



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 TRIENNIO 2015-2017

info@voceamicafirenze.org - www.voceamicafirenze.org

Associazione Telefono **Voce Amica** Firenze
Casella postale 498 - 50123 Firenze



Sommario

Lettera di presentazione	2
Nota metodologica	4
1 L'IDENTITÀ	5
1.1 La storia	5
1.2 La missione e il futuro che immaginiamo	7
1.3 I valori di riferimento	11
1.4 Il funzionamento istituzionale e l'organizzazione operativa.....	17
1.5 I nostri stakeholder	25
2 LE ATTIVITÀ	29
2.1 Il servizio di ascolto telefonico	29
2.2 L'attività di formazione e informazione	39
2.3 La comunicazione e la promozione	46
3 IL BILANCIO SOCIALE DEL VOLONTARIO	52
4 I DATI ECONOMICI.....	56
4.1 Lo stato patrimoniale	56
4.2 Il Rendiconto Gestionale a Proventi ed Oneri	58





Lettera di presentazione

Il presente Bilancio Sociale è il secondo in ordine di tempo realizzato dall'Associazione Telefono Voce Amica Firenze. La redazione dello stesso è stata supportata anche in questa occasione dalla consulenza finanziata dal CESVOT al quale va il nostro doveroso ringraziamento per il sostegno offerto in questa ed in numerose altre occasioni.

La principale innovazione di questa edizione consiste nel prendere in considerazione non più un solo anno, ma l'intero triennio 2015-2017, con la possibilità quindi di iniziare ad effettuare anche un'analisi delle variazioni temporali delle grandezze rilevate e delle loro tendenze.

E' stato inoltre aggiunto un importante capitolo su quello che abbiamo chiamato il "bilancio sociale del volontario", ovvero una riflessione incentrata sul sentire dei volontari nell'effettuazione del servizio, sulle loro difficoltà ed esigenze e su come possiamo intervenire per garantire loro quel soddisfacente "benessere" necessario per poter continuare a svolgere per anni ed anni il servizio.

Fino a poco tempo fa avevamo 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. Appariva quindi particolarmente difficile sviluppare analisi quantitative al fine di rappresentare pubblicamente l'entità dei servizi che svolgiamo a favore della collettività. Ma già con la redazione del primo Bilancio Sociale ci siamo resi conto che la quantificazione in quanto tale è soltanto una delle componenti e, forse, sotto certi punti di vista, neppure la più importante.

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'avere 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 cinquantacinque 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 ancora una volta 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 loro.

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 paragrafo 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 della Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze, che cogliamo l'occasione per ringraziare ancora una volta per il continuo sostegno offerto.

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

Il capitolo relativo ai Dati Economici è stato redatto dal Consiglio Direttivo analizzando i Bilanci consuntivi dei tre anni presi in considerazione



1 L'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 Psicopsintesi, 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 sistematicamente 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, senza trascurare l'ottimizzazione degli aspetti organizzativi.

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 obiettivi 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. Il traguardo della copertura di tutti i turni di un mese è considerato un obiettivo importante già da numerosi anni, ma solo nel corso del 2017 siamo riusciti finalmente a conseguirlo per ben tre volte, compreso il difficilissimo mese di dicembre. L'obiettivo ora è di conseguirlo sistematicamente tutti i mesi.
- 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 ed adoperandosi per contenere gli abbandoni del servizio
- 3) Dotarsi di un sistema informatico per la gestione delle prenotazioni e del seguimiento dei turni. Tale strumento diventa tanto più necessario quanto più aumenta la numerosità dei volontari attivi.
- 4) Intensificare e diversificare la Comunicazione, anche avvalendosi, nei limiti del possibile, dei nuovi strumenti Social, nonché allacciando relazioni con altre associazioni, al fine di far conoscere l'esistenza del servizio ad una platea sempre più ampia di potenziali utilizzatori.
- 5) 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: numero veramente difficile da conseguire operando soltanto in 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 del triennio in esame sono state regolarmente tenute le Assemblee Generali come di seguito riepilogato. In tutti i casi le Assemblee si sono tenute in seconda convocazione essendo andata deserta la prima, ma sono stati comunque sempre presenti più dei due terzi degli aventi diritto.

Assemblee			Associati			
Tipo	Data	Ordine del Giorno	aventi diritto	presenti	deleghe	% votanti
Ordinaria	24/03/15	Approvazione Bilancio Consuntivo 2014 Approvazione Rendiconto preventivo 2015	26	17	1	69,23%
Ordinaria	26/05/15	Elezione Consiglio Direttivo	28	17	2	67,86%
Ordinaria	26/04/16	Approvazione Bilancio Consuntivo 2015 Approvazione Rendiconto preventivo 2016 Incremento quota sociale	41	28		68,29%
Ordinaria	18/04/17	Approvazione Bilancio Consuntivo 2016 Elezione Consiglio Direttivo	46	39	7	100,00%
Ordinaria	30/05/17	Approvazione Rendiconto preventivo 2017 Contratto Concessione Uso locali	48	39		81,25%

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**

Coadiuvando 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.

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 prerequisito 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. Sul finire dell'anno 2016 è stato conferito lo status di Socio Onorario ad un volontario che ha maturato 40 anni di anzianità di servizio. Il volontario è ancora in servizio attivo alla fine del triennio.

- 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. Al termine del triennio in esame sono presenti 8 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. Dal 2015 è 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 periodo esaminato, 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 triennio in esame il numero dei Soci ha seguito la seguente dinamica:

Quantità			
	2015	2016	2017
Presenti inizio anno	47	60	64
Dimissionari	10	4	8
Deceduti	1		
Decaduti		1	2
Nuovi	24	9	13
Presenti fine anno	60	64	67

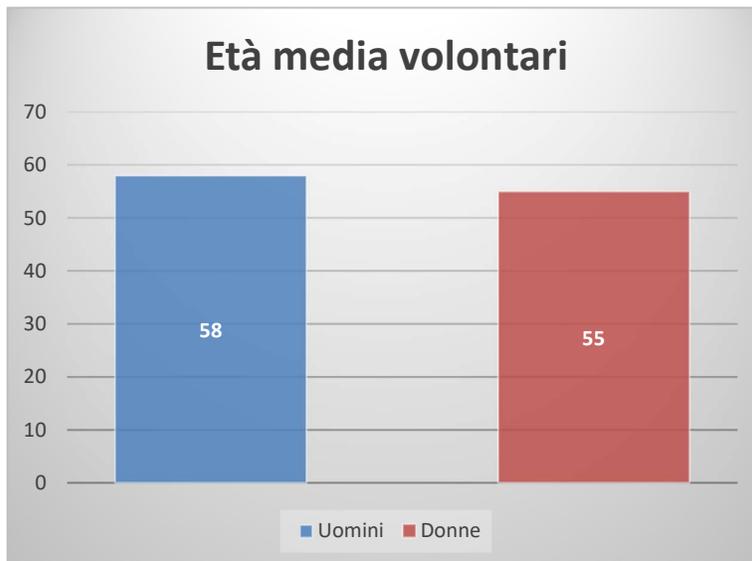
Il grafico seguente riporta l'evoluzione nel medio periodo del numero di Soci presenti a fine anno:



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.

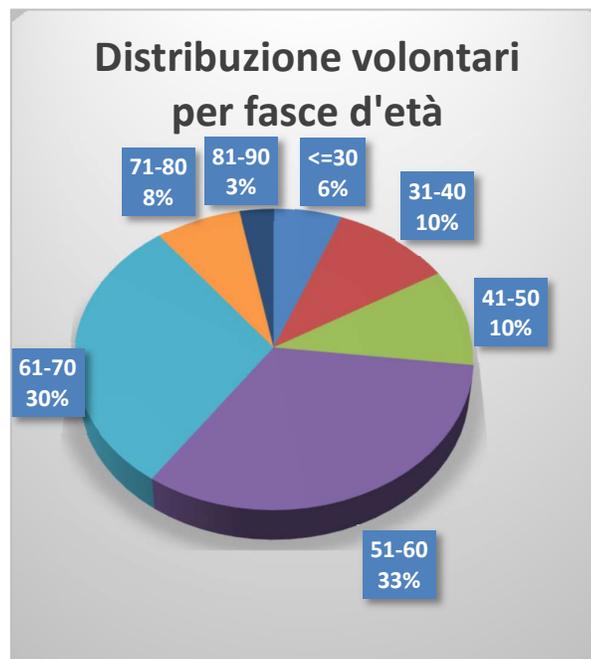
Riguardo al genere, la presenza di donne è nettamente prevalente, così come evidenziato nel grafico a lato. Il dato si mantiene praticamente costante nel triennio.





L'età media dei volontari è medio-alta, leggermente inferiore nella componente femminile. Anche questo dato si mantiene praticamente costante nel triennio.

La distribuzione dei volontari per fasce di età, con riferimento alla data di fine triennio, segue invece il seguente andamento, evidenziando la netta prevalenza di volontari di età medio alta:



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 2107. 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 volontario che svolge il servizio attivo da oltre 40 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 volantinaggio 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 progettuati 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:

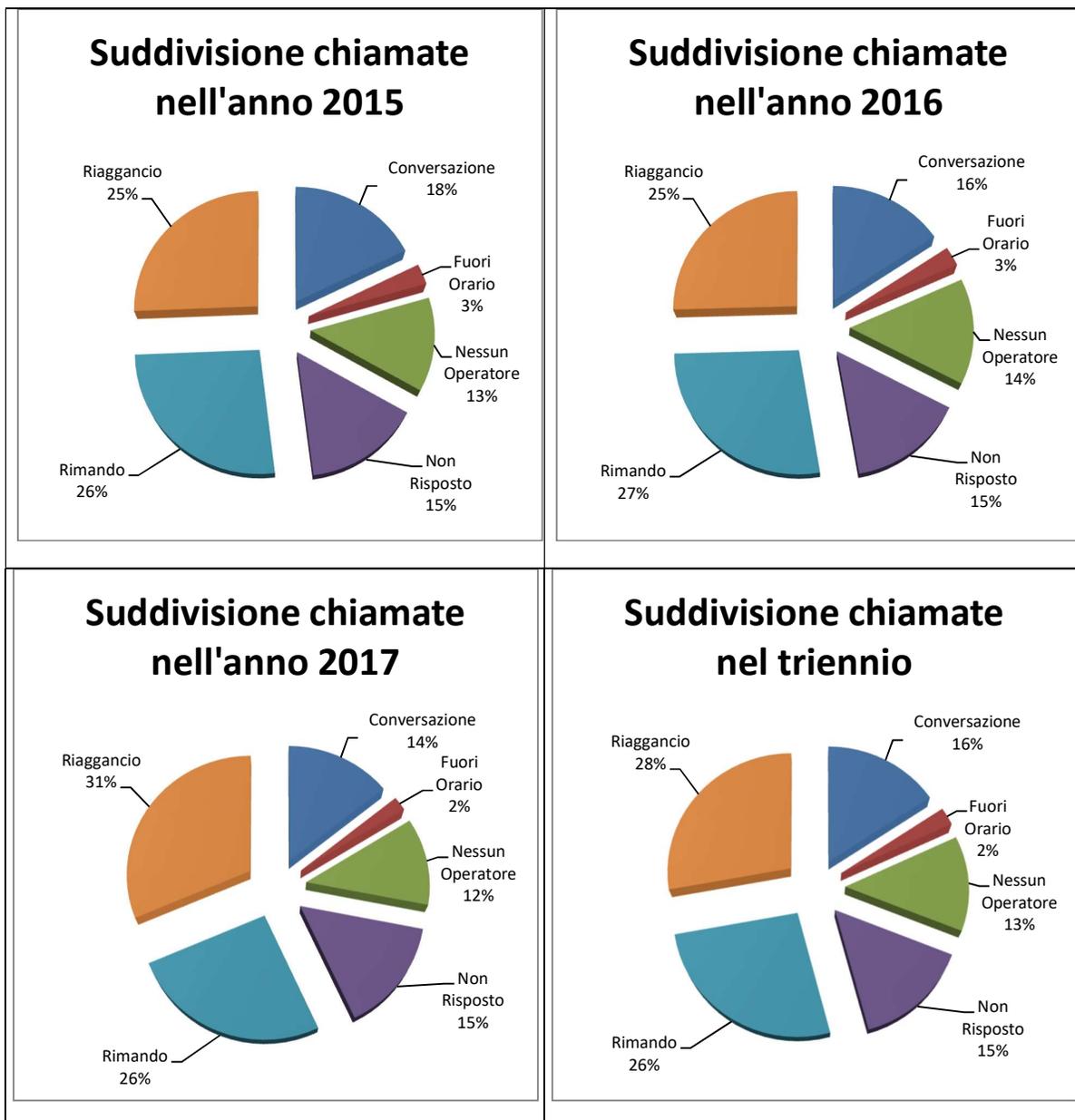
- **Fuori Orario**, quando la chiamata avviene fuori dell'orario di servizio
- **Nessun Operatore**, quando la chiamata avviene in orario di servizio, ma nessun operatore è registrato
- **Non Risposto**, quando la chiamata avviene in orario di servizio, c'è almeno un operatore registrato, ma il chiamante 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 il grafico che evidenzia il numero di chiamate complessivamente ricevute nel corso del triennio. Appare evidente una netta tendenza in crescita, con un incremento del 16,13% nel 2016 rispetto al 2015 ed addirittura del 21,31% nel 2017 rispetto al 2016. Da notare che l'incremento delle chiamate non è correlato al numero di volontari e/o alla quantità di ore di servizio prestate, ma dipende esclusivamente dall'iniziativa dell'utenza, dimostrando una netta tendenza all'incremento della ricerca di questo tipo di contatto.



Naturalmente non tutte le chiamate che arrivano al nostro centralino possono trasformarsi in conversazioni vere e proprie, e i grafici a torta seguenti analizzano la ripartizione delle stesse secondo la classificazione precedentemente evidenziata.



Come appare evidente, la distribuzione si mantiene sostanzialmente immutata nell'arco del triennio. Si evidenzia però una certa diminuzione della percentuale di chiamate sfociate in Conversazioni, dimostrando che c'è ancora ampio margine di miglioramento nell'erogazione del servizio, ottenibile soltanto con l'incremento del numero dei volontari attivi.

Questa diminuzione non deve però trarre in inganno perché, se andiamo a confrontare il numero assoluto di conversazioni gestite, si rileva anche in questo caso una netta tendenza alla crescita, seppure meno marcata di quella del numero complessivo di chiamate.



Le chiamate che sfociano in *Conversazioni* effettive, seppure siano una modesta percentuale, si attestano in ogni caso su numeri per niente trascurabili.

**Conversazioni gestite nell'anno 2017:
17.466**

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

Nonostante soltanto una parte delle chiamate ricevute sfoci effettivamente in *Conversazioni*, ci sembra importante analizzare il seguente grafico che testimonia come soltanto in meno del 30% 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.



Analisi statistica caratteristiche telefonate

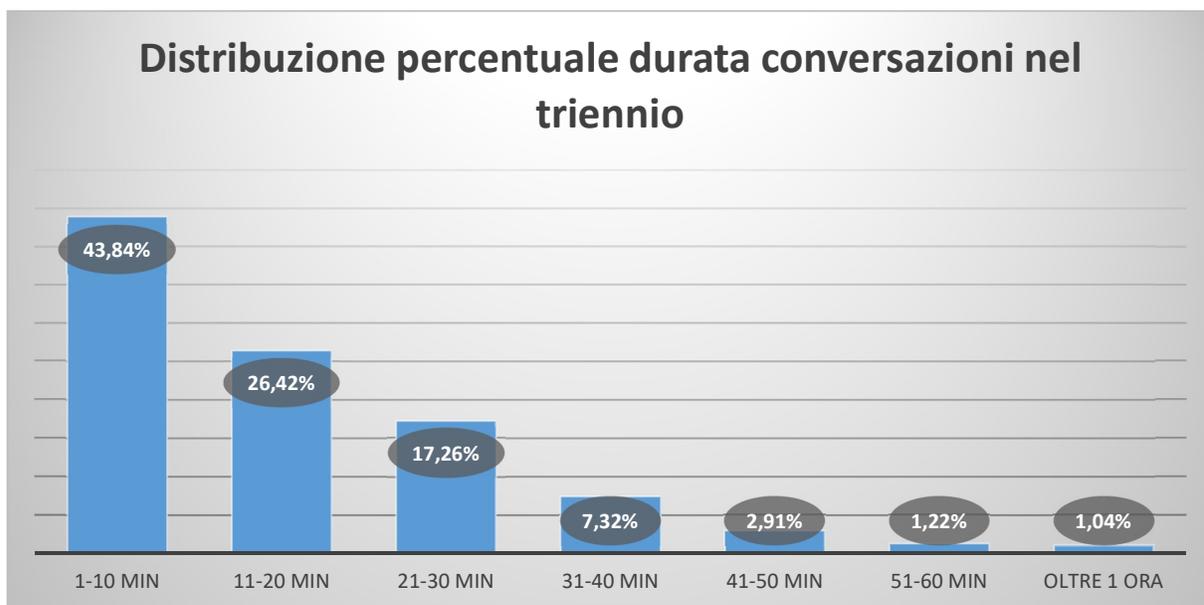
L'applicazione da parte della nostra Associazione del principio del rispetto totale dell'anonimato del chiamante ci impedisce, a differenza di altri centri che svolgono un servizio analogo al nostro, di effettuare rilevazioni circa le caratteristiche delle persone che si rivolgono a noi (esempio: età, 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.

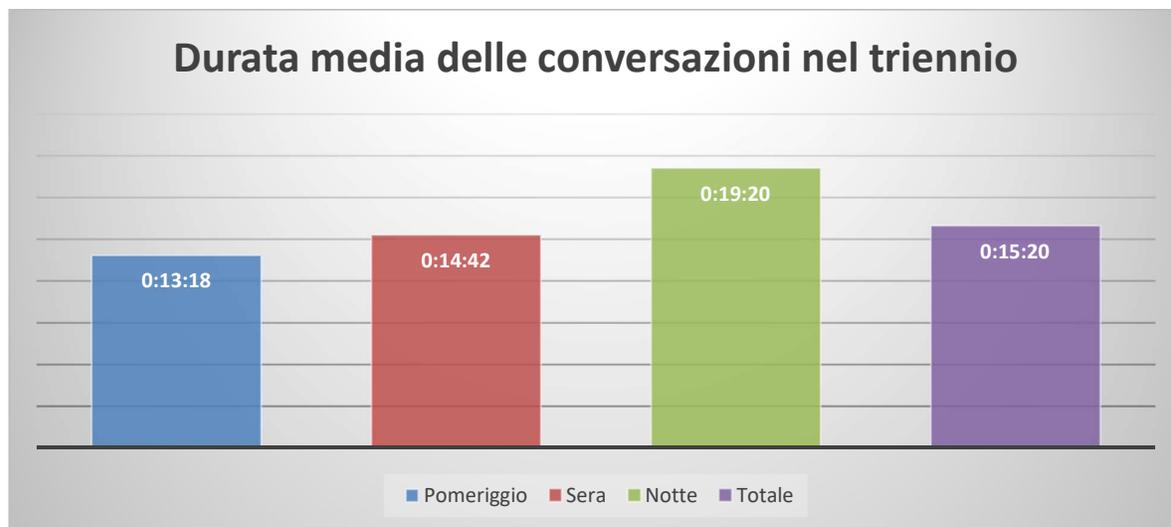
Possiamo soltanto rilevare il fatto che numerose persone chiamano sistematicamente Voce Amica Firenze per lunghi periodi, anche per più anni. E qualcuna di queste anche più volte al giorno. Non occorre mantenere registri dettagliati per rilevare questo, ma ovviamente si instaura nel tempo tra volontario 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.

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.

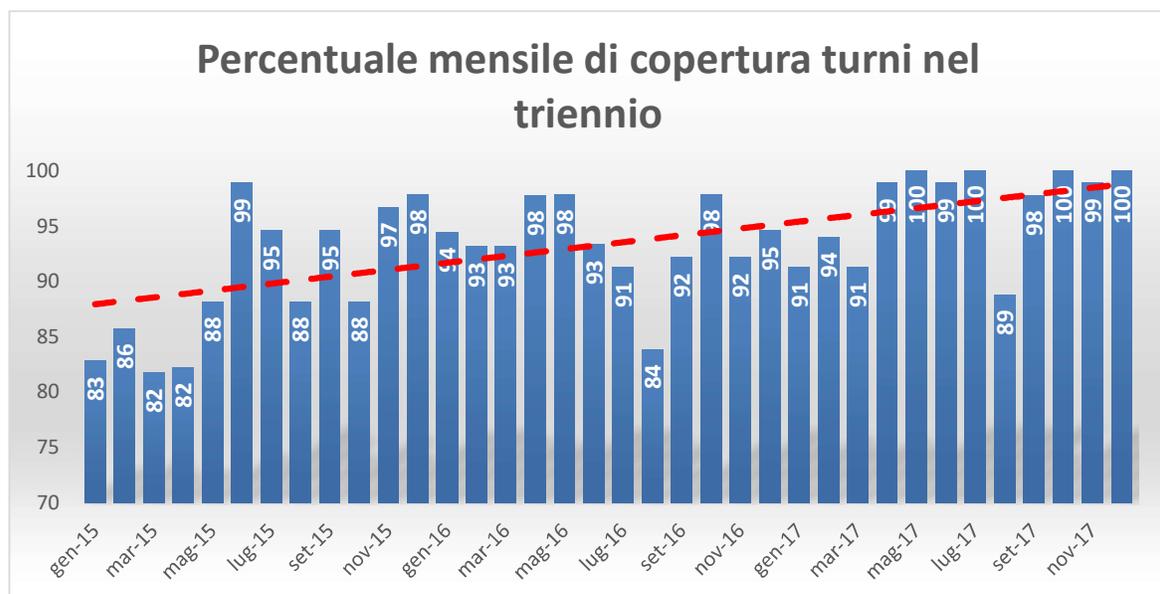
A questo fine dobbiamo ricordare che il servizio viene offerto tutti i giorni dell'anno in orario 16-06 e che lo stesso viene coperto quotidianamente tramite lo svolgimento di 3 turni:

- 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 la presenza al massimo di 3 volontari (normalmente sono 2), mentre per il turno notturno è previsto un massimo di 2 operatori (normalmente è un solo).

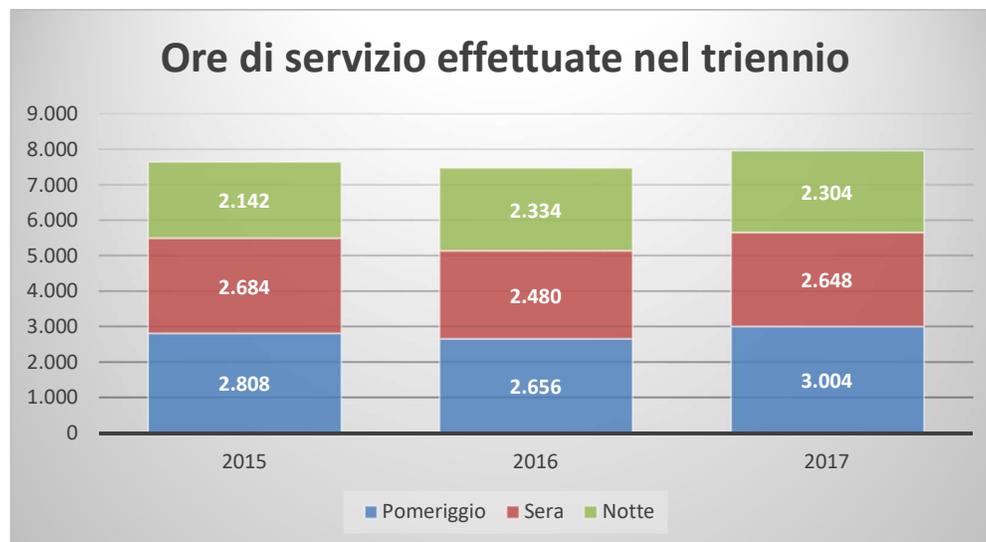
La calendarizzazione dei turni viene effettuata mensilmente a cura del Consigliere addetto, che si occupa poi anche della gestione delle variazioni, del controllo e della consuntivazione.

La percentuale di copertura dei turni viene riportata su base mensile nel grafico seguente, il quale evidenzia una netta tendenza al miglioramento che ha consentito nell'ultima parte dell'anno 2017 il raggiungimento in più occasioni dell'ambito obiettivo del 100% di copertura totale:



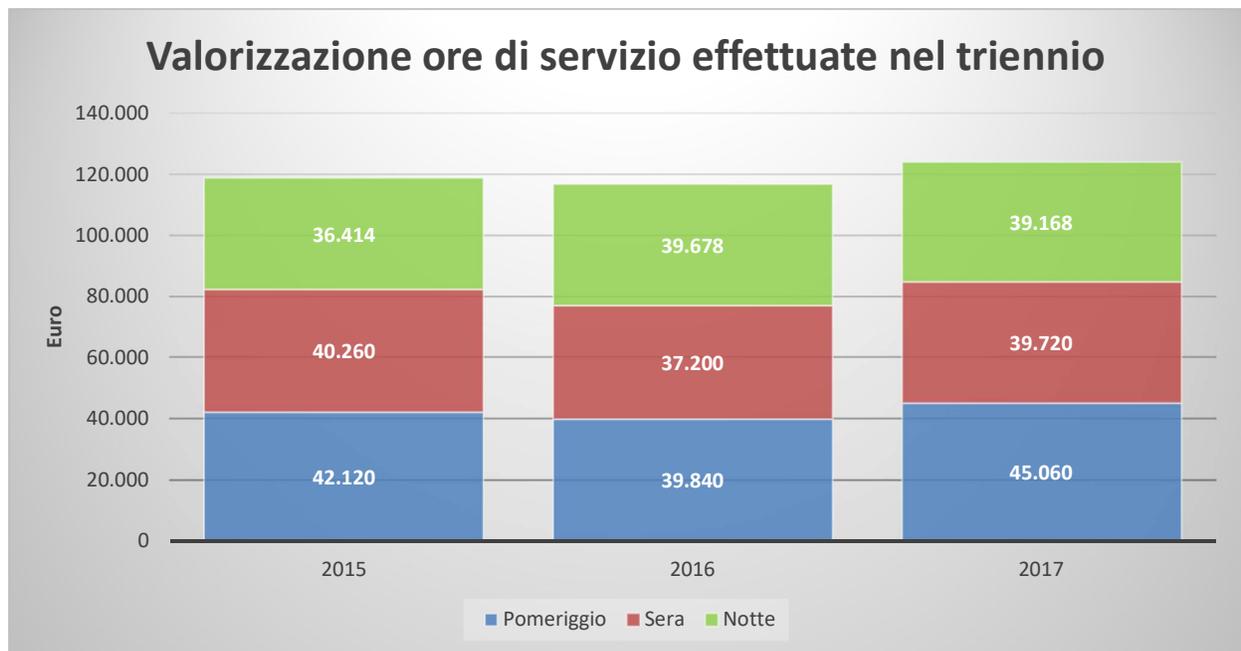
Per quanto facilmente comprensibile, si rileva che l'obiettivo del 100% di copertura viene spesso raggiunto nel turno pomeridiano ed in quello serale, mentre accade ancora meno frequentemente per il turno notturno.

Come ultimo dato, riportiamo il numero di ore di servizio al telefono effettuate complessivamente nell'arco del triennio 2015-17. Rileviamo anche in questo caso un tendenza in crescita che lascia ben sperare per le prestazioni future:



Per poter meglio comprendere il valore sociale del servizio svolto in modo totalmente gratuito dai volontari dell'Associazione, è utile tentare una valorizzazione dello stesso sulla base della retribuzione che dovrebbe essere corrisposta ad un ipotetico personale dipendente. A questo scopo abbiamo assunto come riferimento il CCNL delle Cooperative Sociali, ipotizzando cautelativamente un costo lordo di 15€/ora per le prestazioni effettuate in orario pomeridiano e serale e di 17€/ora per le prestazioni effettuate in orario notturno, senza tenere conto di possibili maggiorazioni per le prestazioni effettuate in giornate festive e trascurando completamente le ore, numerose, impiegate dai volontari in attività di supporto al servizio: formazione, direzione, organizzazione, amministrazione, comunicazione, ecc..

Il risultato viene rappresentato nel grafico seguente, sufficientemente auto esplicativo. Da sottolineare il fatto che in ogni caso, a parità di *quantità* di servizio, non potrebbe venire assicurata la stessa *qualità* in quanto verrebbe meno quella ricchezza di contenuti offerta dallo svolgimento del servizio da oltre 60 persone diverse.





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 turnover, 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 2017 si vede infatti che il 55% 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”. Considerando l’oggettiva difficoltà di allargare tale bacino in quanto non è ipotizzabile l’apertura di sedi decentrate, occorre adoprarsi per differenziare maggiormente la tipologia di possibili volontari, rivolgendosi in particolare ad una popolazione più giovane.



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:

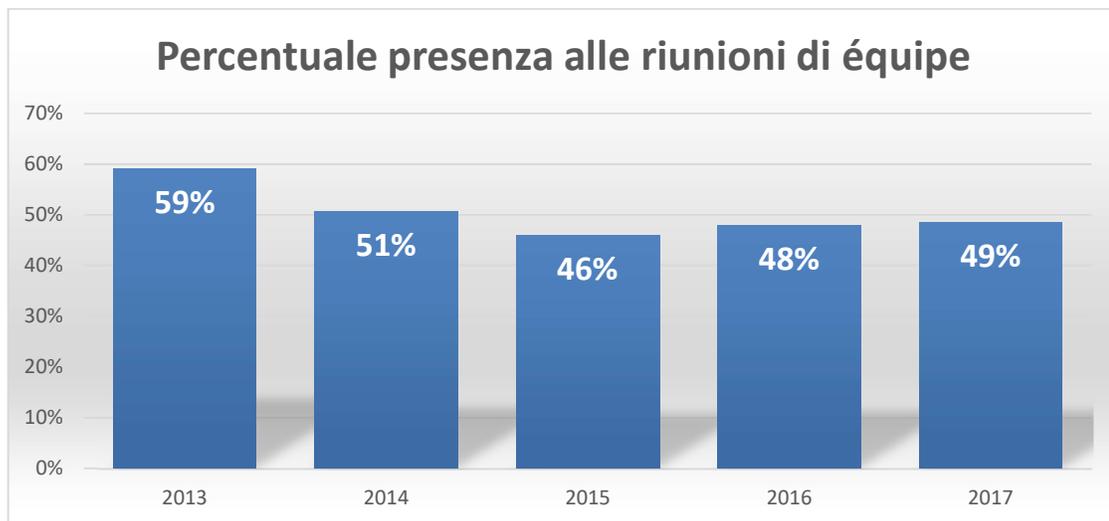
- Riunione mensile (équipe) con la partecipazione obbligatoria di tutti i Volontari inquadrati come Soci Turnisti. La riunione si svolge in orario serale per favorire la partecipazione di tutti secondo un calendario definito all'inizio di ogni anno ed ha la durata di circa 3 ore.
- Incontri tematici 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

In ognuno dei tre anni 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 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:

- L'Assemblea Ordinaria per l'approvazione del Bilancio Consuntivo e del Rendiconto Preventivo, tenuta come da Statuto entro il mese di Aprile di ogni anno
- L'Assemblea Ordinaria per l'elezione del Consiglio Direttivo per il biennio 2015-2016 e per il biennio 2017-2018
- La presentazione dei nuovi Soci Turnisti al termine del corso di Formazione iniziale

Le riunioni purtroppo non registrano mai la partecipazione di tutti i Volontari, ma la presenza si colloca mediamente intorno al 50%, come è possibile vedere dal grafico di seguito riportato:



Tale dato risulta piuttosto stabile negli ultimi anni, nonostante siano state introdotte nel tempo nuove modalità organizzative per stimolare la presenza di un maggior numero di volontari. Questo dato ci deve indurre ad investire ulteriormente nell'organizzazione delle stesse, in considerazione della loro importanza per mantenere elevato il livello qualitativo del servizio e la condizione di benessere personale dei volontari.

Laboratorio disincentivazione

A partire dal 2015 è stata attivata una nuova iniziativa di Formazione denominata "Laboratorio Disincentivazione", riservata ai volontari di sesso femminile.

Uno degli aspetti più perturbanti del nostro servizio è infatti rappresentato dalle gestioni 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.

Corso "I mille volti della solitudine"

Nel corso del 2017 è stato organizzato un corso di formazione rivolto ad aspiranti volontari e/o volontari di altre associazioni finanziato dal CESVOT. IL corso è stato organizzato dalla nostra Associazione nel ruolo di Capofila con la collaborazione di numerose associazioni di volontariato operanti in Firenze, così come si evince dal depliant allegato.

Breve descrizione del corso

Il corso si propone di consolidare in volontari e aspiranti volontari capacità utili in tutti i casi in cui ci si trovi a diretto contatto con la **solitudine** e con la sofferenza generata dalle situazioni di **emarginazione sociale**.

Si propone di cercare, con l'aiuto di esperti, le modalità funzionali per orientarsi in situazioni caratterizzate dalla solitudine per motivi molteplici (vecchiaia, malattia, discriminazione, situazione sociale ed economica, ecc.), mettendo a fattor comune strategie e buone prassi utili ad agevolare il più possibile la relazione con l'utenza.

Si propone inoltre di riflettere sull'effetto che può provocare nell'operatore il contatto con tali realtà, ponendo il focus sulle attitudini e le risorse necessarie per rispondere alle specifiche esigenze dell'utenza per garantire prestazioni efficaci ogni volta che ci si trovi ad accogliere e sostenere la solitudine.

Finalità e obiettivi

- Sensibilizzare sul tema della solitudine e dell'emarginazione sociale.
- Acquisire competenze utili all'ascolto/accoglienza di soggetti che si trovano in stato di solitudine
- Acquisire/sperimentare i fondamenti della relazione funzionale all'accoglienza di soggetti in condizioni critiche aggravate dalla solitudine
- Conoscere e approfondire i diversi approcci per integrare le competenze delle varie Associazioni partecipanti per poter offrire all'utenza una risposta sempre più efficace rispetto alla domanda di alleviare la solitudine e la sofferenza generata dalle situazioni di esclusione sociale

Metodologie adottate

Il percorso formativo si svilupperà attraverso un ciclo di lezioni frontali articolate secondo il campo di intervento e le esperienze di numerose Associazioni. Sarà inoltre possibile mettersi alla prova, con simulazioni ed esercitazioni in aula.

Tipologia dei destinatari

Volontari attivi ed aspiranti volontari

Tutor: Ilaria Marina Pacini

La partecipazione è prevista sino ad un massimo di **30** iscritti/e. In base alle esigenze formative ed organizzative del corso, i responsabili selezioneranno le domande. In caso di domande in numero superiore saranno presi in considerazione la data e l'ora di ricezione.

Coloro che sono interessati a partecipare al corso devono inviare la scheda di iscrizione alla Segreteria organizzativa, anche tramite fax o e-mail entro

Venerdì 3 febbraio 2017

Ad ogni partecipante che sarà stato presente ad almeno 2/3 delle lezioni verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

per informazioni rivolgersi alla Segreteria organizzativa:

**Associazione Telefono
Voce Amica Firenze**

**055 2478 666
tutti i giorni dalle 16 alle 6**

Casella Postale 498 - 50123 FIRENZE
tel. 331 5847920 - fax 055 7469 666
e-mail: formazione@voceamicafirenze.org
sito web: www.voceamicafirenze.org



in collaborazione con



LILA - Sezione di Firenze
A.P.E.S. - Associazione Persone Sole
IREOS - Comunità Queer Autogestita
Coord. regionale toscano gruppi di auto-aiuto
Assessorato al Welfare del Comune di Firenze
Rete di Solidarietà del Quartiere 5 di Firenze

I mille volti della solitudine

Dall'isolamento all'accoglienza

dal **8 febbraio** al **5 aprile 2017**



azienda pubblica servizi alla persona
c/o Montedomini - Sala Ballerini
Via de' Malcontenti, 6
50122 FIRENZE

corso di formazione per volontari

Il primo obiettivo del corso era quello di "Sensibilizzare sul tema della solitudine e dell'emarginazione sociale",

Si è sviluppato lungo 8 incontri, con la partecipazione di numerosi docenti espressione delle varie associazioni ed ha visto la partecipazione di 32 allievi di varia provenienza che hanno manifestato unanime soddisfazione per l'organizzazione ed i contenuti.



Partecipazione ad eventi esterni

Nell'arco del triennio in esame abbiamo partecipato a numerosi eventi organizzati esternamente alla nostra Associazione, tra cui segnaliamo:

- Il 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, al quale siamo stati invitati in qualità di ospiti
- Il ciclo di corsi organizzato dal CESVOT dal titolo: "*La cassetta degli attrezzi: quello che c'è da sapere per gestire un'associazione*"
- Il corso organizzato dal network SiamoSolidali promosso dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze, denominato "Social Crowdfunding School", finalizzato ad acquisire le conoscenze di base per organizzare il lancio di una campagna di fondi online
- Il corso organizzato dal Movimento Shalom in collaborazione con il CESVOT, denominato "*Volontariato in Comunicazione*"
- Il progetto organizzato dal network SiamoSolidali, denominato "Fellowship per il Terzo Settore: servizi e opportunità per aumentare l'impatto delle organizzazioni del Terzo Settore"
- Le serate organizzate dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze nel proprio Auditorium in Firenze, denominate "*I mercoledì musicali*", nell'ambito delle quali abbiamo avuto la possibilità di presentare l'Associazione ad un folto pubblico
-



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 fundamentalmente 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.

Riportiamo di seguito la struttura della vetrofania che è stata esposta per l'intero triennio su 50 automezzi delle linee urbane ATAF e che ha dato origine a numerosi contatti:

TELEFONO
**VOCE
AMICA
FIRENZE**
Gruppo Volontari Laici

da 50 anni
ascoltiamo
tutti

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

055 2478666 www.voceamicafirenze.org

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

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

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 53 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 2 Ottobre 2017
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**
Oppure scrivici a:
volontari@voceamicafirenze.org
Indirizzo postale: CP 498 - 50123 Firenze

con il contributo di
 FONDAZIONE
CR 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 in ambienti diversificati (ambulatori medici, biblioteche, sedi universitarie, circoli ricreativi, ecc.)
- Distribuzione di volantini negli ambiti più diversi (es: di fronte a Supermercati, in occasione di fiere, ecc.)
- Partecipazione a manifestazioni connesse col volontariato

Riportiamo di seguito il nostro volantino-tipo, caratterizzato dalla presenza su un lato del messaggio istituzionale e sull'altro dell'invito ad offrirsi 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>TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE Gruppo Volontari Laici</p> <p>da 50 anni ascoltiamo tutti</p> <p>Linea di ascolto telefonico attiva ogni giorno dalla 16.00 alle 6.00</p> <p>055 2478 666</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>Noi ascoltiamo tutti Vieni con noi?</p>  <p>TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE Gruppo Volontari Laici</p> <p>Per avere informazioni su come diventare volontario:</p> <p>055 2478666 (DOPO LE ORE 16) 331 5847920</p> <p>volontari@voceamicafirenze.org CP 498 - 50123 FIRENZE</p> <p>I nuovi volontari verranno avviati al servizio mediante un corso di formazione gratuito</p> <p>www.voceamicafirenze.org</p>
---	--

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

Sito Internet

L'Associazione dispone di un sito Internet www.voceamicafirenze.org, curato dagli stessi volontari e la cui struttura è in continua evoluzione. Il sito ha carattere puramente istituzionale ed è dedicato fondamentalmente a diffondere la conoscenza dell'Associazione e del servizio che offre.



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. Per festeggiare l'anniversario è stato organizzato un Convegno che 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*".

Libro "Accogliere il disagio al telefono - quando l'anonimato è opportunità di contatto e di relazione"

In occasione del Convegno è stato presentato questo libro 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.

**Libro “Accogliere il disagio al telefono – l’esperienza della più antica help line italiana”**

Nel corso del 2017 è stato pubblicato un ulteriore libro nell’ambito della collana Briciole curata dal CESVOT. Si tratta di una collana dedicata a raccogliere gli atti delle più interessanti esperienze formative inerenti il volontariato.

Il libro fa tesoro della precedente pubblicazione, con la quale condivide parte del titolo, riprendendone il nucleo centrale, ed approfondisce poi in modo organico l’approccio formativo tenuto dall’Associazione nei confronti dei nuovi volontari e dei volontari in servizio attivo. E’ un approccio piuttosto articolato, frutto di numerosi anni di esperienza, che l’Associazione ha voluto mettere a disposizione di chiunque stia valutando di impegnarsi nel nostro servizio o, perché no, di organizzarne uno analogo in qualche parte d’Italia. Non abbiamo avuto certamente la pretesa di “insegnargli come si fa”, ma pensiamo di aver raggiunto l’obiettivo di mettere in evidenza luci ed ombre di un servizio di ascolto telefonico così particolare come il nostro, stimolandolo a riflettere su numerosi aspetti fondamentali.

Interviste radiotelevisive

Nel corso del triennio in esame, Voce Amica Firenze ha avuto l’opportunità di presentarsi al pubblico radiotelevisivo in diverse occasioni, tra cui segnaliamo:

- 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
- Nel mese di dicembre del 2016, è stata trasmessa ripetutamente da alcune radio locali della Toscana (Radio Toscana, Punto Radio Cascina, Contatto Radio, Controradio, Novaradio) un’intervista nell’ambito dell’iniziativa curata dal CESVOT “*Associazioni in radio: per conoscere il volontariato in Toscana*”
- Nel mese di ottobre del 2017, è stata trasmessa un’ampia intervista dalla radio locale “Radio della Speranza” dal titolo “*A tu per tu con l’Associazione Voce Amica Firenze*”

Premio Gattamelata

Il 2 dicembre del 2017, all'Associazione Telefono Voce Amica Firenze è stato conferito il "Premio Gattamelata 2017" nell'ambito del convegno "L'essenziale è invisibile agli occhi" organizzato a Padova dal CSV Padova.

L'iniziativa è alla tredicesima edizione e si prefigge di insignire, tra l'altro, un'associazione di volontariato che si è particolarmente distinta nell'anno per la sua attività di impegno sociale e di solidarietà, contando prevalentemente sull'operato dei soli volontari.





3 IL BILANCIO SOCIALE DEL VOLONTARIO

Nel tentativo di fare un bilancio “morale” del nostro servizio come volontari nel triennio 2015-2017, la dimensione che emerge più nitida è il misto di fatica e soddisfazione che proviamo nella nostra attività di ascoltatori di tante persone diverse.

L'intento principale del nostro volontariato non è “curare” ma “prendersi cura”, nello spazio di una telefonata, della persona che ci chiama al telefono.

Non siamo professionisti della relazione di aiuto, né della comunicazione, non diamo soluzioni o consigli, non risolviamo nulla e non facciamo colloqui di aiuto.

Non riceviamo rimborsi spese, non siamo gratificati da riconoscimenti pubblici o privati, restiamo soli e anonimi nei tanti pomeriggi e nelle tante sere e notti che passiamo rispondendo al telefono per ascoltare degli sconosciuti.

Ma non siamo neanche dilettanti occasionali che passano un po' di tempo libero ascoltando casualmente tante persone diverse. Non basta la buona volontà e un po' di abnegazione per svolgere il nostro servizio.

La prima caratteristica che ci contraddistingue è che siamo volontari che agiscono all'interno di un'organizzazione, un'associazione strutturata con le sue regole, le sue buone prassi e le sue linee guida, un'associazione che prima fornisce una formazione abilitante ai futuri volontari e poi la mantiene e la aggiorna costantemente, lavorando abitualmente e periodicamente sulle necessità che emergono nel tempo dalle persone, sia dai volontari sia dagli utenti.

La seconda caratteristica è che il servizio di ascolto che offriamo è strutturato in turni giornalieri e notturni (quasi) tutti coperti durante tutto l'anno (i cui indicatori sono evidenziati graficamente altrove), grazie all'organizzazione dei turni, la disponibilità dei volontari e quella, non secondaria, di una sede.

Si tratta quindi di un servizio gratuito svolto da persone che sul mercato del lavoro, avrebbero un costo, così come precedentemente evidenziato, di almeno 120.000 euro l'anno, senza tenere conto di molti altri costi aziendali che andrebbero ripartiti sul costo del dipendente (canoni delle utenze e di uso dell'immobile, assicurazione, arredi, impianti e beni di consumo).

La terza caratteristica è che il valore del nostro servizio, al di là della comparazione economica sul mercato del lavoro, è data dalla “essenza umana” del turnista volontario, cioè qualcosa che non ha prezzo e non si può misurare né in quantità né in qualità, perché si esprime sempre e solo nella relazione di quel momento con quella specifica persona.



Allora gli indicatori che possiamo utilizzare per misurare un triennio di servizio si devono limitare alla copertura dei turni, al numero delle telefonate ricevute, alle presenze dei volontari in servizio, alle ore di servizio eseguite?

Certo questi indicatori numerici rendono l'idea della quantità del servizio erogato, ma non bastano a rendere veritiero il bilancio "sociale" del servizio dei nostri volontari. Altri strumenti di rilevazione (questionari, confronti, linee guida e "cassette di attrezzi del mestiere", costruiti e utilizzati anche con parametri di misurazione numerica) possono aiutare, ma qualche considerazione emerge con chiarezza dal "lavoro" fatto dall'associazione al suo interno in questi tre anni.

La fatica, e il bello del servizio è affrontare le telefonate con l'unico scopo di ascoltare tutti, accogliere tutti, qualunque sia il "contenuto" della telefonata, con la consapevolezza, il desiderio e l'impegno di rispondere a tutti nello stesso modo, per ascoltare ognuno nel modo che è più funzionale a "dargli ascolto" con empatia e simpatia nel "suo" tempo.

La soddisfazione, e l'impegno del volontario, allora non sono limitate alla copertura di tutti i turni dell'anno, magari non da soli così da poter rispondere a più persone, ma si confrontano con la difficoltà di passare dall'ascolto di un contenuto alla relazione con chi lo propone.

Il maggiore o minore numero di telefonate, il numero di utenti nuovi o vecchi, la quantità di telefonate ricevute, il traffico più o meno intenso di certi turni o certi giorni, l'impossibile quantificazione delle telefonate facili o difficili, non possono misurare, pur essendo un indice rilevante, il cambiamento costante cui i volontari sono chiamati tutte le volte che rispondono al telefono. Tutti noi ogni volta cerchiamo di fare stare meglio la persona che ci chiama, di stabilire una relazione con la persona (e non con l'utente di un servizio), non solo e soltanto sul contenuto, ma anche e soprattutto sul bisogno sotteso: l'ascolto, perché il vero bisogno degli utenti del nostro servizio è quello di essere ascoltati, qualunque sia la motivazione che li spinge a telefonare. E fa parte della comune esperienza di tutti noi che nel servizio non tutti i turnisti siano graditi allo stesso modo come ascoltatori dagli utenti, che possono interrompere la telefonata quando vogliono. Ma sempre il turnista risponderà a tutte le telefonate che arrivano.

Ecco allora che il vero punto di misurazione del nostro servizio sta nel nostro benessere nello svolgerlo.

Ciò non significa per niente che stiamo bene ad ascoltare telefonate difficili, che esprimono disagi, dolori, solitudini e impotenze che esulano da qualunque nostra capacità d'intervento. Anzi, proprio la (necessaria) empatia connaturata al servizio che svolgiamo comporta il nostro coinvolgimento emotivo con la persona che ci ha chiamato, almeno per la durata della telefonata.



Ma il benessere nello svolgere il servizio dipende da noi, e non dalla persona che chiama o dal contenuto di una telefonata, specialmente di quelle “difficili”, e va oltre lo stare bene nel corso delle telefonate, connesso al contenuto e alla relazione con la persona chiamante.

Questo benessere dei volontari è cresciuto in questo triennio, e non perché si è attenuata la pesantezza delle telefonate, o perché abbiano maturato un maggiore distacco emotivo dagli utenti: ma perché le équipes, aldilà degli indici di presenza e partecipazione si stanno evolvendo da occasione periodica di formazione del volontario ad arricchimento abituale della crescita personale di ciascun volontario, non occasionale ma occasionato dai bisogni che emergono in associazione, legati sia alle telefonate, sia al sentire dei volontari.

In équipe ci siamo confrontati sia sui temi emersi dalle telefonate (le offese, le richieste improprie, le frustrazioni, i rimandi e i riagganci, i temi difficili, gli abituali, i ripetitivi, la noia, il burn-out), sia sui bisogni dei volontari emersi dal servizio (solitudine, emozioni, difficoltà, gioie e dolori, clima sociale e accoglienza dei nuovi, saluti e distacchi da chi smette).

Come tutto ciò sia misurabile, quantitativamente e qualitativamente resta un impegno da portare avanti con rinnovata energia per conoscere quali ricadute ed effetti il nostro servizio produca nei confronti degli interessati (chiamanti in primis, ma anche i loro ambiti relazionali – familiari, colleghi, amici, ecc. – e la società più in generale).

Resta comunque ampiamente condiviso il miglioramento del clima associativo, senza però nascondersi i limiti di questo miglioramento, legato all'evidente percezione che emerge dal dato numerico: oltre sessanta persone che s'impegnano ogni mese senza riuscire ancora a garantire la presenza di due volontari per ciascun turno di ogni giorno dell'anno, segno che l'unicità del nostro servizio non è solo questione di numeri (di volontari, di utenti e di ore dedicate all'ascolto).

Non potere fare niente di tangibile, non poter aiutare in alcun modo, non sapere niente di chi ci chiama, non risentire mai più una persona ascoltata con tutti noi stessi, oppure sentire le stesse storie e le stesse persone per mesi, anni, affrontare temi pesanti, gestire modalità comunicative poco rispettose, utilitaristiche, manipolative e anche offensive, sono aspetti del servizio che logorano e affaticano tutti.

Ma la consapevolezza, crescente in questi ultimi anni, è che il servizio solitario di ciascun volontario si colloca all'interno di un gruppo che, per quanto variegato e con differenti gradi di partecipazione e coinvolgimento, com'è normale che sia, condivide l'obiettivo della copertura totale dei turni, di ridurre al minimo i disagi dei volontari e di massimizzarne il benessere, se non il benessere, di tutti nella quotidianità del servizio.

Rimane anche, sempre rimessa in discussione per verificarne l'aderenza con la nostra esperienza, la condivisione dei valori fondamentali che caratterizzano la nostra azione di volontari, valori che possiamo riassumere qui in una sintetica didascalia:



“Ci prendiamo cura degli utenti quando rispondiamo al telefono perché prima, durante e dopo ci prendiamo cura di noi, da persone comuni che svolgono un servizio alla collettività”.

Rimangono per ciascuno di noi le domande fondamentali (perché faccio quest'attività di volontariato, fino a quando ce la farò a continuare, perché non cambio servizio, cos'è che non mi fa smettere), che non hanno una risposta unica, univoca, chiara e da tutti condivisa.

Ma tutti noi rispondiamo sempre alla domanda di ascolto di tanti sconosciuti che chiamano dicendo: *“Pronto, Voce Amica”* mettendoci tutto quello che siamo: persone che, con fatica e soddisfazione, cambiano una piccola imperfezione del mondo che ci circonda, mettendo il cuore nell'orecchio del prossimo.

4 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.

I bilanci di esercizio vengono quindi redatti per competenza e chiusi al 31 dicembre di ogni anno; gli stessi si compongono dello Stato Patrimoniale, del Rendiconto Gestionale a Proventi ed Oneri e della Nota Integrativa.

4.1 Lo stato patrimoniale

La componente attiva dello Stato patrimoniale presenta due poste principali:

- **Immobilizzazioni:** non sono rilevate *Immobilizzazione materiali* in quanto tutti le acquisizioni vengono sempre considerate completamente ammortizzate nell'esercizio o perché di importo non rilevante o perché integralmente finanziate, mentre viene rappresentato come *Immobilizzazioni finanziarie* il fondo di dotazione dell'associazione, investito in un fondo amministrato dalla Banca CR Firenze; i titoli iscritti sono valutati sulla base delle quotazioni di mercato rilevate alla data di chiusura dell'esercizio
- **Attivo circolante:** costituito dalle *Disponibilità liquide* (fondo cassa e conto corrente bancario) e dai *Crediti* relativi a finanziamenti già approvati e non ancora erogati alla data di chiusura dell'esercizio. Quando tali finanziamenti sono vincolati all'utilizzo degli stessi per le finalità istituzionali dell'associazione, l'intero importo relativo viene vincolato nell'apposito Fondo per progetti istituzionali.

Nel diagramma a lato viene rappresentata la dinamica delle due voci nel triennio, dalla quale si evince una sostanziale situazione di equilibrio, con una leggera flessione del Circolante.





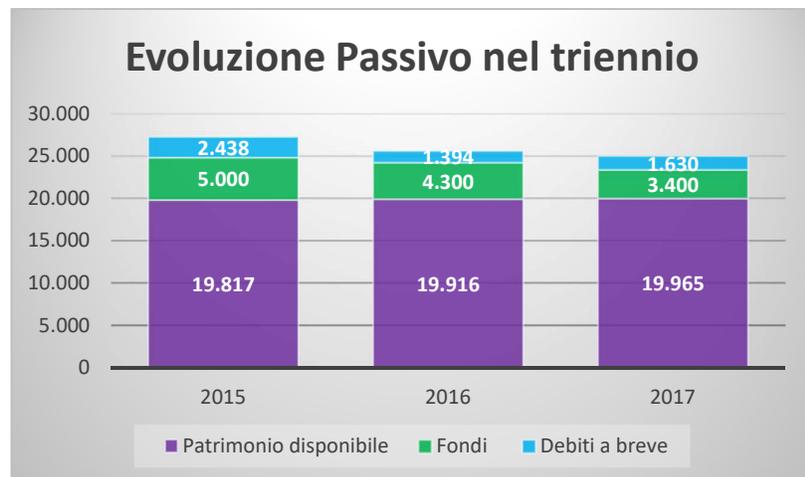
La componente passiva dello Stato patrimoniale viene invece rappresentata dalle seguenti tre poste principali:

- **Patrimonio disponibile:** costituito da fondi non sottoposti a vincoli particolari finalizzati alla copertura delle spese necessarie per il conseguimento dello scopo istituzionale. Una parte costituisce il fondo di dotazione dell'associazione accantonato nell'investimento evidenziato nelle immobilizzazioni finanziarie.

- **Fondi:** comprendono sia gli accantonamenti ai fondi vincolati finalizzati alla realizzazione di particolari progetti, sia il fondo copertura rischi costituito a fronte di passività il cui ammontare o la data di sopravvenienza sono indeterminati alla data di chiusura del bilancio.

- **Debiti a breve:** debiti verso fornitori derivanti da fatture già ricevute o da ricevere, relative a forniture e servizi di competenza dell'esercizio precedente, ma il cui pagamento è previsto nell'esercizio corrente.

Nell'istogramma a lato viene rappresentata la dinamica delle tre voci nel triennio, dalla quale si evince una sostanziale situazione di equilibrio, con una leggera erosione dei Fondi correlata con la flessione del Circolante già vista nell'Attivo.



Per quanto riguarda l'avanzo di esercizio, per quanto ovvio dobbiamo premettere che l'obiettivo dell'Associazione è naturalmente quello di ottenere un sostanziale pareggio di bilancio. Il modesto avanzo evidenziato nel grafico a lato confluisce solitamente nel Patrimonio disponibile.

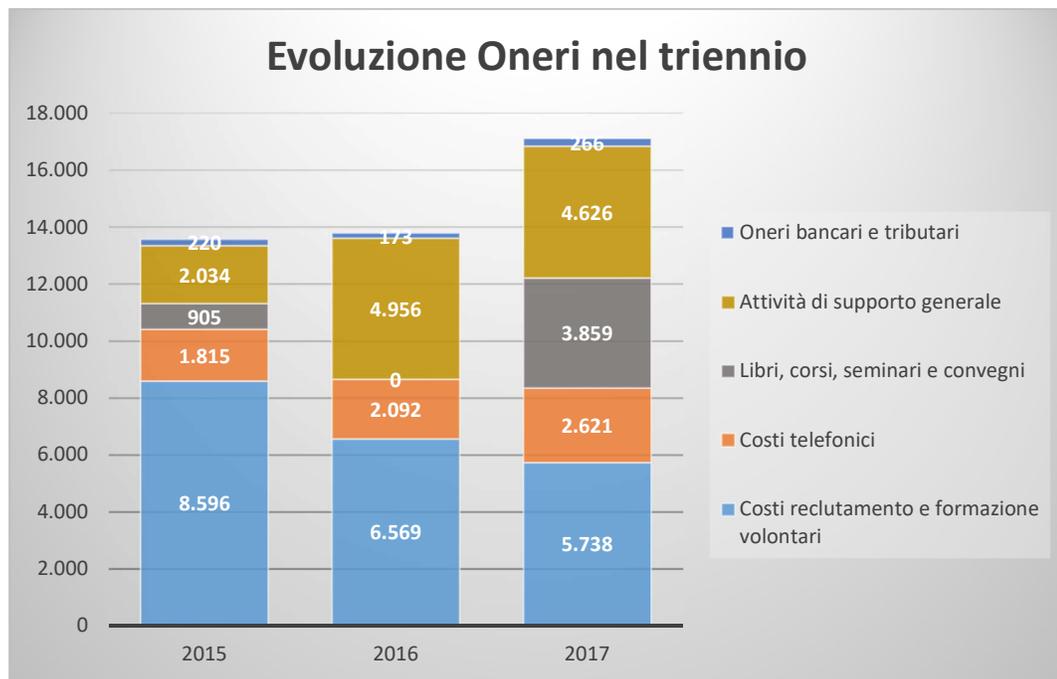


4.2 Il Rendiconto Gestionale a Proventi ed Oneri

Gli Oneri che gravano sull'Associazione vengono rappresentati raggruppandoli nelle categorie di seguito evidenziate:

- **Costi reclutamento e formazione volontari:** rappresentano l'onere principale in quanto, come evidenziato precedentemente, l'attività è vitale per la sopravvivenza dell'Associazione.
- **Costi telefonici:** onere indispensabile per l'effettuazione del servizio offerto dall'Associazione. Dobbiamo rilevare a questo proposito l'inesistenza da parte delle compagnie telefoniche di condizioni tariffarie agevolate nei confronti delle associazioni di volontariato come la nostra, trattate alla stessa stregua di un'azienda profit.
- **Libri, corsi, seminari e convegni:** questa spesa è connaturata con l'esigenza di mantenere elevata la formazione dei volontari attivi. La sua entità dipende fortemente dalla disponibilità finanziaria dell'esercizio.
- **Attività di supporto generale:** comprendono tutte le spese connesse con il funzionamento della struttura, esclusi i costi telefonici evidenziati a parte
- **Oneri bancari e tributari:** oneri connessi prevalentemente per la gestione del conto corrente bancario

I diagrammi successivi evidenziano l'andamento nel triennio e la ripartizione percentuale complessiva. Da segnalare come l'incremento della voce Libri, corsi, seminari e convegni nel 2017 sia dovuta all'erogazione di un corso di formazione finanziato dal CESVOT.

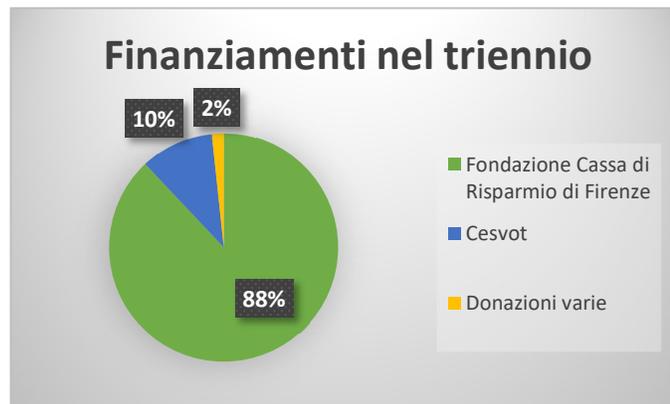


Nei confronti dei Proventi, gli stessi sono rappresentati dalle seguenti voci:

- **Contributi associativi:** rappresentano l'insieme delle quote sociali che i Volontari sono tenuti a corrispondere ogni anno nella misura minima di 30€

- **Finanziamenti da privati:**

Comprendono i finanziamenti ottenuti partecipando a specifici bandi di concorso e le donazioni liberamente effettuate da privati, distribuiti percentualmente come dal grafico a lato



- **Contributo 5 per mille:** Cogliamo l'occasione per ringraziare sentitamente i contribuenti che hanno deciso di devolvere all'associazione il contributo in oggetto

- **Utilizzo fondi:** Rappresentano l'eventuale utilizzo dei Fondi accantonati negli esercizi precedenti

I diagrammi successivi evidenziano l'andamento nel triennio e la ripartizione percentuale complessiva degli stessi, dai quali si evince facilmente come i Finanziamenti da privati siano fondamentali per la sopravvivenza ed il funzionamento dell'Associazione.







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

055 2478 666