



# Telefono **Voce Amica** Firenze

TUTTI I GIORNI ALLO **055/2478666** DALLE 16.00 ALLE 06.00

---

Associazione di Volontariato operante dal 1964 a Firenze

Iscritta all'Albo del Volontariato Regione Toscana al n. FI-69 con decreto del Presidente della Giunta Regionale 349 del 10.05.1994 ai sensi L.R. n° 28 del 26.4.1993

Codice fiscale **94003370486**

## **BILANCIO SOCIALE ANNO 2015**

[info@voceamicafirenze.org](mailto:info@voceamicafirenze.org) - [www.voceamicafirenze.org](http://www.voceamicafirenze.org)

---

Associazione Telefono **Voce Amica** Firenze

Casella postale 498 - 50123 Firenze



## Sommario

Lettera di presentazione .....	2
Nota metodologica .....	4
1 - IDENTITÀ.....	5
1.1 – La storia .....	5
1.2– La missione e il futuro che immaginiamo.....	7
1.3 - I valori di riferimento.....	10
1.4 – Il funzionamento istituzionale e l'organizzazione operativa .....	16
1.5 - I nostri stakeholder .....	24
2 – LE ATTIVITÀ .....	27
2.1 - Il servizio di ascolto telefonico .....	27
2.2 - L'attività di formazione e informazione .....	38
2.3 – La comunicazione e la promozione .....	44
3 – I DATI ECONOMICI .....	54



## Lettera di presentazione

Il presente Bilancio Sociale è il primo in ordine di tempo realizzato dall'Associazione Telefono Voce Amica Firenze. La redazione dello stesso è stata supportata dalla consulenza della dott.ssa Claudia Montagnani, alla quale vanno i nostri più sentiti ringraziamenti per la professionalità offerta e soprattutto per averci sostenuto nella realizzazione di un progetto che per più volte avevamo considerato superiore alle nostre forze. Doveroso anche il ringraziamento al CESVOT che ha sostenuto finanziariamente tale consulenza.

Avevamo sempre ritenuto difficile, se non addirittura impossibile, realizzare un Bilancio Sociale dell'attività svolta dalla nostra Associazione perché il servizio che svolgiamo è caratterizzato dal garantire il più assoluto anonimato agli utenti che si rivolgono a noi, e conseguentemente anche ai volontari che lo svolgono. Appare quindi particolarmente difficile sviluppare analisi quantitative al fine di rappresentare pubblicamente l'entità dei servizi che svolgiamo a favore della collettività. Ma finalmente ci siamo resi conto che la quantificazione in quanto tale è soltanto una delle componenti del Bilancio Sociale e, forse, sotto certi punti di vista, neppure la più importante.

Spronati in questo dai suggerimenti della consulente, abbiamo invece fatto diventare la redazione di questo documento un'importantissima occasione di confronto e di riflessione all'interno dell'Associazione, che ha consentito ancora una volta (ma non saranno mai troppe le occasioni per farlo) di focalizzare tutti insieme quella che è la nostra missione, i nostri valori, i nostri metodi di svolgimento del servizio, la nostra visione del futuro.

Il processo di stesura del documento si è rivelato quindi una straordinaria occasione per svolgere quell'attività di **Formazione Permanente** dei nostri volontari che riteniamo fondamentale per garantire la buona riuscita del nostro servizio.

Siamo però anche profondamente convinti che l'aver messo nero su bianco, dopo oltre 50 anni di ininterrotta attività, una descrizione piuttosto approfondita di tutti gli aspetti della nostra associazione, pur senza violare il confine del più assoluto anonimato, sia un grosso passo avanti nel consolidamento della nostra identità, che ci fornisce al contempo un potente strumento per farci conoscere maggiormente con il fine principale di poter offrire il nostro servizio ad una platea sempre più ampia di persone.

In cinquantatré anni sono cambiate tante cose, le tecnologie soprattutto, ma anche l'organizzazione interna ed il nostro modo di operare, ma due cose sono rimaste assolutamente immutate: la nostra "mission" e la varietà delle persone che si rivolgono a noi. Il mondo è profondamente cambiato, ma la solitudine ed il disagio emotivo rimangono una costante sempre presente, anche se variano in continuazione le persone che li esprimono.



Il mio, ed il nostro, più grande ringraziamento va quindi alle centinaia di persone che continuano a farci l'onore di chiamare Telefono Voce Amica Firenze, donandoci le loro esperienze, i loro drammi, il loro affetto, le loro gioie, la loro rabbia, in una sola parola riconoscendoci implicitamente la disponibilità e, perché no, la capacità di stabilire con loro una relazione il più vicino possibile ad un'amicizia.

E' soltanto grazie a loro che possiamo ancora portare avanti con entusiasmo il nostro difficile impegno di volontariato, coscienti che molto spesso è più quello che noi volontari riceviamo dai nostri utenti di quello che riusciamo a dare.

**Marco Lunghi**

*Presidente Associazione Telefono Voce Amica Firenze*



## Nota metodologica

La maggior parte dei capitoli che compongono questo documento sono stati redatti con la seguente metodologia:

- Compilazione da parte dei singoli volontari, in via del tutto autonoma, di una scheda per ognuno degli argomenti da sviluppare
- Collazione delle schede e preparazione di un documento base per ogni argomento a cura del Gruppo di Formazione
- Discussione dei singoli documenti all'interno di gruppi di lavoro aperti alla partecipazione di tutti i volontari
- Redazione del documento finale, tenendo conto delle osservazioni emerse nei gruppi, a cura del Consiglio Direttivo

Il capitolo relativo alla quantificazione del servizio offerto è stato redatto dal Consiglio Direttivo basandosi sui dati di dettaglio raccolti in forma anonima dal nuovo centralino telefonico di cui l'Associazione si è potuta dotare nel 2014 grazie ad un finanziamento dell'Ente Cassa di Risparmio di Firenze, che cogliamo l'occasione per ringraziare ancora una volta per il continuo sostegno offerto.

Il capitolo relativo alle attività di formazione e informazione è stato redatto dal Consiglio Direttivo con il contributo sostanziale del Gruppo di Formazione.



## 1 - IDENTITÀ

### 1.1 – La storia

La storia dell'Associazione "Telefono Voce Amica Firenze" inizia formalmente il giorno 16 ottobre del 1963 quando un gruppo di privati si riunisce nello studio del Dott. Giulio Cirri "Notaro in Firenze" per costituire una "associazione civile" denominata "Centro di Incontro e di Collaborazione".

L'Associazione ha come scopo sociale quello di *"fornire occasioni di incontro fra le persone che abbiamo desiderio o necessità di stabilire contatti sociali, favorendo lo sviluppo delle varie attitudini di gruppo o individuali: in modo specifico si propone di promuovere detti rapporti tra l'uomo e la società"*.

La stessa si ispirava all'opera svolta a Parigi dal "Centre de Recherche et Rencontres". Le animatrici dell'iniziativa fiorentina furono le signore Tina Muzzi e Donatella Tassinari, con il sostegno del prof. Roberto Assagioli, psichiatra, fondatore della corrente psicologica denominata Psicosintesi, che fu anche il primo presidente dell'Associazione.

L'attività dell'Associazione, dopo un primo periodo dedicato all'organizzazione della stessa, prese avvio il giorno di Pasqua dell'anno successivo, il 29 marzo del 1964.

Fin dai primi mesi l'iniziativa incontrò un notevole interesse. I report dell'epoca sono molto precisi e la relazione di fine anno indica in 315 i casi complessivamente trattati:

- "- 52 mediante interventi di medici, avvocati, commercialisti e sacerdoti*
- 327 telefonate, di cui il 6,5% rimaste anonime*
- 229 colloqui catartici con assistenti sociali e soci attivi"*.

Come si nota, in questa prima fase dell'attività, il telefono è soltanto uno strumento offerto agli utenti per prendere un primo contatto con l'Associazione, mentre poi soltanto una piccola parte delle telefonate rimangono anonime. Dopo il primo contatto telefonico, in genere gli utenti si recavano al Centro *"passando dal rapporto individuale a quello di gruppo"*.

Ma negli anni successivi le telefonate aumentano in maniera considerevole: 3.827 nel 1966, di cui 552 interurbane, 5.241 del 1971, 8.252 nel 1981. La componente "Voce Amica" del CIC prende sempre più campo mentre l'attività diretta diminuisce progressivamente fino a cessare del tutto nel 1976. Principalmente per problemi di natura economica, perché i colloqui diretti e le attività volte alla cura ed al recupero delle persone che si rivolgevano al CIC richiedevano la disponibilità di professionisti per remunerare i quali i fondi non erano mai sufficienti.

Il 15 dicembre del 1980, presso lo studio del notaio Giancarlo Sanfelice, "Voce Amica" cessa di essere un ramo del CIC e si costituisce in Associazione autonoma con la denominazione di



“Telefono Amico”. Lo Statuto ricalca completamente quello del CIC nei principi ispiratori e nella struttura organizzativa, piuttosto farraginoso.

Il servizio è assicurato esclusivamente da volontari, adeguatamente preparati. Le difficoltà in cui si dibatte l'Associazione sono il reperimento di nuovi volontari, la loro formazione, il sostenimento delle spese telefoniche, la ricerca di una sede adeguata. Il servizio viene svolto dalle 16 alle 24 ed il “sogno” è quello di estenderlo anche alla notte.

Bisogna però attendere il 1984 per allargare l'orario di servizio fino alle 6 del mattino seguente, mentre la ricerca di una sede adeguata trova compimento qualche anno dopo, grazie all'interessamento dell'amministrazione comunale fiorentina.

L'attuale denominazione di “Telefono Voce Amica Firenze”, già entrata da tempo nell'uso corrente, viene assunta ufficialmente il 29 novembre 2009, in occasione dell'aggiornamento dello Statuto presso lo studio del notaio Giovanna Acquisti. L'aggiornamento si era reso necessario per prolungare la durata dell'Associazione fino al 31 dicembre 2050 e snellire l'organizzazione della stessa semplificando la composizione del Consiglio Direttivo, eliminando la previsione del Collegio dei Revisori, sostituendo il Collegio dei Probiviri con il ricorso alla Camera Arbitrale istituita presso la CCIAA di Firenze.



## 1.2 – La missione e il futuro che immaginiamo

Come riportato nel Regolamento, la missione dell'Associazione Telefono Voce Amica Firenze è esclusivamente quella di ***“offrire ad ogni essere umano che abbia desiderio di farlo la possibilità di stabilire un contatto immediato con una persona disponibile ad ascoltarlo ed interagire con lui nel totale rispetto del suo anonimato e della sua autodeterminazione, e senza operare alcuna distinzione di opinione politica, di età, di religione, di orientamento sessuale, di razza.”***

Telefono Voce Amica Firenze si propone di accogliere le telefonate senza la presunzione di criticare, giudicare o dare consigli ma con l'unico obiettivo di assicurare una vicinanza emotiva, assicurando uno spazio dove il singolo possa sentirsi accolto in quanto individuo, possa esprimere liberamente la propria identità, possa essere riconosciuto come essere umano con le sue necessità, timori, paure, gioie, paranoie, rabbia, tristezza.

I motivi che portano a chiamare Voce Amica sono i più svariati: la solitudine è uno dei principali disagi manifestati, ma anche l'imbarazzo di confidarsi con parenti ed amici, la mancanza di persone disposte ad ascoltare senza giudicare e fornire direttive. Spesso il solo bisogno di parlare e di raccontarsi per combattere la noia della monotonia quotidiana.

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

### **La nostra idea di futuro**

Dal punto di vista della tipologia di servizio che offre l'Associazione, ma soprattutto sulle modalità e sui principi ispiratori dello stesso, riteniamo che l'impostazione attuale, ormai consolidata in decenni di vita dell'Associazione, continui a mantenere la propria validità e specificità.

Ci proponiamo invece di poter allargare sempre più la platea delle persone che conoscono l'esistenza ed il servizio offerto da Voce Amica per poterne usufruire quando ne manifestassero il desiderio e/o il bisogno.

Ci proponiamo anche di poter garantire la copertura integrale dell'orario di servizio prevedendo la presenza di almeno due volontari per turno. Questo significa aumentare il numero di volontari attivi continuando con l'attività di ricerca e di formazione di nuovi aspiranti. Ma significa anche valorizzare



e fidelizzare al massimo i volontari già in servizio sviluppando continuamente iniziative di formazione ed occasioni di incontro e conoscenza reciproca.

Ma al di là degli aspetti quantitativi, ci proponiamo anche di riuscire a migliorare costantemente la qualità del servizio offerto. Il rispetto dell'impegno che assumiamo con i nostri potenziali utenti non comporta solo garantire la concretizzazione del nostro motto "tutti i giorni dalle 16 alle 6", ma anche garantire al meglio delle nostre possibilità quel tipo di servizio che dichiariamo nella mission della nostra Associazione. E questo possiamo ottenerlo solo grazie ad una costante ed accurata attenzione alla Formazione Permanente dei nostri volontari. Per fare questo ci proponiamo di coinvolgere sempre più volontari nel Gruppo di Formazione e nel Gruppo dei Tutor.

### **Relazioni col mondo circostante**

Se l'anonimato è uno dei punti di forza della nostra Associazione perché costituisce una colonna portante del servizio che offriamo, occorre purtroppo riconoscere che lo stesso ci limita molto nei rapporti con il mondo circostante.

Non avere una sede aperta al pubblico, non poter partecipare se non in forma molto limitata a manifestazioni pubbliche, non potere attivare relazioni permanenti estese a tutti i volontari con altre associazioni di volontariato e non, sono tutti vincoli che limitano enormemente le relazioni. E con le relazioni, limitano anche la possibilità di manifestarsi, sia con il fine di far conoscere il servizio, sia con quello di reperire nuovi aspiranti volontari.

Anche il mondo dei Social Media, ormai ampiamente diffuso, rimane di difficile accesso dal momento che dobbiamo necessariamente limitarci ad una presenza istituzionale senza la possibilità di stabilire un dialogo e soprattutto senza la possibilità di essere presenti come individui (gli "amici" di Facebook per intenderci, o simili).

Ciò non toglie però che dovremo impegnarci per sfruttare al massimo queste opportunità, pur mantenendo saldi i nostri valori.

Dovremo anche impegnarci nello sviluppare le relazioni con le Istituzioni locali, al fine di trovare spazi di collaborazione. Dobbiamo infatti tenere presente che il servizio offerto dalla nostra Associazione va a colmare uno spazio lasciato vuoto da tutti. Non esiste infatti alcun servizio pubblico, ma neppure privato, che sia disponibile per raccogliere, tanto per fare un solo esempio, la disperazione di un anziano solo in piena notte.

### **Tra 5 anni**

E' veramente difficile immaginare come potrebbe essere la nostra Associazione tra 5 anni, ed ancora più difficile assumere impegni a così lunga distanza. Caratteristica principale delle



associazioni di volontariato come la nostra, basata esclusivamente sull'impegno dei volontari, è quella di essere intimamente legata alla disponibilità pro-tempore dei volontari presenti, che può essere anche estremamente variabile nel tempo.

Possiamo solo elencare una serie di auspici che ci indichino una direzione in cui lavorare, in ordine di complessità crescente:

- 1) Riuscire sistematicamente tutti i mesi a coprire per intero il calendario dei turni. Non dimentichiamo che, almeno a memoria dei volontari attuali, non ci siamo mai riusciti nemmeno una volta. Ci siamo molto avvicinati negli ultimi tempi a questo ambito traguardo, ma almeno un turno scoperto ogni mese si è sempre verificato.
- 2) Riuscire a coprire tutti i turni, anche quelli notturni, con almeno due volontari. Per raggiungere questo obiettivo occorre avere almeno 60 volontari attivi. E' un obiettivo realisticamente perseguibile, proseguendo con costanza con la ricerca e la formazione di nuovi volontari.
- 3) Estendere l'orario di servizio alle 24 ore. Questo obiettivo è molto ambizioso e pensiamo che sia praticamente impossibile raggiungerlo contando solo sulle nostre forze. Occorrerebbe infatti poter contare su almeno 120 volontari attivi, probabilmente difficili da reperire nella sola città di Firenze.

Ed ancora, sul piano della qualità:

- 1) Portare ad almeno il 75% la media della partecipazione dei volontari agli incontri istituzionali mensili di Formazione Permanente, tenendo conto che ora siamo mediamente appena sopra il 50%.
- 2) Incrementare le ore destinate alla Formazione Permanente, affiancando all'incontro istituzionale mensile altre occasioni di formazione



## 1.3 - I valori di riferimento

### **Ascolto attivo**

L'Ascolto è il valore fondamentale di Voce Amica Firenze. Spesso diamo per scontata la sua entità sottovalutando la sua reale importanza. E' il cardine di ogni telefonata e consente l'approccio con la persona che chiama, permettendole di esprimersi liberamente, di raccontarsi ed entrare in relazione con il volontario.

L'ascolto si basa sulla comprensione empatica e richiede un'adeguata sensibilità per intuire il mondo della persona che chiama, come si sente nelle situazioni di cui parla.

Ascoltare significa fare attenzione anche alle pause, ai silenzi, e cercare di costruire empaticamente la relazione con la persona che chiama piuttosto che condurre la conversazione.

Nella relazione empatica, il volontario è accanto alla persona che chiama, entra nel suo problema per tutta la durata della telefonata e lo vive insieme a lui. Il volontario deve stare attento a non identificarsi troppo col problema che gli viene sottoposto dato che non ha alcuna possibilità di agire per risolverlo, ammesso che sia possibile, ma anzi deve essere abile nel rimettere totalmente in gioco la propria disponibilità nei confronti delle chiamate successive.

Voce Amica Firenze pone particolare attenzione allo sviluppo delle capacità di ascolto ed a trasmettere ai volontari le competenze necessarie per avere piena consapevolezza di questo importante valore. La formazione, iniziale e permanente, è un momento nevralgico di chi si propone e opera come volontario in Voce Amica Firenze: è incentrata sullo sviluppo dell'ascolto come momento di accoglienza e comprensione, scevra da (pre)giudizi personali. Voce Amica Firenze pone l'ascolto come presupposto primario per una comunicazione efficace ed empatica che pone l'operatore nella condizione di poter entrare nel mondo emotivo della persona chiamante, percependone ansie e timori ma mantenendo la dovuta neutralità.

### **Accoglienza incondizionata**

Accogliere incondizionatamente significa accettare che la persona che chiama ha sempre e comunque diritto ad instaurare una relazione col volontario che risponde, al di là di ogni giudizio personale, qualsiasi sia l'argomento e l'andamento della telefonata.

Significa anche adattarsi ai ritmi ed al linguaggio del chiamante, lasciando che sia lui a condurre la telefonata, senza giudicare e senza minimizzare il contenuto della stessa: "se quello che mi racconti è un problema per te, è in ogni caso una cosa importante".

L'attenzione non è sull'argomento né sulle modalità della telefonata ma sulla relazione con la persona che chiama, accogliendola sempre e comunque nel suo specifico e personalissimo valore.



Accogliere la persona che chiama non significa comunque perdere la propria individualità, o rinunciare al proprio punto di vista, ma solo non contrapporlo e non farlo pesare all'altro. Fare un passo indietro, sospendere il proprio giudizio, negativo o positivo che fosse, mantenendo però la propria autenticità. Se la persona al telefono esprime una posizione inaccettabile da parte del volontario, questo non comporta una valutazione negativa della persona che precluderebbe ogni possibilità di relazione.

## **Rispetto**

Il rispetto assoluto per la persona che chiama Voce Amica Firenze, per la storia che ci porta, per le sue credenze, opinioni, idee ed azioni è fondamentale.

Nell'accettare la diversità dell'altro sotto ogni punto di vista, occorre evitare assolutamente di porsi in maniera oppositiva o polemica su argomenti particolarmente sensibili, come il credo religioso, l'opinione politica, l'orientamento e le abitudini sessuali.

Vengono rispettati i tempi dell'altro, viene lasciata a chi chiama l'iniziativa di condurre e terminare la telefonata quando lo ritiene opportuno. Da parte del volontario, le uniche motivazioni valide per chiedere la conclusione della conversazione sono il raggiungimento della fine del turno e l'incalzare di altre telefonate. In quest'ultimo caso, ovviamente, dopo aver comunque garantito un tempo congruo per la conversazione in atto.

## **Anonimato**

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 un'apertura ed uno sfogo totali, senza il timore di essere riconosciuto o rintracciato, al riparo da ogni ipocrisia.

I volontari di Voce Amica Firenze non indagano mai in alcun modo sulla persona che chiama, non chiedono il nome, l'età, la città dove vive, il lavoro che svolge, la situazione familiare o l'orientamento sessuale; accolgono solo quello che il chiamante decide spontaneamente di raccontare di sé, senza chiedersi se corrisponda o meno a verità, senza fare nemmeno riferimento a conversazioni avute precedentemente con la stessa persona a meno che non sia lei a chiedere esplicitamente: "ti ricordi...?"

Proprio per evitare ogni rischio di collegare le telefonate alle persone che chiamano, è stato richiesto alla compagnia telefonica di non inviare nemmeno l'identificativo del chiamante, che non viene pertanto né registrato nel log del centralino telefonico, né presentato sul display al volontario che risponde.



Non viene neppure effettuata nessuna rilevazione delle caratteristiche delle persone che chiamano, né degli argomenti trattati, ma solo del numero e della durata delle telefonate a puri fini di quantificazione statistica del servizio svolto.

Allo stesso tempo l'anonimato viene garantito anche ai volontari preservandoli dall'essere coinvolti nella loro vita privata, dal momento che non sarebbe possibile garantire fuori dal servizio lo stesso tipo di relazione, totalmente empatica ed accogliente nei confronti di chiunque.

Per lo stesso motivo, viene mantenuta la riservatezza della sede e dell'organizzazione interna dell'Associazione.

L'anonimato del volontario risponde anche all'esigenza di non essere "invadenti" nella telefonata con la propria personalità. L'aperta manifestazione del grado di cultura, dell'età, della professione, dello stato civile, della situazione economica del volontario può limitare la capacità di accoglienza nei confronti del chiamante che potrebbe sentirsi inferiore nel confronto. Raccontare la propria esperienza ("è successo anche a me ...") può comportare il rischio di mortificare l'altro sminuendo la sua esperienza e magari dimostrandogli quanto, in quella circostanza, a differenza di lui, io sia stato bravo.

### **Imparzialità**

Tutte le persone che chiamano Voce Amica Firenze hanno lo stesso diritto di essere ascoltate ed accolte. Non esiste alcun criterio per privilegiare una persona piuttosto che un'altra, un problema piuttosto che un altro, un argomento di conversazione rispetto ad un altro.

Non esiste una gerarchia di bisogni e di motivazioni e non viene mai minimizzato il contenuto della telefonata.

Non a caso lo slogan per la ricerca di nuovi volontari è: ***"Da 50 anni noi ascoltiamo tutti: vieni con noi?"***

### **Assenza di giudizi e consigli**

Giudicare significa categorizzare una persona, attribuirle l'etichetta di "buono" o di "cattivo". La persona che si rivolge a Voce Amica Firenze vuole soltanto essere ascoltata ed accettata da noi.

I consigli, già difficili da dare ad una persona che conosciamo molto bene, non possono fare parte di un rapporto anonimo e di breve durata, comportano il rischio di giudicare ("se non fai come ti consiglio io, sei una persona sbagliata") e di indurre l'altro a decisioni e comportamenti che potrebbero essere deleteri per lui.



## **Dignità**

Ogni persona che chiama Voce Amica Firenze ha il valore intrinseco della dignità proprio in quanto individuo, indipendentemente dall'argomento che porta e dalle modalità scelte per condurre il colloquio.

## **Libertà**

Il logo di Voce Amica Firenze riporta la scritta "*Gruppo volontari laici*". La definizione deve essere intesa nel modo più ampio possibile e non riferita soltanto alla non adesione ad alcuna confessione religiosa. Laico deve essere inteso nel senso di persona priva di pregiudizi, non condizionata dall'adesione a confessioni religiose, partiti politici, movimenti di opinione, ecc. per garantire una totale libertà di pensiero e di espressione alle persone che si rivolgono al servizio.

Ciò non toglie, ovviamente, il diritto imprescindibile di ciascun volontario di mantenere e professare le proprie convinzioni ed opinioni personali in ogni altra circostanza della vita, anche nei rapporti con gli altri volontari.

## **Gratuità**

Il servizio è completamente gratuito. L'unico onere a carico della persona che chiama Voce Amica Firenze è il costo della telefonata ad un numero urbano di rete fissa che, con le attuali tariffe "flat" ampiamente diffuse, risulta piuttosto contenuto sia per chiamate da numeri fissi che da cellulare.

## **Condivisione**

Se non c'è condivisione non c'è gruppo. Se non c'è gruppo non c'è squadra. All'interno di Voce Amica Firenze il valore della condivisione è di vitale importanza: è la linfa che tiene alta la vitalità del gruppo e del suo operato.

I momenti di condivisione all'interno del gruppo aiutano i singoli componenti ad accrescere il senso di appartenenza e di coinvolgimento e quindi ad intraprendere la vita associativa in maniera intensa, fatta di momenti di confronto, di scambio e di sostegno.

Condivisione intesa anche come disponibilità a collaborare con gli altri, per una sempre maggiore distribuzione dei ruoli e dei carichi di lavoro.

Importantissima in questo ambito anche la disponibilità all'accoglienza dei nuovi volontari, che devono sentirsi fin dal primo momento parte integrante dell'Associazione, e per aiutarli a superare i timori, i disagi, gli imbarazzi iniziali.



## Democrazia e trasparenza

La trasparenza che caratterizza l'operato dell'Associazione e l'attività dei volontari è elemento fondamentale per accrescere la fiducia tra i singoli e tra i singoli e l'Associazione. Ogni decisione che influenzi anche in modo minimale la vita associativa viene condivisa, discussa e approvata in maniera democratica, mettendo tutti nella condizione di esprimere opinioni, osservazioni, criticità.

Il Consiglio Direttivo aggiorna costantemente via e-mail i singoli associati sulle dinamiche organizzative e logistiche, invitando alla più ampia partecipazione e condivisione sia delle iniziative che delle decisioni da assumere.

## Impegno personale e dedizione volontaria

Non essendo l'impegno del volontario di Voce Amica Firenze retribuito, questo richiede una grande dedizione dal momento che si svolge in assoluto anonimato verso persone sconosciute. Il volontario riceve, in cambio, un arricchimento dal punto di vista emotivo.

Dedicare un poco del proprio tempo a cercare di portare sollievo a persone che altrimenti non avrebbero nessuno a cui rivolgersi permette di apprezzare ciò che spesso è dato per scontato.

## Intercambiabilità dei turnisti

Le persone che chiamano Voce Amica Firenze telefonano ad una Associazione, non ad una specifica persona. Il valore dell'essere Associazione si concretizza nel fatto che tutti i volontari di Voce Amica Firenze, pur mantenendo la propria personale specificità ed il proprio modo di porsi al telefono, esprimono la stessa impostazione e si riconoscono integralmente nella missione e nei valori dell'Associazione.

Questo garantisce alla persona che chiama di trovare sempre la stessa accoglienza indipendentemente dal volontario che risponde. E' il valore che fa sì che il servizio di Voce Amica Firenze sia effettivamente disponibile nello stesso modo **"tutti i giorni dalle 16 alle 6"**.

E' anche il valore che consente di non creare relazioni personali tra persona che chiama e volontario. Esse, infatti, invaliderebbero la missione del servizio diventando fonte di delusione e di disagio per le persone che si sono affidate all'Associazione.

Tale aspetto è ritenuto talmente importante che l'eventuale instaurarsi di rapporti personali al di fuori del servizio tra un volontario ed un utente, anche il solo scambio di numeri di telefono, è motivo sufficiente per l'espulsione immediata dall'Associazione.



### **Non professionalità dei volontari**

Ai volontari di Voce Amica Firenze non è richiesta nessuna competenza specifica. Anzi, l'esperienza ci insegna che spesso i volontari dotati di qualche tipo di professionalità in ambito psicologico possono avere difficoltà a riconoscersi nel servizio di Voce Amica, perché 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.

### **Formazione dei volontari**

La formazione dei volontari è una componente essenziale per il servizio di Voce Amica Firenze, da cui dipende la qualità del servizio che possiamo offrire.

Non si esaurisce con il corso iniziale e con l'immissione in servizio, ma è un'attività permanente e necessaria per tutti i volontari, indipendentemente dalla loro anzianità di servizio e dai ruoli che ricoprono nell'Associazione.

Uno dei pericoli maggiori nell'espletamento del servizio di Voce Amica Firenze è infatti proprio il maturare la convinzione di non avere più niente da imparare e niente più da mettere in discussione nel proprio modo di operare.

La formazione avviene anche attraverso il confronto tra i volontari in incontri obbligatori con cadenza mensile coordinati dal Gruppo di Formazione e tramite altre iniziative rispondenti di volta in volta ad esigenze particolari.



## 1.4 – Il funzionamento istituzionale e l'organizzazione operativa

Telefono Voce Amica Firenze è associazione iscritta nella sezione della Città metropolitana di Firenze nell'albo Regionale delle Associazioni di Volontariato della Toscana al numero FI-69, con decreto del Presidente della Giunta regionale Toscana n. 394 del 10/05/1994.

Attualmente Voce Amica Firenze non fa parte di alcuna rete di associazioni. Mantiene comunque contatti con i due maggiori raggruppamenti dei Centri di ascolto telefonico presenti in Italia: Telefono Amico Italia e CEVITA.

La vita dell'Associazione è regolata da due documenti fondamentali: lo **Statuto** ed il **Regolamento**.

Lo Statuto definisce formalmente la missione dell'Associazione e detta le regole fondamentali per la gestione e l'amministrazione della stessa. La versione attuale è frutto di alcuni aggiustamenti apportati nel tempo alla parte organizzativa per renderlo più snello, ma ricalca ancora integralmente la versione iniziale del 1963 per quanto riguarda le finalità per cui è nata l'Associazione.

Eventuali modifiche allo Statuto vengono apportate dall'Assemblea Generale degli Associati convocata alla presenza di un notaio, secondo quanto previsto dallo stesso.

La stesura del Regolamento viene demandata dallo Statuto al Consiglio Direttivo. La versione attualmente in vigore è frutto di un aggiornamento effettuato nel gennaio del 2015.

Il Regolamento prende spunto dalle impostazioni di base fissate dallo Statuto e detta le regole pratiche con cui gestire l'Associazione ed effettuare il servizio di ascolto telefonico.

I nuovi volontari, nel modulo di richiesta di ammissione come associati sottoscrivono l'impegno ad *“accettare integralmente e incondizionatamente lo Statuto ed i Regolamenti dell'Associazione e fare quanto sia nelle loro possibilità e capacità per il raggiungimento dei fini istituzionali della stessa”*.

### **Organigramma istituzionale**

Lo Statuto di Voce Amica Firenze all'art. 3 recita testualmente: *“Organi dell'Associazione sono l'Assemblea dei Soci ed il Consiglio Direttivo”*.

#### **Assemblea**

*“L'Assemblea generale è ordinaria e straordinaria; quella ordinaria deve essere convocata dal Consiglio Direttivo almeno una volta all'anno entro il trenta aprile ed esamina ed approva i bilanci ed il programma generale per l'anno in corso, proposto dal Consiglio Direttivo stesso”*.



*“L’Assemblea Generale straordinaria deve essere convocata dal Presidente, qualora venga richiesta per iscritto da almeno un quinto dei soci e, in ogni altro caso, per tutte le delibere che le competono sulle questioni di straordinaria amministrazione e su quanto altro le è demandato per legge o per statuto.”*

Lo Statuto detta poi le regole con cui effettuare le convocazioni e determinare le maggioranze necessarie per le varie deliberazioni.

Nel corso dell’anno 2015 l’Assemblea Ordinaria è stata effettuata il 24 marzo, avendo all’ordine del giorno l’approvazione del Bilancio Consuntivo per l’anno 2014 e del Rendiconto Preventivo per l’anno 2015. L’Assemblea ha visto la partecipazione, diretta o per delega, di 18 associati su un totale di 26 aventi diritto di voto in quanto in regola con il pagamento della quota sociale. Erano quindi presenti più di due terzi degli aventi diritto, ma l’Assemblea sarebbe stata in ogni caso valida trattandosi di seconda Convocazione. Entrambi i documenti, predisposti dal Tesoriere e proposti all’Assemblea dal Consiglio Direttivo, sono stati approvati all’unanimità.

L’Assemblea è tornata poi a riunirsi il 26 maggio per eleggere, a norma di Statuto, il Consiglio Direttivo per il biennio 2015-2016. L’Assemblea ha visto la partecipazione, diretta o per delega, di 19 soci turnisti su un totale di 29 aventi diritto di voto in quanto associati da oltre un anno ed in regola con il pagamento della quota sociale. Erano quindi presenti poco meno dei due terzi degli aventi diritto, ma l’Assemblea era comunque valida trattandosi di seconda Convocazione. Le votazioni si sono svolte secondo quanto previsto dallo Statuto e sono stati eletti nel nuovo Consiglio Direttivo i cinque soci turnisti che hanno ricevuto più voti. Non essendosi verificate situazioni di pari merito non è stato necessario ricorrere a procedure di ballottaggio.

### **Consiglio Direttivo**

Il Consiglio direttivo viene eletto dall’Assemblea Generale tra i Soci turnisti con almeno un anno di anzianità e resta in carica per due anni. I membri sono rieleggibili senza vincoli di durata.

Il Consiglio ha tutti i poteri di ordinaria amministrazione e delibera in particolare su:

- accettazione di nuovi soci
- approvazione e attuazione di programmi esecutivi
- provvedimenti disciplinari
- ammontare annuale delle quote associative
- formulazione del regolamento interno
- predisposizione bilancio annuale consuntivo e preventivo da sottoporre all’Assemblea

Il Consiglio elegge al proprio interno:

- **il Presidente**



E' il legale rappresentante dell'Associazione; convoca e presiede le riunioni del Consiglio; convoca le Assemblee generali; prende decisioni che rivestono carattere di urgenza sottoponendole poi alla ratifica del Consiglio; assicura l'unità di indirizzo dell'Associazione

- il **Vicepresidente**

Coadiuvava il Presidente e lo sostituisce in caso di assenza o impedimento

- il **Tesoriere**

Mantiene la contabilità, cura il tesseramento dei soci, custodisce il patrimonio dell'Associazione, esegue i pagamenti e cura gli incassi

- il **Segretario**

Cura l'esecuzione delle delibere, redige i verbali delle riunioni del Consiglio, assiste il Presidente nella conservazione degli Atti

- il **Responsabile della gestione dei turni**

E' una figura non prevista dallo Statuto, ma è prassi individuare tra i Consiglieri una persona dedicata ad organizzare e gestire l'effettuazione dei turni di servizio al telefono in modo da garantire la completa copertura del calendario mensile

Benché lo Statuto preveda che il Consiglio si riunisca almeno una volta ogni tre mesi, la prassi adottata da tempo è quella di riunirsi formalmente una volta al mese, con eccezione dei mesi di Agosto e Dicembre. Moltissimi sono però i contatti informali tra i Consiglieri, facendo ampiamente uso anche dei moderni mezzi di comunicazione: e-mail, SMS, WhatsApp. Le decisioni vengono assunte a maggioranza semplice; in caso di parità prevale il voto del Presidente. Sono però veramente rare le situazioni in cui il Consiglio non delibera all'unanimità.

Nel 2015 il Consiglio Direttivo si è riunito 10 volte. Nella riunione del 2 giugno, la prima dopo le elezioni del nuovo Consiglio Direttivo, si è provveduto all'assegnazione delle cariche statutarie ed a formulare il piano delle attività per il biennio entrante. In particolare viene confermata l'impostazione, già adottata nel biennio precedente, di lavorare, pur nel rispetto delle cariche di ognuno, in modo collegiale. Si è provveduto altresì a nominare il Responsabile della Formazione interna.

### **Gruppo Formazione**

Benché non previsto espressamente dallo Statuto, il Gruppo di Formazione ha un'importanza basilare nella vita dell'Associazione in quanto ha la responsabilità di:

- Formare e selezionare i nuovi aspiranti volontari



- Proporre al Consiglio Direttivo l'ammissione come Soci turnisti degli aspiranti che hanno concluso positivamente il percorso formativo iniziale
- Curare la Formazione Permanente dei turnisti in servizio, individuando gli argomenti da trattare nelle riunioni mensili obbligatorie ed organizzando altre iniziative su temi specifici
- Coordinare l'attività del gruppo dei **Tutor**, ovvero dei turnisti con maggiore esperienza che si assumono l'incarico di assistere i turnisti meno esperti nel loro percorso di crescita

Il Gruppo di Formazione viene nominato dal Consiglio Direttivo, che provvede anche a designarne un Responsabile. Opera poi in autonomia per le materie di propria competenza, relazionando sistematicamente al Consiglio.

### **I Volontari**

Caratteristica fondamentale di Voce Amica Firenze è quella di essere composta esclusivamente da volontari, non essendo previsto in alcun modo la presenza di Soci (o Associati) con caratteristiche diverse. Anche nei documenti ufficiali, Statuto e Regolamento, i termini Socio e Volontario vengono da sempre usati indifferentemente, facendo entrambi riferimento in ogni caso alle stesse entità.

I volontari hanno le più diverse provenienze, non essendo richiesto alcun prerequisite particolare se non quello di frequentare l'apposito corso di formazione nell'ambito del quale hanno la possibilità di verificare la loro attitudine a svolgere il servizio di ascolto telefonico.

Non vi sono neppure limiti di età specifici, a parte il vincolo della maggiore età. Viene comunque disincentivata la partecipazione di aspiranti troppo giovani in considerazione della varietà delle situazioni che si possono riscontrare nel corso del servizio.

Lo Statuto prevede 4 diverse tipologie di Associati:

- **Soci Onorari**

Sono nominati Soci onorari coloro che per generosità o valore personale si siano resi particolarmente meritevoli della gratitudine dell'Associazione. Nel 2015 non è stato presente alcun Socio onorario.

- **Soci Sostenitori**

Non collaborano direttamente, ma sono tenuti al versamento della quota associativa annuale. Rientrano in questo gruppo i Soci che, avendo già svolto servizio attivo, non possono più continuare a prestarlo (per motivi di età, salute, impegni lavorativi nuovi, ecc.) ma desiderano restare in contatto con la vita dell'Associazione. Nel 2015 sono stati presenti 2 Soci sostenitori.



- **Soci Collaboratori**

Sono coloro che danno la loro collaborazione specializzata all'attività dell'Associazione, ma non sono impegnati nel servizio di ascolto telefonico. Nel 2015 è stato presente un Socio collaboratore che ha contribuito alla realizzazione di alcune iniziative.

- **Soci Turnisti**

Sono coloro che formano la struttura portante dell'Associazione e che sono tenuti a svolgere i turni di ascolto telefonico secondo le regole stabilite pro-tempore dal Regolamento. Sono inoltre tenuti a partecipare alla riunione mensile obbligatoria tra tutti i Soci turnisti, nonché a versare la quota associativa annuale.

Nel 2015, così come ormai da molti anni, il Regolamento ha previsto per ogni Socio turnista l'obbligo di effettuare ogni mese due turni diurni (in orario 16-20 o 20-24) ed un turno notturno (in orario 0-6).

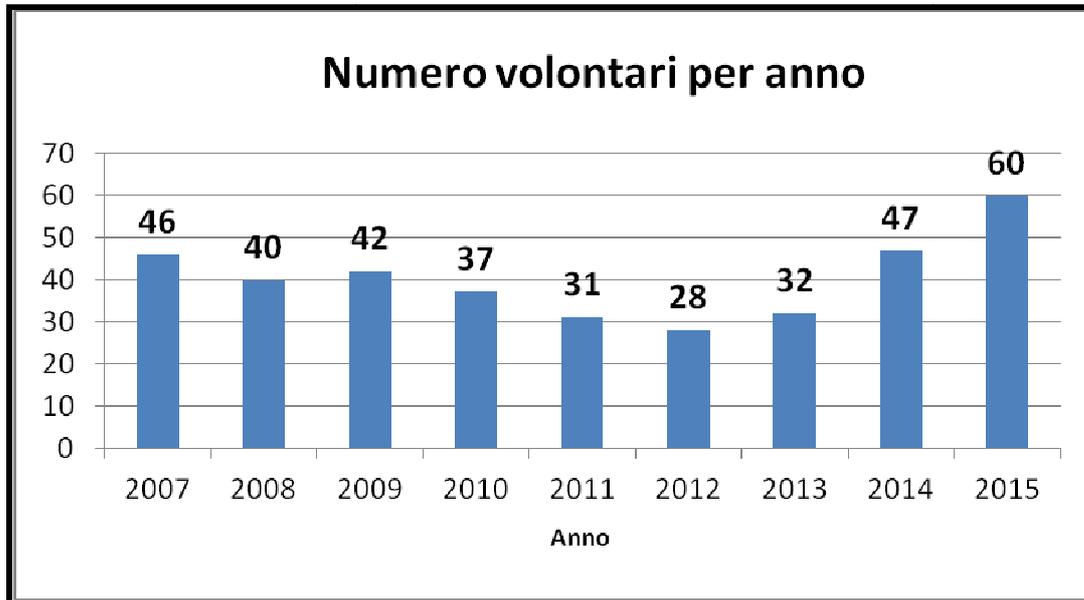
Il Regolamento prevede la possibilità, per motivi personali, di richiedere al Consiglio Direttivo la concessione di un periodo di **Aspettativa**, durante il quale il Turnista è esonerato dall'effettuazione dei turni, senza perdere però la qualifica di Socio Turnista.

In presenza di particolari situazioni personali, è prevista anche la possibilità di richiedere al Consiglio Direttivo la concessione di un periodo di **Deroga**, durante il quale il Turnista può effettuare i turni con caratteristiche diverse dallo standard.

Nel 2015 il numero dei Soci ha seguito la seguente evoluzione

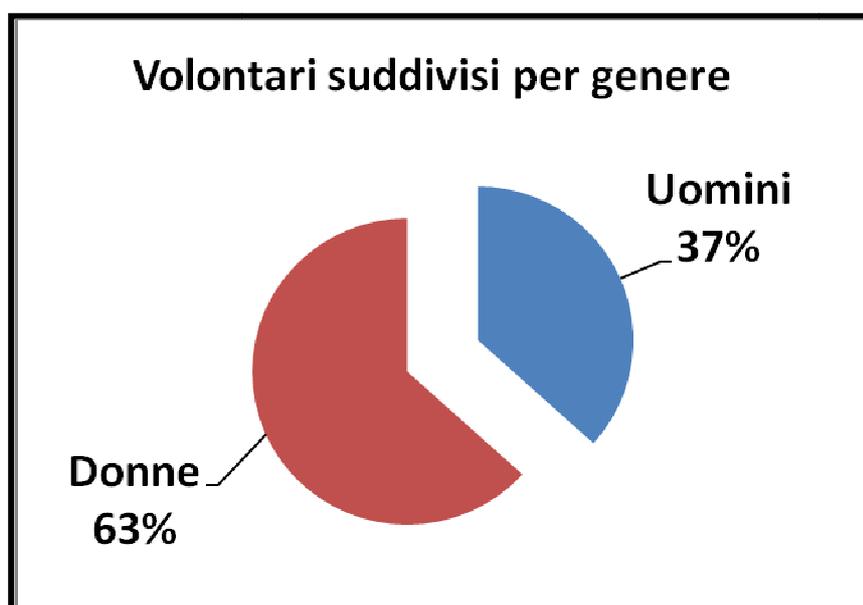
- n. 47 Soci presenti ad inizio anno
- n. 10 Soci dimissionari nel corso dell'anno
- n. 1 Socio deceduto nel corso dell'anno
- n. 24 nuovi Soci ammessi nel corso dell'anno
- n. 60 Soci presenti a fine anno

Il grafico seguente riporta l'evoluzione nel tempo del numero di Soci presenti a fine anno (non viene considerata alcuna distinzione per categoria in quanto i Volontari appartenenti a categorie diverse dai Soci Turnisti sono sempre stati in numero del tutto trascurabile):

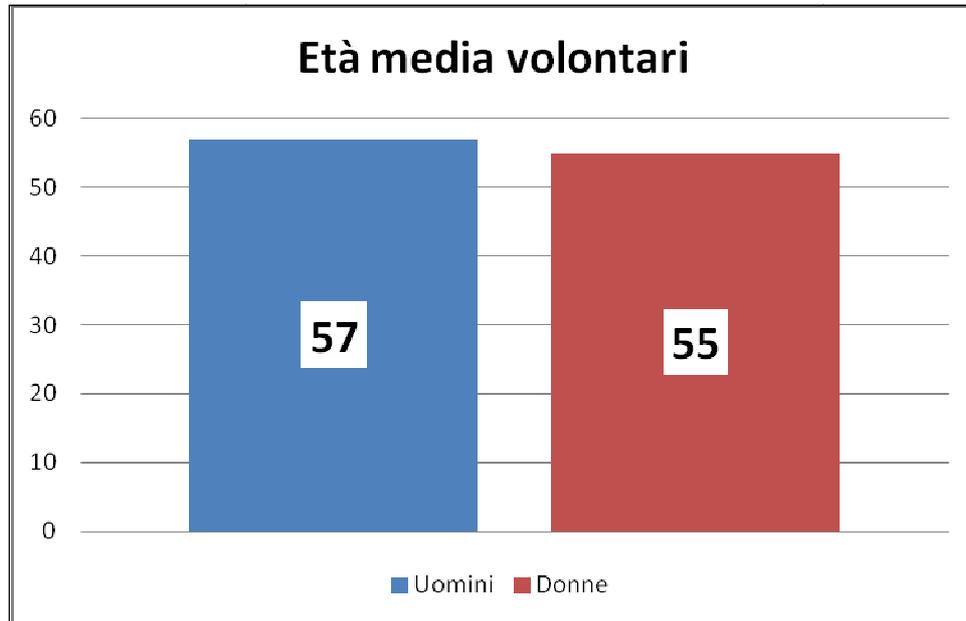


Come si può facilmente notare negli ultimi anni si è verificato un sensibile incremento del numero dei Soci grazie all'intensa campagna di reclutamento sviluppata che ha consentito di contrastare il consueto turn-over fisiologico.

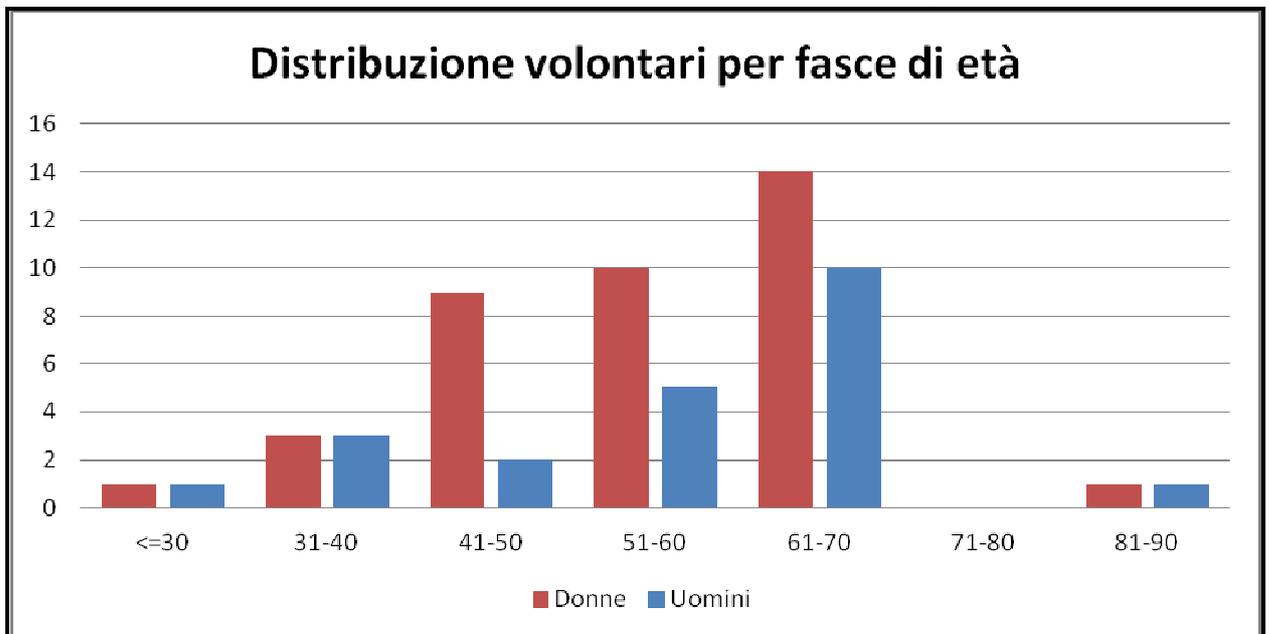
Riguardo al genere, i volontari alla fine del 2015 risultano così suddivisi.



L'età media dei volontari è medio-alta, leggermente inferiore nella componente femminile.

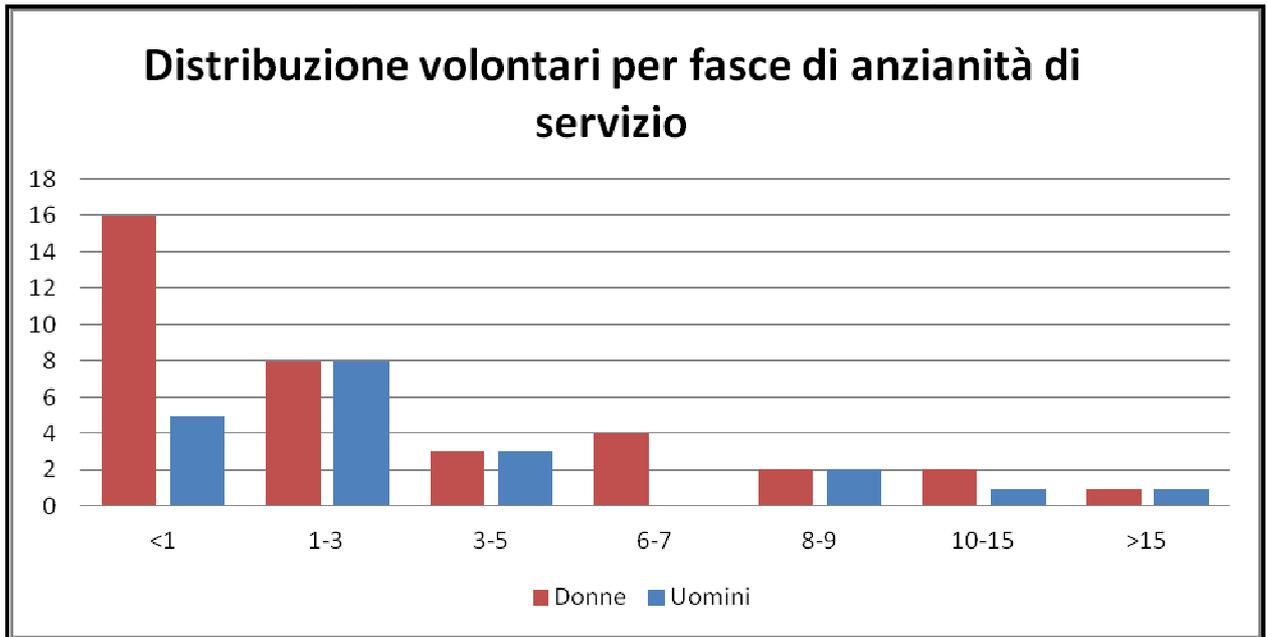


La distribuzione dei volontari per fasce di età segue invece il seguente andamento:



Una delle caratteristiche del nostro servizio è l'elevato turn-over dei volontari dovuto principalmente alla difficoltà intrinseca del servizio.

Abbiamo pertanto esaminato nel grafico seguente l'anzianità media dei Soci turnisti al 31 dicembre 2105. Abbiamo volutamente escluso dalla rilevazione i Soci sostenitori che per loro natura hanno un'anzianità di servizio elevata e, pur essendo un numero piccolissimo, falserebbero pertanto la stessa. Da segnalare a questo proposito la presenza di un Socio che svolge il servizio attivo da ben 39 anni.





## 1.5 - I nostri stakeholder

### **Volontari (Associati)**

Sono la linfa vitale dell'Associazione. Senza il contributo spontaneo e gratuito dei volontari l'Associazione non avrebbe modo di esistere.

Caratteristica di Voce Amica Firenze è che la totalità degli Associati (salvo casi particolarissimi) svolge servizio attivo. Non è prevista la possibilità di "avere la tessera dell'Associazione" e non effettuare stabilmente turni di servizio al telefono.

Questo determina una sorta di identità tra il singolo volontario e l'Associazione: durante il servizio di ascolto il singolo volontario è Voce Amica Firenze, e Voce Amica Firenze è integralmente rappresentata dal singolo volontario. Ne consegue una responsabilità non indifferente in capo al singolo associato.

E' evidente quindi che si stabilisce un rapporto intenso e costante tra volontari ed Associazione, in modo che i primi possono influenzare l'organizzazione e la conduzione della seconda portando il personale bagaglio di umanità, creatività, idee, dubbi, mentre l'Associazione influenza i volontari dando loro l'opportunità, con l'effettuazione del servizio, di mettersi in discussione, riflettere sulle tematiche più svariate, sviluppare particolari sensibilità, superare remore e preconcetti: in una parola, maturare come persone.

Tutti i volontari sono invitati a partecipare alle iniziative dell'Associazione, siano esse rappresentate da momenti formativi, ma anche da momenti di aggregazione sociale (cene comunitarie, gite organizzate, proiezione di film, ecc.). Sono inoltre chiamati a prestare la loro collaborazione nelle attività di volantaggio e di promozione in genere dell'attività dell'Associazione.

### **Utenti**

Se i volontari sono quelli che consentono all'Associazione di esistere, gli utenti ed il soddisfacimento delle loro esigenze rappresentano la ragione di essere dell'Associazione.

Rientrano in questa categoria tutte le persone che si avvalgono del servizio offerto dall'Associazione telefonando allo **055 2478666**.

Non è possibile realizzare una statistica puntuale delle persone che chiamano Voce Amica Firenze perché l'applicazione rigorosa del valore dell'anonimato che caratterizza la nostra Associazione non ci consente di raccogliere, a differenza di altre strutture analoghe alla nostra, alcuna informazione che non sia puramente numerica, ovvero la quantità e la durata delle telefonate.



Ciò non toglie che l'esperienza maturata in anni di servizio ci permetta di fare un quadro qualitativo abbastanza ampio sulla nostra utenza, che vede la presenza pressoché paritetica di persone di entrambi i sessi, di età generalmente medio-alta (ma non mancano neppure i giovani), con i più disparati livelli culturali. Molto spesso è la solitudine che li spinge a chiamare Voce Amica Firenze, specialmente durante il periodo notturno quando la solitudine si coniuga con l'insonnia e l'ansia prende il sopravvento, ma sono molto comuni i casi di persone con disagio, desiderosi di comunicare con qualcuno che non sia il solito medico o familiare, qualcuno che li consideri semplicemente come essere umani, cercando di uscire da quell'area di "invisibilità" in cui sono state confinate dal mondo che li circonda materialmente.

Qualcuno ci ringrazia, qualcuno ci offende, qualcuno ci riconosce appena rispondiamo "Pronto, Voce Amica" e continua un dialogo iniziato magari anni prima, qualcuno invece inizia a parlare con noi come se fosse la prima volta che chiama anche se riconosciamo benissimo la sua voce, ma rispettiamo la sua volontà di mantenersi anonimo.

Un'osservazione però è doverosa: la stragrande maggioranza delle chiamate proviene da persone che evidentemente non hanno altra possibilità nella loro solitaria esistenza di stabilire un contatto umano privo di pregiudizi di ogni tipo e che invece possono trovare in Voce Amica Firenze un riferimento costante e continuativo nel tempo, sul quale poter sempre contare.

Alcune persone possono avere contatti con noi saltuariamente, altre ancora possono chiamare una volta sola e poi non riprovare più. Comunque ciascuno di loro instaura una relazione unica nel suo genere ed irripetibile. La loro capacità di influenzare l'Associazione è basilare: qualsiasi indicazione può diventare uno spunto su cui lavorare e tramite cui migliorare noi stessi e la qualità del nostro servizio.

## **Finanziatori**

L'associazione, in virtù della propria apoliticità e laicità, si sostiene solo tramite l'autofinanziamento (quote associative annuali e donazioni degli associati) e la partecipazione a bandi progettuali di finanziatori istituzionali o privati.

In particolare Voce Amica Firenze ha partecipato più volte ai bandi volti al finanziamento di progetti in ambito sociale promossi dall'Ente Cassa di Risparmio di Firenze che hanno consentito di attrezzare la sede e di fare fronte alle esigenze di mantenimento del servizio, in primo luogo il sostenimento delle spese telefoniche e delle spese necessarie per reperire e formare i nuovi volontari.

L'Associazione ha partecipato anche a bandi di formazione proposti dal CESVOT volti a finanziare l'erogazione di corsi in collaborazione con altre realtà di volontariato operanti in campo sociale.



L'Associazione si iscrive inoltre sistematicamente all'elenco delle Associazioni destinatarie del 5 per mille, anche se l'impossibilità di effettuare una campagna attiva di sensibilizzazione per rispettare l'anonimato dei volontari, comporta la corresponsione di cifre piuttosto modeste.

### **Altre associazioni**

Voce Amica Firenze mantiene rapporti con altri Centri di ascolto telefonico presenti in Italia e significativamente con i due più grandi raggruppamenti esistenti: Telefono Amico Italia e CEVITA. Entrambi coordinano un certo numero di Centri di ascolto operanti in diverse località italiane, rendendoli raggiungibili attraverso un numero unico nazionale.

Pur avendo fatto parte in passato del coordinamento di Telefono Amico Italia, al momento attuale Voce Amica Firenze non aderisce a nessuno dei due raggruppamenti.

L'Associazione mantiene inoltre rapporti con numerose altre realtà di volontariato operanti nel territorio fiorentino anche se spesso solo a livello istituzionale. La caratteristica di Voce Amica Firenze di basare il proprio impegno sul mantenimento dell'anonimato dei propri associati limita di fatto la partecipazione ad eventi pubblici in collaborazione con altre realtà.

Mantiene inoltre rapporti, e usufruisce in numerose occasioni dei servizi offerti, con il Centro servizi CESVOT.

### **Istituzioni**

L'Associazione mantiene rapporti di collaborazione con le Istituzioni locali, principalmente con l'Assessorato al Welfare del Comune di Firenze, le Reti di Solidarietà dei Quartieri, la Provincia (oggi Città Metropolitana) di Firenze.

### **Professionisti esterni**

All'occorrenza Voce Amica Firenze ricorre alla collaborazione di professionisti esterni per supportare le proprie attività, prevalentemente in ambito amministrativo e contabile.

Viene occasionalmente fatto ricorso anche a professionisti per la realizzazione di eventi formativi a carattere generale rivolti ai volontari in servizio, mentre per la formazione, iniziale e successiva, relativa allo svolgimento del servizio ci si avvale esclusivamente del Gruppo di Formazione interno, formato da volontari in possesso di esperienza e capacità in ambito formativo ma anche con elevata esperienza nell'effettuazione del servizio.



## 2 – LE ATTIVITÀ

### 2.1 - Il servizio di ascolto telefonico

Come già ben delineato nella prima parte di questo documento, il Servizio di Ascolto Telefonico rappresenta l'attività principale della nostra Associazione.

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 la nostra è una delle pochissime associazioni attive anche di notte, laddove i bisogni e la solitudine si amplificano.

La scelta di rendere disponibile un numero urbano e non un numero a pagamento consolida la volontà dell'Associazione di offrire il proprio servizio ad una fascia di popolazione più ampia possibile, anche rinunciando alla possibilità di ripartire le spese telefoniche. Non è una scelta indolore perché purtroppo le compagnie telefoniche non prevedono tariffe agevolate per le Associazioni di Volontariato trattandole né più né meno come aziende business.

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

#### **Analisi statistica traffico telefonico**

L'impianto telefonico è costituito da un centralino telefonico su cui sono attestate 4 linee e da un certo numero di postazioni operatore. Ogni volontario, all'inizio del proprio turno, deve registrarsi con le proprie credenziali su un apparecchio telefonico e scollegarsi alla fine del turno. Il nostro Regolamento prevede che si colleghino contemporaneamente non più di 3 operatori al fine di lasciare almeno una linea entrante sempre libera (così facendo, chi telefona a Voce Amica Firenze non trova mai il segnale di occupato). In questo modo il centralino sa quanti operatori sono attivi e gestisce le telefonate entranti secondo i seguenti criteri:

- Fuori dell'orario di servizio, entra in funzione la segreteria telefonica che ricorda l'orario di servizio ed invita a richiamare all'interno di tale orario



- In orario di servizio, nei casi in cui nessun operatore sia registrato, entra in funzione la segreteria telefonica che descrive la situazione, scusandosi per il disservizio, ed invita a riprovare più tardi
- Altrimenti, fa squillare l'apparecchio telefonico di tutti i volontari in quel momento registrati, indipendentemente dal fatto che siano impegnati o meno in una conversazione telefonica. Se tutti gli operatori sono già impegnati, uno di loro deve sospendere temporaneamente la conversazione in corso, avvisando l'interlocutore, e rispondere alla nuova chiamata confermando che il servizio è attivo ma che gli operatori presenti sono già impegnati in altre conversazioni, ed invitandolo quindi a richiamare più tardi. L'operatore ha comunque la facoltà, qualora sopraggiungano numerose nuove telefonate e la conversazione in corso abbia già avuto una durata soddisfacente, di chiedere cortesemente al primo interlocutore di concludere la telefonata invitandolo, se lo desidera, a richiamare eventualmente più tardi. E' l'unica circostanza, oltre naturalmente il sopraggiungere della fine del turno, in cui l'operatore può concorrere nel determinare la chiusura di una conversazione.

La prassi sopra descritta consente di dare in ogni circostanza un'accoglienza, se pur minimale, a chiunque si rivolga al servizio. Chiamando Voce Amica Firenze durante l'orario di servizio non si trova mai una voce registrata o un segnale di occupato, ma risponde sempre un essere umano che testimonia la sua presenza e la sua disponibilità ad accogliere la persona che sta chiamando.

Per rispettare al massimo l'anonimato di chi chiama, il centralino telefonico tiene traccia esclusivamente del numero delle telefonate entranti (senza registrare il numero del chiamante), del loro esito (Fuori Orario, Nessun Operatore, Risposta) e, nell'ultimo caso, della durata della conversazione.

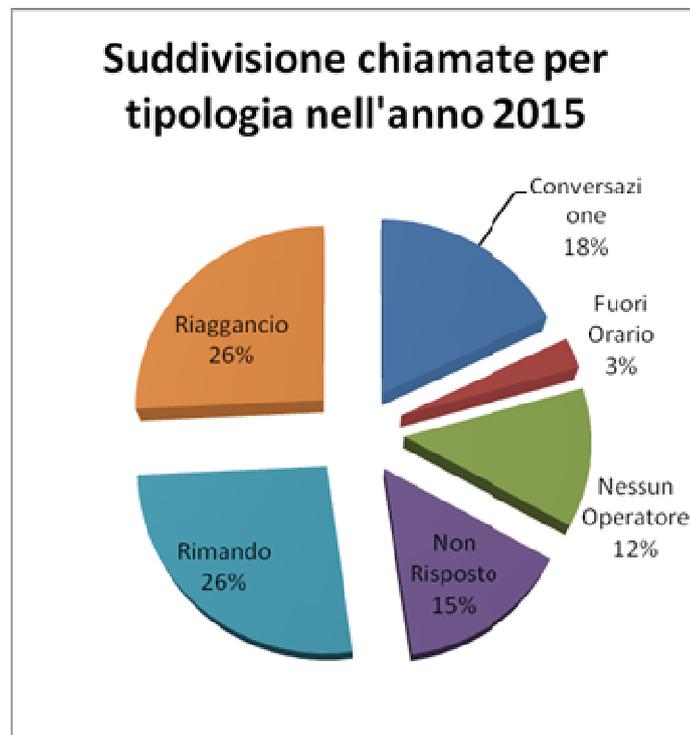
Ai fini delle statistiche quantitative che riportiamo di seguito, è stato assunto di classificare convenzionalmente le chiamate come segue:

- **Fuori Orario**, quando la chiamata avviene fuori dell'orario di servizio
- **Nessun Operatore**, quando la chiamata avviene in orario di servizio, ma nessun operatore è registrato
- **Non Risposto**, quando la chiamata avviene in orario di servizio, c'è almeno un operatore registrato, ma il chiamante chiude la telefonata prima ancora di aver ricevuto risposta
- **Riaggancio**, quando la telefonata ottiene risposta e la conversazione dura meno di 10 secondi. Si suppone in tal caso che il chiamante, una volta ricevuta risposta, decida di non iniziare una conversazione e concluda immediatamente la telefonata.
- **Rimando**, quando la telefonata ottiene risposta e la conversazione dura più di 10 secondi ma meno di un minuto. Si suppone in tal caso che l'operatore, impegnato già in altra conversazione, abbia invitato il nuovo chiamante e richiamare più tardi.

- **Conversazione**, quando la telefonata ottiene risposta e la conversazione si prolunga più di un minuto.

Riportiamo di seguito la suddivisione percentuale delle chiamate ricevute nell'anno 2015 nelle categorie sopra descritte, tenendo presente che il numero complessivo di chiamate ricevute ammonta a 86.707.

**Chiamate complessivamente ricevute nell'anno 2015:  
86.707**

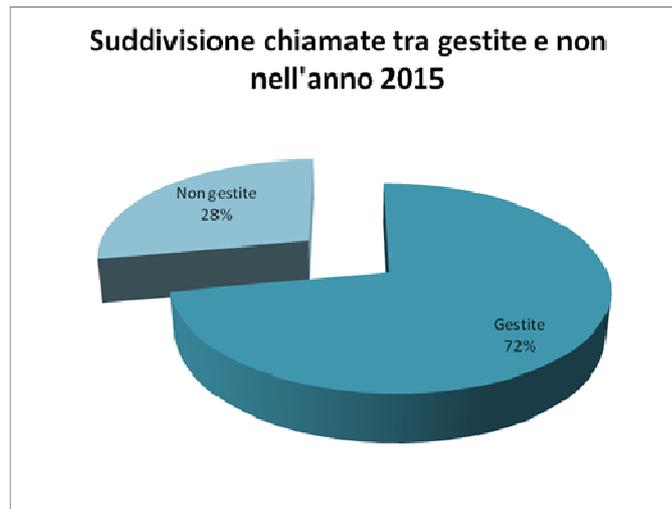


Le chiamate che sfociano in *Conversazioni* effettive sono quindi una modesta percentuale che porta però a numeri per niente trascurabili.

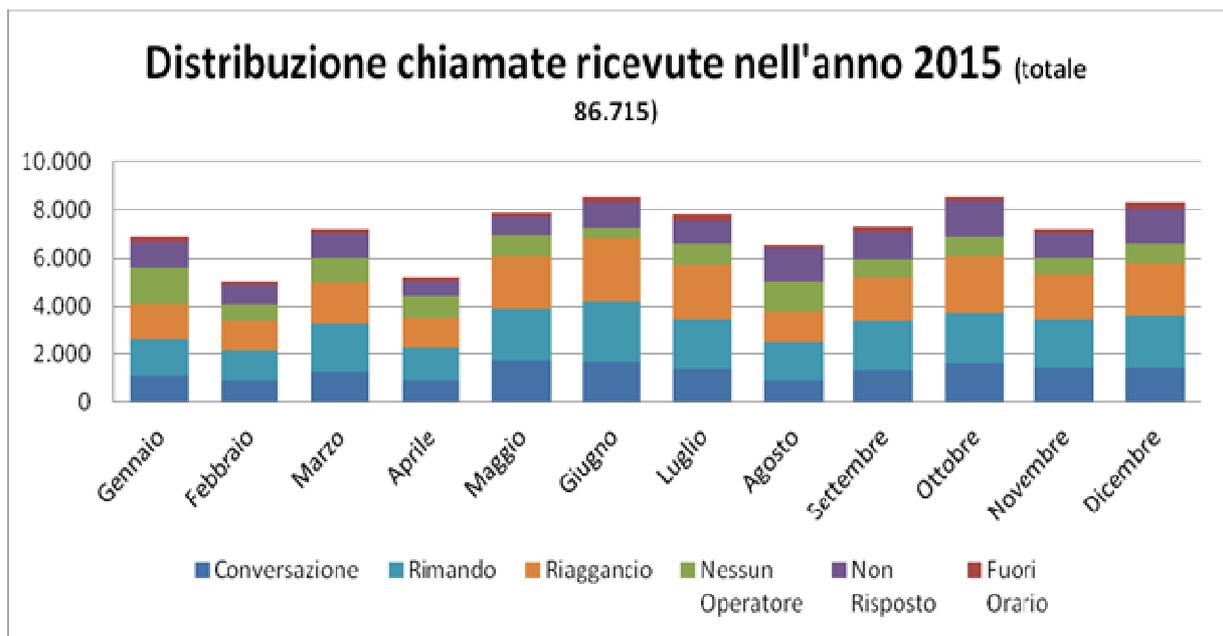
**Conversazioni effettuate nell'anno 2015:  
15.495**

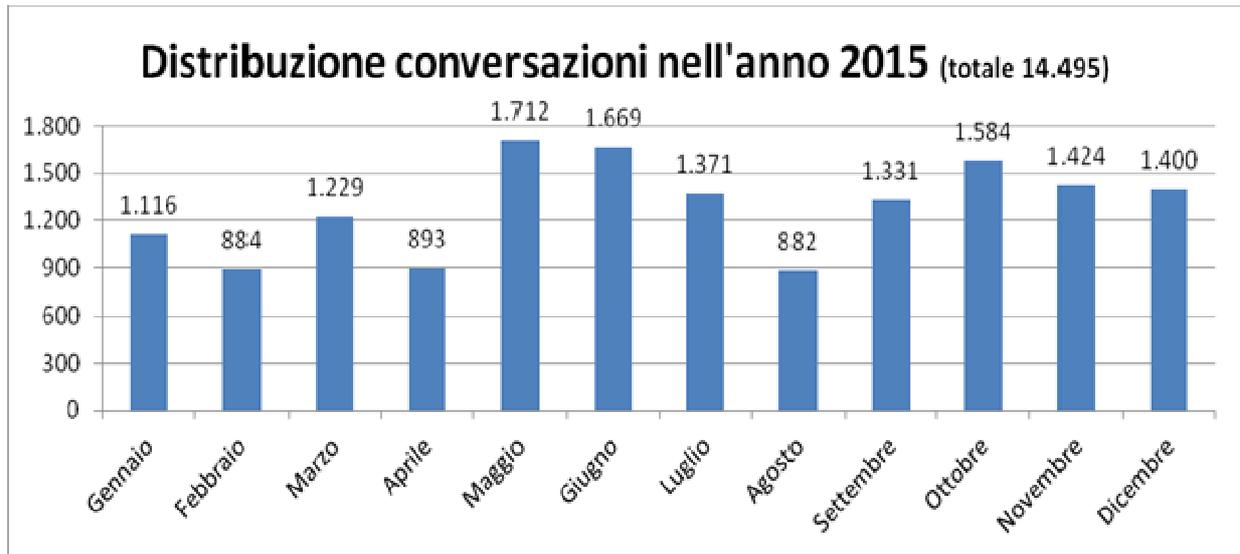
**Pari a poco meno di  
43 Conversazioni al giorno**

Nonostante soltanto una parte delle chiamate ricevute sfoci effettivamente in Conversazioni, ci sembra importante sottolineare il seguente dato che testimonia come soltanto nel 28% dei casi la chiamata resti senza alcuna risposta. Questo è un dato col quale dovremo confrontarci in futuro cercando costantemente di ridurlo il più possibile, coscienti che l'obiettivo ZERO è praticamente irraggiungibile.



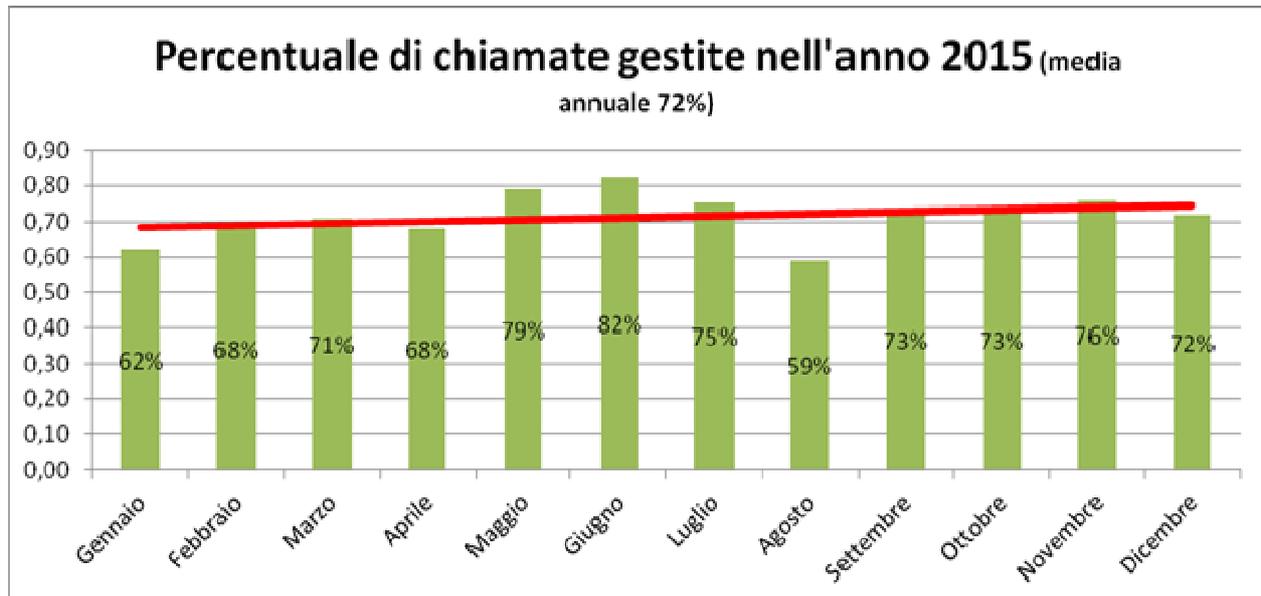
La distribuzione delle chiamate e delle Conversazioni durante l'arco dell'anno seguono il seguente andamento:

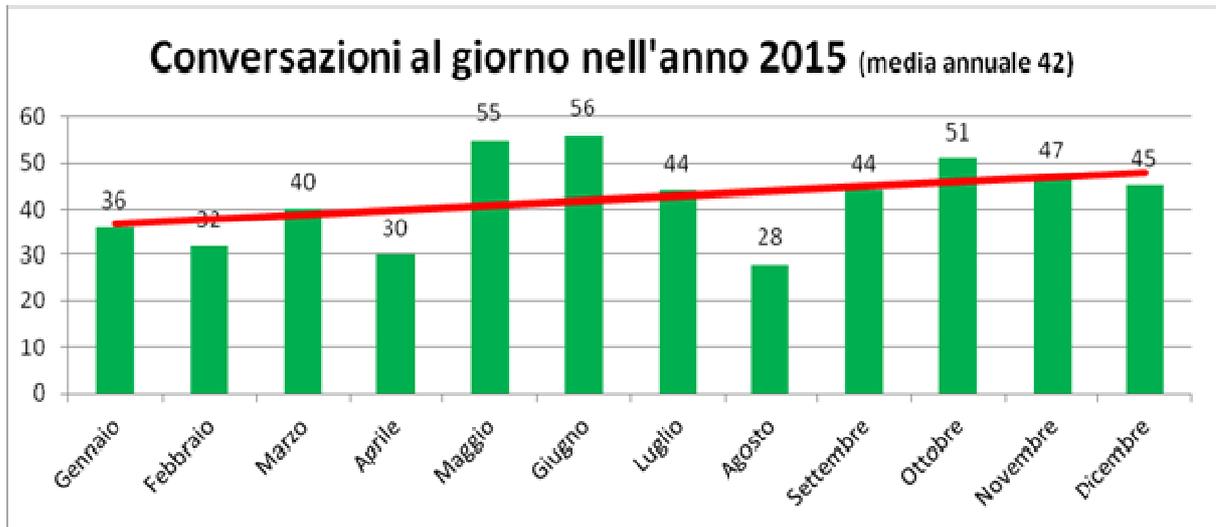




Come si può vedere i due andamenti sono molto simili, fenomeno testimoniato anche dall'andamento mensile della percentuale di chiamate gestite, quasi costante se pure in lieve miglioramento nella seconda parte dell'anno, grazie sicuramente anche all'immissione in servizio dei nuovi volontari alla fine del mese di aprile.

Il fenomeno si rileva sensibilmente anche dall'analisi mese per mese delle Conversazioni gestite quotidianamente.





#### **Analisi statistica caratteristiche telefonate**

L'applicazione da parte della nostra Associazione del principio del rispetto totale dell'anonimato del chiamante ci impedisce, a differenza di altri centri che svolgono un servizio analogo al nostro, di effettuare rilevazioni circa le caratteristiche delle persone che si rivolgono a noi (esempio: età, zona di provenienza, situazione familiare, ecc.), nonché delle motivazioni che le hanno spinte a chiamare Voce Amica Firenze.

A maggior ragione non siamo assolutamente in grado di rilevare il "grado di soddisfazione" ottenuto, e quindi misurare in qualche modo la "qualità" del nostro servizio.

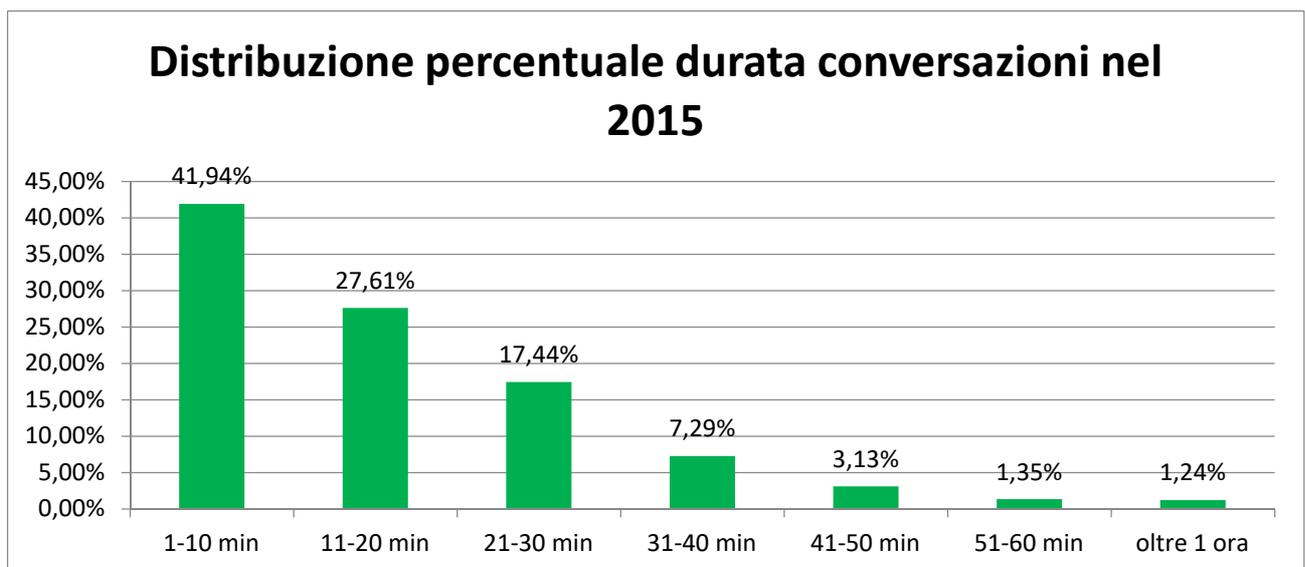
Possiamo soltanto rilevare il fatto che numerose persone chiamano sistematicamente Voce Amica Firenze per lunghi periodi, anche per più anni. E qualcuna di queste anche più volte al giorno. Non occorre mantenere registri dettagliati per rilevare questo, ma ovviamente si instaura nel tempo tra volontario e chiamante un rapporto di conoscenza reciproca che, visti i limiti del tipo di comunicazione, non può mai sfociare in un vero e proprio "rapporto di amicizia", ma che fa sì che ciascuno di noi avverta il vuoto che si viene a creare quando un chiamante "abituale" cessa di telefonare a Voce Amica Firenze.

Abbiamo però la presunzione di ritenere che il numero di chiamate ricevute ogni anno, e la varietà delle persone che chiamano, testimonino indirettamente il grado di accoglienza del servizio offerto.

Riportiamo, con un po' di malcelato compiacimento, una delle tante poesie che ci detta al telefono un nostro utente abituale, il cui nome, per ovi motivi, abbiamo abbreviato in G.

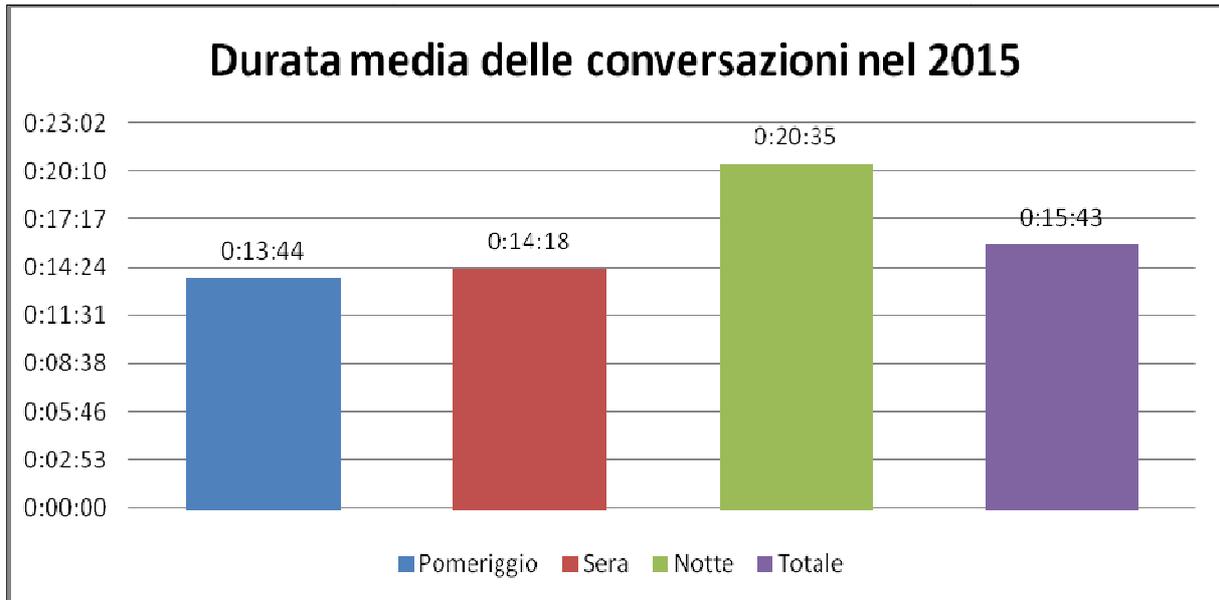
POESIA DI NATALE  
Aver conosciuto VA Firenze  
è stata una cosa fantastica  
Tutte persone rispettose  
sempre in tuo aiuto  
e che amano il prossimo  
Sono proprio contento di vivere con Voi  
queste bellissime conversazioni  
non dico altro  
Siete i miei beniamini  
Vi voglio tanta bene  
da  
GI  
  
BUON NATALE!

Possiamo invece analizzare la durata media delle Conversazioni, essendo questo l'unico dato di dettaglio registrato dal centralino telefonico. Il grafico seguente analizza la distribuzione percentuale delle durate:



Come era prevedibile, la maggior parte delle Conversazioni hanno una durata inferiore ai 30 minuti, mentre solo una piccola percentuale si protrae addirittura per oltre un'ora. Nel grafico seguente viene

riportata la durata media delle Conversazioni per ogni turno e si vede chiaramente che durante il turno notturno le conversazioni tendono a prolungarsi maggiormente.



### Analisi statistica servizio prestato

La quantificazione del servizio svolto può essere analizzata anche sotto un altro aspetto altrettanto importante, ovvero la partecipazione dei Volontari all'effettuazione del servizio e, di conseguenza, la percentuale di copertura dei turni di servizio.

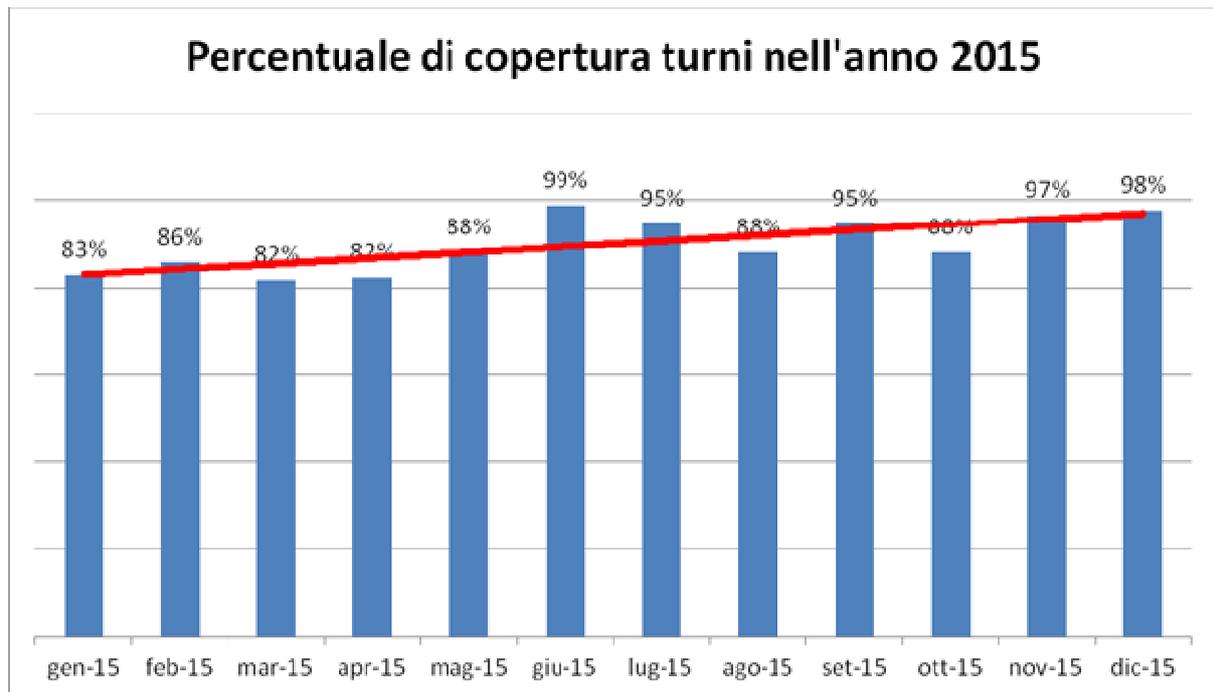
A questo fine dobbiamo ricordare che il servizio viene offerto tutti i giorni dell'anno in orario 16-06 e che lo stesso viene coperto quotidianamente tramite lo svolgimento di 3 turni:

- Turno diurno pomeridiano: dalle ore 16:00 alle ore 20:00
- Turno diurno serale: dalle ore 20:00 alle ore 24:00
- Turno notturno: dalle ore 24:00 alle ore 06:00 del giorno seguente

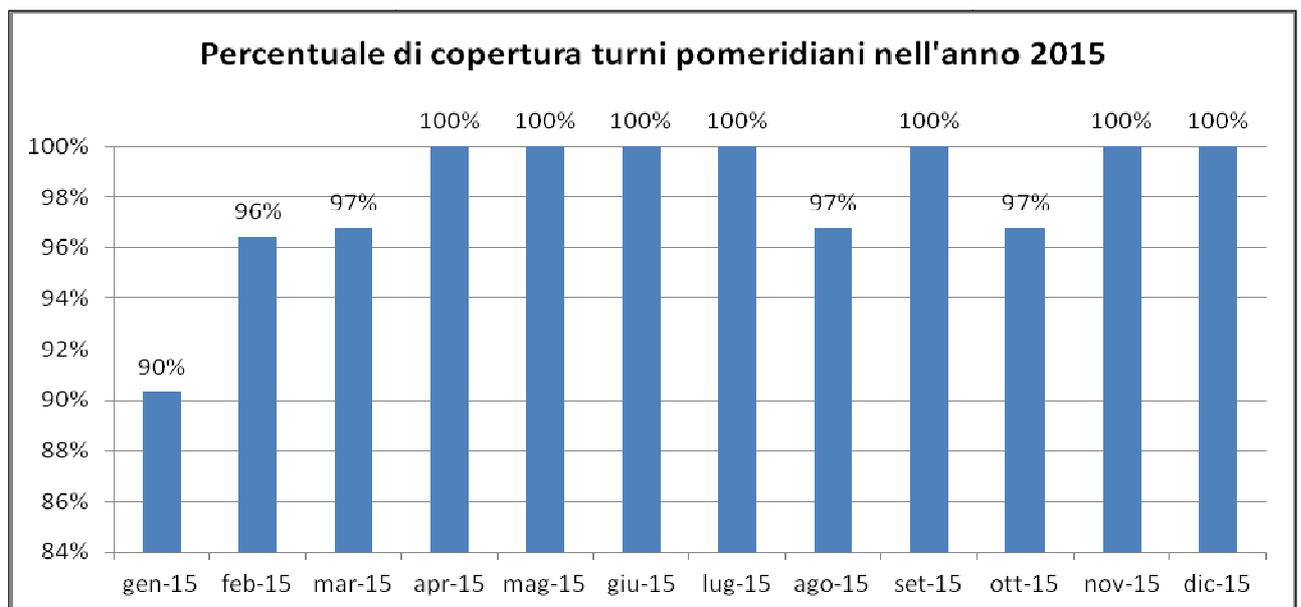
Nei turni diurni è prevista normalmente la presenza di 2 volontari, mentre il turno notturno viene normalmente coperto da un solo operatore.

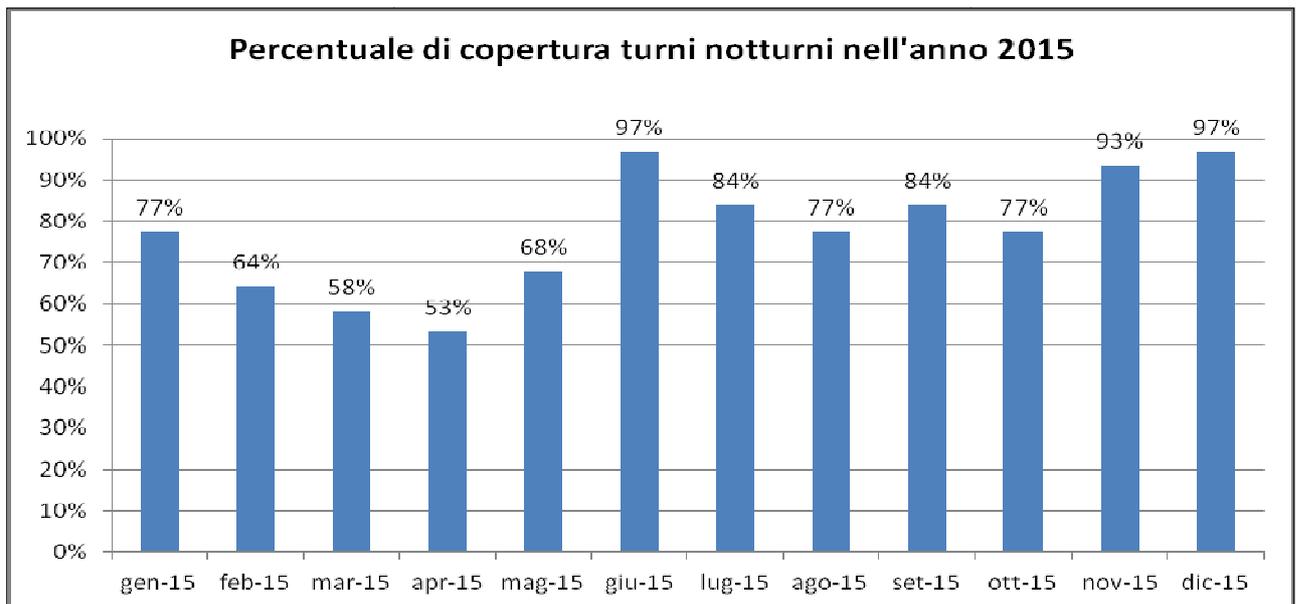
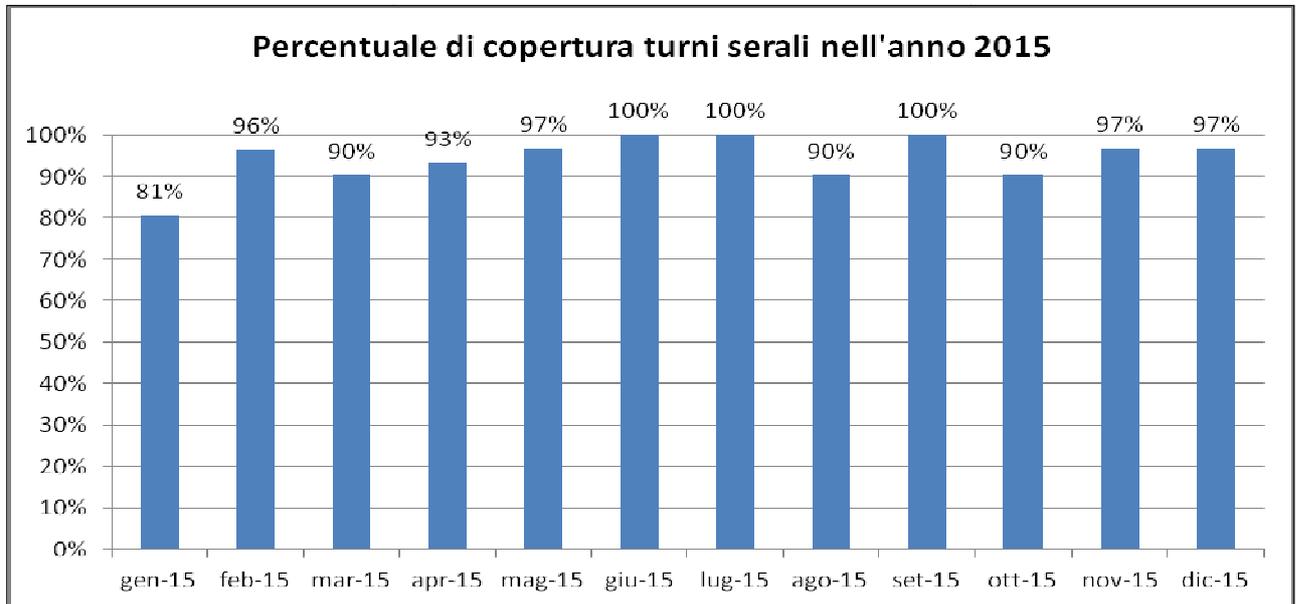
La calendarizzazione dei turni viene effettuata mensilmente a cura del Consigliere addetto, che si occupa poi anche della gestione delle variazioni, del controllo e della consuntivazione.

La percentuale di copertura dei turni viene riportata su base mensile nel grafico seguente, il quale evidenzia una netta tendenza al miglioramento verso l'obiettivo del 100% di copertura totale:

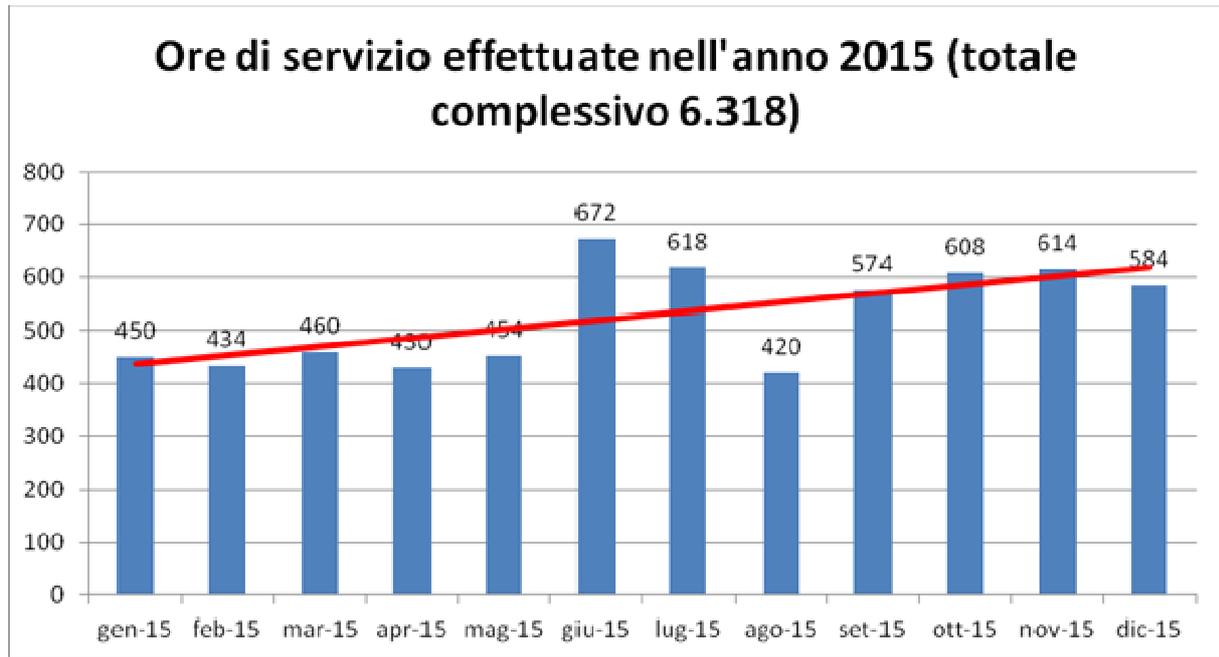


Dai grafici si evidenzia invece come l'obiettivo del 100% di copertura sia spesso raggiunto nel turno pomeridiano ed abbastanza frequentemente in quello serale, mentre resti ancora un obiettivo più lontano, come del resto facilmente comprensibile, per il turno notturno.





Come ultimo dato, riportiamo il numero di ore di servizio al telefono effettuate complessivamente nell'arco dell'anno 2015. Rileviamo anche in questo caso una netta tendenza in crescita che lascia ben sperare per le prestazioni future:





## 2.2 - L'attività di formazione e informazione

Come già indicato tra i Valori fondamentali della nostra Associazione, la formazione dei volontari è una componente essenziale per il servizio di Voce Amica Firenze, dalla quale dipende fortemente la qualità del servizio che possiamo offrire.

Quando parliamo di Formazione occorre distinguere tra due grossi filoni:

- il Reclutamento e la formazione iniziale dei nuovi volontari
- la Formazione permanente dei volontari in servizio

### **Reclutamento e formazione iniziale dei nuovi volontari**

La costante ricerca di nuovi volontari è indispensabile per garantire la sopravvivenza dell'Associazione e lo svolgimento efficace dell'attività che la stessa si pone come obiettivo sociale.

Questo soprattutto in considerazione del fatto che è fisiologico un accentuato livello di turn-over, dovuto alla difficoltà intrinseca del servizio ed alla scarsa "soddisfazione personale" che il volontario ne ricava, specialmente se confrontata con quella offerta da altri servizi che consentono un contatto diretto con gli assistiti.

Analizzando la distribuzione per anzianità di servizio dei volontari alla fine dell'anno si vede infatti che il 66% dei volontari ha un'anzianità non superiore a 3 anni.

La ricerca di nuovi aspiranti volontari viene effettuata mettendo in atto una serie articolata di iniziative, finalizzate a far conoscere prima di tutto l'esistenza dell'Associazione e del servizio che offre, segnalando la necessità di reperire nuovi volontari da avviare al servizio attivo previo un corso di formazione gratuito erogato a cura del Gruppo di Formatori costituito esclusivamente da volontari esperti dell'Associazione.

Gli strumenti comunemente usati sono, a puro titolo indicativo:

- Inserzioni pubblicitarie nella cronaca fiorentina dei maggiori quotidiani presenti sul territorio fiorentino, ovvero "La Repubblica", "La Nazione", "Corriere della Sera"
- Inserzioni pubblicitarie negli inserti distribuiti insieme all'edizione fiorentina dei quotidiani di cui sopra
- Presenza di banner sui siti associati ai quotidiani di cui sopra
- Inserzioni pubblicitarie su riviste di varia natura, distribuite gratuitamente sul territorio fiorentino
- Spot radiofonici trasmessi da radio a diffusione locale
- Esposizione di vetrofanie su automezzi delle linee urbane



Alle iniziative sopra descritte si accompagna un forte impegno da parte dei volontari nello svolgere una costante opera di informazione durante tutto l'arco dell'anno, con l'affissione di locandine e con la distribuzione di volantini in occasione delle manifestazioni correlate con il volontariato organizzate dal Comune di Firenze ed in tutte le circostanze in cui è possibile raggiungere persone potenzialmente interessate al servizio, sia come aspiranti volontari che come utilizzatori dello stesso.

Il corso di formazione iniziale prevede una sessione iniziale formata da **12 incontri "teorici"** della durata di 2 ore ciascuno e da una successiva sessione esperienziale di affiancamento ai formatori stessi ed ai volontari più esperti, di durata variabile in funzione del grado di confidenza con il servizio acquisito dal nuovo volontario. La durata complessiva del corso può variare quindi da un minimo di 6 fino a 7-8 mesi.

Nell'ambito della prima sessione "teorica" vengono illustrati i principi ed i valori su cui si basa il servizio presso Voce Amica Firenze, portando l'attenzione dei partecipanti sulle tematiche che maggiormente si riscontrano nel corso delle Conversazioni con gli utenti, stimolandoli a verificare la loro disponibilità a gestire situazioni delle varie specie nel rispetto dei valori associativi. Nella seconda parte della sessione, gli incontri vengono arricchiti con l'effettuazione di conversazioni telefoniche simulate proposte dai formatori sulla falsariga di quelle più ricorrenti nello svolgimento del servizio.

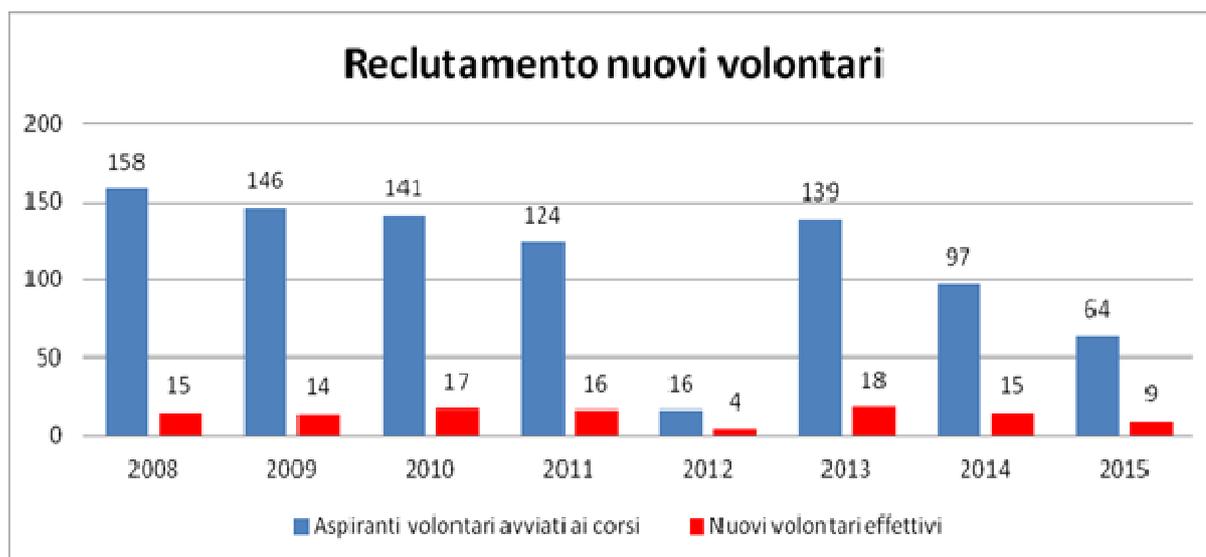
La sessione si conclude con un colloquio individuale che determina l'ammissione alla seconda parte del corso. Un ulteriore colloquio alla fine anche di questa sessione determinerà se proporre o meno al Consiglio Direttivo l'ammissione del candidato come socio turnista.

Del corso di formazione viene normalmente tenuta una edizione con cadenza annuale.

E' importante segnalare il fatto che tali corsi sono necessariamente molto selettivi, in quanto si pongono l'obiettivo non solo di trasferire agli aspiranti i principi ispiratori del servizio e le principali tecniche da adottare nello svolgimento dello stesso, ma anche (e soprattutto) di stimolare gli aspiranti volontari a verificare la presenza di un reale interesse per l'effettuazione di un servizio che richiede notevole disponibilità all'ascolto ed alla instaurazione di un dialogo con uno "sconosciuto" in situazione di solitudine e/o disagio; l'esperienza ci insegna che questa attitudine non si riscontra molto frequentemente ed è quanto mai necessario verificarla prima dell'inizio del servizio attivo per evitare spiacevoli situazioni di difficoltà sia al volontario stesso che ai fruitori del servizio. Occorre pertanto reperire un numero di aspiranti volontari molto superiore al numero di nuovi volontari che verranno effettivamente inseriti in servizio; generalmente tale rapporto oscilla tra 1:5 e 1:10.

Il grafico seguente riepiloga l'andamento dell'attività negli ultimi anni. A parte il 2012, anno in cui per una serie di motivi contingenti non è stato possibile attivare la normale attività di reclutamento, si nota come il numero di Aspiranti volontari sia in costante diminuzione, mentre il

numero di nuovi volontari inseriti si mantiene su livelli soddisfacenti. Non abbiamo elementi per spiegare la diminuzione degli Aspiranti, se non la considerazione che forse il bacino fiorentino sia stato negli anni “prosciugato”.



### Formazione permanente dei volontari in servizio

L'attività di Formazione non si esaurisce con il corso iniziale e con l'immissione in servizio, ma è un'attività permanente e prevista come obbligatoria dal Regolamento interno dell'Associazione per tutti i volontari, indipendentemente dalla loro anzianità di servizio e dai ruoli che ricoprono nell'Associazione.

Uno dei pericoli maggiori nell'espletamento del servizio di Voce Amica Firenze è infatti proprio il maturare la convinzione di non avere più niente da imparare e niente più da mettere in discussione nel proprio modo di operare.

Rivisitare quindi tutti insieme periodicamente i principi cui si ispira il servizio e le modalità di svolgimento dello stesso è indispensabile per mantenere la necessaria omogeneità ed evitare l'instaurarsi di prassi non conformi.

Tale attività formativa è indispensabile anche perché occorre poter offrire sistematicamente ai volontari attivi l'opportunità di confrontarsi con gli altri volontari, con i formatori interni, con professionisti esterni, per verificare le proprie motivazioni e superare situazioni personali di disagio che possono essere provocate dall'impatto durante lo svolgimento del servizio con situazioni umane particolarmente critiche e dolorose. La mancata elaborazione, con l'aiuto degli altri volontari e degli esperti, di queste situazioni può portare a determinare situazioni di disagio croniche che sfociano inevitabilmente nell'abbandono del servizio attivo.



L'attività in esame si esplica attraverso:

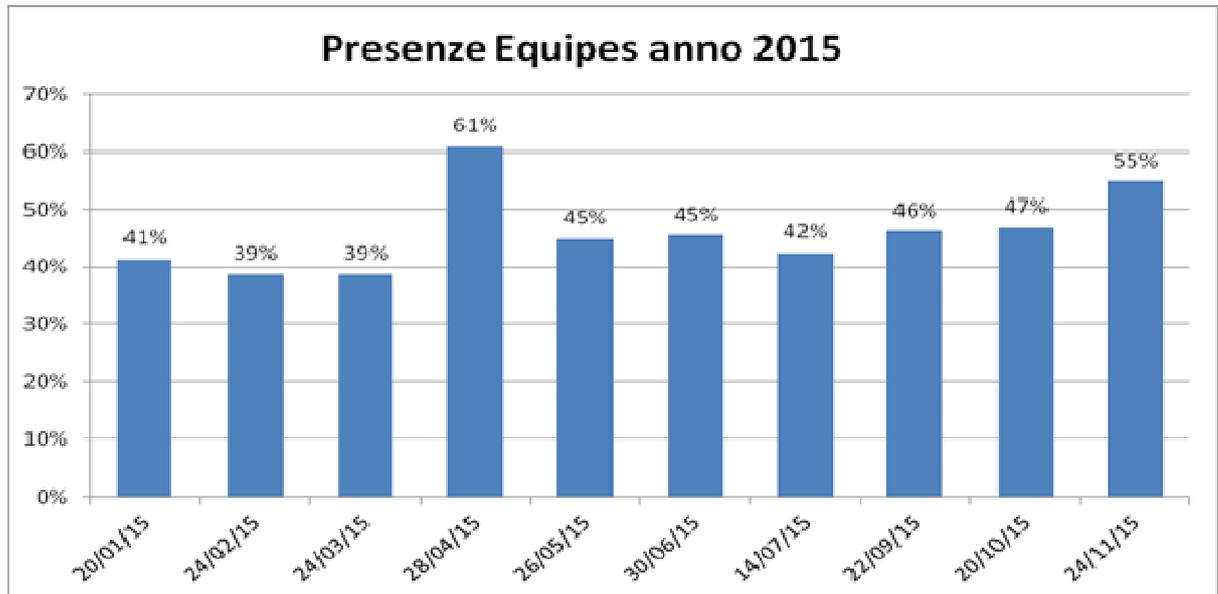
- Riunione mensile (équipe) con la partecipazione obbligatoria di tutti i Volontari inquadrati come Soci Turnisti. La riunione si svolge in orario serale per favorire la partecipazione di tutti secondo un calendario definito all'inizio di ogni anno ed ha la durata di circa 3 ore.
- Incontri tematici su argomenti specifici (es: come gestire determinati argomenti trattati nelle Conversazioni telefoniche) con la partecipazione libera dei volontari di volta in volta interessati
- Corsi di approfondimento con il supporto di Professionisti esterni, a partecipazione libera

Nel 2015 la Riunione è stata effettuata 10 volte, ovvero tutti i mesi con esclusione di Agosto e Dicembre. Nel mese di Dicembre la stessa è stata sostituita, come di consueto, con una cena aperta a tutti i volontari per lo scambio degli auguri e dei doni natalizi. Pur non essendo a stretto rigore un evento di Formazione, la cena di fine anno è comunque un evento importante per favorire lo spirito associativo e la coesione tra i volontari.

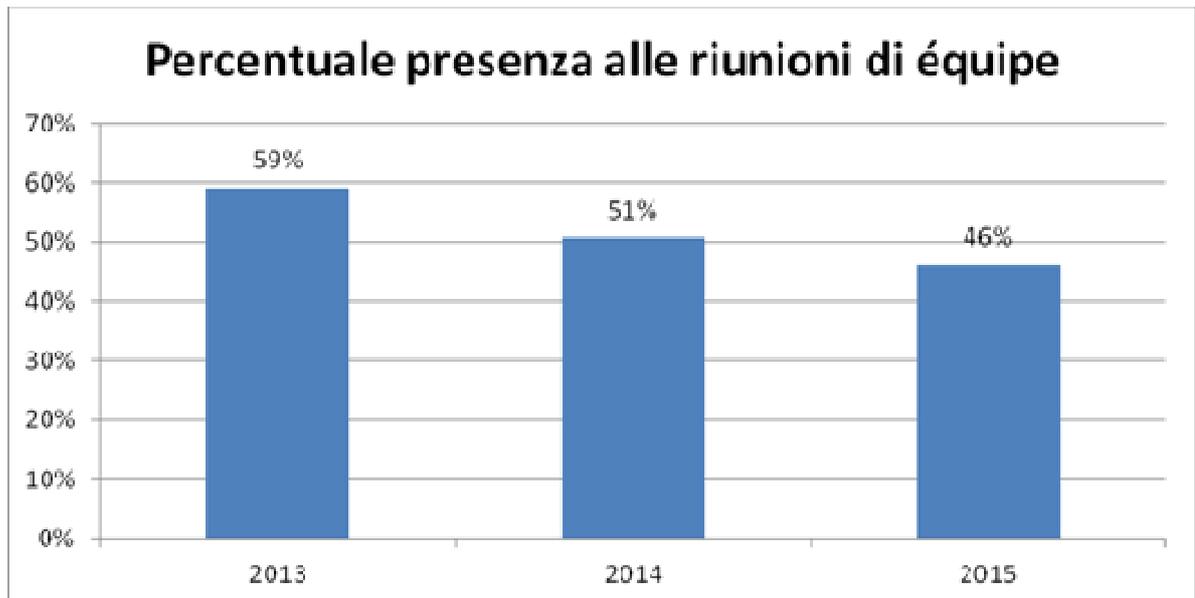
Alcune riunioni sono state parzialmente dedicate anche allo svolgimento di eventi significativi per la vita dell'Associazione, ovvero:

- Nel mese di marzo si è tenuta l'Assemblea Ordinaria per l'approvazione del Bilancio Consuntivo dell'esercizio 2014 e del Rendiconto Preventivo per l'esercizio 2015
- Nel mese di aprile sono stati presentati i nuovi Soci Turnisti al termine del corso di Formazione iniziale
- Nel mese di maggio si è tenuta l'Assemblea per l'elezione del Consiglio Direttivo per il biennio 2015-2016

Le riunioni purtroppo non registrano mai la partecipazione di tutti i Volontari, ma la presenza oscilla tra il 40% ed il 50%, come è possibile vedere dal grafico di seguito riportato:



Tale dato, se confrontato con gli anni precedenti, indica una tendenza al peggioramento. Tendenza che andrà contrastata negli anni a venire rivedendo le modalità organizzative di tali incontri al fine di stimolare la presenza di un maggior numero di volontari.





### **Laboratorio disincentivazione**

Nel 2015 è stata effettuata la prima riunione di una nuova iniziativa di Formazione denominata “Laboratorio Disincentivazione”, riservata ai solo volontari di sesso femminile.

Uno degli aspetti più perturbanti del nostro servizio è infatti rappresentato dalle gestione di telefonate non solo, o non tanto, a contenuto sessuale, ma chiaramente volte alla masturbazione del chiamante.

Queste chiamate sono tante! E ci chiediamo quanto sia opportuno, da parte dell'Associazione, accettarle; toccano inoltre aspetti della nostra sensibilità con cui non avremmo mai pensato di doverci confrontare nell'ambito e con le modalità propri di Voce Amica.

Proprio per questo abbiamo pensato di ricercare e proporre risorse per affrontarlo insieme, limitando la condivisione in ambito femminile perché abbiamo ritenuto che il supporto solidale che i colleghi maschi possono dare, la loro esperienza del fenomeno, così come la loro visione della sessualità, non sono completamente sovrapponibili a quelle delle donne.

Ed abbiamo chiamato questi incontri “Laboratori” proprio perché devono partire da cose molto concrete realmente vissute, allo scopo di condividere esperienze e modalità di gestione di questo tipo di Conversazioni, senza per questo venire meno al nostro principio di accogliere sempre e comunque le telefonate di chiunque ci chiami, indipendentemente dall'argomento e dalle modalità scelte dal chiamante.

### **Partecipazione ad eventi esterni**

Nel 2015 abbiamo partecipato a due eventi organizzati esternamente alla nostra Associazione:

- Un corso organizzato dall'ARCI Toscana in collaborazione con il CESVOT, denominato “*Social Communication: costruire la propria community, sul web e non solo*”, avente la finalità di facilitare l'acquisizione di abilità pratiche per la costruzione di un progetto di comunicazione nel settore del volontariato attraverso i nuovi canali di comunicazione.
- Il XXX Congresso Nazionale dell'Associazione “Telefono Amico Italia”, tenutosi dal 16 al 18 ottobre a Prato



## 2.3 – La comunicazione e la promozione

Come già segnalato in precedenza è fondamentale per il conseguimento dell'obiettivo sociale adoperarsi per far conoscere l'esistenza della nostra Associazione fondamentalmente in due diversi ambiti, strettamente interconnessi tra loro:

- Publicizzazione istituzionale per far conoscere ad un più vasto pubblico possibile l'esistenza della stessa e del servizio che offre
- Ricerca di nuovi Aspiranti Volontari da avviare al corso di Formazione annuale

Tutte le nostre iniziative in questi ambiti sono caratterizzate dalla ricerca del maggior numero possibile di sinergie, al fine anche di conseguire le massime economie possibili.

### **Comunicazione sui media**

Abbiamo già accennato, illustrando le modalità adottate per il reclutamento di nuovi aspiranti volontari, agli strumenti comunemente usati in questo ambito. In particolare nel 2015 sono state attivate le seguenti iniziative, articolate in modo da raggiungere target di natura diversa:

- Nro. 10 inserzioni pubblicitarie con un *piè* sulla prima pagina della cronaca fiorentina di "La Nazione, il quotidiano più diffuso sul territorio fiorentino"
- Nro. 7 inserzioni pubblicitarie di varie dimensioni sul "Corriere Fiorentino", così come viene chiamata la cronaca fiorentina del quotidiano "Corriere della Sera"
- Nro. 20 inserzioni pubblicitarie di varie dimensioni nella cronaca fiorentina del quotidiano "La Repubblica"
- 18 giorni di programmazione di un *banner* sull'homepage del sito internet "firenze.repubblica.it", gestito dalla redazione del quotidiano "La Repubblica"
- Una pagina intera sulla "Guida Ristoranti di Firenze e della Toscana", diffusa il 30/9 insieme al quotidiano "La Repubblica"
- Pubblicazione di una *Manchette* sulla prima pagina delle 5 edizioni (una per ogni quartiere di Firenze) del mese di settembre della rivista a distribuzione gratuita "Il Reporter"
- Pubblicazione di un *piè* sul numero in distribuzione nella settimana del 14/09 (30.000 copie) relativo alla presentazione del Campionato di calcio 2015-16 della rivista "Il Brivido Sportivo"
- Esposizione di vetrofanie per l'intero anno su 50 automezzi delle linee urbane ATAF (riportata di seguito)



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

**055 2478666**

[www.voceamicafirenze.org](http://www.voceamicafirenze.org)

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

Per info: 331.5847920

[volontari@voceamicafirenze.org](mailto:volontari@voceamicafirenze.org) / C.P. 498 50123 Firenze

Riportiamo anche l'inserzione-tipo utilizzata per pubblicizzare l'inizio del corso di Formazione per nuovi volontari sui quotidiani:

**TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE**  
Gruppo Volontari Laici

**Da 51 anni ascoltiamo tutti. Ogni giorno.**

**Vieni con noi.**  
**Aiutaci ad aiutare chi si sente solo o in difficoltà.**  
**NUOVO CORSO DI FORMAZIONE GRATUITO PER VOLONTARI**  
**Inizio 5 Ottobre 2015**

**Ti aspettiamo.**  
**Insieme, possiamo dare ascolto ad ogni voce.**

**055 2478666**  
Linea di ascolto telefonico  
attiva ogni giorno dalle 16 alle 6

**Chiamaci per informazioni al 331 5847920**

con il contributo di  
 ENTE CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE

**Oppure scrivici a:**  
[volontari@voceamicafirenze.org](mailto:volontari@voceamicafirenze.org)  
Indirizzo postale: CP 498 - 50123 Firenze

### Comunicazione direttamente gestita

In tutto l'arco dell'anno i volontari di Voce Amica Firenze sono impegnati nello svolgere una costante opera di informazione mediante:

- Affissione di locandine (ne sono state stampate 100 nell'arco dell'anno) in ambienti diversificati (ambulatori medici, biblioteche, sedi universitarie, circoli ricreativi, ecc.)
- Distribuzione di volantini, in parte stampati in proprio (circa 1.500) ed in parte stampati tipograficamente (circa 10.000) negli ambiti più diversi (es: di fronte a Supermercati, in occasione di fiere, ecc.)



- Partecipazione alla manifestazione denominata "Mercatino per la Solidarietà" organizzata dal Comune di Firenze nel periodo natalizio

Riportiamo di seguito il nostro volantino-tipo, caratterizzato dalla presenza su un lato del messaggio istituzionale e sull'altro dell'invito ad offrirsì come aspiranti volontari. Questo lato del volantino viene personalizzato al momento della distribuzione con un timbro che indica l'inizio del prossimo corso di formazione.

 <p><b>TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE</b> Gruppo Volontari Laici</p> <p><b>da 50 anni ascoltiamo tutti</b></p> <p><b>Linea di ascolto telefonico attiva ogni giorno dalla 16.00 alle 6.00</b></p> <p><b>055 2478 666</b></p> <p>Capita a tutti, a volte, di sentirsi soli. Capita di aver voglia di parlare, e di non trovare nessuno disponibile</p> <p>I volontari di Telefono Voce Amica Firenze lo sanno: da 50 anni ci siamo per tutti, ogni giorno, dalle 16 alle 6 del mattino</p> <p>Da 50 anni chi ci chiama trova un orecchio che ascolta, una voce che risponde</p> <p>Non importa quali siano le tue convinzioni politiche o religiose, la tua nazionalità, la tua età</p> <p>Non siamo professionisti, ma persone comuni che impiegano gratuitamente una parte del loro tempo perché a nessuno manchi la possibilità di comunicare</p> <p>Il nostro Servizio rispetterà il tuo anonimato, senza farti domande, senza giudicare</p> <p>Chiamaci, se vuoi: da noi troverai sempre qualcuno disposto ad ascoltarti</p> <p><small>Se il contenuto di questo volantino non ti interessa personalmente, fai sapere ad altri quello che facciamo: potresti aiutarci a renderci utili. Grazie!</small></p>	<p><b>Noi ascoltiamo tutti Vieni con noi?</b></p>  <p><b>TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE</b> Gruppo Volontari Laici</p> <p><b>Per avere informazioni su come diventare volontario:</b></p> <p><b>055 2478666 (DOPO LE ORE 16)</b></p> <p><b>331 5847920</b></p> <p><b>volontari@voceamicafirenze.org</b></p> <p><b>CP 498 - 50123 FIRENZE</b></p> <p><b>I nuovi volontari verranno avviati al servizio mediante un corso di formazione gratuito</b></p> <p><b>www.voceamicafirenze.org</b></p>
---	---



Riportiamo la struttura della locandina-tipo usata nelle affissioni:

 TELEFONO  
**VOCE  
AMICA  
FIRENZE**  
Gruppo Volontari Laici

*Mai come oggi la solitudine è stata un grande problema*

*Sempre più persone non hanno nessuno con cui parlare e si sentono isolate in una società che sta perdendo di vista la solidarietà*

*Tutti abbiamo bisogno di essere ascoltati nei momenti difficili*

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



**055 2478666**

da 50 anni ascoltiamo tutti

**Vieni con noi?**

per informazioni su come diventare volontari

**331 5847920**  
volontari@voceamicafirenze.org

CP 498 - 50123 Firenze

*i nuovi volontari verranno avviati al servizio mediante un corso di formazione gratuito*

*il prossimo corso inizierà il*





La seguente immagine rappresenta lo Striscione che utilizziamo durante le manifestazioni pubbliche:



In tali occasioni esponiamo anche un Roll-Up:



Riportiamo infine il fac-simile del nostro biglietto da visita, utilizzato prevalentemente per far conoscere la nostra adesione alla campagna del 5 per mille:

 <p>TELEFONO <b>VOCE AMICA</b> FIRENZE</p> <p>Gruppo Volontari Laici</p> <p><b>055 2478 666</b></p> <p>Linea di ascolto telefonico attiva tutti i giorni dalle 16 alle 6 del mattino</p>	<p>Sostieni l'Associazione devolvendo il tuo</p> <p><b>5 per mille</b></p> <p>nella dichiarazione dei redditi</p> <p><b>CF 94003370486</b></p> <p><b>Noi ascoltiamo tutti!</b></p> <p><i>Per informazioni su come diventare volontario:</i> 331 5847920 <a href="mailto:volontari@voceamicafirenze.org">volontari@voceamicafirenze.org</a></p>
---	--

### Sito Internet

L'Associazione dispone di un sito Internet [www.voceamicafirenze.org](http://www.voceamicafirenze.org), la cui struttura è ancora in corso di definizione. Riportiamo a solo titolo di esempio la Home page dello stesso:





## Convegno 50enario

Come già ricordato, il CIC iniziò la sua attività il giorno di Pasqua del 1964 e pertanto nell'anno 2014 l'Associazione Telefono Voce Amica di Firenze ha compiuto il 50esimo anno di attività ininterrotta al servizio della cittadinanza ed ha pertanto deciso di festeggiare l'anniversario condividendo con la città, le sue istituzioni ed il suo territorio l'esperienza unica maturata in tutti questi anni.

La decisione è stata frutto di un ampio dibattito sviluppatosi a lungo in seno all'Associazione perché la sua natura, e soprattutto la necessità di proteggere l'anonimato dei suoi utenti (e, conseguentemente, dei suoi volontari), ha sempre consigliato il mantenimento di una elevata riservatezza che male si concilia con una manifestazione pubblica.

Il dibattito si è concluso con la considerazione che, pur confermando il mantenimento di questa impostazione di fondo, è altrettanto importante far conoscere al più vasto pubblico possibile, ai mezzi di informazione, alle altre associazioni di volontariato, ed alle stesse istituzioni, l'esistenza e le caratteristiche del servizio offerto allo scopo principalmente di consentire ad un numero maggiore di persone di accedervi.

E' stato pertanto deciso di organizzare un Convegno che, per motivi vari, non è stato possibile fare nell'arco dell'anno 2014, ma bensì nella primavera del 2015 festeggiando così in realtà i "50+1" e dando pertanto l'idea di una realtà viva che intende proseguire ben oltre il traguardo dei 50 anni.

Il Convegno ha ricevuto il patrocinio del Comune di Firenze e si è tenuto, con la collaborazione del CESVOT, il 18 aprile 2015 nella sala di Firenze Capitale di Palazzo Vecchio, sede dell'amministrazione comunale fiorentina, con il titolo "*Voce Amica: 50 anni di servizio sul territorio fiorentino – L'esperienza dell'ascolto*".



da 50 anni  
ascoltiamo tutti  
anzi .... da 51

**Convegno**  
**VOCE AMICA: 50 ANNI DI SERVIZIO SUL TERRITORIO**  
**FIorentINO - L'ESPERIENZA DELL'ASCOLTO**  
**Sabato 18 aprile 2015**  
**Sala di Firenze Capitale, Palazzo Vecchio, Firenze**

*L'Associazione Telefono Voce Amica Firenze è stata la prima in Italia ad attivare un servizio di ascolto telefonico il giorno di Pasqua del 1964. Da allora opera ininterrottamente sul territorio fiorentino basandosi esclusivamente sull'impegno dei propri volontari.*

**PROGRAMMA:**

**09:00 - 09:30** **Registrazione partecipanti**

**09:30** **Apertura**

*Marco Lunghi, presidente Associazione Telefono Voce Amica Firenze*

**09:40** **Saluti istituzionali**

*Sara Funaro, Assessore al Welfare e sanità, Accoglienza e integrazione, Pari opportunità, Casa, Comune di Firenze  
Rappresentante delegazione Cesvot di Firenze*

**10:00** **Quale volontario per un servizio anonimo? L'importanza della formazione**

**10:20** **Dal "curare" al "prendersi cura": il senso della telefonia di aiuto**

**10:40** **Tracciamo un ritratto dei nostri utenti**

*Interventi del Gruppo Formazione di Voce Amica Firenze*

**11:00 - 11:30** **Intervallo**

**11:30** **Testimonianze**

*A cura di alcuni volontari di Voce Amica Firenze*

**12:10** **Presentazione del libro "Accogliere il disagio al telefono - Quando l'anonimato è opportunità di contatto e di relazione"**

*Ai partecipanti verrà consegnata una copia omaggio del libro scritto dai volontari*

**12:30 - 13:00** **Dibattito e Conclusioni**

con il patrocinio del:



linea di ascolto  
telefonico attiva  
ogni giorno dalle  
16.00 alle 6.00

055 2478666

per informazioni: [volontari@voceamicafirenze.org](mailto:volontari@voceamicafirenze.org)

in collaborazione con



## Libro "Accogliere il disagio al telefono"

In occasione del Convegno per i 50 anni di servizio di Voce Amica Firenze, è stato presentato il libro "Accogliere il disagio al telefono: quando l'anonimato è opportunità di contatto e di relazione" che, interamente scritto dai volontari dell'Associazione, raccoglie la sintesi della storia dell'Associazione e dei principi cui si ispira.

Il libro è stato scritto sperimentando una metodologia di lavoro che si è rivelata molto interessante e che è stata ripetuta nella redazione di questo documento. E' stato inizialmente predisposto un indice del testo, ispirandosi ad un corso dello stesso titolo tenuto nell'anno 2014 con la collaborazione del CESVOT e di altre Associazioni operanti sul territorio fiorentino. I capitoli sono stati suddivisi in 4 raggruppamenti, e si sono quindi costituiti altrettanti gruppi di lavoro formati da volontari dell'Associazione. Questi si sono riuniti più volte per discutere dei temi assegnati e per stendere una prima versione dei relativi capitoli. Gli stessi sono stati poi discussi in assemblea plenaria e, con le correzioni ivi suggerite, sono diventati la base per il testo definitivo. La fase finale di assemblaggio del testo è stata infine curata dal Gruppo di Formazione di Voce Amica Firenze.

Il testo che ne è risultato non appare molto omogeneo dal punto di vista dello stile letterario, ma dimostra in modo evidente la condivisione all'interno dell'Associazione della 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.

<p><b>Associazione Telefono Voce Amica Firenze</b></p> <p><b>Accogliere il disagio al telefono</b></p> <p><b>Quando l'anonimato è opportunità di contatto e di relazione</b></p> 	<p><b>Indice</b></p> <p>Introduzione..... 5</p> <p>Monografie ..... 13</p> <p>  Cosa si intende per anonimato ..... 15</p> <p>  Quale volontario per un servizio anonimo? ..... 21</p> <p>  Anonimato e relazione telefonica di aiuto ..... 29</p> <p>  Anonimato e autenticità ..... 33</p> <p>  Anonimato e accoglienza ..... 41</p> <p>  Anonimato come valore ..... 49</p> <p>Qualche dato quantitativo ..... 55</p> <p>L'importanza della formazione ..... 59</p> <p>Appendice..... 61</p> <p>  Notte ..... 63</p> <p>  Militare ... che passione ..... 67</p> <p>  G. .... 69</p> <p>  Riflessioni ..... 73</p> <p>  Valentina ..... 75</p> <p>  M. .... 77</p> <p>  Radiato! ..... 79</p> <p>  Sono sempre gli stessi a telefonare ..... 83</p> <p>  "Pronto? Voce Amica..." ..... 85</p> <p>  Noi diversi ..... 89</p> <p>  44 riagganci ..... 91</p>
--	---



### **Interviste radiotelevisive**

Nel corso dell'anno 2015, Voce Amica Firenze ha avuto l'opportunità di presentarsi al grande pubblico radiotelevisivo in due diverse occasioni:

- Il 25 maggio 2015 è stata al centro del programma "*Metropolis*" trasmesso dalla rete TV locale Toscana TV, nell'ambito della quale è stato intervistato il Presidente ed un componente del Gruppo di Formazione
- Il 1 aprile 2015 il Presidente è stato intervistato nell'ambito della trasmissione "*La radio ne parla*", trasmessa con diffusione nazionale da Radio RAI 1



### 3 – I DATI ECONOMICI

Dal 2007 l'associazione Telefono Voce Amica di Firenze ha deciso aderire alle raccomandazioni emanate dalla Commissione Aziende Non Profit del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti per la redazione del bilancio.

Il bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2015 si compone dello Stato Patrimoniale, del Rendiconto Gestionale a Proventi ed Oneri e della Nota Integrativa.

#### Lo stato patrimoniale

ATTIVO	31 /12/ 2015	31 /12/ 2014
Immobilizzazioni immateriali nette	-	-
Immobilizzazioni materiali nette	-	-
Immobilizzazioni finanziarie	10.913	10.956
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>10.913</b>	<b>10.956</b>
Crediti per progetti istituzionali	1.540	15.842
Crediti a breve termine	-	21
Disponibilità liquide	14.901	4.548
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>16.441</b>	<b>20.411</b>
Ratei e risconti attivi	-	-
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>27.354</b>	<b>31.367</b>

Le **immobilizzazioni materiali e immateriali nette** sono iscritte al costo di acquisto e sono considerate completamente ammortizzate nell'esercizio di acquisizione. A titolo informativo il valore di acquisto dei beni materiali oggetto di immobilizzazione al 31/12/15 sono:

Macchine Computer	Elektroniche	e	€ 12.655
Mobili e Arredi			€ 8.103

Non sono rilevabili immobilizzazioni immateriali significative. Per quanto riguarda le **immobilizzazioni finanziarie** il fondo di dotazione dell'associazione è investito in titoli, valutati sulla base delle quotazioni di mercato.

I crediti sono esposti al presunto valore di realizzo. Tra i **crediti per progetti istituzionali** sono evidenziati i crediti relativi a finanziamenti già approvati e non ancora erogati alla data di chiusura dell'esercizio. Nell'esercizio 2015 il finanziamento di € 10.000 concesso dall'Ente Cassa di Risparmio di Firenze è stato parzialmente erogato nella misura di € 8.460. La quota residua di € 1.540 viene pertanto imputata nella voce "Crediti Istituzionali". Le **disponibilità liquide** invece comprendono il fondo cassa e la disponibilità sul conto corrente bancario

PASSIVO	31 /12/ 2015	31 /12/2014
Patrimonio disponibile	19.817	19.628
Avanzo/disavanzo dell'esercizio	99	188
Fondi vincolati per progetti istituzionali	2.500	3.000
<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>22.416</b>	<b>22.817</b>
Fondi copertura rischi	2.500	2.500
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	-	-
Debiti verso banche	-	-
Debiti a breve diversi	2.438	6.050
Ratei e risconti passivi	-	-
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>27.354</b>	<b>31.367</b>

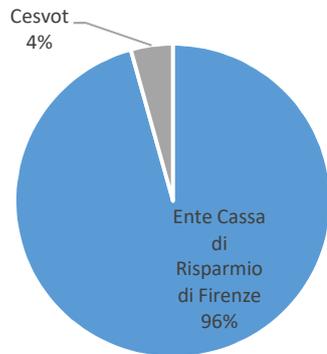
Il **patrimonio libero** è costituito da quei fondi che non sono sottoposti a vincoli ed è finalizzato alla copertura delle spese correnti (spese telefoniche, manutenzioni, consumi vari, ecc.). Vi confluiscono inoltre i risultati gestionali degli esercizi precedenti. Una parte del patrimonio libero, pari ad €10.913 costituisce il fondo di dotazione dell'associazione ed è accantonato nelle immobilizzazioni finanziarie. Il **patrimonio vincolato** è composto dagli accantonamenti ai fondi vincolati istituiti dall'associazione finalizzati alla realizzazione di progetti istituzionali. Attualmente il fondo di €2.500 è costituito per la realizzazione di un nuovo sito Internet.

Il **fondo copertura rischi** è costituito a fronte di passività la cui esistenza è probabile o certa, ma il cui ammontare o la data di sopravvenienza sono indeterminati alla data di chiusura del bilancio. I **debiti** vengono rilevati al loro valore nominale e si compongono quasi esclusivamente di debiti verso fornitori derivanti da fatture già ricevute o da ricevere, relative a forniture e servizi di competenza dell'esercizio 2015, ma il cui pagamento è previsto nell'esercizio successivo.

Il rendiconto gestionale a proventi ed oneri

ONERI	31/12/15	31/12/14	PROVENTI	31/12/15	31/12/14
<b>Attività istituzionali</b>					
Costi reclutamento e formazione volontari	8.596	11.587	Contributi associativi	1.450	1.225
Costi telefonici	1.815	1.702	Entrate per Progetti istituzionali	10.450	20.004
Libri, corsi, seminari e convegni	905	4.299	Contributo 5 per mille	748	485
Accantonamento Fondo Progetti istituzionali	-	500	Donazioni da privati	521	676
<b>TOTALE</b>	<b>11.316</b>	<b>18.089</b>	Utilizzo Fondo Progetti istituzionali	500	4.610
<b>Attività di supporto generale</b>					
Cancelleria e stampati	34	-			
Assicurazioni	420	820			
Arredamento	-	70			
Computer e accessori	81	334			
Impianti e attrezzature varie	-	5.868			
Manutenzioni e prestazioni varie	173	-			
Pulizia locali	300	480			
Materiale di consumo	927	696			
Costi vari	100	100			
Accantonamento fondo rischi diversi	-	-	Utilizzo fondo rischi diversi	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>2.034</b>	<b>8.368</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Oneri e proventi straordinari</b>					
	-	-	Sopravvenienze attive	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Gestione finanziaria e patrimoniale</b>					
Oneri bancari e finanziari	204	181	Proventi finanziari	1	1
Oneri tributari	16	175			
Avanzo/Disavanzo di gestione	99	188			
<b>TOTALE</b>	<b>318</b>	<b>544</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	<b>13.669</b>	<b>27.002</b>	<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>13.669</b>	<b>27.002</b>

### Le entrate per progetti istituzionali



### Contributo 5 per mille

Nel 2015 è stato corrisposto all'associazione l'importo di €748, derivante dalle 22 sottoscrizioni dei contribuenti relative ai redditi dell'anno 2012. La destinazione di questi fondi all'attività istituzionale dell'Associazione è evidenziata anche nell'apposita rendicontazione predisposta secondo i dettami della legislazione cogente. Vogliamo cogliere l'occasione per ringraziare sentitamente i contribuenti che hanno deciso di devolvere!

Un ringraziamento all'amministrazione pubblica di Firenze che ha messo gratuitamente a disposizione i locali dove operiamo. L'Associazione non ha dovuto sostenere nel 2015 oneri per l'affitto.



**Linea di  
ascolto  
telefonico  
attiva tutti  
i giorni  
dalle 16  
alle 6 del  
mattino**

**055 2478 666**