
Mama Chat aiuta le donne online

Autore: Giulia Martinelli

Fonte: Città Nuova

Il primo sportello gratuito in Europa che aiuta le donne in difficoltà: è rivolto a ragazze e donne che hanno bisogno di essere ascoltate. Dall'altra parte della chat si trovano esperti di salute psicologica, sociale e diritti femminili e di famiglia. Intervista a Margherita Fioruzzi, presidente Mama Chat

Come nasce l'idea di Mama Chat? L'idea nasce dal connubio delle esperienze lavorative mie e del mio socio Marco Menconi. Lui è consulente digitale, ha lavorato per Google ed è manager esperto digital, mentre io sono psicologa con specializzazione in diritti dei bambini e delle donne, ho lavorato nel terzo settore ed è lì che è nata la mia esperienza nel campo del no profit. **Dall'idea al progetto...** Tra le mie esperienze c'è Save the Children, per la quale ho lavorato 3 anni, ma l'ultimo anno a Quarto Oggiaro mi ha segnata particolarmente. Sono stata a contatto con donne e mamme con fortissimi bisogni psico-sociali, alcune vittime di violenza e maltrattamenti, anche psicologici, con scarsa conoscenza dei loro diritti e un supporto che c'era solo quando i centri e gli sportelli erano aperti. Ma una cosa che accomunava queste giovani donne italiane e straniere, era il fatto di essere sempre connesse con il cellulare. Ho notato questo bisogno e questo *gap*, le informazioni su Internet non sono sempre chiare e chi ha bisogno di un supporto non sempre se la sente di uscire di casa per andare al centro e rischiare di farsi vedere. Marco è la mente digitale e tecnica dietro a Mama Chat, il fatto di essere i primi ad aver creato un servizio di questo tipo ha comportato molte analisi e studio da parte nostra, per garantire uno strumento di qualità e che fosse realmente accessibile. Chiaramente i contenuti poi sono stati strutturati insieme alla nostra équipe di psicologhe, e il servizio che oggi è online da fine novembre 2017, grazie al potere della Rete, conta già più di 3 mila chat effettive in cui abbiamo aiutato le donne ad uscire dalle loro difficoltà, gratuitamente. **Come funziona Mama Chat?** In modo molto semplice, si arriva sul nostro sito dopo una ricerca di aiuto su Internet. Il sito offre due possibilità: scrivere in chat durante gli orari di turno che sono esposti tutti i giorni, oppure inviarci un'email. La chat compare in basso a destra ed è anonima e gratuita, non vi è infatti il bisogno di registrarsi, è necessario però scrivere quando siamo online per parlare con noi, altrimenti va lasciata il proprio indirizzo email e si viene ricontattati nell'arco della giornata. **Quali sono i punti di forza di una chat di aiuto online?** Il fatto di aver ideato una chat anonima e gratuita permette alle donne di chiedere aiuto in maniera più facile e protetta, come non è mai stato possibile prima di Mama Chat. La protezione e la discrezione dello schermo permettono a chiunque di parlare di ciò che imbarazza o spaventa, senza sentirsi giudicati o senza incorrere nel pericolo di essere visti o sentiti. Inoltre, il fatto di avere un contatto con delle psicologhe e volontarie del settore, permette di accedere a informazioni corrette in maniera facile e diretta, senza lunghe file o prenotazioni, si raggiunge finalmente ciò che è importante. A volte basta poco per salvare una donna da una condizione critica, con Mama Chat basta un click. **Quali sono le tipologie di donne/ragazze che vi contattano più frequentemente e quali i problemi per cui chiedono aiuto?** L'età media va dai 25 ai 44 anni, che rispecchia infatti la media italiana di donne che utilizzano Internet. Ci scrivono mamme e donne e moltissime ragazze che cercano aiuto e ascolto per motivi di salute psicologica (molte con disturbi alimentari, disturbi di ansia e panico e depressione), vittime di violenza domestica e di violenza psicologica, donne che non hanno realizzato appieno la gravità della situazione in cui sono o che non hanno mai avuto modo di chiedere aiuto in modo semplice. Molte donne vittime di violenza non sono consapevoli di essere vittime, pensano, proprio perché manipolate e rese totalmente dipendenti e nel dominio del partner, che sia normale che lui le minacci, le umili, le tenga isolate dal resto del mondo. È una manipolazione mentale crudele, estremamente pericolosa e diffusissima, se non si crea consapevolezza e non si dà coraggio a parlarne e uscirne in fretta, sfocia

in violenze fisiche gravi. Mama Chat accoglie centinaia di questi casi. **Siete contattati solo da donne?** Ci scrive anche qualche uomo, e noi ovviamente offriamo ascolto e informazioni a tutti proprio perché la nostra missione è diventare uno sportello di ascolto e orientamento facilmente accessibile da chi ne ha più bisogno. Abbiamo comunque scelto di occuparci principalmente di tutte le tematiche femminili di salute psicologica e psico-sociale: salute mentale, maternità, disturbi alimentari, violenza e maltrattamenti, supporto alle famiglie. **Chi sono i professionisti che rispondono?** Sono tutte psicologhe professioniste ed esperte del settore. Il valore aggiunto del nostro servizio è proprio il fatto che chi risponde è formato per sostenere una persona in stato di fragilità. Siamo molto attente alla qualità del supporto che offriamo e siamo in continua formazione e aggiornamento tra di noi. Siamo ormai un team di 14 psicologhe volontarie, con l'obiettivo di aggiungere turni e orari di disponibilità online per poter rispondere a sempre più persone, anche se per questo è necessario trovare sostenitori e donatori che, anche con un piccolo gesto, ci aiutino nella nostra missione. **Si arriva a delle vere e proprie terapie online o le psicologhe indirizzano le donne verso centri specializzati?** La chat non consente di offrire una seduta di terapia, e noi siamo molto chiare su questo punto. La chat offre uno spazio protetto per essere ascoltate e ricevere informazioni e orientamento circa la propria situazione. Non è ovviamente il contesto adatto per un colloquio psicologico. Dunque, la chat funge da sportello, di ascolto in primis, per analizzare la situazione: il livello di gravità e alcune caratteristiche importanti, per poi capire insieme all'utente se desidera rivolgersi a un centro nel suo territorio. **Come si è evoluta la chat nel tempo?** Abbiamo deciso di inserire delle terapie online a tariffe agevolate, a partire dal mese di maggio. Si potrà effettuare un colloquio psicologico con una delle nostre psicoterapeute tramite video. Abbiamo voluto inserire questo ulteriore servizio per dare un'alternativa a quelle mamme che non possono uscire di casa facilmente con un neonato, alle persone con disabilità e alle centinaia di utenti che si trovano bene con la nostra équipe e richiedono di poter essere seguite in maniera più approfondita. **Avete avuto riscontri positivi?** Moltissimi per fortuna. Donne che ringraziano Mama Chat tutti i giorni. Moltissime di loro hanno contattato un centro anti-violenza di cui prima non conoscevano l'esistenza, o che prima non avevano considerato di chiamare. Molte donne che si recano ai consultori per la prima volta, o che grazie alle informazioni che offriamo loro si decidono a chiedere aiuto e a prendere in mano la propria situazione. L'*empowerment* femminile è uno degli strumenti che noi usiamo di più in chat, dando modo alle donne di rendersi consapevoli e indipendenti circa la loro vita e la loro difficoltà del momento. Ogni donna che viene in contatto con noi trova un'ancora di salvezza nel mezzo di una tempesta emotiva e psicologica, dove altri non erano mai riusciti ad arrivare; noi tramite il nostro sito riusciamo a raggiungere l'intercettato e promuovere salute e benessere. **E avete ricevuto anche dei riconoscimenti...** Siamo stati riconosciuti per questa innovazione al Wired Next Festival 2018, Mama Chat è stata premiata come Migliore Startup del Welfare. Chi crede nel nostro progetto può donare sul nostro sito www.mamachat.org/sostienici per fare la differenza per migliaia di donne.