

# Associazione Telefono Voce Amica Firenze

## Accogliere il disagio al telefono

Quando l'anonimato è opportunità di  
contatto e di relazione



Il presente volume è stato pubblicato dai volontari dell'Associazione Telefono Voce Amica di Firenze in occasione del Convegno dal titolo "*Voce Amica: 50 anni di servizio sul territorio fiorentino – L'esperienza dell'ascolto*" tenutosi nella Sala di Firenze Capitale in Palazzo Vecchio in Firenze nella mattina del 18 aprile 2015.

Il Convegno, realizzato con il Patrocinio del Comune di Firenze e con la collaborazione del CESVOT, ha lo scopo di ricordare i 50+1 anni di vita dell'Associazione e, soprattutto, di far conoscere l'esistenza del servizio ed ampliare il numero dei potenziali utilizzatori.

L'Associazione opera in Firenze dal 1964, prima in Italia del suo genere, basandosi esclusivamente sull'operato dei suoi volontari che alla data sono 70 persone, impegnate ad erogare il servizio tutti i giorni dell'anno, festività comprese, dalle ore 16 alle ore 6 del mattino seguente. L'Associazione gestisce ogni anno circa 18.000 telefonate provenienti in gran parte dal territorio fiorentino ma anche da ogni altra parte d'Italia.

**055 2478666**

**linea di ascolto telefonico  
attiva ogni giorno dalle 16.00 alle 6.00**

**VIENI CON NOI. AIUTACI AD AIUTARE CHI SI SENTE SOLO O IN DIFFICOLTÀ**

Per info: 331.5847920  
volontari@voceamicafirenze.org / C.P. 498 50123 Firenze

*A tutti coloro che si sentono soli,  
che hanno bisogno di comunicare con qualcuno,  
che avvertono il desiderio di una Voce Amica disponibile per loro*



# Introduzione

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.

Il centro di ascolto telefonico di Firenze fu il primo attivato in Italia, sulla scorta delle esperienze già maturate in numerosi altri paesi europei nell'immediato periodo post-bellico, inizialmente finalizzate alla prevenzione del suicidio ma ben presto aperte all'accoglienza di qualunque forma di solitudine e di disagio. L'apertura del centro di Firenze fu seguita a breve dall'apertura di altri centri con la stessa impostazione a Torino, Milano, Genova ed in altre città italiane.

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 esclusivamente 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 per raggiungere il servizio è un numero urbano di Firenze **055 2478 666**, ma le telefonate, grazie anche alle tariffe telefoniche “tutto compreso” ormai ampiamente diffuse, arrivano oggi da ogni parte d'Italia. Specialmente nel periodo notturno, in quanto è una delle pochissime associazioni attive anche di notte.

Il servizio è organizzato in turni: i volontari che svolgono il servizio vengono pertanto spesso definiti come i “turnisti”.

Gli utenti del servizio vengono invece storicamente indicati come “appellanti”. Questo termine, di chiara origine francese, deriva probabilmente dal fatto che il centro fondato a Firenze nel 1963 si ispirava ad una iniziativa analoga fondata qualche anno prima a Parigi. In francese il termine “*appellant*” ha semplicemente il significato di “chiamante”, ma in italiano purtroppo assume una connotazione leggermente negativa nel senso che fa pensare ad una situazione in cui una persona rivolge una supplica, quantomeno una richiesta, ad un'autorità. Pensiamo soltanto alla frase: *mi appello alla sua generosità*.

E questo è proprio il contrario del tipo di relazione che ci proponiamo di instaurare con le persone che si rivolgono al nostro servizio!!!

Eviteremo quindi di usarlo nel contesto di questo libro, anche se si ritrova correntemente nella letteratura sull'argomento, evidentemente influenzata da questo lemma inizialmente impiegato dai fondatori.

La carta nazionale di Telefono Amico Italia, nei cui principi ci riconosciamo anche se non facciamo parte di quella organizzazione, recita infatti all'Art.1. - *È riconosciuta una assoluta parità tra chi chiama e chi ascolta*.

Nello sviluppo di questo libro approfondiremo ampiamente

questo concetto, così come tratteremo da molteplici punti di vista tutti i principi che il nostro Regolamento interno mette alla base del servizio e che vale certamente la pena di riportare per intero:

- *La gratuità del servizio è assoluta*
- *Il servizio è offerto indiscriminatamente a chiunque ne faccia richiesta semplicemente componendo durante l'orario di servizio il numero telefonico preposto allo scopo*
- *Il servizio viene offerto tutti i giorni dell'anno, festività comprese*
- *I turnisti hanno l'obbligo di rispondere a tutte le telefonate ricevute durante il turno*
- *L'appellante guida completamente la telefonata: è lui che decide quando interromperla, gli argomenti da trattare, il ritmo, il livello di confidenzialità (tu/lei), la tipologia di linguaggio, ecc.*
- *Ogni pressione ideologica, politica, religiosa (e di qualsiasi altra natura) è esclusa. L'Associazione si considera apartitica ed aconfessionale, e come tali si dovranno comportare i volontari, qualunque siano le proprie opinioni personali, nel corso delle telefonate*
- *I turnisti sono tenuti a rispettare nel modo più assoluto il carattere strettamente confidenziale dei colloqui*
- *I turnisti sono tenuti a rispettare nel modo più assoluto l'anonimato degli appellanti, nonché l'anonimato proprio e degli altri turnisti*

L'anonimato viene esposto come ultimo tra i principi. Forse dipende esclusivamente dal caso o forse la prima volta che furono elencati era ritenuto un principio residuale, un vincolo imposto dalla salvaguardia della *privacy* di entrambi gli attori; eppure l'anonimato consente di parlare liberamente di qualsiasi cosa, anche la più difficile da dire, in un clima di non giudizio e permette a chi telefona una apertura ed uno sfogo totali, senza il timore di essere riconosciuto, rintracciato, bollato. Allo stesso tempo preserva i volontari dall'essere coinvolti nella loro vita privata, dato che non sarebbe possibile garantire fuori dal servizio

quel tipo di relazione, totalmente empatica ed accogliente nei confronti di chiunque.

L'anonimato potrebbe sembrare insomma qualcosa che è sì funzionale al servizio, sotto vari punti di vista, ma fondamentalmente ne costituisca un limite, perché impedisce per esempio al volontario di conoscere la persona che sta aiutando e di stabilire con essa un rapporto duraturo, che vada magari oltre il mero contatto telefonico; gli toglie inoltre la possibilità di ottenere una gratificazione diretta dal beneficiario del suo "altruismo".

Su questo principio abbiamo iniziato da tempo una riflessione che ci ha portati passo dopo passo a trasformarlo completamente nella nostra percezione da "limite" a "valore".

Un passaggio importante di questa presa di coscienza è stata l'organizzazione nell'anno 2014 di un corso di formazione, finanziato dal CESVOT, che aveva come titolo "*Accogliere il disagio al telefono: quando l'anonimato è opportunità di contatto e di relazione*". Il corso, cui hanno partecipato, in veste di docenti o testimoni, volontari appartenenti a 8 diverse associazioni di volontariato presenti sul territorio fiorentino ma non solo, aveva tra i suoi obiettivi proprio quello di stimolare una riflessione sulle opportunità offerte dall'anonimato nell'agevolare la relazione telefonica.

Può essere utile riportare una stralcio dalle *guidelines* che sono state fornite alle varie associazioni per impostare gli interventi:

*“L'intervento deve incentrarsi sulle due parole chiave: **ascolto telefonico** e **anonimato**, offrendo agli allievi uno spaccato sulla posizione e l'esperienza proprie della singola Associazione su questi due aspetti, anche laddove l'accoglienza telefonica non è componente essenziale della mission dell'Associazione, ma è comunque strumento per agevolare il contatto da parte dei potenziali fruitori dei servizi offerti.*

*Sullo sviluppo del tema, la singola Associazione è libera di rappresentare come meglio crede la propria posizione in merito, anche evidenziandone le*

*criticità. L'obiettivo del corso non è quello di offrire un coro artificioso di voci unanimità, ma di offrire la più ampia gamma possibile di punti di vista diversi sul tema guida che non dobbiamo dimenticare mai durante l'intervento, ovvero le **opportunità** (e le insidie eventuali) offerte dall'anonimato nel **contatto** e nella **relazione** tramite l'uso del mezzo **telefonico**."*

Un ulteriore approfondimento del tema è stato sviluppato all'interno della nostra associazione, facendone un'occasione di confronto e di formazione tra tutti i volontari i quali, riuniti in gruppi, hanno analizzato le caratteristiche dell'anonimato sotto diverse sfaccettature ed hanno infine sintetizzato le loro riflessioni in una serie di monografie che vanno a comporre la parte centrale di questo libro.

Ne è emerso un lavoro molto interessante, ricco di spunti originali e diversificato. Chi avrà la pazienza di leggerle tutte si troverà di fronte a sei documenti di stile diverso (si avverte chiaramente che non sono stati scritti tutti dalla stessa mano), ma che nel loro complesso condividono la stessa impostazione di fondo, mostrando come l'anonimato rappresenti in definitiva una ricchezza che consente a noi, come agli altri centri di ascolto che si ispirano agli stessi principi, di proporre un servizio veramente unico nel suo genere.

Un servizio che si discosta sensibilmente da quelli offerti, con varie connotazioni, dai cosiddetti "telefoni colorati" (telefono azzurro, telefono rosa, ecc.), o dai servizi pubblici (tipo 118 per intenderci), i quali mettono a disposizione della popolazione la propria esperienza e le proprie conoscenze in uno specifico settore con lo scopo di contribuire alla risoluzione del problema per cui sono stati contattati.

I volontari di Telefono Voce Amica Firenze hanno ben chiaro che l'associazione non si pone l'obiettivo di "curare" in alcun modo chi si rivolge a lei componendo il numero **055 2478 666**, ma offre invece un preziosissimo servizio di pura accoglienza telefonica, libera da ogni tipo di giudizio morale, politico, sociale,

religioso, aperta incondizionatamente a tutti.

Molte delle persone che chiamano Voce Amica incontrano probabilmente grosse difficoltà a trovare un “orecchio” disponibile ad ascoltarle, mentre i nostri volontari sono appostati lì per questo, tutti i giorni, dalle ore 16 alle ore 6 del mattino seguente, senza chiedere contropartita alcuna. Il *focus* delle nostre conversazioni non è l'eventuale problema evidenziato dalla persona chiamante, ma la **relazione**; offriamo la possibilità di stabilire, sia pure per il breve durare di una telefonata, un contatto umano privo di pregiudizi e libero da ogni condizionamento.

E' importante precisare che i volontari provengono dalle più diverse estrazioni sociali e culturali, ed in particolare il fatto che non è richiesto assolutamente di essere psicoterapeuti o, comunque, “addetti ai lavori”. Anzi, l'esperienza ci insegna che spesso i volontari dotati di questo tipo di professionalità possono avere difficoltà a riconoscersi nel servizio di Voce Amica perché hanno naturalmente la tendenza a comportarsi in modo professionale nei confronti delle persone chiamanti, salvo rendersi immediatamente conto che non è possibile stabilire un rapporto terapeutico con uno sconosciuto con il quale abbiamo solo un contatto telefonico, non programmato, non ripetibile, di durata variabile, senza avere la minima garanzia sul fatto che chi telefona sia veramente chi sostiene di essere. Questa impossibilità, se non accettata ed adeguatamente metabolizzata, può mettere questi volontari “professionisti” in un stato di conflitto con se stessi, provocando una condizione di insoddisfazione che li porta ad abbandonare rapidamente il servizio.

Le persone che chiamano appartengono alle più disparate categorie sociali; sono indifferentemente 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.

Qualcuno forse immagina che le telefonate che giungono a Telefono Voce Amica Firenze siano relative a situazioni eclatanti, eccezionali, uniche, drammatiche (la chiamata dell'aspirante suicida è sicuramente quella più ricorrente nell'immaginario collettivo), ma la realtà di fronte alla quale si trovano i nostri volontari è sicuramente molto diversa, piena di situazioni di emarginazione, di solitudine, di disagio, di fatica di vivere una vita vuota di affetti. I volontari di Voce Amica entrano infatti quotidianamente in contatto con una realtà fatta da "invisibili" che vivono intorno a noi spesso nella più apparente normalità.

Lo svolgimento del servizio deve rispettare alcune regole fondamentali ed i volontari sono preparati al loro compito attraverso un approfondito 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 sono fondamentali in quanto fanno parte di un processo di formazione permanente volta al progressivo e continuo miglioramento del servizio fornito ed al rafforzamento delle capacità personali necessarie per il particolare servizio reso dall'associazione.



## Monografie

I documenti che seguono sono stati elaborati dai volontari di Voce Amica Firenze che, riuniti in gruppi, hanno analizzato le caratteristiche dell'anonimato.

Benché si avverta chiaramente che non sono stati scritti tutti dalla stessa mano, appare evidente come condividono la stessa impostazione di fondo, mostrando come l'anonimato rappresenti in definitiva una ricchezza che consente a noi, come agli altri centri di ascolto che si ispirano agli stessi principi, di offrire un servizio veramente unico nel suo genere.



## Cosa si intende per anonimato

Tra le tante considerazioni che si possono fare sul tema dell'anonimato, vorremmo iniziare cercando di comprendere come viene vista dall'esterno l'attività di un'associazione come la nostra, che opera in forma anonima. Spesso si nota un alone di mistero intorno all'operato di associazioni quali Voce Amica, quasi fossero considerate una sorta di “massoneria” della quale non possiamo parlare con estranei; per non parlare poi della localizzazione della sede!

Talvolta ci si può imbattere in letture che tratteggiano associazioni come la nostra in modo tale da renderle oggetto di testi di genere poliziesco o thriller. Un esempio è senz'altro il romanzo giallo *L'Alfabetista* dello scrittore finlandese T. Pettersson, nel quale, in un significativo dialogo tra l'ispettore e la responsabile del Telefono Amico, vengono riferite alcune delle caratteristiche del servizio che fanno leva proprio sul concetto di anonimato. Di seguito un interessante estratto dal testo:

*“Ispettore: Le persone che chiamano vi offrono le loro generalità?”*

*Signora responsabile del Telefono Amico: Possono farlo se vogliono, ma di solito dicono soltanto il loro nome di battesimo oppure proprio scelgono l'anonimato.*

*Ispettore: E gli operatori?”*

*Sig.ra: Loro devono rigorosamente rimanere anonimi. Possono usare il loro nome di battesimo se vogliono, ma non è ammesso stabilire un contatto personale con gli utenti. E' una questione di sicurezza.*

*Ispettore: E se gli operatori vogliono sapere qualcosa su chi telefona, possono*

*ottenere delle informazioni su di loro, ad esempio attraverso un dispositivo informatico?*

*Sig.ra: Non sono autorizzati ad esercitare pressioni sugli utenti per avere informazioni di carattere personale. Il fondamento della nostra attività è la fiducia, quelli che ci chiamano devono potersi sentire completamente sicuri che tutto resti rigorosamente confidenziale. Quindi la risposta è no. Non abbiamo nessun controllo di tipo investigativo sulle telefonate. Piuttosto sottoponiamo le persona che prendiamo come operatori a un'accurata verifica preliminare.*

*Ispettore: Potrebbe dire che la vostra attività assomiglia a quella di un confessore.*

*Sig.ra: Si in certa misura: si tratta di essere in grado di ascoltare e rappresentare un'entità a cui l'utente possa raccontare cose di cui normalmente si fa fatica a parlare. Siamo però assolutamente aconfessionali. Assolvere o colpevolizzare qualcuno non fa assolutamente parte della nostra attività”.*

Da quanto scritto dall'autore si evince che molti dei punti cardine dell'anonimato propri del nostro servizio non sempre sono percepiti dall'esterno come basilari, ma vengono considerati scelte a volte poco comprensibili, come lo stesso fatto di mantenere nella maniera più assoluta l'anonimato e la riservatezza del turnista e della persona che chiama.

A prima vista parlare di anonimato pare cosa semplice, ma poi, affrontandolo sotto vari aspetti, ci si rende conto di quanto sarebbe necessario approfondire il discorso per arrivare a una definizione completa e definitiva. Tutti i giorni abbiamo a che fare con l'anonimato e i 50 anni dell'Associazione Telefono Voce Amica Firenze sono, per noi volontari, un'occasione importante per definire meglio uno degli aspetti fondanti della nostra attività.

Scrivere sull'anonimato ha rappresentato un momento di confronto e di riflessione per noi, anche perché solo parlandone si riesce a comprendere quanti anonimati ci siano nella realtà e

quanto ognuno di noi abbia una percezione personale di quello che esso rappresenta nel profondo.

Dopo aver visto, avvalendoci di un esempio, quale è la visione esterna prevalente del servizio svolto in anonimato, proseguiamo con una definizione oggettiva del termine **anonimato**, presa dall'enciclopedia Treccani: “*Condizione di ciò che è anonimo, il nascondere il proprio nome; proteggersi con l'anonimato*”. Questa definizione rimanda a quella di anonimo, che è definito in estrema sintesi come “*senza nome*” ed ha accezioni prevalentemente negative. Tra gli esempi si citano la lettera anonima, la telefonata anonima, la denuncia anonima e, per estensione, un qualcosa di indifferente e privo di personalità (massa anonima, città anonima). Altri significati del termine si trovano nella letteratura e nell'economia (società anonima, i cui soci non si assumevano responsabilità oltre il limite delle azioni possedute, e non figuravano nella ragione sociale). Si protegge la famiglia del pentito di mafia con l'anonimato, e si parla ultimamente sempre di più di *Anonymous* anche a livello di rete, ovvero di gruppi di *hacktivists* che compiono atti di pirateria informatica, da loro ritenuti etici, contro multinazionali o gruppi terroristici, proteggendosi dietro l'anonimato. Esistono, anche se sono in minoranza, situazioni in cui i termini *anonimo* e *anonimato* sono associati a significati positivi, oggettivamente riconosciuti: per esempio quando si sente parlare di una donazione anonima legata a un senso di discrezione e pudore del donatore.

Possiamo quindi estrarre due connotazioni diametralmente opposte del concetto di anonimato, una legata più al vivere comune, con significato di scaricare e non assumersi la responsabilità di gesti compiuti volontariamente, l'altra invece relativa al costruire una relazione, assumendosi quindi una responsabilità importante. Quest'ultimo caso riguarda sicuramente la nostra associazione ed è il punto focale dell'attività di noi volontari.

Cos'è l'anonimato per il volontario di Voce Amica? Se

chiedessimo a ciascuno la propria impressione in merito probabilmente si aprirebbe un ventaglio di risposte estremamente ampio, ma comunque proviamo a esprimere qualche concetto in proposito.

Sicuramente di base l'anonimato riguarda il non fornire indicazioni personali tali che ci rendano riconoscibili da parte di chi chiama, e questo per tutta una serie di motivi: ad esempio privacy, sicurezza o per una forma di tutela e protezione. Una riflessione più approfondita però, soprattutto di queste ultime affermazioni, porta a formulare un'ulteriore domanda: tutela e protezione per chi, solo per il turnista? A questo interrogativo spesso rispondono i nostri utenti stessi, riconoscendo che si tratta di una tutela duplice, in fin dei conti. Anche chi chiama, infatti, si sente protetto dall'anonimato (che, di fatto, è un doppio anonimato), in quanto nessuno chiede nome e dati personali a chi chiama e tanto meno compare alcun numero sul *display* del telefono. È utile a tal proposito ricordare le parole che usa un utente che ci chiama da fuori Firenze, il quale dice spesso che quando ci chiama può raccontarci qualunque cosa, tanto di lui sappiamo solo il nome e non stiamo neanche nella stessa città, quindi non ci vedremo mai. Tutto ciò appare forse scontato ma, durante il servizio di tutoraggio e affiancamento dei nuovi volontari, sono frequenti le domande sui concetti basilari dell'anonimato, a partire per esempio dalla riservatezza dell'ubicazione della sede e dal non fornire dettagli particolareggiati relativi alla propria identità.

Esistono poi diversi livelli di anonimato, come testimoniano frequentemente le persone che ci chiamano. Talvolta alcuni volontari, a seconda della disponibilità e del livello di confidenza che si instaura, sempre nel rispetto dell'anonimato, possono fornire qualche informazione in più sulla propria vita. A tal proposito ci sarebbe da riflettere sulla possibilità che tale anonimato possa essere avvertito da chi ci chiama come un limite alla comunicazione. Spesso ci si confronta nelle riunioni su questo

punto, altre volte i nostri utenti “storici” ci aiutano in tal senso con le loro testimonianze dirette. Chi infatti vive un qualsiasi disagio spesso trova un grado di accoglienza differente in base al diverso uso dell'anonimato che fanno le associazioni di volontariato del settore. Ci sono associazioni che per regolamento interno mantengono un ferreo anonimato anche riguardo al proprio nome e al fornire indicazioni, seppur minime, sulla propria vita. Spesso chi ci chiama avverte questa diversità e percepisce, anche solo nel poter associare a una voce un nome, una sensazione di maggior accoglienza.

Ma l'anonimato, oltre a fornire una duplice protezione, può essere considerato come un'arma a doppio taglio, e quindi come un limite, soprattutto per le aspettative del turnista. Non vi è gratificazione in un servizio anonimo, né posto per desideri di protagonismo. La mancanza di un ruolo da protagonista (come avviene invece per altri tipi di volontariato, come per esempio le Pubbliche Assistenze) del volontario, la mancanza del contatto in cui il turnista non “tocca con mano” l'utente del servizio possono mettere in crisi il volontario, che può perdere le proprie motivazioni nel corso del tempo.



## Quale volontario per un servizio anonimo?

Spesso ci domandiamo che cos'è che ci porta a lasciare il caldo delle nostre case, talvolta mentre i nostri familiari già dormono, per recarci da soli in un'anonima stanza dove per ore ascolteremo storie, non necessariamente vere, di persone che non conosciamo.

Durante il turno siamo soltanto una voce che nel silenzio ascolta e risponde, qualunque sia l'argomento proposto dal chiamante, finché egli vuole, e quando arriviamo a fine turno sfiniti, con gli occhi e le orecchie stanchi, sentiamo che è proprio questo essere solo una voce "qualunque", una voce anonima, che ci spinge a rinchiuderci da soli in una stanza di fronte a un telefono.

L'anonimato dunque contraddistingue e caratterizza la nostra opera. Il volontario di un servizio anonimo ha ben chiaro che non è lui che deve emergere nel rapporto con chi telefona, che il suo ruolo non è da protagonista, che in alcun modo egli dovrà prevaricare colui che ha chiamato in cerca d'attenzione, ascolto e conforto, ma che, al contrario, è suo dovere fornire accoglienza e "rifugio" a chiunque richieda il suo aiuto. Per fare tutto ciò il volontario ha come unico strumento la propria voce.

L'anonimato è strettamente legato all'intercambiabilità degli operatori, che offrono sì l'apporto della loro capacità di ascolto e di accoglienza, ma non devono mai porsi come interlocutore privilegiato dell'utente: quest'ultimo deve infatti potersi appoggiare a un servizio che, compatto, offra attenzione e mai giudizio; inoltre un rapporto interpersonale a due che diventasse troppo stretto, essendo sempre caratterizzato da forti tensioni

psicologiche ed emotive, potrebbe risultare dannoso e talvolta pericoloso per l'utente e per l'operatore. Se l'anonimato è il pilastro del lavoro, l'intercambiabilità dell'operatore ne è la diretta conseguenza.

Quando la persona che chiama ricerca, per ragioni comprensibili, se non addirittura naturali, un rapporto più intimo con il volontario, sta a quest'ultimo, talvolta in precario equilibrio relazionale ed emozionale, mantenere quel distacco necessario a che il successivo operatore sia messo nella condizione di proseguire il lavoro senza apparente soluzione di continuità. L'essere intercambiabili ci consente in effetti di essere presenti il più possibile per chi ha bisogno.

L'assenza di giudizio contraddistingue questo tipo di volontariato. Un'assenza gravida di responsabilità: ad esempio disporsi all'ascolto con mente libera da pregiudizi o mantenersi consapevoli dei propri limiti e dei propri nervi scoperti. Infatti l'attenzione deve essere diretta sia verso chi chiama sia verso noi stessi che ascoltiamo. Rispondere "senza filtri" (con la nostra morale, le nostre opinioni e, soprattutto, le nostre paure) è un atteggiamento che non ci si può permettere a spese di soggetti spesso deboli quali sono gli appellanti. Bisogna quindi conoscersi e dominarsi: solo con la consapevolezza di se stessi si può gestire con il necessario equilibrio qualunque situazione si presenti.

La relazione di aiuto amicale che nasce tra anonimi a prima vista sembra incomprensibile. Il mondo di chi chiama e quello di chi risponde sono vicendevolmente ignoti, plasmati da biografie, stili di vita e valori differenti; ma all'atto della telefonata ai due capi della linea c'è qualcuno che cerca un contatto. L'iniziativa parte dalla persona che ha bisogno d'aiuto, ma anche il volontario vuole qualcosa, è motivato a dare, accogliere, ascoltare, mettersi a disposizione e in discussione.

L'operatore (o turnista), per stabilire un'autentica relazione deve avere la capacità di percepire il bisogno di comunicare di chi

chiama il nostro numero telefonico, non soltanto seguendo l'esposizione dei fatti, ma andando oltre e cercando di cogliere il portato emotivo soggiacente, del quale, ne sia consapevole o meno, chi chiama ha bisogno di rendere partecipe gli altri. In questo caso l'operatore rappresenta gli "altri", il suo essere anonimo lo trasfigura negli "altri".

Questa qualità dell'operatore si chiama **empatia** e, se non la si possiede, è possibile imparare a svilupparla. Il turnista costituisce una presenza che accompagna empaticamente il chiamante attraverso i suoi stati emotivi. Si sforza di provare quello che lui sente nel suo vissuto, nel "qui e ora", cioè nel presente della telefonata "come se" fosse lui. Il piccolo distacco che, pur nell'atteggiamento empatico, è necessario mantenere, si esprime proprio attraverso queste due paroline ("come se"), che permettono al turnista di scongiurare la deriva di una totale immedesimazione nel chiamante, la quale sarebbe deleteria sia per la stabilità emotiva del turnista stesso, sia per il servizio, che non sarebbe svolto in maniera adeguata se chi risponde non salvaguardasse il proprio equilibrio psico-emotivo. Si potrebbe dire che l'operatore fa "da specchio" alla persona che chiama in modo da aiutarlo a vedere più chiaramente i propri problemi. Tale specchio non deve essere però deformante. A chi ascolta è richiesta quindi una buona conoscenza di se stesso, onde evitare atteggiamenti reattivi e manipolatori. Perché vi sia una vera relazione, il volontario, oltre a cercare il contatto con l'altro, deve essere in contatto con se stesso.

Abbiamo visto come si sviluppi una relazione di tipo amicale, ma del tutto particolare. Non sappiamo chi ci sia dall'altra parte del telefono: anche quando è una voce ricorrente, che cosa sappiamo di quella persona? Non l'abbiamo mai vista e non abbiamo informazioni su di lei, a parte quel poco che ci vuole raccontare di sé: comunque si tratta sempre di una piccola parte della sua vita, e chissà poi se vera ...

Il volontario quindi non può sbilanciarsi nell'esprimere

opinioni. Quando diamo consigli a un amico, cosa comunque sempre delicata, lo conosciamo e sappiamo quali tasti toccare; chi chiama Voce Amica, per quanto presenza “familiare” e di vecchia data, è sempre una persona misteriosa, spesso portatrice di più o meno gravi disagi psicologici o di relazione che richiedono ascolto, ma non giudizio.

Non poter scambiare immediatamente qualcosa di tangibile, non poter avere un confronto fisico diretto con l'altro conferisce a molti un senso di limitazione insormontabile. Già, perché la parola volontariato evoca ambulanze a sirena spiegata, pasti caldi da distribuire, mani da stringere, un caldo abbraccio... Un servizio dove la prima regola vigente è l'anonimato intimorisce, mette alla prova: non si può vedere, abbracciare né conoscere l'altro, dunque non ci si può sentire conosciuti né riconosciuti, in ultima analisi gratificati.

Come ci si può sentire gratificati senza nemmeno un defibrillatore a disposizione, ma solo il filo di un telefono?

Eppure le parole di molti turnisti, che svolgono questo servizio da tempo, sono spesso pervase di entusiasmo e di un senso di intima soddisfazione: sono consapevoli che un servizio come quello offerto da Voce Amica rappresenta per il volontario una grande occasione per mettersi alla prova, approfondire la conoscenza di sé e, in definitiva, per migliorarsi. In un contesto del genere la mancanza di una gratificazione immediata rappresenta addirittura un valore aggiunto, un'ulteriore occasione di “autoascolto” e di comprensione. Potremmo infatti giungere alla conclusione che la gratificazione si trova dentro di noi e non dovrebbe essere cercata altrove. Potremmo comprendere che il carattere anonimo del servizio, oltre a essere necessario in sé e utile al chiamante (il quale, come si è scritto sopra, identificando negli “altri” un ascoltatore attento e paziente potrebbe ricominciare ad avere un po' più di fiducia in “tutti gli altri”), è funzionale al ridimensionamento del volontario stesso, che si ritrova ogni giorno, come tutti, a vivere in un mondo

ipercompetitivo che fa dell'affermazione di sé il solo valore perseguibile. Ecco così che anch'egli può trovare riposo e conforto nella casa in cui di notte le luci restano accese.

Per poter svolgere il proprio servizio presso Voce Amica, l'aspirante turnista deve frequentare un corso di formazione della durata di 10-12 incontri, durante il quale vengono evidenziate le problematiche più frequenti in una relazione in cui il rapporto fra volontario e chiamante non è paritario: l'argomento che viene posto in essere, la durata del colloquio, il tono della voce, l'atteggiamento verbale (che può essere aggressivo, disperato, ripetitivo, quando non ossessivo) devono essere accettati come espressioni della sofferenza dell'altro. Per affrontare questo tipo di relazione e tutti i problemi a essa connessi bisogna essere preparati.

All'inizio del corso molti aspiranti turnisti si chiedono perché per rispondere al telefono siano necessari tanti incontri, considerato che nessuno di loro trova difficoltà a parlare con gli altri. Le perplessità scompaiono dopo le prime serate, non appena si approfondiscono gli aspetti più difficili di questo tipo di relazione telefonica. Il corso non ha la finalità di selezionare i partecipanti, ma soltanto di far prendere loro coscienza che chi chiama sta vivendo in una condizione di disagio ed è errato valutare la sua sofferenza con il proprio metro di giudizio, anche, se non specialmente, se una situazione simile è già stata vissuta dal turnista. Chi non si sforza di operare con il necessario distacco avrà un'idea soggettiva di chi ha chiamato, di ciò che racconta, dei suoi sentimenti, perché li rapporterà soltanto con la propria esperienza. Questo è un errore: nessuna esperienza personale è trasferibile a un altro, specialmente nei casi che solitamente ci troviamo ad affrontare durante il servizio. Da questo assunto deriva la raccomandazione di evitare di dare consigli diretti, anche quando espressamente richiesti.

È in quest'ottica che l'opera del turnista si configura come particolarmente difficile, tant'è che le defezioni sono numerose. In

una ricerca condotta un paio d'anni fa è stato evidenziato che la durata media dell'attività di un turnista è inferiore ai due anni; considerato che si tratta di una media, significa che qualche operatore ha resistito per non più di pochi mesi. Nei suoi cinquant'anni di vita l'Associazione ha visto transitare più di ottocento volontari, inizialmente molto motivati, ma che poi spesso si sono rivelati inidonei al servizio e l'hanno abbandonato.

Una delle cause principali di defezione sta nel senso di utilità percepita, per così dire, del servizio stesso. Il fatto che ci siano persone che continuano a chiamare per anni può instillare l'idea che non riusciamo a risolvere i drammi di chi ci contatta. E in effetti è proprio così: il nostro compito non è risolvere i problemi di chi richiede il nostro aiuto (d'altronde non forniamo un servizio psicoterapeutico), ma quello, forse meno gratificante ma certo non meno fondamentale, di accogliere e dare un po' di sollievo a chi non è in grado di trovarlo altrove.

Un'altra causa di abbandono si può rintracciare nel dispendio di energie psichiche dovuto alla difficoltà di dominare l'irritazione che atteggiamenti noiosi, arroganti o indecenti possono provocare in chi deve invece applicare un ascolto paziente.

Il maggior numero di persone che si rivolge a Voce Amica ha bisogno soprattutto di essere ascoltato attivamente perché il suo *entourage* lo ignora, dandogli la sensazione di "non essere", di non esistere: gli viene negata e cancellata la sua individualità, la sua autonomia, i suoi sentimenti sono ignorati, l'indifferenza altrui lo fa sentire un oggetto disanimato.

Ecco la funzione del volontario turnista: far sentire viva la persona che chiama, metterla al centro dell'attenzione, farla sentire viva e quindi importante per qualcuno, tirandola fuori da se stessa e dal proprio gorgo di solitudine, rabbia, rancore e disperazione; in una parola far sì che questa persona possa sentirsi "amata".

Il volontario ha la responsabilità di aiutare il chiamante a sentirsi meno solo sapendo che c'è qualcuno interessato a lui, a

quello che dice, qualcuno che lo ascolta con piacere, senza giudicarlo, senza respingerlo. **Ecco perché chi chiama va accettato per come si presenta e con il linguaggio che vuole usare.** Non gli si risolvono i problemi ma gli si permette di esprimerli, di sfogarsi, di raccontarli a qualcuno con la certezza di essere ascoltato, di non essere evitato o sopportato, come probabilmente gli accade di norma durante la giornata.



## Anonimato e relazione telefonica di aiuto

Qualcuno ci telefona. Non sappiamo chi è. Anzi non sappiamo nulla di lui (o lei che sia). Il nostro interlocutore, nel nostro gergo “appellante”, non sa nulla di noi. Almeno la prima volta. Poi comincia a conoscerci ma cosa sa di noi? Del volontario che risponde in quel momento poco.

Magari dopo molto tempo che chiama, talvolta quotidianamente, impara a distinguere un volontario dall'altro, prova simpatie, intuisce affinità ma solo entro certi limiti. Normalmente si fa un'idea abbastanza precisa dell'organizzazione con la quale è entrato in relazione, molto meno precisa l'idea di come sono realmente le persone che la animano.

Ma questo in realtà è il punto di forza di questo tipo di servizio. La persona che chiama sa con chi parla, sa che non sarà giudicato, sa che il volontario di turno interpreterà nel parlare con lui i valori di solidarietà umana e di assoluta e completa accettazione dei disagi e delle emozioni che gli vengono proposte, perché in realtà parla con una organizzazione che ha sedimentato negli anni un corpo di valori ed una abitudine all'ascolto che va al di là del singolo apporto che di volta in volta ogni volontario fornisce. E' come se Voce Amica fosse un maestoso bellissimo albero che trae la sua forza e la sua bellezza dal contributo di centinaia di volontari che negli anni si sono alternati. Lo hanno fatto nascere, crescere e sviluppare irrobustendolo, lasciando sul terreno i rami che via via si seccavano, per renderlo sempre più rigoglioso.

Questa immagine aiuta a far comprendere come momento ogni volontario rappresenta i valori dell'accoglienza secondo Voce

Amica, portando dentro di sé, magari in modo più o meno consapevole, ciò che deriva dalle radici e dalla linfa vitale del nostro albero insieme a ciò che è frutto della vegetazione più nuova e moderna.

Comunque siamo in due, chiamante e volontario: ci parliamo, sviluppiamo un discorso, scambiamo idee ed emozioni. Siamo su un piano di totale parità? E la risposta a questa domanda cosa comporta?

Se uno contasse più dell'altro, o comunque se la relazione fosse sbilanciata perché siamo in presenza di una autorità alla quale appellarsi non si potrebbe parlare di parità. Al contrario il volontario di Voce Amica sa che nessuno di noi vale più dell'altro, anzi il volontario è al servizio delle esigenze di chi chiama. Accetta senza interferire, da pari a pari, anche aspetti svalutanti. Non reagisce. Non interrompe mai la relazione anche se fosse pesante o disturbante per lui.

Se la relazione si sbilancia è solo per garantire a tutti parità di servizio, pari opportunità di ascolto e di attenzione. Questo accade quando ad esempio dobbiamo congedarci per ricevere un'altra telefonata oppure anche quando interrompiamo momentaneamente una telefonata per dire alla persona che tenta di subentrare che parleremo con lei più tardi.

Apparentemente in questi ultimi esempi il volontario sviluppa una qualche forma di autorità; in realtà non si pone mai come colui che detta norme, dispensa consigli od altro ma come un osservatore che insieme a colui che chiama accoglie il senso di come lui stesso vuole raccontarsi.

Il rapporto di affettività e coinvolgimento deve essere ben calibrato.

Dal punto di vista del volontario un eccessivo coinvolgimento affettivo può presentare dei rischi comunque contenuti e moderati dalla cintura di protezione rappresentata dall'anonimato.

La persona chiamante invece è libera di manifestare sentimenti ed emozioni. Amicizia, amore, odio non sono però diretti verso il volontario di turno. Sembra invece che Voce Amica possa essere per qualcuno una specie di amico immaginario. Viene in mente il bel film “*Harvey*”, con un grande James Stewart, dove il protagonista è convinto di avere come amico un grande coniglio bianco che vede solo lui, al quale confida segreti ed amarezze, col quale parla in ogni momento sentendosi accolto nonostante il suo evidente “essere diverso” dagli altri. Forse per qualche appellante Voce Amica è proprio un grande coniglione bianco con il quale si può parlare in ogni momento sicuri che sarà sempre al nostro fianco senza chiedere niente in cambio.

Dunque Harvey è un amico speciale, non nel senso con il quale si intende normalmente la parola amicizia, ma qualcosa di atipico e veramente unico.

Se si pensasse al nostro coniglio come ad un terapeuta sbaglieremmo.

In realtà noi non abbiamo la competenza per essere terapeuti, e se anche qualcuno di noi lo fosse non la potrebbe esercitare durante la telefonata. Non sappiamo nulla di più di quello che ci viene detto in quel momento, non conosciamo la storia completa e reale dei nostri interlocutori. Manca poi l'elemento fondamentale della continuità; ci alterniamo al telefono, ciascuno di noi con le proprie sensibilità individuali. Se pur animati dalle migliori intenzioni, rischieremmo di fare danni irreparabili.

Ci limitiamo a dare ascolto ed accoglienza. Non è poco. La relazione che ne scaturisce è una relazione di aiuto tanto più significativa quanto più chi si rivolge a noi ne è privo.

Questo vale sia nel caso di una condizione momentanea che perdurante nel tempo.

Il *focus* del nostro intervento si sposta dunque dall'illusione fallace di poter curare alla consapevolezza di poter “prendersi

cura” dell'altro.

Saper resistere alla voglia di eccedere nell'intervento, tentazione tanto più forte quanto più è grande la sofferenza che viene comunicata al telefono, diventa compito difficile ma imprescindibile di chi voglia effettuare una telefonata realmente efficace.

L'accoglienza è dunque totale ed incondizionata; talvolta nei casi in cui l'appellante è particolarmente selettivo la telefonata diventa carica di emozioni e sentimenti. Potrebbe configurarsi una relazione affettiva reciproca. Nessun problema se questa è il bisogno di chi chiama; basta che il sentimento di affettività resti nei limiti di tempo e luogo definiti dalla telefonata stessa.

Al termine rientriamo in noi stessi resistendo alla tentazione di portare con noi un carico che alla lunga potrebbe diventare insostenibile.

L'azione comune dei volontari di Voce Amica rende la nostra associazione come un luogo prezioso per i nostri utenti; un luogo dove essere liberi di andare sicuri di trovare uno spazio interiore sempre disponibile sul quale poter far conto, sicuri di trovare accoglienza.

“Una casa , con le finestre sempre illuminate. Una casa che non è mai deserta. Non si sa chi risponderà oggi .... ma qualcuno di noi, sempre”.

## Anonimato e autenticità

Si legge sul dizionario della lingua italiana alla voce "anonimato" o "anonimo":

“*esser privi di nome*”, “*ignoto*”; e ancora: “*non porre la propria firma*”; c'è anche l'accezione dispregiativa: “*comune*”, “*incolorè*”, “*senza carattere*”. Per la nostra Associazione l'anonimato è un cardine fondamentale, ma non ha niente a che vedere con le definizioni appena citate. Essere "anonimi" per noi non è esser privi di nome o ignoti, perché coloro che ci telefonano spesso sanno distinguerci e, ancor più spesso, ci chiamano con un nome.

Forse non è così semplice da comprendere ad una prima e superficiale riflessione, ma è come se, parlando al telefono, apponessimo la nostra firma, perché ogni turnista (così ci chiamiamo noi che facciamo il turno telefonico), ha un proprio caratteristico modo di porsi, di parlare, di relazionarsi; ciascun volontario è unico e diverso da ogni altro.

Quello che accade fra i due interlocutori durante lo spazio di una telefonata, pur in un tempo limitato e circoscritto, non è mai banale. Prima di tutto perché le regole che ci vengono trasmesse nel periodo di formazione non sono stereotipate, ma sono *l'humus* che nutre il nostro agire, che esalta la nostra personalità e la nostra specificità come persone e così, contrariamente a quanto si potrebbe pensare, non accade che la superiore autorità ci snaturi. Ognuno di noi, con le caratteristiche che lo contraddistinguono, ha la possibilità di esprimere il proprio carattere, il proprio specifico modo di essere, pur nel pieno rispetto delle regole dell'Associazione: *Anonimato* pertanto non si oppone in nessun

modo a *identità* o ad *autenticità*. Quello che è più sorprendente è che vale sia per chi chiama, che per chi risponde.

La nostra associazione da sempre si fonda sull'umanità, sul calore, sulla spontaneità intesa come *pathos* tra chi telefona e chi risponde e sulla naturalezza della conversazione.

Se noi operatori non riveliamo dati che ci potrebbero rendere riconoscibili per strada, nella vita di tutti i giorni o se, ad esempio, non diamo il nostro numero di cellulare per essere contattati privatamente, lo facciamo essenzialmente per due motivi: innanzi tutto ci “proteggiamo” dal rischio di essere rintracciati, riconosciuti o, ancora, molestati (va tenuto presente che chiunque può telefonarci; anche, per ipotesi, persone di cui non possiamo certo conoscere o prevedere le reazioni). L'anonimato diventa in questo caso un'assicurazione, che garantisce discrezione e sicurezza per la nostra vita privata e quella dei nostri cari; ci permette di svolgere il servizio in piena tranquillità e serenità.

Soprattutto poi e per paradosso, se ci permettiamo di rimanere anonimi abbiamo modo di essere ancora più autentici, o, meglio, di rendere più autentica, vera e, se possibile, utile, la conversazione telefonica. Quello che conta è il fatto che siamo IO e TE, ora, in questo momento e chi siamo, siamo!

Il contatto/relazione con chi ci telefona che si creano sotto l'ala protettiva dell'anonimato vanno ben al di là della situazione personale, dell'attività lavorativa, del titolo di studio o della composizione familiare del turnista, elementi che, anzi, potrebbero turbare il *feeling* telefonico.

Ad esempio chi chiama potrebbe sentirsi in grande disagio se messo a conoscenza di certi particolari della vita privata del turnista: come fai a dire a chi soffre terribilmente per il divorzio dal coniuge che tu, quella sera, sei a cena fuori con tuo marito? E come fai a dire a chi ha perso il lavoro che tu, al contrario, ne hai uno in cui guadagni bene?

Inoltre, se il turnista parlasse di sé sposterebbe esageratamente il fulcro della conversazione dalle problematiche di chi ha cercato il contatto telefonico e chiede un qualsiasi tipo di aiuto, prevalentemente peraltro di ascolto, a quelle di chi invece è chiamato a dare questo aiuto.

L'anonimato consente quindi di concentrarsi esclusivamente sul motivo per cui il nostro amico ci ha chiamato non certo per trovare la soluzione, ma, molto più semplicemente e utilmente, per fargli sentire la nostra vicinanza.

Ma quello che più ci preme sottolineare è che l'anonimato permette a chi chiama di non avere remore, di esprimersi liberamente, di non essere limitato né dalla paura di essere riconosciuto né dal timore di essere giudicato, perché il turnista è solo e soltanto una “voce amica” con cui parlare e sfogarsi, in quel preciso momento e in quel preciso contesto.

Perciò, il non raccontare tutto di se stessi, visto dalla parte del turnista, non significa affatto non essere se stesso, e perciò, non autentico; significa invece avere la possibilità di andare al di là della propria condizione e situazione personale, avendo come unico scopo quello di tentare, nei limiti consentiti dalle regole dell'associazione, di mettere a proprio agio chi ha chiamato e di aiutarlo e sostenerlo per quanto gli è possibile.

Se la conversazione non è inquinata da elementi inutili e potenzialmente dannosi, riesce più facile creare una relazione dove i veri e unici valori sono quelli umani: in particolare quelli che ci contraddistinguono sono prima di tutto l'ascolto, poi la solidarietà, il non giudizio, la compartecipazione.

Non si forniscono dei dati anagrafici come una lista per auto-descriversi, pur avendo la sensibilità di raccontare, al momento opportuno, anche propri stralci di vissuto se ciò permette all'altro di sentirsi maggiormente compreso.

Ha spazio tutto ciò che mira all'essenza più profonda

dell'essere umano, in un modo di porsi tale che permetta a chi chiama di sentirsi al centro dell'attenzione e in piena sintonia con chi risponde. Ciò che a noi interessa davvero è arrivare al "miracolo della condivisione", cioè il "sentire" l'altro nella sua propria e peculiare esperienza di vita. Il nostro scopo è creare un clima dove i veri e unici valori sono quelli umani, che si esprimono col cuore oltre che con la mente, cercando di dare spazio a tutto ciò che mira ad agevolare l'espressione dell'essenza più profonda dell'essere umano.

Ciò che siamo, è vero, è anche il lavoro che facciamo, gli anni che abbiamo, i vestiti che indossiamo; ma ciò che siamo realmente è soprattutto la ricchezza delle esperienze che abbiamo vissuto, che non è certo riducibile a dei semplici dati; è proprio questa ricchezza che noi vogliamo trasmettere, nell'atto dell'ascoltare, fosse anche in silenzio.

L'anonimato non serve dunque a fingere o a non essere se stessi, ma a non invadere lo spazio dell'altro con la nostra presenza e snaturare così il rapporto che possiamo instaurare con chi chiama: "IO sento TE, se mi libero il più possibile dall'ingombro di me!"

Chi risponde al telefono di Voce Amica deve essere disposto ad un certo tipo di ascolto, totalmente empatico e accogliente per tutta la durata del servizio.

Sarebbe però impossibile, o estremamente difficile, sostenere nella vita "ordinaria", cioè oltre la fine del turno, un tipo di relazione così particolare, che prescindesse sempre e comunque da un qualsiasi tipo di giudizio, che non si facesse sfuggire mai un qualunque tipo di consiglio o di umana reazione. Non è possibile che una relazione stabile e duratura sia solo e sempre di ascolto puro.

Il "turnista-fuori-dal-turno", nella sua vita "reale", potrebbe non avere quella disponibilità totale manifestata durante il servizio, e rendersi conto di questa possibilità potrebbe deludere molto chi

è abituato ad una persona capace di tanta accoglienza, incrinerebbe sicuramente il buon rapporto nato al telefono.

Generalmente è molto facile associare l'anonimato a immagini negative; una "lettera anonima", ad esempio, fa pensare all'assenza di responsabilità. Chi rimane anonimo, di solito, può prendere tutto molto più alla leggera, perché non è individuabile e può sempre avere una via di fuga e "farla franca!". E invece nel caso specifico di Voce Amica l'anonimato predispone all'assunzione di responsabilità piena e ne consente la libera espressione, nell'assoluta volontarietà: grazie al non svelarsi *in toto* il turnista ha la possibilità, se lo vuole e se gli è utile, di prendere sì le distanze, parzialmente certo e forse a tratti, dal suo mondo, dal suo sistema di riferimento, ma per avvicinarsi in modo più autentico a chi chiama.

Sembra un paradosso, perché non è immediatamente facile da comprendere, ma più siamo mascherati, più siamo autentici. Il mio non esser totalmente me, talvolta può permettermi di muovermi più liberamente e di lasciare andare poi, una volta riagganciata la cornetta, tutto quello che non mi appartiene, tutto quello in cui non mi riconosco.

Ecco allora che l'anonimato ci consente, se vogliamo, di "giocare" con noi stessi e con chi chiama, di essere, sorprendendo a volte anche noi stessi, più liberi di ciò che siamo nella nostra vita quotidiana, più aperti di come il nostro lavoro, la nostra posizione e la nostra situazione familiare talvolta ci impongono, più disponibili e anche, volendo, più disinibiti.

Quindi, quando entriamo in sede per i turni di ascolto, mettere da parte per un certo tempo chi siamo e cosa facciamo può diventare un'occasione per superare i condizionamenti negativi in cui siamo nati e cresciuti, migliorando enormemente noi stessi e i nostri rapporti con gli altri.

Abbiamo visto dunque quanto l'anonimato sia utile e funzionale per il volontario e non limiti affatto la sua autenticità

nella relazione con chi chiama. D'altra parte anche chi si rivolge ad un servizio "anonimo" sa di poter contare sugli stessi principi fondamentali.

La chiamata telefonica non è in alcun modo rintracciabile; a nessuno di coloro che telefonano viene chiesto il nome, se non lo dà spontaneamente. Una voce può sembrare "camuffata", oppure ci può capitare di avere la sensazione di aver già sentito quella voce associata però ad un nome diverso (chi ha chiamato ha forse dato un nome "nuovo"?); spesso le telefonate giungono da fuori Firenze o addirittura da fuori regione, talvolta perché siamo la loro "Voce Amica" preferita (così ci lusingano ...) ma talaltra perché la distanza dà sicuramente l'idea di una maggiore *privacy* e la quasi totale sicurezza di non essere né riconosciuti né conoscibili.

Se ci pensiamo, perciò, quello che da noi volontari turnisti è considerata una regola "aurea", che ci viene insegnata e alla quale non è possibile derogare, da molti di coloro che ci telefonano viene sentita come una naturale impostazione del rapporto telefonico.

Altrimenti, perché scegliere la telefonata a Voce Amica anziché il contatto con un amico, con un sacerdote o l'incontro con un *counselor*? Per gli stessi motivi sopra indicati per il turnista: in questo modo chi chiama ha l'agio di poter parlare liberamente di qualsiasi cosa, anche la più difficile da raccontare, in un clima di non giudizio e senza timore di essere riconosciuto, rintracciato, "bollato".

L'anonimato permette a chi chiama di liberarsi, sfogarsi, raccontarsi *in toto*; permette le confidenze più intime e segrete, più ancora che in un confessionale (a pensarci, la grata tra il fedele e il Sacerdote non è proprio a garanzia dell'anonimato?).

Può capitare che la stessa persona chiami più volte e si trovi a parlare con più turnisti: ognuno di noi, nella propria autenticità stabilisce relazioni originali e irripetibili, anche perché chi chiama può trovare in quella persona specifica che risponde una parte di

sé che riconosce. Ognuno si può agganciare liberamente a ciò che più gli si confà per essere autenticamente se stesso.

L'anonimato quindi non è di ostacolo, ma al contrario favorisce l'incontro tra due persone che non si conoscono e non si vedranno mai (o forse sì, ma senza saperlo...), in quel territorio "libero" che è dato dalla discrezione consentita dall'apparecchio telefonico.

L'anonimato alla fine consente un arricchimento di entrambi gli interlocutori, che hanno così la piena possibilità di stabilire non solo un semplice contatto, ma anche, a volte, un contatto tra "anime".

In questa ottica l'anonimato quindi arriva a trasformarsi da potenziale *modalità di aggancio*, sicura per chi chiama e chi risponde, ad una vera e propria *modalità di relazione*.

La libertà estrema di scegliere se rivelare o no la propria identità può agevolare anche chi decide di "giocare" fra vero, falso, verosimile, tra quello che si è e quello che si vorrebbe, consciamente o inconsciamente, essere: a volte chi si rivolge ad un servizio "anonimo" recita un proprio soggetto che può alludere, nascondere, esibire, dimostrare. E noi, per l'appunto, sappiamo stare al gioco!

Predisporre a questo tipo di relazione, non chiedere "chi sei?" a chi chiama, significa riconoscere il suo "spazio privilegiato", la sua autodeterminazione e il suo diritto di decidere liberamente se, come e quanto svelarsi; libertà di "non dire" che è direttamente proporzionale all'anonimato del turnista.

Spesso poi l'anonimato e un conseguente minore autocontrollo, favoriscono un'intimità fra gli interlocutori, non paragonabile, per l'intensità e la rapidità con cui si stabilisce, a quella delle relazioni faccia a faccia.

L'umanissima curiosità che spesso colpisce chi chiama (e talvolta anche il turnista ...) di vedere realmente chi c'è dall'altra

parte del telefono, specialmente quando si crea un buon *feeling*, è perciò bene che tale rimanga e non sia soddisfatta: l'incontrarsi fisicamente sciuperebbe sicuramente la "magia" e il piacevole "mistero" che è dato dal conoscersi solo "per voce" e non aggiungerebbe niente di più alla grande ricchezza con cui siamo comunque entrati in contatto.

## Anonimato e accoglienza

Abbiamo dunque già espresso la convinzione che l'autenticità ben possa convivere con l'anonimato, e che prescindendo perciò dal raccontare se stessi *in toto*, sia da parte del volontario sia da quello di chi ha cercato il contatto telefonico.

Vediamo ora come questo stesso "anonimato" possa raccordarsi con un altro cardine della nostra Associazione, che è *l'accoglienza*.

Accogliere, sentenza il nostro amico vocabolario, significa "ricevere", per estensione "ospitare" e ancora "accettare, contenere, raccogliere, riunire..."

Per meglio comprendere che cosa significhi per noi volontari "accoglienza", vale la pena di riflettere, in primo luogo, sul fatto che chi compone il numero di telefono dell'associazione rarissimamente trova il telefono occupato (abbiamo per questo scopo una linea in più rispetto agli operatori in servizio, in modo che chi telefona possa trovare quasi sempre libero).

Certamente può capitare che l'operatore non sia disponibile a una conversazione perché in quel momento impegnato in un'altra telefonata, ma comunque risponde sempre, fosse anche da solo, per assicurare chi chiama che qualcuno c'è e più tardi sarà disponibile anche per lui.

Trovare occupato, in un momento di bisogno, sarebbe come trovare un cartello con scritto "Chiuso" o la luce spenta in una casa che consideravamo un rifugio; sarebbe come non trovare l'appiglio a cui tendere la mano in cerca di salvezza...

Il nostro primo atto di accoglienza, nel servizio, è dunque rispondere, sempre e comunque, anche se ciò comportasse una “peggiore” qualità della conversazione telefonica in corso che potrebbe essere, anche per pochi istanti, più volte interrotta.

Anche la durata della conversazione è decisa da chi chiama e non chi da chi risponde; l'operatore concluderà la telefonata solo quando dovrà dare spazio ad altre persone, magari quelle stesse a cui ha precedentemente risposto, rimandandole ad un momento successivo perché occupato sull'altra linea.

In pratica, ove non sia il chiamante che decida essere giunto il momento del saluto, è il traffico telefonico a stabilire quanto andrà avanti una telefonata.

Accogliere per noi significa essenzialmente "ascoltare".

Saper ascoltare sembra la cosa più facile che esista, un'azione quasi "passiva".

Si tratta invece di un'arte cui siamo poco abituati: per mancanza di tempo, di volontà, o appunto di abitudine, per egoismo o per incapacità.

Viviamo "di corsa", molto assorbiti dai nostri problemi e dalle nostre faccende; quando gli altri ci parlano a volte siamo distratti o ansiosi di tirare conclusioni e dare "buoni consigli".

Per questo la nostra associazione ci educa con un lungo tirocinio alla vera pratica dell'ascolto: quella in cui non esiste premura, in cui non si interrompe l'altro prima ancora che si sia espresso, in cui non si giudica mettendosi sul piedistallo e non si dispensano facili consigli (peraltro quasi mai richiesti ...) per sentirsi bravi e perciò autograti.

E se chi sta parlando ci annoiasse (perché ripete sempre le stesse cose, sia all'interno della stessa telefonata, sia relativamente ad altre di giorni precedenti)? O peggio, ci irritasse e ci indisponesse, perché sta dicendo cose contrarie ai nostri principi,

perché non la pensiamo nello stesso modo o, molto banalmente, perché anche noi quella sera siamo stanchi e perciò meno ben disposti...?

Anche per questo è necessario il corso di formazione prima di poter diventare volontario effettivo; un corso che non serve certo ad imparare a rispondere come un qualsiasi centralinista o a riuscire a “non perdersi” fra le varie linee che suonano in contemporanea, ma a mettere alla prova la nostra capacità di accoglienza al di là delle nostre idee, delle nostre abitudini, dei nostri pregiudizi e della nostra stessa resistenza fisica. Chi risponde viene "educato" ad accogliere ed ascoltare qualsiasi persona, qualsiasi racconto, e, possibilmente, a non giudicare.

L'esperienza all'interno del servizio è un motivo di crescita anche per noi volontari: entrando in contatto con realtà tanto diverse dalla nostra, impariamo poco a poco a conoscerle e riconoscerle, a saperle “gestire” nel modo migliore possibile, a rispettarle. Potremmo sorprenderci molto quando ci rendiamo conto che siamo davvero capaci di ascoltare (senza reagire!) racconti talvolta noiosi, pesanti o anomali; che accettiamo elenchi di perversioni, soprusi, manie; che non interrompiamo storie già sentite decine di volte, ma ci mostriamo interessati qualunque sia l'argomento posto a base della conversazione.

La vera “accoglienza” cui aspira il turnista è la capacità di adattarsi a tutte le telefonate, in modo da far sentire colui che ha chiamato a proprio agio, come se davvero avesse contattato l'amico di sempre con cui confidarsi, anzi l'amico perfetto che non dispensa giudizi e non lo pretende a sua immagine e somiglianza.

Anche in questo caso l'anonimato viene in aiuto, permettendo a noi volontari di spogliarci da pregiudizi e preconcetti, da sovrastrutture mentali che influenzano la nostra vita di tutti i giorni, vuoi per abitudine, vuoi perché imposti dal ruolo che svolgiamo nella società.

A chi chiama, poi, l'anonimato del telefono permette, se lo vuole, la comunicazione di forme di disagio che per altre vie non si saprebbero confidare o spiegare, facendogli finalmente trovare, nel racconto senza interruzioni e senza rimproveri, un'accettazione del suo essere che non trova nella sua vita quotidiana.

Per noi volontari è imperativo non iniziare mai la conversazione con un "chi sei?" o "come ti chiami?", automatismo che, nelle consuetudini di ogni persona e nella vita di tutti i giorni, serve non solo a rompere il ghiaccio, ma soprattutto a "inquadrare" e a "tranquillizzare" chi non sa con chi stia parlando, ma che quasi sicuramente, nell'ambito del servizio di Voce Amica, creerebbe il primo ostacolo nei confronti di chi ha, appunto, anonimamente telefonato e in quel modo si sentirebbe invece "indagato".

Al contrario, il non chiedere chiarisce subito che il volontario è predisposto ad accogliere qualunque persona, con le sue proprie esigenze.

E ancora: proprio l'anonimato permette a tutti (volontari e non), se lo vogliono, di sentirsi più liberi e di essere di conseguenza più disinvolti di quel che si è nel quotidiano. Così sarà concesso al "ben educato" di dire "parolacce" scherzose che nella vita "normale" non userebbe mai, al "timido" di cantare a squarciagola senza paura di stonare; sarà possibile sostenere racconti di esperienze sessuali molto forti senza troppo vergognarsene e "contenere" (visto dalla parte del volontario) *avances* più o meno esplicite di qualche improvvisato "spasimante", in maniera assolutamente educata e senza mandarlo a quel paese!

E questa maggiore disinvoltura necessariamente si riflette in una migliore accoglienza del prossimo, che si sente "alla pari", sullo stesso piano e non giudicato da chi è all'altro capo del telefono.

Quanto detto fin qui avvalorata l'ipotesi che questa sorta di particolare "libertà" che ci possiamo concedere possa metterci in contatto con una parte di noi che forse poco conoscevamo, e che ci faccia acquisire, attraverso la condivisione delle esperienze altrui, qualunque esse siano, formidabili lezioni di vita che sicuramente ci aiuteranno anche al di fuori del servizio.

Infine ci sorge spontanea una riflessione sulla nostra voce, perché sicuramente è un elemento fondamentale nel nostro servizio. La voce è l'unico mezzo che abbiamo per comunicare al telefono e forse non a caso ci "chiamiamo" VOCE AMICA e non, per esempio, TELEFONO AMICO.

Il telefono, in quanto oggetto, mezzo "vecchio", ma intimo, è il mezzo che ci mette in contatto con chi ci chiama e ci richiede di essere ascoltato; la nostra voce è lo strumento personale con cui comunichiamo, con cui creiamo un contatto, un'accoglienza. La nostra voce è dunque il "fattore umano" che ci contraddistingue, la nostra vera "carta d'identità".

La nostra voce è, può sembrare strano, estremamente riconoscibile al telefono e ha tante caratteristiche. Per prima cosa un colore, detto anche "timbro", che anche se alterabile, è quello che ci ha donato madre natura, che ci rende unici: può essere chiaro o scuro, caldo o squillante ed è ciò che realmente più ci caratterizza e che ci distingue l'uno dall'altro, come il suono di un trombone è differente da quello di un flauto.

È facile comprendere allora come la nostra voce, proprio come potrebbe essere il nostro volto, può risultare piacevole e familiare, oppure sgradita o indifferente a chi sta dall'altra parte del filo; ciò dipende certamente dal gusto personale e delle esperienze vissute, ma anche delle emozioni che suscita: ad esempio disponibilità o solidarietà, oppure al di là delle parole pronunciate, distacco e giudizio severo. Il tono della voce si rivela fondamentale in una comunicazione che deve necessariamente fare a meno di tutti gli indizi non verbali e, laddove i codici di interpretazione non siano

condivisi, può essere soggetto a fraintendimento.

In pratica è molto più importante come si dice qualcosa rispetto a cosa si dice e proprio in quel *come* può essere espressa tutta la nostra capacità di accogliere.

Tra una parola e l'altra vi è poi un elemento fondamentale: il silenzio.

Ci sono vari tipi di silenzio: quello imbarazzato, quello pieno di risentimento, quello di chi non trova più parole; il nostro, ove sia necessario nel corso di una conversazione, deve essere un silenzio che accoglie, un mezzo per far intendere all'altra persona che può prendersi il suo spazio, parlare quando come e quanto desidera.

D'altra parte il silenzio spesso spaventa e bisogna abituarsi a praticarlo, abituarsi a quel senso di "vuoto" da cui siamo soliti fuggire.

Nel nostro servizio avviene qualcosa di assolutamente inusuale: attraverso il silenzio consentiamo a chi chiama la libertà di esprimersi senza forzature e proprio il silenzio diventa così un ulteriore canale di accoglienza.

Può capitare anche che ci venga richiesto aiuto per uscire da un silenzio che "blocca" e opprime in un mondo di dolore, di emozioni troppo forti, di fatti mai confidati o rivelati, abusi subiti o di "colpe" commesse. E, ancora una volta, noi siamo lì, insieme a chi chiama, in quello stato d'animo che, se condiviso, può essere meno pesante da sostenere.

Ascoltiamo spesso voci contraffatte, voci di persone ubriache, o costrette all'uso continuo di farmaci, voci ripetitive nei loro racconti come si trattasse di un copione, o un rituale. Anche la voce di chi chiama ci comunica qualcosa che cerchiamo sempre di accogliere: qualche volta si tratta di una realtà triste e pesante, ma non sempre; altre volte si tratta del semplice desiderio di esprimersi, narrarsi e quindi esistere per qualcuno, anche se per un tempo determinato.

Infine a volte abbiamo la fortuna di assistere a telefonate quasi "catartiche": può capitare che la tristezza inizialmente manifestata si trasformi in leggerezza grazie alla condivisione del momento e magari grazie ad una risata, una canzone, una poesia, alla fine la voce che ci saluta sia differente da quella che ci ha chiamato. In questo caso potremmo essere felici di aver assistito ad un piccolo grande "miracolo", proprio sul filo della voce!

Per concludere, l'accoglienza è per noi un grande obiettivo da raggiungere: quando qualcuno chiama cerca un interlocutore che accolga proprio quello che sta portando, qualsiasi cosa sia e noi, d'altro canto, non abbiamo nessuna verità o insegnamento da trasmettere. Noi siamo semplicemente *presenti*, pronti sempre a dar spazio alla persona.



## Anonimato come valore

L'anonimato è sicuramente la colonna più importante su cui si basa il servizio svolto da Voce Amica Firenze. Infatti è proprio la possibilità di non essere riconosciuti che permette al volontario e alla persona che chiama di stabilire un contatto con la necessaria protezione: in questo modo il primo può svolgere la sua attività di ascolto in modo sicuro e il secondo può parlare di argomenti di cui altrimenti non parlerebbe. È evidente, quindi, che l'anonimato svolge una funzione innanzitutto positiva, perché fornisce opportunità di dialogo in condizioni di sicurezza e libertà per tutti.

Tuttavia l'anonimato, sempre in Voce Amica Firenze, presenta anche dei limiti, perché il tipo di relazione che intercorre tra volontario e utente è apparentemente più superficiale rispetto ad altri tipi di attività di volontariato, dove invece le persone si conoscono. Per esempio il volontario turnista e la persona che chiama Voce Amica non si vedono mai, non sanno se e quando si risentiranno e la loro interazione ha dei limiti, nel senso che il volontario deve rispondere anche ad altre persone e la persona che chiama può rivolgersi anche ad altri volontari.

Rileggendo tutto quanto scritto in precedenza c'è da chiedersi se l'anonimato sia effettivamente un valore. Difficile dare una risposta univoca a questa domanda, proviamo comunque in queste pagine a dare qualche interpretazione, anche basandoci su elementi oggettivi.

La massima sanzione nel regolamento interno dell'associazione, che tutti i volontari accettano al momento del loro ingresso, fa riferimento proprio alla violazione dell'anonimato, che consiste

nel rivelare dettagli o caratteristiche che rendano individuabile la sede dell'associazione e il personale volontario che vi opera. Per questo motivo, accettando la sanzione massima per tale condotta, conseguentemente attribuiamo all'anonimato il massimo valore.

Ma da dove esce questo accostamento così ardito tra anonimato e valore? Forse merita un momento di riflessione su che cosa è un valore; sicuramente un concetto ampiamente esplorato e sviscerato da discipline diverse fra loro come l'economia, la filosofia, la matematica, il diritto, la psicologia, l'etica, la teologia. Tanto ampio il suo campo semantico che merita, per capirsi e far capire, perlomeno un tentativo di definizione e poi di collocazione nel contesto che ci riguarda.

Il valore, i valori sono convinzioni permanenti che orientano le scelte, i gusti, le condotte, gli stili di vita sia a livello personale che sociale. Importante sottolineare che oltre che costituire il patrimonio valoriale variamente combinato dell'individuo costituisce patrimonio universale delle culture, dei gruppi sociali vasti e allargati e dei gruppi più ristretti (come ad esempio le famiglie o le associazioni). Anzi ogni gruppo è definito e riconosciuto da suoi specifici valori che lo compattano, lo rendono coeso e gli assicurano una vita longeva e vitale.

Quindi se i valori sono gli elementi costitutivi e orientativi di un gruppo, il nostro gruppo si riconosce, tra gli altri, in un valore fondante che è l'anonimato. Fondante tanto da rappresentare, nel nostro regolamento, la regola aurea la cui violazione corrisponde alla pena più sanzionante, cioè l'espulsione. Fondante perché il nostro operare sociale si basa sulle capacità e abilità non comuni di condurre una relazione telefonica anonima.

Accostare l'anonimato, connotato anche da aspetti di negatività, ad un valore sembra quasi un ossimoro ma di fatto è nella cornice dell'Anonimato che si svolge la relazione tra la persona che chiama Voce Amica ed il volontario che risponde. Una relazione tutta speciale e specifica che si costruisce, si

sviluppa, assume aspetti evolutivi per entrambi gli attori sotto l'egida e la tutela dell'anonimato, anzi del doppio anonimato. E' qui, nel contesto relazionale, che l'anonimato che talvolta allude all'indifferenziato, all'amorfo, all'atto deresponsabilizzato favorisce invece il racconto di Sé, il coraggio di disvelare, la tolleranza della condivisione dell'imbarazzo, il pudore e l'aggressività repressa, le emozioni e i sentimenti meno accettati e accettabili, il gioco seduttivo e la prevaricazione. E' nel grembo dell'anonimato che, in altre parole, tenta, nel tempo e nello spazio di una telefonata, di riprendere fiato e senso una identità tante volte, ferita, rigettata, gelata o dolorosamente irrigidita.

E' qui che il valore assume la sua funzione di forza orientativa: è il sostegno continuo alla consapevolezza di entrambi gli attori che il rispetto dell'identità altrui, *non dar mi tuo nome non dar mi il tuo volto*, offre una opportunità di incontro e di permanenza nell'area di una calda intimità relazionale.

Lo stesso fatto dello stabilire una relazione telefonica anonima, aspetto basilare del nostro servizio, porta di conseguenza ad attribuire all'anonimato le connotazioni di valore, derivato da alcuni aspetti relazionali che sono approfonditi qui di seguito. La persona che chiama, conducendo la telefonata, stabilisce il grado di approfondimento della relazione e quindi il di anonimato da mantenere. Ci troviamo infatti di fronte quotidianamente, anche ascoltando utenti abituali, a persone che si disvelano in modo più o meno approfondito, e ad altre che, pur chiamando da anni, non ci hanno magari nemmeno mai detto il loro nome, né conoscono il nostro. Lo stesso utente, avendo la possibilità di interrompere la telefonata a suo piacimento, senza dover dare spiegazione alcuna se non volontariamente, approfitta positivamente della relazione anonima che si è sviluppata con l'interlocutore. Anche il fatto che il volontario non interferisce nei processi dell'utente, non rimanda verso di lui l'immagine e l'opinione che potrebbe avere di lui, è un notevole vantaggio relazionale dovuto all'anonimato. A tale proposito, proprio qualche sera fa, nel corso di una telefonata, il

chiamante ha esplicitamente ammesso di avere problemi familiari dei quali ha parlato molto approfonditamente con amiche, che voleva sottoporre a una persona al di fuori delle sue dinamiche familiari, e quindi al di fuori della presa di posizione e del giudizio (anche a fin di bene!) che un amico può attribuire ad una situazione già nota e in cui è impantanata una persona amica.

Quanto detto in precedenza rimanda al concetto di anonimato come libertà di espressione, non giudizio, e quindi alla possibilità di raccontare e raccontarsi realmente per quello che si è.

D'altra parte, anche l'intercambiabilità del volontario anonimo può essere considerata un valore. Il non dare una relazione esclusiva ad un solo o a pochi utenti è di conseguenza rispetto nei confronti delle altre persone che chiamano, il prendersi cura ed avere a cuore il problema di chi chiama, al di là di chi risponde, è come una luce accesa in una stanza. Ed è utile sapere che, anche i futuri volontari, talvolta, vedono come importante il fatto stesso che, durante la notte, ci sia una luce accesa e un orecchio attento per chi può avere bisogno.

In fin dei conti è proprio l'anonimato che permette a chi ha bisogno di trovare un ascolto che altrimenti non avrebbe, anche se talvolta questo ascolto rimane necessariamente abbastanza generico, senza andare in profondità. Da ciò ne consegue che ci sono opportunità e limiti. Sicuramente le opportunità sono maggiori dei limiti, prova ne è che il servizio offerto da Voce Amica Firenze esiste già da più di cinquant'anni, riuscendo a raccogliere un disagio e una solitudine diffusi nella società odierna più di quanto si pensi e che altrimenti rimarrebbero silenti e senza possibilità di espressione. Questo è probabilmente ciò che comporta lo stabilire una relazione telefonica anonima, che forse da molti, senza approfondire la questione, può essere visto come un limite.

Ma se crediamo fermamente nell'affermazione 'anonimato è un valore' allora siamo investiti da una responsabilità associativa che

continuamente si chiede e domanda:

- siamo capaci, e come lo facciamo, di riconfermarlo ai nostri utenti?
- siamo capaci di comunicarlo nelle fasi formative agli aspiranti volontari?
- siamo capaci di trasmetterlo con le parole giuste nei nostri messaggi pubblicitari?
- siamo capaci di dargli tanta convinzione affinché si fissi come massa ereditaria in chi lascia l'associazione?

Domande queste, che più che chiudere il capitolo finale costringono ad aprire subito il capitolo iniziale di un nuovo libro.



## Qualche dato quantitativo

Una delle domande che vengono fatte più frequentemente riguarda il numero e la tipologia di telefonate che riceviamo nell'ambito del servizio.

Quantificare le telefonate ricevute è un compito arduo stante il principio di rispettare nel modo più assoluto l'anonimato delle persone che si rivolgono a noi. A questo fine abbiamo anche esplicitamente richiesto al gestore telefonico di non inviare l'identificativo del chiamante. Nessun numero telefonico appare quindi sul *display* dei nostri apparecchi telefonici e nessun numero viene associato al “*log*” delle telefonate memorizzato dal centralino telefonico.

Le uniche rilevazioni che possiamo effettuare sono quindi puramente statistiche sul numero di telefonate ricevute, la percentuale di risposte offerte, la durata media delle telefonate. Ma senza poter distinguere le chiamate in base alla zona di provenienza ed alle caratteristiche personali del chiamante (età, sesso, livello d'istruzione, attività svolta, situazione familiare, ecc.).

Non possiamo neppure contare le diverse persone che si rivolgono a Voce Amica Firenze perché i volontari non indagano mai in alcun modo sul chiamante, non chiedendogli neppure il nome. Ma anche quando lui lo comunica spontaneamente, non c'è alcuna certezza che sia quello vero e comunque non ne viene tenuta alcuna traccia.

Soltanto la memoria e il ripetersi cadenzato dei turni di ascolto (mediamente uno alla settimana per ogni volontario) ci danno la sensazione che i nostri utenti siano un gruppo ben numeroso,

gran parte dei quali ci chiama sistematicamente (qualcuno anche tutti i giorni), al quale nel tempo si aggiungono dei nuovi ed ogni tanto si perde qualcuno per motivi che non sapremo mai.

Se non viene chiesto neppure il nome, a maggior ragione non vengono chieste informazioni sulle caratteristiche della persona che chiama. Domande tipo “*Quanti anni hai?*”, “*Sei sposato?*”, “*Dove abiti?*”, “*Che lavoro fai?*” non fanno parte della modalità di interloquire dei volontari che sono invece abituati a lasciare che sia la persona che ha chiamato a condurre la conversazione dove vuole lei, dicendo di sé quello che desidera dire e senza indagare se corrisponde o meno a verità.

Figuriamoci se possiamo mantenere statistiche sulle motivazioni che hanno portato le persone a chiamare Voce Amica!

Per questo motivo rimaniamo sempre molto perplessi quando leggiamo di studi statistici effettuati, magari con il supporto di qualche docente universitario, sulla tipologia delle persone che chiamano i Telefoni Amici e sulla casistica dei disagi che queste persone manifestano.

Noi siamo profondamente convinti che sviluppare questi studi non ci possa aiutare in alcun modo a svolgere meglio il nostro servizio, ma risponda solo ad una nostra curiosità, come se dovessimo trovare una “giustificazione” per il servizio che svolgiamo ed una “quantificazione” dei benefici che offriamo. Una sorta di auto gratificazione.

O, peggio ancora, stilare una classifica dei disagi di chi si rivolge a noi dimenticando che tutti hanno la stessa dignità, la stessa necessità di trovare accoglienza, lo stesso bisogno di essere considerati ed accettati per quello che sono, anche senza avere ufficialmente un “problema”, o senza avere voglia di raccontarlo.

Qualche numero però possiamo darlo sulla quantità di telefonate ricevute. Se consideriamo semplicemente le volte che

uno dei nostri telefoni squilla arriviamo a dei numeri veramente impressionanti, dell'ordine delle 70.000 volte all'anno (quasi 200 volte al giorno). Eliminando però le telefonate alle quali non abbiamo potuto dare risposta per carenza di volontari in quel momento, quelle che si concludono prima ancora di cominciare (quando il chiamante, pur avendo avuto risposta, chiude la telefonata immediatamente), quelle che siamo costretti a rimandare perché già impegnati in altre conversazioni, quelle arrivate fuori orario di servizio, **le conversazioni effettive si aggirano sulle 18-20.000 all'anno, circa 50 al giorno.**

La durata media della conversazione si attesta intorno ai 15-20 minuti, ma non sono rari casi di conversazioni che si protraggono anche oltre le due ore, in situazioni in cui un momento di scarso traffico telefonico lo consenta.



## L'importanza della formazione

Per diventare volontario di Voce Amica Firenze occorre un corso di formazione specifico, innanzi tutto per conoscere ed esser certi di condividere i principi ispiratori del servizio.

Naturalmente durante il corso non si impara a stare al telefono! Del resto ormai quasi tutti possono vantare una certa dimestichezza non solo col telefono, ma con ciascun mezzo di comunicazione sincrono, tanto in voga ai giorni nostri, come *chat* e *social* di vario genere. D'altra parte però la confidenza col mezzo non è affatto garanzia di avere anche innata quella speciale disponibilità richiesta dall'ascolto di sconosciuti, che si trovino in una situazione di disagio o di solitudine.

Il corso di formazione consta di un ciclo di incontri della durata di un paio d'ore, a cadenza settimanale, per un periodo di circa 3 mesi e prevede un lavoro di gruppo, con una modalità di tipo esperienziale. Durante il percorso che proponiamo, ciascun aspirante ha modo di constatare quanto sia davvero interessato e idoneo a questo servizio.

Chi intenda avvicinarsi ad un tipo di volontariato così particolare come il nostro deve necessariamente riflettere su questioni fondamentali quali la propria capacità di mettersi all'ascolto di persone e situazioni anche molto diverse dal proprio modo di essere; soprattutto è necessario che metta alla prova la propria capacità di accogliere senza giudicare e senza intromettersi in alcun modo nella vita di chi si rivolge proprio a noi per sentirsi meno solo, fosse anche per lo spazio di una telefonata, ma che ha anche il diritto alla propria totale libertà e autonomia di pensiero.

Dato poi che il nostro servizio viene svolto nel rispetto del più assoluto anonimato è richiesta al volontario anche la capacità, non usuale né scontata, di essere di aiuto a qualcuno senza poi avere alcun riscontro concreto del proprio operato.

La modalità di ascolto richiesta al volontario di Voce Amica è dunque tanto inconsueta quanto efficace nella relazione che viene a crearsi fra chi chiama e chi risponde. E proprio perché inconsueta tale modalità necessita di una certa pratica per essere acquisita. L'aspirante volontario sarà seguito dai formatori con particolare attenzione, anche dopo la fine del ciclo degli incontri di gruppo, fino all'inizio del servizio attivo, per verificarne la piena idoneità, per evitare situazioni di difficoltà sia al volontario stesso, che deve sentirsi a proprio agio in quello che fa, sia ai fruitori del servizio, dei quali dobbiamo sempre avere il massimo rispetto e la massima cura.

Per i motivi suddetti **è facile comprendere che non sia semplice fare il volontario a Voce Amica**, anche se, basandosi su una idea superficiale e fuorviante che si potrebbe avere del servizio, potrebbe sembrare il contrario.

L'impegno richiesto, soprattutto sul piano personale, è uno dei motivi del *turn-over* a cui siamo sottoposti, che fa sì che si renda necessario mediamente un corso di formazione all'anno, per mantenere più o meno costante il numero degli associati.

Reclutare prima e preparare poi gli aspiranti volontari ci richiede quindi l'impiego di molte risorse. Non a caso la voce più importante del bilancio della nostra Associazione è quella della pubblicità che ha per scopo, oltre a quello di farci conoscere ad eventuali utenti che possano usufruire del servizio, proprio la ricerca di nuovi volontari.

## Appendice

Tra le iniziative assunte nel tempo per aiutare a “fare squadra” tra i volontari dell’Associazione Telefono Voce Amica Firenze c’è quella di pubblicare, con cadenza mensile (almeno nelle intenzioni) una rivista interna, un foglio nel quale raccogliere gli eventi salienti della Vita Associativa e nel quale dare libero sfogo alle riflessioni, alle esperienze, alle sensazioni, ai dubbi dei volontari.

E’ un pubblicazione del tutto esente da censura che negli anni ha cambiato più volte nome e che attualmente si chiama *Il filo della Voce*.

Riportiamo di seguito alcuni degli articoli scritti dai volontari e apparsi sulla rivista negli ultimi anni, in ordine sparso, senza indicare il nome dell’autore del singolo testo (ah! l’anonimato ... ). Non hanno alcuna pretesa, se non quella di offrire degli spaccati, talvolta simpatici, della vita dell’Associazione.

Ovviamente, laddove gli articoli si riferiscano a telefonate intercorse nello svolgimento del servizio, i nomi, le località, le circostanze sono state volutamente alterate per garantire l’anonimato delle persone coinvolte.



# Notte

C'è un momento di pausa, adesso, il primo, e sono già le 3.

Dalla finestra aperta arrivano ancora rumori, in questa notte d'estate.

Una musica attenuata, da qualche locale ancora aperto. Turisti che chiacchierano passeggiando, sembrano giovani, e ridono.

Qui da noi, è un altro mondo. E' pieno di voci: quelle di poco fa, che risuonano ancora nelle mie orecchie un po' affaticate, quelle che, ne sono certo, tra poco affolleranno di nuovo le linee, fino alle 6.

Solo voci, niente volti, niente espressioni del viso.... per quanto, ora che ci penso, solo da quando faccio il volontario mi sono accorto che un sorriso, semmai riesco a suscitarlo dall'altra parte della cornetta, ha un suo suono .... non so spiegarmi meglio, però so che chi chiama riesce a trasmettermelo.

Milioni di chiamate, o almeno così mi pare, in questa notte d'agosto ... i nostri "soliti", che ci chiamano spesso, più altri che non conoscevo, tanti ...

Li ho ascoltati centinaia di volte, ma stanotte, mentre mi subissano di parole, li sento più soli del solito, forse perché li immagino un po' sperduti nelle loro città semi-deserte per le vacanze ..... degli altri!

Si ancorano un attimo al numero di Voce Amica, piccolo faro nel buio delle 2, delle 4, delle 5, si ristorano un po', in un ascolto che nutre; si rinfrancano, magari, e poi riprendono il mare, chissà

per dove, forse un po' rincuorati.

Mi lasciano, nelle migliaia di parole che sento, frammenti di solitudini, ossessioni ripetute senza fine, confidenze, "segreti", qualche banalità .....

Già, "banalità" .....: così le avrei etichettate prima dell'esperienza di Voce Amica.

Invece, una delle cose che ho imparato, e che anche stanotte sperimento, è che non esiste piccola cosa di ogni giorno, anche un dubbio sulla ricetta del minestrone, che non si abbia voglia di condividere con qualcuno, di raccontare, per liberarla dal silenzio in cui ci toccherebbe viverla, senza testimoni del nostro esistere.

Chi mi ha chiamato, stasera?

La signora Antonia, che ci telefona da anni, apparentemente indifferente a chi le risponde perché vuole parlare, parlare, parlare solo lei, e guai se t'inserisci nel suo monologo!

Questa volta, però, si è congedata dicendomi "Grazie! Lei mi ha aiutato ....".

Per la prima volta.

Una piccola, calda soddisfazione per me, in questo piccolo spazio che è la telefonata.

Poi, Annalisa, manager di successo, brillante e super-impegnata: ogni giorno, tante sfide. Quasi ogni sera, eventi e cene di lavoro.

Ma la notte, la solitudine di una donna che non riesce a trovare un compagno innamorato e leale, una solitudine che la fa sentire piccola e spaventata .....perché sono anni che la sua vita è così. Una donna diversa da quella che tutti, di giorno, vedono.

Anche Mariano si è fatto vivo: vecchio, senza famiglia, chiama sempre "... per sapere se c'è qualcuno di turno, stanotte .....", così,

ci ripete, va a letto più tranquillo. Sa che, se si svegliasse senza poi riuscire a riaddormentarsi, potrebbe sempre telefonarci per passare una mezz'ora in compagnia, e questo gli dà tranquillità.

Mi ha toccato il cuore quando ha aggiunto "Che bravi che sietel! Persino d'agosto rimanete con noi ...!".

Verso le 5.30, ne sono sicuro, sentirò Giulio, che mi augurerà il buongiorno e, premuroso come tanti dei nostri utenti, che ricambiano il nostro ascolto con sincera amicizia, mi chiederà se il turno è stato faticoso, se sono riuscito a fare un pisolino, e magari uno spuntino .....

Un signore poco fa si è arrabbiato con me quando ho dovuto rimandarlo per la 3° volta (purtroppo avevo sempre altre telefonate in corso). Ha detto che sono un cattivo volontario, che il servizio è mal organizzato ..... e altro ancora.

Ho cercato di spiegare il motivo di questo inconveniente, di accogliere la sua momentanea delusione .... ci sarò riuscito? Speriamo!

E speriamo che abbia voglia di richiamare ancora, più tardi.

Qualcuno telefonerà per buttarci addosso rabbia, pessimismo, sconforto infinito per una vita che non è come la vorrebbe: "Non è giusto! Tutti sono al mare con la famiglia, e a me non mi vuole nessuno ..... che cos'ho io, meno degli altri? Il mondo è uno schifo!".

Ascolterò, senza contraddire né "ridimensionare" questa sofferenza con consigli superficiali e ambiziosi ..... sono solo un volontario, io, mica un maestro di vita!

Gli comunicherò, in tutti i modi possibili, il messaggio che davvero posso, possiamo dargli: "Ci sono. Sono qui."

Io ascolto, ascolto con un'attenzione totale e affettuosa, come ci hanno insegnato a fare, distribuisco il poco tempo che ho, poco anche in questo turno così lungo, dal momento che sono in tanti a telefonare, per darne un po' a chiunque chiami.

Però, a volte, come in questa notte d'agosto, nella stanza piena di voci che sussurrano, ridono, a volte piangono, insistono perché li ascolti ancora un minuto, un minutino solo, mi chiedo "Quello che facciamo serve davvero? In fondo, noi volontari siamo troppo pochi, gli utenti sono troppi, hanno problemi troppo profondi, noi possiamo, in fondo, ben poco per loro ..... non è che il nostro Servizio cerca di vuotare con un secchio il mare dell'isolamento in cui tante vite si svolgono .....?".

Ma mi passa presto: se Voce Amica funziona da 50 anni, c'è il suo motivo, e chiunque di noi continui a fare servizio lo percepisce molto bene.

Suona il telefono: la notte d'agosto è ancora lunga.

Alle 6, tirerò giù il bandone.

Domani alle 16, un altro volontario ricomincerà a rispondere.

Qualcuno di noi, sempre.

## Militare ... che passione

Tutti noi ricorderemo certamente la “storiella” utilizzata durante il corso di formazione per esemplificare una delle cose che non dobbiamo fare:

- L'uomo costernato perché si è rifiutato di “dare la mano” al suo collega.

- L'interlocutore che si sforza di minimizzare, “*non sarà poi un gran problema*”, “*non pensarci più*”, “*ci sono cose molto più serie di cui preoccuparsi*”, ecc..

- Fino a quando emerge la rivelazione “*faccio il trapezista*”, che raggela tutti.

Ebbene, mentre facevo il turno di notte mi sono ritrovato proprio in una situazione simile, anche se fortunatamente meno drammatica.

Una nostra amica abituale mi stava raccontando per l'ennesima volta (ma ogni volta aggiunge qualche particolare in più) la sua triste storia di sposa quasi bambina (20 anni lei, 23 anni lui) finita in tragica separazione neppure tre anni dopo, con la sua conseguente fuga verso l'Italia in cerca di una vita completamente nuova. Mi viene spontaneo pensare che forse porta ancora il peso di questo (chiamiamolo così) “fallimento”, se ancora oggi che ha più di trent'anni soffre d'insonnia e cerca conforto ripetutamente telefonando a noi.

“*Non a quelli di xxxxx - ci tiene subito a precisare - perché loro mi*

*fanno la predica, mi dicono che non debbo lamentarmi perché è importante soffrire per raggiungere la maturità, ritengono che io faccia un lavoro superficiale che mi fa perdere di vista i valori importanti della vita, mi sgridano perché piango”. E proseguì dicendo che “noi invece siamo più spiritosi, non la giudichiamo, le permettiamo di aprirsi liberamente .....”.*

Si dilunga poi nel raccontare i difetti del marito, che scopriamo essere un sergente, violento e maschilista, che l’ha fatta sempre sentire un’idiota per il lavoro che amava fare (in sintonia quindi con i volontari di xxxx!!), al che mi è venuto spontaneo affermare che “secondo me era più idiota il lavoro che faceva lui ...”

*“Perché? Cos’hai contro i militari? Non sai che anche mio padre era un militare e grazie a lui ho imparato ad amare l’Italia?”*

*“Non sai che il mio attuale compagno è un militare? E’ un pilota di caccia ed è una persona speciale.”*

Avrei voluto scomparire dentro la cornetta del telefono, ma la frittata era fatta. Mi sono arrampicato sugli specchi cercando di smorzare, ma ormai la storia del trapezista, ahimè, si era ripetuta,

Quello che evidentemente è un mio vissuto personale (e del quale sono conscio, ma non ho nessuna intenzione di “emendarmi”), ovvero un’avversione viscerale a tutto quello che sa di militare, è andato ad inquinare il rapporto di “accoglienza” con la nostra comune amica e non mi ha permesso di svolgere correttamente il mio servizio.

## G.

E' sempre nervosa e arrabbiata. Sempre scortese. Negli ultimi due anni si è rotta entrambi i femori (prima uno e poi l'altro) e la sua vita, fatta di mondanità, si è sgretolata. Ora arranca per casa aiutandosi con una grucciona ed è già un successo quando, camminando lentamente e con molta attenzione, riesce a muoversi senza nessun aiuto.

Una delle sue abitudini è quella di parlare male di Voce Amica. Si lamenta di qualche volontario, in particolare delle donne; si lamenta del servizio:

*“Ma che servizio siete? Va bene che siete volontari e nessuno vi paga, ma alle volte... ci sono persone così ignoranti... Quelli dovrete buttarli fuori! Tanto ci penso io a sputtanarli!”*

oppure:

*“Come mai prima non c'era nessuno? Che quelli che hanno bisogno, in questi momenti di festa, hanno ancora più bisogno!”*

oppure:

*“Sempre con questa musicchetta sgradevole! Uno sta parlando... e voi lo interrompete... ci si distrae... si perde il filo.”*

Si rianima un po' quando ricorda il suo glorioso passato.

*“... dovevo dare un esame importante... e faceva un freddo!... ma io mi levai la giacca ... avevo una camicetta trasparente ...*

*Ma che fai? Con questo freddo ti levi la giacca?” mi dissero i compagni.*

*E io: Lasciate fare a me! So io che bisogna fare!*

*E pensavo: Tanto gli uomini sono tutti uguali! Guardano solo lì”*

Infine conclude:

*“E infatti il professore... sorridendo... mi ha dato 30”.*

Oppure racconta di tutti gli uomini che ha avuto. Tutti belli... e importanti, a cominciare dal marito... che l'amava quanto più non si può.

Racconta della sua favolosa vita sessuale, di come fosse sottile il suo imene:

*“...forse se n'era già andato, prima di fare l'amore... completo... in quelle pratiche... sai? Come facevano i giovani...”*

Una volta mi voleva raccontare come faceva a raggiungere l'orgasmo:

*“Tanto siamo grandi... certe cose si possono dire... a meno che tu non ti imbarazzi... perché sai?... come siete voi... volontari di Voce Amica...”*

Racconta della sua vita mondana:

*“Lo sai dove ero due anni fa la sera di Capodanno? In discoteca! E con un uomo bellissimo!”*

Racconta di che madre perfetta è stata; di come ha lasciato alla figlia la massima libertà... ma racconta anche di come sia difficile il rapporto con questa unica figlia:

*“A modo suo mi vuole bene, ma a volte... non mi sopporta!”*

E' sempre arrabbiata e scortese, ma è anche sempre triste. E spesso, durante la telefonata, dice:

*“La vita mi ha dato tanto... ma ora non mi è rimasto nulla!”*

Il 26 dicembre era particolarmente arrabbiata per come aveva trascorso il Natale... per colpa della figlia.

*“Ma chi me lo ha fatto fare! Come odio le feste! Tutta colpa di mia figlia! Ha un carattere!!!”*

Era tutta la sera che quelli che telefonavano si lamentavano, scaricavano su di me la loro rabbia, mi offendevano... non ne potevo più. Questa volta, invece di stare zitto e darle ragione, come al solito, mi è venuto di dire:

*“Ma questa tua figlia il “caratterino” da qualcuno deve averlo preso! Magari non sei stata una madre così perfetta... che le mamme italiane sono tutte opprimenti!”*

Non l'avessi mai detto!

*“Ma come ti permetti! Tu offendi tutte le mamme! La mia mamma era una santa!”*

E ha sbattuto giù il telefono.

Sono rimasto davvero male. Che pessimo servizio avevo svolto. Pensavo:

*“E se, magari, G. non ritelefona più? E' tutta colpa mia!”*

Ma dicevo anche:

*“Speriamo che non telefoni più! Me la sono levata di torno... finalmente!”*

Il 31 dicembre G. ha telefonato alle sette e mezzo. Il mio turno cominciava alle otto, ma ero arrivato in anticipo. Quando ho sentito che era lei, ero un po' preoccupato.

*“Ah! Finalmente c'è qualcuno! Che servizio! Stronzi tutti quelli che mi hanno lasciata sola, ma anche voi!... Non lo sapete che in questi giorni c'è ancora più bisogno?”*

E ha continuato:

*“Va be'... dopo richiamo”*

Dopo un po' ha richiamato... e via via che la telefonata andava avanti diventava sempre più gentile. Abbiamo parlato di Pasolini, di Carducci, di teatro...

Dopo un'oretta la telefonata si è conclusa... e G. era quasi commossa:

*“Tu non ti puoi immaginare cosa sia Voce Amica per me! Tu non puoi sapere cosa hai fatto per me stasera!”.*

# Riflessioni

Eppure siamo una bella associazione!

Un'associazione che vive da 50 anni senza che nessuno degli associati abbia un interesse personale nell'attività svolta. Mi spiego meglio: molte associazioni di sostegno a situazioni disagiate (uso volutamente un termine molto generico) nascono e si mantengono in vita per l'iniziativa e l'impegno di qualcuno che ha sofferto personalmente, o in famiglia, per una situazione della specie: un figlio disabile, un genitore morto di cancro, un parente caduto sul lavoro, la voglia di uscire da una dipendenza. Per noi niente di tutto questo: i nostri utenti sono tutti dei perfetti sconosciuti che potrebbero, è vero, anche avere caratteristiche comuni con qualcuno dei nostri familiari o amici o parenti, ma il nesso è puramente casuale e variabile nel tempo.

Moltissime associazioni nascono e crescono perché gli associati si riconoscono in una determinata professione di fede, molte di natura cattolica visto che viviamo in Italia, ma non solo: vi sono associazioni di avventisti, evangelici, ebrei, tanto per citarne solo alcune. Ma noi non abbiamo neanche questa motivazione. Questo non significa che ciascuno di noi non possa avere un proprio credo religioso (tra i requisiti per essere nostri associati non c'è certamente quello di essere atei, o almeno agnostici), ma ci siamo tutti impegnati, accettando lo Statuto, a fare sì che la nostra eventuale fede non condizionasse in alcun modo il nostro servizio. E mai nelle nostre discussioni l'esperienza religiosa fa da filo conduttore alle stesse.

Stesso ragionamento possiamo farlo per quanto riguarda

l'orientamento politico dei nostri associati. Mai abbiamo chiesto a qualcuno di noi per chi vota (anche se tutti siamo totalmente liberi all'interno dell'associazione di manifestare le opinioni personali) e mai l'appartenenza ad uno stesso schieramento, o almeno il riconoscersi in un determinato ambito politico, ha costituito particolare motivo di aggregazione tra di noi.

Non abbiamo nemmeno l'attrattiva di una bella sede aperta al pubblico, con il suo bar, il circolino, il cinema, la sala da ballo, la possibilità di imbriacarsi, e nemmeno l'emozione di poter fare una spericolata corsa in ambulanza, pensando che forse stiamo contribuendo a salvare una vita umana. Da noi anche gli aspiranti suicidi fortunatamente scarseggiano e, come viene spesso detto ai nostri corsi: *“se qualcuno ha veramente intenzione di suicidarsi non telefona a Voce Amica”*.

Niente di tutto questo: per noi esiste soltanto il monotono susseguirsi dei turni, con quegli antipatici del Consiglio che controllano anche quanti ne facciamo, le anonime conversazioni con anonimi interlocutori, gran parte dei quali sono dei perfetti "rompicoglioni", che magari hanno anche da ridire se qualche turno rimane scoperto: *"Non ci siete mai!!!!"* è il miglior ringraziamento che possiamo avere .....

Però resistiamo da 50 anni!!!! Qualcosa dovrà pur voler dire!!

# Valentina

E' la prima volta che sento Valentina, non ho mai sentito parlare di lei prima, penso che potrebbe essere la prima volta che chiama, mi conferma che è una ragazza giovane, come avevo intuito dalla voce, circa 35 anni, medico in un ospedale del nord, dove ha iniziato la sua carriera quasi contemporaneamente a diversi altri colleghi coetanei. Hanno fatto molto presto gruppo, era un ambiente simpatico, si vedevano spesso anche fuori dell'ambiente di lavoro. Come succede un po' in tutti gli ambienti "misti" penso io, normale. Piacevole. Intrigante.

No, non più. Ultimamente si trova in grave imbarazzo; gli altri, i colleghi e le colleghe si sono piano piano tutti accoppiati fra di loro e lei è rimasta single, l'unica. E' in forte disagio. Mi racconta spontaneamente che è una ragazza abbastanza carina, è uscita con più di un collega, ma dopo un po' la cosa non ha funzionato. E loro uscivano con altre colleghe.

Io ho cominciato ad essere leggermente a disagio, non capivo qual'era il problema, il motivo della telefonata, certo non ho detto niente, ma mi sembravano puramente problemi adolescenziali. Però a 35 anni ... sì, ci doveva essere dell'altro.

Le lunghe pause che ha fatto fino dall'inizio si allungano ulteriormente: *“Sono cresciuta in un piccolo paese, figlia unica con genitori rigidi, bigotti, ed in casa c'erano degli zii forse peggio dei genitori. Pur avendo frequentato l'università lontano da casa ed aver avuto alcuni ragazzi ..... sono ancora vergine”*.

Mi ci sono voluti un paio di minuti per capire, i colleghi con i quali era uscita, secondo lei, non avrebbero capito e prima di farsi

giudicare e probabilmente prendere in giro, è “scappata”, chissà che scuse ha inventato.

Si, è stata per un periodo da una psicologa, non ho capito se la frequenta ancora, ma è molto arrabbiata con lei perché tutto quello che ha saputo consigliarle è stato di sbarazzarsi al più presto del “problema”, col primo che capita, ha detto più o meno così. Al limite trovare qualcuno “fuori dell’ambiente”. Per fortuna non abbiamo il videotelefono perché quando mi ha detto questo ho assentito immagino vistosamente, ma subito dopo ho capito che, se oggi fosse stata in condizioni di fare una cosa del genere, sicuramente non sarebbe arrivata alla sua età con il “problema”.

*“Capisce? Vivo sola in un mondo di persone felicemente accoppiate e ogni giorno li vedo guardarsi, sorridersi, abbracciarsi”. “Dovrò cambiare ambiente, città, probabilmente per ricominciare tutto daccapo.”*

Non sapevo cosa dire, come succede spesso, non sapevo cosa rispondere alle sue domande, su cosa farei se fossi lei ... *“Sa, io sono un uomo e neppure tanto giovane, ma penso che se fossi, a qualunque età, innamorato di una ragazza carina e sensibile come sicuramente è lei, accetterei molto volentieri quello che non sarebbe un “problema” ma un bellissimo dono, forse in questi tempi solo un po’ inusuale, ma comunque prezioso e gradito.”*

Poco dopo mi ha salutato ringraziandomi per la mia disponibilità e la mia sensibilità e ha voluto lasciare spazio anche agli altri che chiamavano.

Nei giorni successivi, ripensandoci, la tentazione di sottovalutare è stata forte, ma fortunatamente ha prevalso ancora una volta una cosa da fare sempre: NON giudicare.

## M.

Forse la citazione non sarà perfettamente letterale, ma credo che renda il senso della teoria che il nostro amico M. ha più volte enunciato nelle sue conversazioni telefoniche.

Era una specie di ossessione, il desiderio di poter inquadrare, classificare, catalogare (e magari far rivivere diversamente) tutti gli avvenimenti di una vita che non è stata certo semplice e lineare.

Ma, a modo suo, M. si era creato un'immagine del mondo nella quale avevano spazio i suoi affetti (la mamma soprattutto), le sue tendenze sessuali (delle quali non si vergognava affatto, ma anzi ci teneva a sottolinearle e si scagliava regolarmente contro quelli che lo giudicavano: *“invece di criticare, prova a prenderlo in culo anche te, vedrai come ti piace”*), le sue manie (si autodefiniva *idrofobo* perché non amava l'acqua e soprattutto non amava lavarsi, anche se raccontava di incontrare spesso persone che lo disprezzavano perché puzzava), la sua fatica di vivere la realtà quotidiana fatta di attività che richiedevano “sforzi sovrumani” che non era in grado di sostenere: alzarsi, andare a lavorare, pagare le bollette, mangiare.

Quante volte diceva: *“non ce la faccio più ....”* ?

E quante volte lo diciamo anche noi in situazioni più o meno analoghe, sentendoci come Atlante che deve portare il mondo sulle proprie spalle?

Poi, ogni tanto, uno spiraglio di gioia, un momento di piacere, una *“botta di vita”*, una *“capatina”* a quelle Cascine dove aveva ad

alterne riprese trovato soddisfazione e cocente delusione.

Una personalità complessa quella di M., che immagino avrebbe fatto la gioia di più di uno psicanalista come caso di studio, ma che noi abbiamo avuto per molti anni l'onore (e vorrei dire anche il piacere e l'orgoglio) di conoscere da vicino, di apprezzare, di comprendere, di accogliere, di *compatire* (nel senso letterale del termine, ovvero di "patire" insieme a lui).

Ci mancherai.

Ci mancherà il tuo inconfondibile saluto, con quella "R" esageratamente arrotata: "*Ciaaaao, sono M .... rrrrrrrr...*".

Credo che soltanto comprendendo ed apprezzando come si deve l'arricchimento umano che riceviamo dai nostri appellanti diamo un senso e possiamo portare avanti con tenacia il nostro difficile, ma impagabile, servizio.

# Radiato!

## Esterno notte, tardo autunno ore 04,22

Il detective è appostato da mezzanotte nel palazzo di fronte, in mezzo la strada deserta, il freddo si è fatto pungente e una leggera nebbia si sta sollevando;

ha piazzato la telecamera e con il potente teleobbiettivo riesce a scrutare nella stanza dove si trova il sospettato, quasi a intrufolarsi in sua compagnia, presenza invisibile nel buio del palazzo ormai deserto.

L'appostamento precedente era fallito per la presenza delle tende che oscuravano l'ampia vetrata che dà luce al grande ufficio dove il sospettato svolge il suo turno di notte: sebbene fosse stato impiegato un obbiettivo a infrarosso le immagini erano risultate di scarsa qualità.

Fatto presente l'inconveniente al committente, questi, per non destare sospetti, aveva detto: *“le tende le ho tolte io che avevano un gran bisogno di essere lavate!”*

Ora davvero con il tele a grande luminosità poteva registrare con dovizia di dettagli; aveva osservato il succedersi delle telefonate, si stava rivelando una serata molto animata e le chiamate erano incalzanti. Da quando si è messo in poltrona, a mezzanotte, l'indagato non si è mai mosso, una telefonata dietro l'altra.

Non era la prima volta che svolgeva un'indagine per l'associazione; ogni volta che sorgeva qualche dubbio sulla correttezza e moralità di un volontario l'associazione si era rivolta

alla sua competenza e alla sua rapidità nel portare a termine gli incarichi.

Questa volta i dubbi della commissione di vigilanza dell'associazione sembravano campati in aria, la notte stava scorrendo via noiosamente e il freddo cominciava a mordergli le gambe; il sospettato non si era mosso dalla poltrona da quattro ore e le premesse facevano pensare che si poteva andare avanti così fino all'alba.

Ma ecco che qualcosa sta per succedere, il sospettato comincia a muoversi sulla poltrona con movimenti strani, prima si sposta di lato, poi ruota facendo perno sul sedere per assumere una posizione diversa, ora si porta in punta, si alza, fa alcuni passi, quanti sono concessi dal cavo della cornetta, tiene le gambe stinte, si flette leggermente in avanti, che strani preliminari! La nebbia si sta alzando sempre più densa, il detective agisce sull'anello che regola la messa a fuoco manuale: oh ecco le immagini di nuovo nitide!

Ma che fa? Il soggetto tira giù la cerniera dei pantaloni ed estrae il membro! Una folata di vento fa alzare la nebbia e l'immagine si perde in una parete lattiginosa.

Rapidamente le ultime immagini vengono ripassate sul monitor: il soggetto appare in un atteggiamento inequivocabile, in piedi, la cornetta all'orecchio, nella mano destra, sebbene non ancora in ... erezione, si staglia l'arma del crimine.

Sebbene per il rotto della cuffia, l'incarico è stato portato a termine, le prove sono schiaccianti! Missione compiuta.

### **Interno notte, tardo autunno ore 04-22**

Da mezzanotte non ho avuto tregua, dopo il primo quarto d'ora di telefonate interlocutorie, a mezzanotte e un quarto la prima vera telefonata. Una ragazza lasciata dal suo ragazzo,

dispiaciuta non tanto per la perdita quanto per il modo con cui è stata liquidata: con una telefonata! Ho cercato di consolarla sostenendo che quello era un tipo che non era degno di lei e si era eliminato da solo, la telefonata si è protratta e sono stato costretto a rimandare altri appellanti che puntualmente si sono ripresentati; quella ragazza del nord disperata per le condizioni della madre malata e ricoverata in un ospizio, quel ragazzo di Milano appassionato di un glorioso gruppo rock inglese; ormai la cornetta sembra di fuoco ma è l'unico sistema con cui mi trovo a mio agio; col vivavoce, avendo avuto problemi all'udito, temo di perdere qualcosa, la cuffia mi dà troppo senso di isolamento, insomma la scelta è andata alla cornetta.

I primi cenni di un certo bisogno li ho avuti attorno alle tre e mezzo mentre parlavo con quella signora che vive da sola ed ha la figlia all'estero: appena finisco correrò al bagno! ho pensato.

Niente da fare, ora subentra la signora con il suo uomo che ogni tanto scappa con quella zoccola come dice lei!

Penso di resistere perché l'appellante non pare intenzionata a tirare per le lunghe e alla meglio vado avanti; ma la telefonata sta prendendo una strana piega, una serie di argomenti correlati si stanno aggiungendo e non ho il coraggio di chiedere una pausa, con la mente risalgo ha quando l'ho fatta l'ultima volta: a casa saranno, state le undici e un quarto; la cura che sto facendo sta funzionando, ma con i tempi ci siamo e ora devo proprio farla, sto schiantando!

Ho provato a cambiare posizione sulla poltrona per cercare una posizione che scaricasse un po' la vescica, niente, mi alzo e faccio pochi passi, mentre mi piego, dal cestino fa capolino una bottiglietta d'acqua: la salvezza!

Mentre lo tiro fuori, avverto un certo disagio: quella vetrata così grande affacciata sulla città, ma lo scrupolo scompare, si vedono solo tetti, c'è una coltre di nebbia e poi l'ora, via via.

Maledizione la bottiglietta non è completamente vuota! Ce la farà a contenerla tutta? Al telefono la signora parla della morte del suocero ed io libero le cateratte, il livello all'interno della bottiglietta sale veloce e minaccioso poi, finalmente, proprio dove la bottiglia si stringe per arrivare al collo, il flusso cessa proprio all'altezza dei filetti per il tappo, sii, sii! Come si? Mi domanda la voce al telefono! E' vero mi sono un po' distratto, ma sono così sollevato! Mi adagio sulla poltrona, la telefonata può proseguire tranquilla; illuminata dalla sola luce della lampada da tavolo, la bottiglia fa bella mostra di se al centro della scrivania, l'ho messa in bella vista per non correre il rischio di dimenticarla.

### **Qualche giorno dopo ...**

Mi trovo seduto davanti al Consiglio riunito al completo in seduta straordinaria, ordine del giorno: radiazione dell'associato A. per grave mancanza al regolamento interno e condotta immorale.

Ho preso visione del filmato e non so da che parte guardare. Prende la parola il Presidente, non mi appare più quella persona amabile che mi abbracciava solo qualche giorno fa, ora ha uno sguardo truce:

*“Ma si rende conto, - per prendere le distanze ora mi dà del lei - con il suo comportamento lei ha completamente ribaltato l'andamento naturale dei rapporti fra appellanti e turnisti! In 51 anni dico cinquantuno anni di glorioso servizio, dove si può tollerare che qualche appellante si masturbi alla voce di una turnista, non si era mai verificato, orrore, che un turnista si masturbasse alla voce di un'appellante!”*

**MI RIMETTO ALLA CLEMENZA DELLA CORTE!**

## Sono sempre gli stessi a telefonare

Sì! E' vero! Molto spesso sono sempre gli stessi a telefonare. E' inutile che dica i nomi, tanto li conosciamo tutti. E conosciamo le loro manie, il loro ripetere sempre le stesse cose, il loro affrontare il discorso, la conversazione, i problemi sempre allo stesso modo. C'è quella innamorata del prete, quella che racconta della figlia in Germania, quella sempre scontrosa, quella che telefona solo per lamentarsi, quella che parla solo del ragazzo con il quale non sta più, quello che telefona da tanti anni e racconta le stesse cose, quella che parla male di tutti i turnisti...Che noia! Che fatica!

Vogliono solo un orecchio per essere ascoltati... poco gli interessa di chi sia questo orecchio. Tu non conti nulla... potresti essere chiunque. Tanto lui, o lei, non ti dice nemmeno il suo nome e non ti chiede il tuo.

E poi c'è quello che te ne dice di tutti i colori e ti dice di riattaccare subito che con te non vuol parlare.

O quello che dice: *“E che cazzo ci stai a fare sabato sera a Voce Amica! Non hai altro da fare?”*

O quella che dice: *“Ma che urli! Non sono mica sorda! Maleducato!”* e riattacca.

Qualche volta, però, le cose cambiano... magari solo un poco.

Ti ricordi che l'altra volta avete parlato del fatto che lei ama dipingere. Le chiedi se di recente ha fatto qualche bel quadro... e la senti che si anima; senti la voce che acquista intensità... senti che il tuo ricordo le ha fatto piacere... e ti dice che presto farà una mostra... e ti invita a visitarla e... *“Mi raccomando... firma il registro*

*delle visite, così vedo che sei venuto davvero”.*

E un'altra volta, alla fine di una telefonata estenuante, con lei sempre acida e arrabbiata, quando la ringrazi per aver telefonato e le dici che speri di risentirla presto... senti che la voce si ammorbidisce... forse per un attimo è meno stizzita.

E una volta una signora mai sentita prima ti racconta dei suoi dispiaceri con i figli e, dopo un po', ti racconta di come è iniziata la sua storia d'amore col marito... quasi cinquanta anni fa... e si intenerisce... e dici che queste cose non le ha mai raccontate a nessuno.

E quella volta: *“Che meraviglia sentire una voce amica!”*

Poi c'è quella che ha alti e bassi... e quel giorno è nervosa... e comincia a trattarti male. E tu le dici: *“Ma che posso fare per rasserenarti? Ti fa piacere se ti racconto una fiaba?”*

E, dato che lei risponde di sì... tu fai con lei, che ha quasi cinquanta anni, come facevi con i tuoi bambini, quando ne avevano sette o otto... e le racconti una fiaba... e senti che lei è contenta, fa la voce da bambina e chiede se gliela racconti ancora.

E un'altra volta, mentre lei, una ragazzina di trenta anni, piange e dice: *“Che ho telefonato a fare... sono disperata!”*

E tu le dici: *“Hai telefonato per farti consolare da me... hai fatto bene a telefonare”*

E senti che, un po' per volta, si rasserena... e la voce cambia tono e consistenza... e, alla fine, mentre continuate a chiacchierare, sbotta in una risata, mentre ti dice che, con i tuoi ricordi, la fai sentire così giovane.

## “Pronto? Voce Amica...”

Chiama a pochi minuti dalle undici; non ricordo di averla mai sentita prima. Una voce bassa, roca... una voce implorante, di chi si è arreso da tanto tempo.

Saluto l'altra persona con cui sto parlando già da un po', coinvolto dall'urgenza di cui sento l'eco nella voce di chi chiama.

Sospira... con lunghe pause... un bisbiglio che appena si sente.

E' molto giù... si sente sola... vuol parlare con qualcuno:

*“Ho avuto una vita molto difficile. Fino a quattordici anni è andato tutto bene... tutto normale... Insomma... normale per modo di dire. Poi, a quattordici anni, non so nemmeno come e perché, ho avuto una grave anoressia. A quindici anni ero in fin di vita... ridotta a uno scheletro... non voglio nemmeno dirle quanto pesavo... Ero in ospedale, ma non mi hanno saputo curare... mi lasciavano lì... non facevano nulla...”*

Faccio appena qualche cenno di assenso, che le faccia capire che la sto ascoltando. Continua:

*“Poi mi sono rivolta a degli psichiatri... avevo dei momenti di disperazione... non sapevano che fare... hanno sbagliato tutto... sono venuta anche in Toscana, a Pisa, da uno molto famoso... non ha capito niente”*

Ogni tanto si ferma e sospira... sembra che cerchi le parole per continuare il discorso:

*“Quei farmaci sono delle bombe! Non ero lucida... e ci ho messo tanto a laurearmi...”*

Sento che vuole solo raccontare. Ascolto:

*“Ho cominciato a lavorare, ma non ce la facevo ancora a mantenermi da sola. Avevo trenta anni. Un giorno mio padre ha detto che non mi voleva più tra i piedi... che lo disturbavo... che dovevo trovarmi un pensionato in cui andare a stare...”*

Continuo ad ascoltare.

*“E cos’... ho trovato un posto... anche piuttosto caro... Non riesco a legare con gli altri, ma erano tutte persone perbene. Poi, dopo un mese che ero lì... è arrivato uno... simpatico, gentile... Ai bambini si insegna a non accettare le caramelle dagli sconosciuti. Io non ho accettato delle caramelle... ma sono stata lo stesso tanto ingenua... Ho accettato una bevanda...Era drogata... E poi... lui ha fatto i suoi comodi...”*

Non so proprio che dire. Mi limito a fare in modo che lei percepisca di essere ascoltata.

*“E poi... la goccia che ha fatto traboccare il vaso... quella violenza mi ha procurato una malattia... molto dolorosa... e ora non posso avere figli. Non ce l’ho fatta più... non sono più riuscita a lavorare... sono tornata a casa dei miei... sono sempre sotto psicofarmaci... Era meglio se quella volta che ero in fin di vita mi lasciavano andare... tanto...”*

*“Su questo non sono d'accordo...”*

Molto banale, ma, proprio non mi viene in mente altro.

*“Beh! Parliamo di cose più serene” dice lei “Mi piace tanto la Toscana. Io conosco bene solo Pisa, ma ci ho trovato tanta gente gentile. E anche il paesaggio toscano è così bello... con tutte quelle colline... Anche i fiorentini sono gentili?”*

*“Mah! Alcuni s’è, altri no, come per tutti. Fra fiorentini e pisani c’è molta rivalità. I fiorentini dicono: Meglio un morto in casa che un pisano all’uscio e i pisani rispondono: Che il signore vi accontenti”*

Sento una risatina... la voce si fa più leggera e più acuta...

Parla della Maremma, che ha visitato e della Versilia. Per un

attimo sembra una ragazzina spensierata.

Ma poi torna alla sua storia:

*“In casa di cura ho visto delle cose orribili. Una volta, in un ospedale pubblico... eravamo in una camera a tre letti... e nel letto accanto al mio un infermiere stava violentando una ragazza... e nessuno interveniva. Nessuno faceva niente...”*

*“Ho tanta paura... la mia mamma ha settantuno anni e il mio babbo settantotto... pensa a tutto lei... e dopo?”*

*“Era meglio se facevo la suora... almeno ero protetta...”*

Poco da dire, da controbattere. Anche incoraggiare, in certi momenti, sembra fuor di luogo.

Mi domando se sono riuscito a fare qualcosa di utile...

L'ho ascoltata... le ho dedicato il mio tempo...

Molto poco... in rapporto a quello che mi ha raccontato...

A un certo punto un momento di spensieratezza... un sorriso... troppo poco.

Ma che altro potevo fare, oltre che accompagnarla e starle accanto per un breve tratto?



## Noi diversi

Il turno di notte è sempre quello che porta con sé maggiori spunti di riflessione. Forse perché è più lungo e ci sono quindi maggiori opportunità di ricevere chiamate. E forse anche le chiamate possono essere più lunghe. E forse durante la notte arrivano le telefonate di chi ha maggiormente bisogno di trovare una “Voce Amica” all’altro capo del telefono. Non lo so. Fatto sta che durante l’ultima notte ho ricevuto ben quattro telefonate con un denominatore comune che mi hanno offerto l’opportunità di fare il ragionamento che sto per fare.

Si trattava in tutti e quattro i casi di telefonate provenienti da appellanti abitanti fuori dalla Toscana. Non ha molta importanza sapere da dove nello specifico provenivano le telefonate, a tutti noi capita di ricevere telefonate “estere” e sappiamo quindi bene che arrivano indifferentemente da ogni parte d’Italia. Non è questo il punto. Il punto è che tutti e quattro (tre donne ed un uomo) hanno esordito dicendo che telefonavano a noi a Firenze perché noi siamo diversi dagli altri.

Diversi come?

Siamo più belli? Più intelligenti? Più disponibili? Più preparati? Più simpatici?

No. Niente di tutto questo.

Semplicemente (almeno a detta dei nostri appellanti) noi facciamo conversazione al telefono.

Noi non ci limitiamo ad ascoltare come fanno altri, stando zitti (mi hanno fatto venire in mente la classica scenetta del paziente sdraiato sul divano dello psicanalista freudiano ortodosso), ma noi interloquiamo nella conversazione, noi facciamo loro compagnia, noi diamo effettivamente la sensazione di essere in contatto con un amico, perché NOI PARLIAMO DI NOI STESSI!

Non avevo davvero mai pensato che questa potesse essere una caratteristica che ci rende “diversi” da altre organizzazioni che, come noi, dedicano volontariamente il loro tempo libero ad un servizio di ascolto. Noi ci siamo detti molte volte che il nostro ascolto deve essere attento a non giudicare in alcun modo, ma piuttosto a “partecipare” al problema dell’appellante, ad “accogliere” lui ed il suo problema, a dargli la sensazione di non essere solo, a fargli sentire che dall’altro capo del telefono c’è un “amico” che ascolta, partecipa, condivide la sua sofferenza senza avere la pretesa di risolvere o anche solo di consigliare.

E probabilmente questo obiettivo si può raggiungere più facilmente se, fatte salve le caratteristiche e le diverse personalità di ciascuno di noi (e menomale che siamo tutti diversi l’uno dall’altro!!!), ci mettiamo veramente allo stesso livello dell’appellante dialogando con lui, non dando in alcun modo la sensazione di sentirci superiori a lui, non frapponendo una barriera, ma mettendoci in definitiva “in gioco” anche noi come persone offrendo le nostre sensazioni, i nostri pensieri, le nostre abitudini, i nostri desideri, i nostri interessi, il nostro essere immersi nella vita reale con mogli, figli, mariti, lavoro, amici ...

## 44 riagganci

Potrebbe sembrare anche un record, anche se veramente poco significativo, ma sono stati effettivamente tanti i riagganci totalizzati in un normale turno serale 20-24 di alcuni giorni fa.

Mi è venuto spontaneo farci sopra un “piccolissimo” studio e sono arrivato alla conclusione (poco scientifica per la verità) che sono raggruppabili principalmente in tre categorie:

- **gli ansiosi:** quelli che non ti danno neppure il tempo di afferrare in mano la cornetta e pronunciare la consueta frase di accoglienza: “Voce Amica, buonasera .....”. Inevitabile porsi la domanda: “Ma perché telefoneranno se poi non attendono la risposta?” Forse non sono poi così sicuri di volerla fare questa telefonata ed al primo squillo si fanno prendere dall’ansia e riappendono ..... chissà? Speriamo che, provando e riprovando, riescano a rompere questo muro.
- **i determinati:** quelli che hanno scoperto che il volontario maschio non è solo ed all’altro telefono c’è una donna e sono assolutamente determinati a parlare con lei. Appena sentono la voce maschile, riappendono. In genere con loro non si riesce neppure a completarla la frase di accoglienza, che rimane spesso troncata al “*Voce Ami .....*”. Ringraziano in cuor loro chi ha inventato la ripetizione automatica del numero perché continuano a sparare a raffica telefonate una dietro l’altra nella speranza di “beccare la donna”. E state pur certi che prima o poi ci riescono.
- **gli incerti:** quelli che lasciano pronunciare tutta la frase di accoglienza e poi però restano in silenzio. Si avverte la loro

presenza, qualche rumore di sottofondo, un colpo di tosse, un fruscio .... ma non parlano, ma neppure si decidono a riagganciare. Dopo un trentina di secondi avanzo in genere una timida sollecitazione “*pronto ....*”, tanto per dare la sensazione che sono ancora all’apparecchio ad attendere, ma senza fare pressioni né tanto meno lamentarmi dell’attesa. Poi, dopo un’ulteriore periodo di silenzio, decidono di riagganciare. Soltanto una volta, in fine serata, sarà stato forse un quarto a mezzanotte, dopo il lungo silenzio si è fatta sentire una voce cavernosa, decisamente contraffatta, che strascicava le parole: “*F---i---n---o a c---h---e o---r---a c---i s---e---i?*” Ed alla mia risposta “*fino a mezzanotte*” ha fatto seguire un ulteriore mugugno: “*M---i h---a---i r---o---t---t---o i---l c---a---z---z---o .....*” ed ha chiuso la telefonata.

A questo punto un lettore superficiale mi potrebbe chiedere: “Ma che senso ha stare 4 ore a “contabilizzare” telefonate del genere? Potresti utilizzare meglio il tuo tempo?”

Il fatto è che quando allunghi la mano per afferrare la cornetta essendo già mentalmente preparato ad aggiungere un’ulteriore crocetta all’elenco dei riagganci, magari stai dicendo “*Voce Amica, buonasera ....*” in tono un po’ svogliato, come un risponditore automatico, proprio quella volta dall’altro capo del telefono senti giungere la voce di qualcuno che in quel momento spera vivamente che una voce amica risponda alla sua telefonata.

Qualcuno che ha bisogno di raccontarti il suo dramma quotidiano, il suo momento di tristezza, ma forse anche la sua gioia. In ogni caso per lui (o per lei) è sicuramente positivo che ci fosse qualcuno lì al telefono di Voce Amica che stava pazientemente riempiendo una fila di crocette.

Può bastare una sola di queste telefonate (ma sappiamo bene che non è mai una sola) a dare un senso a tutte le 4 ore del turno.

# Indice

Introduzione.....	5
Monografie .....	13
Cosa si intende per anonimato.....	15
Quale volontario per un servizio anonimo?.....	21
Anonimato e relazione telefonica di aiuto.....	29
Anonimato e autenticità.....	33
Anonimato e accoglienza.....	41
Anonimato come valore.....	49
Qualche dato quantitativo .....	55
L'importanza della formazione.....	59
Appendice.....	61
Notte.....	63
Militare ... che passione.....	67
G.....	69
Riflessioni.....	73
Valentina.....	75
M.....	77
Radiato!.....	79
Sono sempre gli stessi a telefonare.....	83
“Pronto? Voce Amica...”.....	85
Noi diversi.....	89
44 riagganci.....	91

© Copyright 2015 Associazione Telefono Voce Amica Firenze

Responsabile della pubblicazione Marco Lunghi

Libro pubblicato a spese dell'autore