



# 055 24 78 666

## TUTTI I GIORNI DALLE ORE 16 ALLE ORE 6

Sebbene l'attuale denominazione "Telefono Voce Amica Firenze" sia stata assunta soltanto alcuni anni dopo, il servizio di ascolto telefonico iniziò ad operare a Firenze il giorno di Pasqua dell'anno 1964 come uno dei servizi offerti dal "CIC - Centro di Incontri e di Collaborazione", associazione fondata il 16 ottobre 1963 da un gruppo di privati con lo scopo di "fornire occasioni di incontro fra le persone che abbiano desiderio o necessità di stabilire contatti sociali". L'attività di ascolto telefonico prese però talmente campo, nonostante i limitati mezzi a disposizione all'epoca, che nell'arco di pochi anni divenne l'attività esclusiva dell'Associazione, che da allora, pur cambiando nome, ha sempre operato senza soluzione di continuità.

L'attività svolta ora dall'Associazione è **esclusivamente quella di offrire un servizio di ascolto telefonico, in forma assolutamente anonima**, aperto a chiunque senta la necessità di parlare con qualcuno, perché solo o in situazione di disagio.

Il servizio viene svolto soltanto dai volontari che impegnano in modo del tutto gratuito parte del loro tempo libero per garantire la disponibilità all'ascolto continuativamente dalle ore 16 alle ore 6 di ogni giorno dell'anno, festività comprese. Il numero telefonico da comporre è un numero urbano di Firenze, ma le telefonate, grazie anche alle tariffe telefoniche "tutto compreso" ormai ampiamente diffuse, arrivano oggi da ogni parte d'Italia.

I volontari hanno le più diverse estrazioni sociali e culturali, ed in particolare non è richiesto loro di essere psicoterapeuti, o comunque "addetti ai lavori". L'associazione infatti non si pone l'obiettivo di "curare" in alcun modo le persone che le si rivolgono, ma offre invece un preziosissimo servizio di pura accoglienza telefonica, libera da ogni tipo di giudizio morale, politico, sociale, religioso, aperta incondizionatamente a tutti.

Molti di coloro che chiamano Telefono Voce Amica Firenze incontrano probabilmente grosse difficoltà a trovare un "orecchio" disponibile ad ascoltarle, mentre i volontari sono apposta lì per questo, tutti i giorni, dalle ore 16 alle ore 6 del mattino seguente, senza chiedere contropartita alcuna. Il focus delle conversazioni non è l'eventuale problema evidenziato, per la soluzione del quale esistono i servizi specialistici, siano essi il 118 o i numerosi "telefoni colorati" (telefono azzurro, telefono rosa, ecc.), ma la "relazione", offrendo la possibilità di



stabilire, sia pure per il breve durare di una telefonata, un contatto umano privo di pregiudizi e libero da ogni condizionamento, affiancandosi e talvolta sopperendo alle carenze delle istituzioni. Non esiste infatti nessuna struttura pubblica che offra un servizio della specie, mentre a livello privato in tutta la Toscana sono presenti alcune associazioni minori, ma nessuna di queste offre la copertura del periodo notturno.

Chiamano persone appartenenti alle più disparate categorie sociali: uomini e donne, giovani ed anziani. Qualcuno ha “semplicemente” bisogno di compagnia, qualcuno soffre d’insonnia, qualcuno ha bisogno di raccontare il suo “dramma quotidiano”, grande o piccolo che sia, il suo momento di tristezza, il suo momento di gioia (capita anche questo, anche se più raramente), qualcuno cerca un consiglio, o una conferma alle proprie convinzioni, qualcuno manifesta in modo evidente il suo disagio mentale, la sua ossessione ripetitiva. Tutti manifestano chiaramente la carenza di sani “rapporti umani e sociali”.

L’Associazione è apartitica ed aconfessionale, per cui i volontari sono sempre tenuti al rispetto assoluto dell’ideologia e del credo religioso dei chiamanti. Per garantire il necessario rispetto per la privacy, le conversazioni si svolgono nel più completo anonimato.

L’anonimato rappresenta un aspetto fondamentale del rapporto perché la garanzia di non poter essere in alcun modo riconosciuto aiuta enormemente chi chiama ad aprirsi ed a comunicare, mentre al tempo stesso garantisce il volontario dal non essere coinvolto nella sua vita privata in situazioni personali che possono talvolta presentare caratteri decisamente patologici.

Lo svolgimento del servizio deve rispettare alcune regole fondamentali, di cui l’anonimato è soltanto la principale, ed i volontari sono preparati al loro compito attraverso un corso di formazione della durata di circa tre mesi svolto da un gruppo di formatori interni, seguito da un periodo di affiancamento a volontari esperti. Le regole aiutano il volontario a svolgere il servizio in quanto componente di un’associazione; esse non sono finalizzate ad inquadrare e limitare l’autonomia del singolo, ma piuttosto ad agevolare la totale ed incondizionata “accoglienza” nei confronti di chiunque si rivolga al nostro servizio.

Periodicamente (con cadenza almeno mensile) i volontari si ritrovano per discutere in merito all’andamento del servizio ed alle difficoltà riscontrate: tali momenti fanno parte di una formazione continua volta al progressivo e continuo miglioramento del servizio fornito. E’ prevista, ove le condizioni economiche lo consentano, la partecipazione a corsi di formazione tenuti da docenti esterni, finalizzati al rafforzamento delle capacità personali necessarie per il particolare servizio.

L’associazione è iscritta all’Albo del Volontariato Regione Toscana con decreto del Presidente della Giunta Regionale ai sensi L.R. n° 28 del 26.4.1993.

## INFORMAZIONI PER DIVENTARE VOLONTARI

**331 5847920**

**volontari@voceamicafirenze.org**

**CP 498 - 50123 FIRENZE**