

# Help line

Lavoro e formazione  
per rispondere alle richieste  
di aiuto telefonico

a cura di Maria Raffaella Rossin,  
Maria Pia Bianchi

TEORIA  
METODOLOGIA

*S*alute e  
società



FrancoAngeli

## Salute e Società

---

collana diretta da Costantino Cipolla

La Collana *Salute e Società* si inserisce in una rete di natura più vasta, collegata operativamente da un logo comune e concettualmente da un *Manifesto* programmatico (pubblicato sul n. 1, a. I, 2002 della Rivista omonima), che contempla le seguenti iniziative, qui segnalate con i rappresentanti che ne compongono il *Consiglio di direzione*:

- Laurea Specialistica in *Sociologia, Politiche Sociali e Sanitarie* (con curriculum in *Sociologia della Salute*): Costantino Cipolla, Università di Bologna;
- Rivista *Salute e Società*, quadrimestrale edito da FrancoAngeli: Antonio Maturò, Università di Bologna;
- Delegato SISS (*Società Italiana di Sociologia della Salute*): Tullia Saccheri, Università di Salerno;
- Master Universitario di II livello in *Valutazione della qualità dei servizi socio-sanitari dal punto di vista del cittadino*: Leonardo Altieri, Università di Bologna;
- Centro di Ricerca Interdipartimentale sui *Sistemi Sanitari e le Politiche di Welfare* (C.R.I.S.P.): Guido Giarelli, Università della Magna Graecia (Catanzaro);
- Master Universitario di I livello in *Il coordinamento, la progettazione e la gestione dei servizi di educazione, comunicazione e promozione della salute*: Sebastiano Porcu, Università di Macerata;
- Centro di Studi Avanzati sull'*Umanizzazione delle Cure e sulla Salute Sociale* (Ce.Um.S): Francesca Cremonini, Università di Bologna;
- Master Universitario di I livello in *Funzioni Specialistiche e Gestione del coordinamento nelle Professioni Sanitarie*: Anna Coluccia, Università di Siena;
- Storico per la *Croce Rossa Internazionale*: Paolo Vanni, Università di Firenze.

Attività di Alta Formazione:

- Corso di Alta Formazione in *Welfare State e cittadinanza: gay, lesbiche, bisex, trans* (Università di Bologna): Tutor Agnese Accorsi, agnese.accorsi@libero.it.
- Corso di Alta Formazione in *Metodologia della ricerca sociale ed epidemiologica applicata alle sostanze psicoattive* (Università di Bologna): Tutor Alessia Bertolazzi, alessia.bertolazzi@libero.it.
- Corso di Alta Formazione in *Sociologia della salute e Medicine non convenzionali* (Università di Bologna): Tutor Veronica Agnoletti, agnoletti.veronica@libero.it

Ognuna delle attività citate fa capo a reti singole e collettive nazionali ed internazionali, accademiche e professionali, sociologiche e di altre discipline che concorrono complessivamente, a vario titolo, alla presente iniziativa editoriale.

La Collana, che prevede, per ogni testo, la valutazione di almeno due *referee anonimi*, esperti o studiosi dello specifico tema, si articola in tre sezioni:

### *Confronti*

In questa sezione sono pubblicati testi che fanno della comparazione geografico-istituzionale, storica, epistemologica il senso della propria elaborazione nell'ottica della tolleranza, del pluralismo competitivo e delle soluzioni, o decisioni, migliori per la qualità della vita socio-sanitaria dei cittadini. La continuità e la coerenza di tale approccio è garantita dalla Rivista *Salute e Società*.

### *Teoria e metodologia*

In questa sezione compaiono testi teorici o di riflessione metodologica sulle dimensioni sociali della medicina di impianto anche interdisciplinare e, comunque, inerenti le scienze umane concepite in senso lato.

### *Ricerca e spendibilità*

In questa sezione sono presentati volumi che riprendono indagini, più o meno ampie, di natura empirica o che investono in un'ottica applicativa e spendibile sia lungo il percorso culturale e co-educativo della divulgazione e della vasta diffusione, sia nella prospettiva dell'incidenza sulla realtà socio-sanitaria o, più in generale, dell'influenza sulla salute/malattia.

Responsabile redazionale: Ilaria Iseppato, [ilaria.iseppato@libero.it](mailto:ilaria.iseppato@libero.it)

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "informazioni" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a: "FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano".

# **Help line**

Lavoro e formazione  
per rispondere alle richieste  
di aiuto telefonico

a cura di Maria Raffaella Rossin,  
Maria Pia Bianchi

FrancoAngeli



Questo volume è stato realizzato grazie al contributo del Co.R.A.L. – Coordinamento Regionale delle Linee di aiuto ([www.helpline.it](http://www.helpline.it)).

Il Co.R.A.L. è l'unica rete italiana che raccoglie al proprio interno servizi di aiuto e di ascolto, resi attraverso il telefono e/o altri canali di comunicazione, che si occupano di rispondere a problematiche psico-socio-sanitarie in aree diverse.

La cura redazionale ed editoriale del volume è stata realizzata da Ilaria Iseppato

Copyright © 2009 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni specificate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it)*

## Indice

<b>Presentazione</b> , di <i>Costantino Cipolla</i>	pag.	11
<b>Introduzione</b> , di <i>M. Pia Bianchi, Salvatore Raffaele, M. Raffaella Rossin</i>		13
<b>Parte I. La telefonia d'aiuto al servizio del cittadino</b>		
<b>1. Cultura sociale e telefonia di aiuto</b> , di <i>Maria Raffaella Rossin e Maria Pia Bianchi</i>	»	19
<b>2. Le esperienze delle help line nei paesi europei e nelle organizzazioni internazionali</b> , di <i>Cristina Bergo e Salvatore Raffaele</i>	»	31
<b>3. Campagne di prevenzione e counselling telefonico</b> , di <i>Enrica Pizzi, Alessandra Di Pucchio, Laura Martucci, Roberta Pacifici, Piergiorgio Zuccaro</i>	»	43
<b>4. Help line e multicanalità dei servizi</b> , di <i>Salvatore Raffaele</i>	»	59
<b>5. Help line e nuovi media: dagli artefatti tecnologici alle prospettive di attivazione</b> , di <i>Fabiana Gatti e Davide Galesi</i>	»	93
<b>Parte II. Formazione e percorsi operativi per costruire e mantenere attiva una linea telefonica di aiuto</b>		
<b>6. Che cosa caratterizza l'attività di una help line</b> , di <i>Cristina Bergo e Clemente Suardi</i>	»	117

<b>7. L'importanza della formazione</b> , di <i>Cristina Bergo</i>	»	125
<b>8. Counselling telefonico: dall'ascolto alla restituzione</b> , di <i>Emanuela Lo Re</i>	»	139
<b>9. La relazione telefonica: luogo di incontro tra domanda e offerta di aiuto</b> , di <i>Aurora Teruggi</i>	»	157
<b>Parte III. Buone prassi per la gestione di una help line</b>		
<b>10. La gestione dei servizi: il caso delle help line</b> , di <i>Salvatore Raffaele</i>	»	187
<b>11. Caratteristiche di una help line per un servizio di qualità</b> , di <i>Maria Pia Bianchi e Clemente Suardi</i>	»	193
<b>12. Alcune indicazioni strategiche per una buona organizzazione</b> , di <i>Alessandro Carbone</i>	»	205
<b>13. Introduzione al gruppo di lavoro nelle help line</b> , di <i>Cristina Bergo</i>	»	215
<b>14. I processi e le dinamiche del gruppo di lavoro</b> , di <i>Alessandro Carbone</i>	»	223
<b>15. Buone e negative leadership: il processo di influenzamento del gruppo operativo</b> , di <i>Alessandro Carbone</i>	»	235
<b>16. Riunioni produttive e processi decisionali di gruppo</b> , di <i>Alessandro Carbone</i>	»	247
<b>17. Conflitti e negoziazione: il conflitto come risorsa, la negoziazione come strategia di gestione</b> , di <i>Alessandro Carbone</i>	»	257
<b>18. Help line e volontariato</b> , di <i>Alessandro Carbone</i>	»	267
<b>19. Help line e lavoro di rete</b> , di <i>Cristina Bergo</i>	»	293
<b>Parte IV. Raccolta dei dati e valutazione</b>		
<b>20. La raccolta dei dati</b> , di <i>Clemente Suardi</i>	»	303

<b>21. Prospettive di valutazione nelle help line</b> , di <i>Salvatore Raffaele</i>	»	325
<b>22. Help line e nuovi media: la sfida di una valutazione multidimensionale e integrata</b> , di <i>Fabiana Gatti e Davide Galesi</i>	»	347
<b>Appendice</b>	»	375
<b>Glossario</b>	»	391
<b>Bibliografia di riferimento</b>	»	397
<b>Notizie sugli autori</b>	»	413





*Se chi parla senza parole parla tutta la vita,  
non si pensa che abbia parlato;  
se non parla per tutta la vita,  
non si pensa che non abbia mai parlato.*  
Zhuang-zi



## *Presentazione*

Abbiamo già avuto modo di argomentare in altri contesti come molti bisogni sociali e di salute trovino oggi sempre più spesso soddisfazione all'interno di una sfera multidimensionale, non riducibile alle singole componenti in interazione tra loro, che siamo soliti definire co-settore [Cipolla 2000; 2004]. Quest'ultimo costituisce un tentativo di adeguamento allo sviluppo della società odierna ed ai suoi bisogni emergenti e, ponendosi in un'ottica di superamento della dicotomia pubblico-privato, si configura come uno spazio pluralistico, con specifiche peculiarità operative, qualificato a produrre servizi co-relazionali, caratterizzati da altruismo, solidarietà, fiducia e da logiche connettive e tolleranti. In particolare – ed è ciò che ci preme in particolar modo sottolineare in questa sede – il settore del volontariato, in quanto catalizzatore di capitale sociale (nelle sue varie declinazioni), è in grado di produrre benessere, inteso come costruzione e potenziamento di relazioni soggettive ed intersoggettive.

Esistono alcune nicchie del variegato mondo del non-profit socio-sanitario che contribuiscono a dar voce ed a curare proprio gli aspetti psicologici e relazionali della salute: al loro interno, possiamo far rientrare l'esperienza, seppur ancora circoscritta nel nostro Paese, delle *help line* o, più in generale, della cosiddetta *telefonia d'aiuto*. Dedicata ad accogliere differenti richieste di informazione e supporto, ma soprattutto di ascolto, la loro preziosa attività è mantenuta in vita prevalentemente grazie al tempo che molti volontari mettono a disposizione per rispondere alle chiamate di soccorso psicologico e morale.

Tuttavia, le sole capacità dialogiche e la predisposizione empatica degli operatori non possono essere sufficienti a garantire un servizio efficace e mirato, poiché ad essi viene richiesto un impegno specifico volto alla “co-definizione”, insieme con l'utente, di un percorso riflessivo e di analisi introspettiva rispetto al problema per il quale si richiede un aiuto.

In quest'ottica, il presente manuale intende colmare un vuoto formativo ed informativo nel panorama italiano che da tempo riguarda tutti coloro che, come professionisti e non, lavorano all'interno dei “centralini” di aiu-

to. Si tratta di un'opera densa, corposa, ma allo stesso tempo stimolante e di agevole lettura, anche per i non addetti ai lavori, che oltre a fornire un quadro teorico e descrittivo di questo settore ancora piuttosto inesplorato, rappresenta una vera e propria cassetta degli attrezzi per allenare le abilità dei *counselor* (numerose sono, infatti, le proposte di esercitazione) e far acquisire loro familiarità con il medium specifico di questo tipo di comunicazione, che è il telefono; il volume si arricchisce anche di una sezione specifica dedicata alla comunicazione mediata dal computer (CMC). L'obiettivo finale di questo manuale è quello di sostenere e potenziare i servizi delle help line garantendone la qualità e proponendo una formazione qualificata e innovativa.

Bologna, 27 Gennaio 2009

Costantino Cipolla

## *Introduzione*

di *Maria Pia Bianchi, Salvatore Raffaele, Maria Raffaella Rossin*

### **1. Aiuto al telefono e dintorni**

Le attività telefoniche e la moderna Comunicazione Mediata dal Computer (CMC) per ascoltare chi ha bisogno di aiuto, in Italia, sono ancora patrimonio di pochi settori assistenziali e gli operatori che se ne occupano sono prevalentemente volontari. Le fasi operative che ruotano attorno alle help line o, per mezzo del computer, ai forum, alle chat, agli Sms per realizzare un sistema di ascolto di qualità, spesso sono frutto della buona volontà di chi coordina il servizio o del passa parola tra volontari di differenti settori.

Non è facile trovare pubblicazioni italiane che si occupino di telefonia di aiuto e che accompagnino gli operatori ad organizzare un lavoro che si mantenga nel tempo, che sia gratificante per i counsellor che si dedicano all'ascolto e che possa essere valutato attraverso una lettura critica delle attività svolte.

Il Co.R.A.L.<sup>1</sup> ha coordinato quasi dieci anni di attività formativa e, durante i corsi e gli incontri con i responsabili e gli operatori delle help line di varie regioni italiane, ha raccolto i loro bisogni di conoscenza al fine di gestire in modo efficace una linea d'ascolto telefonica e valutarne l'attività svolta.

È nata, così, l'esigenza di un manuale che accompagnasse gli operatori volontari e professionisti a conoscere ed utilizzare gli strumenti utili e le fasi operative necessarie per realizzare in modo efficace un centralino di aiuto o fornire ascolto attraverso la CMC. *Help Line: lavoro e formazione per rispondere alle richieste di aiuto telefonico*, cerca di offrire proprio questo, attraverso spunti di riflessione e strumenti per rendere il lavoro di ascolto e aiuto telefonico più interessante ed efficace.

La raccolta del materiale contenuto in questo libro ha consentito di utilizzare l'esperienza e la competenza di formatori che, per molti anni, hanno lavorato con gli operatori delle help line. Questa conoscenza ha permesso

---

<sup>1</sup> Coordinamento regionale delle linee di aiuto telefonico in Lombardia.

loro di approfondire argomenti strettamente connessi con le attività che vengono svolte individualmente e in gruppo dagli operatori di un centralino di ascolto, arricchendo, nel tempo, le tematiche formative anche per renderle utilizzabili da volontari con differenti preparazioni culturali.

Caratteristica peculiare del volume è dunque la presenza di saggi scritti da *dentro e/o da vicino*. Tutti gli autori, con ruoli e formazioni diverse, hanno avuto a che fare con il mondo delle help line e, proprio per questo, propongono differenti punti di osservazione.

Pur concepito con dedizione ed impegno, il libro non esce quindi esente da limiti e da carenze. La possibile incompletezza di alcune sue parti ne costituisce probabilmente la conferma più visibile. Gli autori, nel licenziare l'opera, se ne dichiarano consapevoli e se ne scusano. A successive pubblicazioni e ristampe, certo arricchite dell'esperienza che nel frattempo verrà maturata, affidano il compito di rimuovere i limiti attuali.

## **2. Il manuale visto da vicino**

*Help Line: lavoro e formazione per rispondere alle richieste di aiuto telefonico* è stato pensato sia per tutti coloro che, per la prima volta, si avvicinano al mondo della telefonia sociale, sia, in egual misura, per gli operatori che, lavorando già in un centralino di aiuto, hanno bisogno di consultare una guida che offra spunti di riflessione in fasi particolari dell'attività di ascolto. In quest'ottica è stato ripartito in quattro parti.

Nella *prima* la telefonia d'aiuto, intesa come rete dei centralini telefonici di ascolto e assistenza, è presentata sia nel contesto italiano che, con lo scopo di far comprendere al lettore come viene utilizzata anche fuori dal nostro Paese, in quello europeo ed internazionale. Di seguito, al fine di presentare il loro utilizzo attraverso esperienze concrete quali il Telefono Verde contro il Fumo dell'Istituto Superiore di Sanità, le help line vengono inserite nelle strategie di prevenzione e promozione della salute. La prima parte si chiude infine con i capitoli relativi ai molti canali dell'ascolto, alle help line e ai nuovi media per far conoscere, attraverso l'esperienza di più autori, anche le forme di aiuto fondate sulla Comunicazione Mediata dal Computer (CMC). Il lettore troverà i passaggi operativi per lavorare con chat, forum e Sms, la descrizione di esperienze attive in Italia e all'estero ma anche riflessioni sugli anelli deboli della tecnologia che *pervade le nostre vite*.

La *seconda parte* introduce alla conoscenza della help line e alla descrizione della sua attività finalizzata agli obiettivi che il centralino di aiuto vuole raggiungere. Vengono presentati gli elementi strutturali che una linea deve possedere per raggiungere standard di qualità definendo, in questo

modo, l'importanza del progetto organizzativo su cui viene costruito un centralino di aiuto.

Per mantenere viva l'attività telefonica e dinamico il gruppo di lavoro che opera nell'help line è indispensabile avviare vari livelli formativi che consentano ai counsellor di continuare ad aver voglia di apprendere anche attraverso la costruzione di strumenti utili per rinforzare la propria interiorità. Sempre nella seconda parte viene presentato il counselling telefonico e le sue strategie, accompagnando il lettore ad approfondire gli elementi specifici e gli aspetti disfunzionali della relazione telefonica, oltre alle fasi che caratterizzano la relazione di aiuto. Infine, si propongono strumenti idonei a riconoscere i bisogni delle persone che si rivolgono all'help line e a formulare risposte chiare ed efficaci per consentire all'appellante di essere protagonista attivo della telefonata.

La *terza parte* è dedicata alle buone prassi necessarie per la gestione di una linea di ascolto e del gruppo di lavoro che la costituisce. In merito all'organizzazione si approfondiscono gli argomenti della qualità, della gestione delle risorse umane e strumentali, dei processi operativi e delle procedure. Sei capitoli (dal 13 al 18) sono interamente dedicati ai processi e alle dinamiche del gruppo di lavoro, con particolare attenzione al ruolo dei volontari. Questi contenuti sono analizzati in varie fasi puntando l'attenzione sulle buone e negative leadership, approfondendo gli elementi per la facilitazione e la conduzione di incontri di lavoro, esaminando le strategie del conflitto e della negoziazione. Nell'ultima parte, grazie ad un'analisi delle reti formali ed informali, l'help line viene collocata nel contesto di rete; ciò consente di sottolineare l'importanza dei collegamenti tra servizi ai fini di un efficace lavoro territoriale del centralino di aiuto.

Nell'ultima parte, la *quarta*, viene infine approfondito l'argomento della raccolta dei dati e della valutazione delle attività anche per i nuovi media (chat, forum, etc.). Questi contenuti, di solito poco trattati sia nell'ambito del volontariato che in quello della telefonia di aiuto, si propongono di fornire al lettore indicazioni chiare sull'importanza della raccolta dei dati nelle help line, sulla costruzione di una banca dati e sulle strategie per leggere i numeri raccolti assegnando loro un significato utile per l'attività svolta nel centralino di aiuto. La valutazione viene proposta come una strategia indispensabile per capire dove si sta andando e quali cambiamenti è importante apportare per mantenere efficace il lavoro realizzato attraverso tecniche di analisi e specifiche schede anche di autovalutazione.

I capitoli 8 e 9 della *seconda parte* e dal 13 al 18 nella *terza parte* contengono esercitazioni (☞) relative ai contenuti trattati. Lo scopo è quello di consentire al lettore che fa parte di una linea di ascolto di sperimentare gli esercizi proposti all'interno del proprio gruppo di lavoro.

Concludono il testo l'Appendice e il Glossario. L'Appendice comprende vari modelli di schede per la raccolta dei dati che possono essere utilizzate



dal lettore per costruirne una adatta all'attività svolta nel centralino di ascolto. Il materiale scelto può facilitare gli operatori che trovano difficile organizzare una scheda senza riferimenti da cui trarre spunto; in questo modo, attraverso diversi modelli già predisposti e visualizzabili, possono diversificare la raccolta delle risposte telefoniche e lavorare anche su differenti livelli valutativi.

Infine il Glossario viene proposto come uno strumento di facile consultazione per agevolare chi legge nella ricerca di termini non sempre facilmente decodificabili.

### **3. Ringraziamenti**

Un doveroso e affettivo grazie a tutti gli operatori, professionisti e volontari che, in Italia, con entusiasmo e tenacia sono stati attivi, dal 1963 ad oggi, nell'aiuto al telefono consegnandoci una preziosa eredità che va salvaguardata, arricchita e trasmessa: a tutti loro è dedicato questo libro.

Una riconoscenza particolare ai volontari che per dieci anni hanno offerto tempo e dedizione alla Linea Verde Alcol dell'Unità Operativa di Alcologia dell'Asl Città di Milano contribuendo, con il proprio lavoro, alla diffusione di queste tematiche e alla nascita del Co.R.A.L.

Grazie al Prof. Costantino Cipolla che ha motivato e sostenuto i curatori e gli autori del testo in questi anni di attività, offrendo indicazioni preziose per la realizzazione di questo libro. Un ringraziamento sentito a tutti coloro che, con ruoli e compiti diversi, ci hanno offerto aiuto e supporto nelle varie fasi realizzative. L'elenco è lungo e certo dimenticheremo qualcuno che speriamo sorrida e non ce ne voglia: Annamaria Accetta, Silvio Bagattin, Mara Bossi, Dario Conticelli, Fabrizio de Leonardis, Giuseppe Fazio, Annamaria Gai, Iliaria Iseppato, Adriano Morando, Basilio Mostallino, Maria Luisa Negri, Edoardo Raffaele, Susanna Regonini, Diana Rucli, Luca Rusi, Friedrich Stängle, Ines Testoni, i volontari di Internet @mico del Telefono Amico di Rivoli.

Un grazie di cuore ai nostri familiari per la vicinanza e la condivisione delle fatiche, per l'ascolto e il supporto emotivo e per aver compreso che il tempo a loro sottratto sarebbe stato impiegato a fornire strumenti per ascoltare meglio la sofferenza degli altri. Un grazie affettuoso anche agli autori, che hanno offerto la loro opera gratuitamente e che sono riusciti a sopportare i tempi lunghi della realizzazione collaborando con simpatia e solerzia. Un ultimo ringraziamento lo rivolgiamo a tutti coloro (Enti, Associazioni e Organismi) che hanno contribuito al finanziamento della pubblicazione, e, in particolare, la Dr.ssa Mariella Trevisan, Direttore Settore Sviluppo delle professionalità, volontariato associazionismo e terzo settore della Provincia di Milano.

*I. La telefonia d'aiuto al servizio del cittadino*



## 1. Cultura sociale e telefonia d'aiuto

di Maria Raffaella Rossin e Maria Pia Bianchi

Questo capitolo vuole presentare l'attuale situazione italiana della telefonia d'aiuto, intesa come rete dei centralini telefonici di ascolto e assistenza, mettendo in evidenza le difficoltà che esistono per la sua diffusione. Rispetto ad altri paesi europei, infatti, l'utilizzo delle help line è ancora legato a progetti spontaneistici; non esiste cioè una normativa in merito; inoltre, proprio dagli stessi enti, dalle istituzioni e dai servizi che si occupano della salute dei cittadini, le opportunità offerte dalla telefonia di aiuto non sono considerate in un'adeguata prospettiva di efficacia. In molti paesi europei è ormai consolidato l'utilizzo delle help line, sia per sostenere chi si trova in situazioni di emergenza psicologica sia per offrire consulenze sulla salute. Anche in Italia la telefonia d'aiuto potrebbe essere utilizzata trasversalmente rispetto ai servizi socio-sanitari ed assistenziali. Con ricadute positive sull'aiuto alle persone e, nel contempo, per responsabilizzarle nei confronti del proprio benessere.

### 1. La Telefonia di aiuto nella realtà italiana

La telefonia d'aiuto, intesa come rete di help line al servizio del cittadino per tutti i suoi problemi di salute fisica e mentale, non ha trovato spazio nella realtà italiana del *welfare state* socio-assistenziale<sup>1</sup>. Se venisse utilizzata adeguatamente attraverso programmi e strategie operative mirate, potrebbe essere utilizzata per offrire, a chi ne sente il bisogno, la possibilità di comunicare con qualcuno in ogni momento. Nei servizi clinici e sociali istituzionali il telefono serve per ricevere le richieste di aiuto dei pazienti, ma, poi, l'intervento vero e proprio si attua *vis à vis* attraverso rituali burocratici più o meno complessi (cartella clinica, raccolta anamnestica, liberatorie per la privacy, fotocopie di documenti, etc.) che servono come rito iniziatico di entrata nel mondo asettico del servizio di cura. L'aiuto telefonico al cittadino che chiama appare ancora lontanissimo dalla cultura degli operatori so-

---

<sup>1</sup> Ciò che Folgheraiter [2000] intende per servizi sociali formali.