

**CONSULENZA TELEFONICA E RELAZIONE D'AIUTO**  
**La qualità dell'ascolto e dell'intervento con i bambini e gli adolescenti**  
**E. Caffo**  
**Milano, McGraw-Hill, 2003**

Una voce al telefono: una richiesta d'aiuto. Cosa si cela dietro questa segnalazione? La chiamata di un bambino o di un adolescente può lasciare trasparire una difficoltà di comunicazione con i genitori e con i fratelli, il bisogno di dire ciò che altri non ascolterebbero, di confidarsi con qualcuno. Ma se non fosse solamente così? Molti bambini vengono usati dai genitori in modo strumentale all'interno di relazioni conflittuali. Problemi in apparenza di poco conto possono celare sofferenze grandissime e pericolose evoluzioni. In altri casi, da frasi apparentemente distaccate traspaiono vere e proprie emergenze, alcune antiche, come la violenza e l'incesto, altre nuovissime e a volte anche più drammatiche.

Cosa possiamo fare per interagire con queste richieste di aiuto senza perdere il contatto in una comunicazione tanto delicata, per non cadere nella trappola della segnalazione strumentale o deresponsabilizzante?

La consulenza telefonica, in questi casi, richiede metodologie e competenze specifiche, il rispetto di precise modalità di gestione della relazione interpersonale, oltre che di particolari principi operativi ed etici indispensabili per una consulenza efficace e di "qualità".

A partire dall'esperienza maturata in oltre sedici anni dagli esperti del Telefono Azzurro, questo volume affronta da vicino il tema della consulenza telefonica rivolta sia a bambini e adolescenti sia ad adulti, descrivendo caratteristiche, metodologie e strategie adottabili per garantirne l'efficacia. Un testo ricco di riferimenti teorici e pratici, di indicazioni utili per la creazione della relazione di aiuto attraverso una dettagliata riflessione sulla comunicazione telefonica, sui modelli di riferimento per la valutazione del caso, in particolare quello della psicopatologia dello sviluppo, sulle procedure di qualità, sulle competenze del consulente telefonico, sulle modalità di relazione con i servizi del territorio e sugli aspetti normativi della presa in carico nei casi emergenza.