dedicata e proprietaria del network Youngle e licenziata dopo autorizzazione del Garante della Privacy di Regione Emilia-Romagna (partner del progetto), presso il cui server sono depositati tutti i dati relativi alle conversazioni svolte.

Il progetto prevede anche l'apertura sui social media (Facebook, YouTube, Instagram, TikTok) di pagine e profili finalizzati all'intercettazione del disagio adolescenziale

Ogni centro Youngle è composto da una redazione con peer opportunamente formati per l'ascolto e la consulenza online, affiancati da uno psicologo e un educatore.

YOUNGLE un network nazionale con 13 centri presenti in 10 regioni

TOSCANA (capofila) - Firenze. Prato

UMBRIA - Perugia

EMILIA ROMAGNA - Bologna, Piacenza

CAMPANIA - Napoli (2 centri)

MARCHE - Ancona

VENETO - Verona

LOMBARDIA - Cremona

PIEMONTE - Torino

TRENTINO ALTO ADIGE - Trento

LIGURIA - Savona

ATLANTE W.H.O. Mental health Atlas country profile 2014-2016

Youngle è stato segnalato dal Ministero della Salute all'OMS per la prevenzione del disagio in adolescenza, e inserito da O.M.S. tra le best practices mondiali 2014/2016.

97 peer coinvolti nella gestione delle attività dei Centri Youngle

30 operatori (psicologi psicoterapeuti ed educatori) coinvolti nelle attività di counseling e supervisione

1 app per Android <https://bit.ly/2qrIVGJ> e IOS <https://apple.co/2O8uLTN>

12 pagine social

1 sito internet - <http://www.youngle.it/> nella prima pagina del sito sono pubblicati tutti gli indirizzi ed i relativi link alle 12 pagine Facebook dei Centri nazionali

1 canale You Tube

2.800 chat realizzate

5.900 amici

6.700 Mi Piace

Ogni anno viene realizzato un meeting nazionale dove tutto il mondo Youngle si incontra per due giorni (di solito a Firenze) per conscersi, approfondire le singole iniziative, intraprendere nuovi percorsi social e territoriali.

In caso di adesione al network YOUNGLE vengono forniti al nuovo Centro tutta l'assistenza e il know how sviluppati dai Centri nazionali. Nel dettaglio:

- Due incontri formativi (12 ore): uno rivolto agli operatori dei servizi per adolescenti presenti sul territorio e uno rivolto ai peer e agli operatori che apriranno e gestiranno il nuovo centro.
- Assistenza e follow up locale sui percorsi avviati dal progetto.
- Utilizzo della app proprietaria a titolo gratuito e con implementazione a carico del network nazionale. L'app è utilizzabile per effettuare le chat ed è fisicamente allocata presso il server CUP di Regione Emilia-Romagna a tutela di dati e privacy degli utilizzatori del sistema.
- Tutto il materiale grafico-pubblicitario personalizzabile e utilizzabile sul proprio territorio per pubblicizzare il proprio social.
- Partecipazione agli incontri nazionali di formazione e aggiornamento rivolti a peer ed operatori del network nazionale.
- Accesso ed utilizzo del sito nazionale Youngle.it e del canale nazionale Youngle su You Tube, entrambi con propri login e psswd.

Ogni progetto Youngle deve condividere e applicare queste metodologie di intervento

- Sicurezza della privacy delle conversazioni (le chat si svolgono tramite una app dedicata e per utilizzarla bisogna che l'utente accetti la policy del servizio riportata in apertura di chat)
- Linguaggio utilizzato (i peer sono coetanei di chi richiede una consulenza);
- Rapporto diretto senza mediazioni istituzionali;
- Autorevolezza/credibilità del servizio offerto: due psicologhe devono essere presenti in ogni servizio Youngle, online con i peer, e devono, se richieste, fornire a loro volta servizi di counseling via chat
- Gratuità del servizio erogato
- Il servizio si caratterizza per la capacità di raggiungere un target (adolescenti in difficoltà) che non affrisce ai servizi del territorio, offrendo contemporaneamente alla relazione di ascolto/aiuto anche la possibilità di accompagnarlo ai servizi del territorio
- Tutti i peer che partecipano al progetto devono aver svolto un percorso formativo su argomenti quali: Psicologia digitale – Identità e fiducia in rete – Comunicazione e linguaggi del web – Empatia&ascolto – Webmarketing sui social – Aiuto e counseling online – Self-disclosure.
- Nel momento in cui il peer si trova a svolgere una chat con una persona che conosce, deve immediatamente interrompere la conversazione e chiedere ad un altro peer di intervenire al suo posto
- Periodicamente vengono svolti ulteriori percorsi formativi di approfondimento.
- Ogni peer che entra nel progetto, dopo un percorso di formazione deve essere affiancato da un peer senior per lo svolgimento delle prime tre chat
- Supervisione periodica quindicinale delle chat svolte
- Supervisione periodica quindicinale della comunicazione da svolgere sul territorio per promuovere online e onsite il progetto
- Ogni Youngle deve condividere il principio dell' "Educazione tra pari" per la gestione dei profili social.
- Ogni attività di ascolto e aiuto online deve essere supervisionata e assistita da uno psicologo nel corso del suo svolgimento. Obiettivo: non intervenire nella chat, ma assistere e condividere eventuali difficoltà incontrate dal peer nello svolgimento della chat.
- Il progetto deve essere collegato con i servizi territoriali rivolti agli adolescenti (consultori, altri progetti di peer education, servizi per le dipendenze, ecc.)
- Il progetto deve essere presentato negli spazi e nei momenti di aggregazione naturale del suo target (adolescenti fra i 15 e i 23 anni): istituti scolastici, discoteche, feste, rave party ecc.