



TELEFONO
VOCE
AMICA
FIRENZE

OdV

Gruppo Volontari Laici

055 2478 666

linea di ascolto telefonico
attiva ogni giorno dalle 16 alle 6

BILANCIO

SOCIALE

2018-2022

Sommario

SOMMARIO

Lettera di presentazione	3
Nota metodologica.....	6
1 L'IDENTITÀ.....	7
1.1 La storia	7
1.2 La missione e il futuro che immaginiamo	11
1.3 I valori di riferimento	16
1.4 Il funzionamento istituzionale e l'organizzazione operativa	24
1.5 I nostri stakeholder	35
2 LE ATTIVITÀ.....	39
2.1 Il servizio di ascolto telefonico	39
2.2 L'attività di formazione e informazione	50
2.3 La comunicazione e la promozione	56
3 IL BILANCIO SOCIALE DEL VOLONTARIO.....	65
4 I DATI ECONOMICI	68
4.1 La situazione patrimoniale.....	68
4.2 Il Rendiconto per Cassa ad Entrate e Uscite	69



LETTERA DI PRESENTAZIONE

Il presente Bilancio Sociale è il terzo in ordine di tempo realizzato dall'Associazione Telefono Voce Amica Firenze ed anche questa edizione prende in considerazione non un solo anno, ma l'intero quinquennio 2018-2022, proseguendo quindi con la possibilità di effettuare anche un'analisi delle variazioni temporali dei fenomeni rilevati e delle loro tendenze.

È opportuno ricordare ancora una volta che per molto tempo 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 alle persone che si rivolgono a noi, e conseguentemente anche ai volontari che lo svolgono. Appariva quindi particolarmente difficile sviluppare analisi quantitative al fine di rappresentare l'entità dei servizi che svolgiamo a favore della collettività. La consulenza che ci offrì

il CESVOT per la redazione del primo Bilancio Sociale relativo all'attività del 2015 ci permise di renderci conto che la quantificazione in quanto tale è soltanto una delle componenti e, forse neppure la più importante. Non possiamo quindi non ringraziare il Centro Servizi per questa e per le altre numerose occasioni in cui ci ha fornito il suo prezioso sostegno.

Fin dalla prima volta la redazione di questo documento è diventata un'importantissima occasione di confronto e di riflessione all'interno dell'Associazione su quella che è la nostra missione, i nostri valori, i nostri metodi di svolgimento del servizio, la nostra visione del futuro. Abbiamo quindi trasformato il processo di stesura e di revisione del documento in una straordinaria opportunità per svolgere quell'attività di **Formazione Permanente** dei nostri volontari che riteniamo fondamentale per garantire nel tempo la buona riuscita del nostro servizio.

Il quinquennio esaminato è stato pesantemente influenzato dalla pandemia da COVID-19 che ci ha costretti a sospendere per un paio di mesi il nostro servizio. È stata la prima interruzione dopo quasi 60 anni di attività e ci siamo stati costretti dall'impossibilità materiale di accedere alla nostra sede nel primo periodo di lockdown. È stata una decisione dolorosa ma inevitabile. Purtroppo questo non è stato l'unico effetto della pandemia che ha comportato anche l'abbandono del servizio da parte di un buon numero dei nostri volontari, specialmente i più anziani e fragili. Del tutto inaspettata invece la nutrita partecipazione al successivo corso per volontari che ci ha consentito di tornare un gruppo più numeroso di prima.

Ma il quinquennio è stato caratterizzato anche dalla prima partecipazione ad una iniziativa che prevedeva l'attivazione di una campagna di crowdfunding finalizzata alla diffusione della conoscenza della nostra associazione e soprattutto del servizio offerto. L'iniziativa, meglio descritta più avanti, ha avuto un'ottima riuscita consentendo la raccolta di 14.700€ utilizzati per tappezzare Firenze con i manifesti realizzati per noi dallo street artist Ache77.

Attualmente stiamo vivendo un momento positivo, potendo contare su un elevato numero di associati (abbiamo toccato la punta massima di 89) che ci consentono di coprire il servizio al 99,99% (un turno ogni tanto purtroppo rimane vittima dell'imponderabile). Possiamo quindi concentrarci anche sulla formazione e sul benessere dei volontari. Ed anche la redazione di un nuovo Bilancio Sociale va in questa direzione. Confermiamo infatti la nostra convinzione che l'aver messo nero su bianco 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. Non solo ma ci dotiamo di 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 cinquantanove 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 emoti-

vo 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.

È 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 dalle persone che ci chiamano di quello che riusciamo a dare loro.

Marco Lunghi

Presidente dell'Associazione
Telefono Voce Amica Firenze OdV



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 redat-

to 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 CR 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 cinque anni presi in considerazione



Cap.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 Psicosintesi, che fu anche il primo presidente dell'Associazione.

L'attività dell'Associazione, dopo un primo periodo dedicato all'organizzazione della stessa, prese avvio il

giorno di Pasqua dell'anno successivo, il 29 marzo del 1964.

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

“ 52 mediante interventi di medici, avvocati, commercialisti e sacerdoti

- 327 telefonate, di cui il 6,5% rimaste anonime

- 229 colloqui catartici con assistenti sociali e soci attivi”.

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

Ma negli anni successivi le telefonate aumentano in maniera considerevole: 3.827 nel 1966, di cui 552 interurbane, 5.241 del 1971, 8.252 nel 1981.

La componente “Voce Amica” del CIC prende sempre più campo mentre l'attività diretta diminuisce progressivamente fino a cessare del tutto nel 1976. Principalmente per problemi di natura economica, perché i colloqui diretti e le attività volte alla cura ed al recupero delle persone che si rivolgevano al CIC

richiedevano la disponibilità di professionisti per remunerare i quali i fondi non erano mai sufficienti.

Il 15 dicembre del 1980, presso lo studio del notaio Giancarlo Sanfelice, “Voce Amica” cessa di essere un ramo del CIC e si costituisce in Associazione autonoma con la denominazione di “Telefono Amico”. Lo Statuto ricalca completamente quello del CIC nei principi ispiratori e nella struttura organizzativa, piuttosto farraginosa.



Il primo logo

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.

La 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 Provisori con il ricorso alla Camera Arbitrale istituita presso la CCIAA di Firenze.

Nel 2020 anche la nostra Associazione ha subito gli effetti della pandemia da Coronavirus che si sono concretizzati prima di tutto nella necessità, per la prima volta nella nostra storia ultracinquantennale, di sospendere per due mesi il servizio, fondamentalmente a causa della impossibilità materiale da parte dei volontari di accedere alla nostra sede nel primo periodo di lockdown. Abbiamo valutato attentamente la possibilità di continuare ad erogare il servizio in

remoto dalle nostre abitazioni private, ma abbiamo ritenuto che tale modalità, al di là delle implicazioni tecnologiche che sarebbero state superabili, avrebbe fortemente snaturato il nostro servizio. Appena è stato possibile abbiamo ripreso il servizio dalla nostra sede, con tutti gli accorgimenti richiesti per limitare il rischio di contagio (igienizzazione sistematica della sede e delle attrezzature, utilizzo di cuffie individuali, riunioni esclusivamente in video conferenza, ecc.) ma inevitabilmente la situazione ha portato all'abbandono del servizio da parte di una consistente parte di volontari.

Abbiamo quindi posto la massima determinazione nella ricerca di nuovi aspiranti volontari e nell'organizzazione del corso annuale di formazione che ha preso regolarmente avvio a settembre in presenza. La recrudescenza dei contagi nel periodo autunnale ci ha poi costretti a proseguire il corso in video conferenza, una modalità mai adottata in precedenza, con il risultato veramente eccezionale di riuscire ad inserire al termine del corso ben 32 nuovi volontari che hanno consentito non solo di riprendere regolarmente il servizio ma



anche di ottenere un'ottima copertura dei turni.

Può apparire singolare questo afflusso di volontari in un momento storico in cui gran parte delle associazioni di volontariato lamenta una scarsità di nuove adesioni, ma forse la spiegazione è da ricercarsi proprio nel fatto che il nostro servizio non richiede il contatto fisico, e nemmeno la compresenza, con i beneficiari tipici della stragrande maggioranza delle altre attività sociali. La pandemia probabilmente ha lasciato uno strascico anche in questo senso portando le persone, forse inconsapevolmente, a limitare i contatti umani per timore del contagio.

Successivamente all'entrata in vigore della cosiddetta "Riforma del Terzo Settore" lo Statuto dell'Associazione è stato adeguato a quanto previsto dalla legge senza modificare in alcun modo i principi e le finalità del nostro servizio ed aggiungendo alla denominazione ufficiale la specifica OdV (Organizzazione di Volontariato). Il nuovo Statuto è stato approvato nell'ambito di un'Assemblea Straordinaria tenuta il 26 marzo 2019 senza l'assistenza di un notaio così come previsto dalla riforma suddetta nella fase transitoria di applicazione della stessa.

Il 7 novembre del 2022 l'Associazione, precedentemente iscritta al n.



69 del Registro delle Associazioni di Volontariato della regione Toscana, è stata trasmigrata nel RUNTS (Registro Unico del Terzo Settore) nel quale è iscritta nella sezione delle Organizzazioni di Volontariato al numero di Repertorio 74245.



1.2 La missione e il futuro che immaginiamo

Come riportato nello Statuto, l'Associazione *“persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, con lo specifico intento di combattere la solitudine e il disagio emotivo mediante la disponibilità a stabilire con chiunque ne senta il desiderio una relazione telefonica, assolutamente anonima e priva di pregiudizi. Il servizio è disponibile per tutte le persone che lo richiedono semplicemente telefonando ai numeri che l'Associazione mette a disposizione di chi chiama, senza alcuna distinzione (a solo titolo di esempio) di genere, età, religione, opinione politica, posizione sociale, condizione culturale, orientamento sessuale, nazionalità, luogo di origine o di residenza.”*

Telefono Voce Amica Firenze OdV 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 ricono-

sciuto 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 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.

A questo scopo stiamo valutando l'ipotesi di affiancare al tradizionale servizio telefonico un nuovo canale basato sull'utilizzo della tecnologia delle "chat", tramite un'App dedicata, per raggiungere più facilmente le fasce più giovani, maggiormente restie ad utilizzare il canale tradizionale.

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 utilizzatori 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 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 negli ultimi anni abbiamo stabilito una presenza costante sui Social Media più diffusi (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Nextdoor) cercando di sfruttare al massimo l'opportunità di far conoscere l'esistenza del nostro servizio, 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.

Vogliamo ugualmente impegnarci nel mantenere relazioni con le altre associazioni presenti sul territorio italiano che svolgono un servizio analogo al nostro, significativamente quelle aderenti alle reti di Telefono Amico Italia e di Telefono Amico CEVITA con le quali condividiamo l'aderenza alla "Carta Nazionale dei Valori" stilata nel lontano 1974 ed ancora pienamente valida.

Tra 5 anni

È 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:

- 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 dal 2017 in poi siamo riusciti finalmente a conseguirlo più volte. Purtroppo il periodo della pandemia da Coronavirus ci ha reso difficile raggiungere sistematicamente questo obiettivo nel biennio 2020-21, ma nel 2022 è stato conseguito numerose volte. L'obiettivo ora è di conseguirlo sistematicamente tutti i mesi.
- Riuscire a coprire tutti i turni, anche quelli notturni, con almeno due volontari. Per raggiungere questo obiettivo occorre avere almeno 60 volontari attivi, al netto di quelli temporaneamente indisponibili per motivi personali. È un obiettivo realisticamente perseguibile, proseguendo con costanza con la ricerca e la formazione di nuovi volontari ed adoperandosi per contenere gli abbandoni del servizio.

Ed ancora, sul piano della qualità:

- 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%.
 - Incrementare le ore destinate alla Formazione Permanente, affiancando all'incontro istituzionale mensile altre occasioni di formazione.
- 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. Da rilevare che nel periodo in esame sono stati introdotti numerosi accorgimenti cooperanti in questa direzione, anche se ancora non è disponibile un'integrazione completa.
 - Intensificare e diversificare la Comunicazione, anche avvalendosi maggiormente dei nuovi strumenti Social, nonché allacciando relazioni con altre associazioni e con le Istituzioni, al fine di far conoscere l'esistenza del servizio ad una platea sempre più ampia di potenziali utilizzatori.
 - 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.



1.3 I valori di riferimento

Ascolto attivo

L'Ascolto è il valore fondamentale di Voce Amica Firenze. È il cardine di ogni telefonata e consente l'approccio con la persona che chiama, agevolando la sua libera espressione e fornendo l'opportunità di raccontarsi ed entrare in relazione con il volontario.

L'Ascolto attivo, inteso come momento di accoglienza, comprensione e partecipazione, scevro da (pre) giudizi personali, si basa sulla relazione empatica, ovvero sulla capacità di entrare in sintonia con le emozioni dell'altro; richiede inoltre la sensibilità necessaria per intuire il mondo della persona che chiama e lo stato d'animo che vive nelle situazioni di cui parla.

Ascoltare significa anche fare attenzione alle pause, ai silenzi, al tono della voce, al ritmo della conversazione, avendo cura di lasciare l'appellante libero di esprimersi e di condurre la conversazione nel modo che gli è più

congeniale.

Il volontario è accanto alla persona che chiama per tutta la durata della telefonata; partecipa facendo attenzione a non farsi coinvolgere dalla situazione che gli viene sottoposta, dal momento che il servizio è focalizzato sulla persona e non sui contenuti della telefonata.



Il volontario deve inoltre essere flessibile e a proprio agio nella gestione delle telefonate, per essere pronto ad accogliere, con rinnovata disponibilità, le chiamate successive.

Voce Amica Firenze pone particolare attenzione allo sviluppo delle capacità di Ascolto e a trasmettere ai volontari le competenze necessarie per avere piena consapevolezza di questo impor-

tante valore. La formazione, iniziale e permanente, è un momento nevralgico di chi si propone e opera come volontario in Voce Amica Firenze.

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 ma piuttosto esercitando una costante curiosità:

“se quello che mi racconti è importante per te, lo è anche per me”.

L'attenzione non è quindi 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. L'accettazione non vuol dire condivisione o approvazione incondizionata di idee, opinioni e sentimenti diversi dai nostri, bensì il riconoscere all'altro la libertà di provarli.

L'esercizio dell'accoglienza aiuta il volontario a conoscere meglio se stesso, i propri pregiudizi ma anche i suoi valori. Nella sua unicità, trova il modo di smorzare anche un'eventuale aggressività e impara ad accogliere persino i disagi più profondi, restando al fianco del chiamante e stabilendo un rapporto di condivisione, seppur limitato alla durata della telefonata.

Rispetto

Il volontario si impegna a garantire il totale rispetto della persona che chiama e delle sue idee adeguandosi alla modalità di interazione scelta e allo stile comunicativo dall'altro. In questo modo attribuisce valore alle persone e alle conversazioni.

Uno degli aspetti più delicati e sentiti di Voce Amica Firenze è la durata

della telefonata. I volontari imparano a gestirla in modo adeguato con l'esperienza: rispetto è anche garantire una durata congrua a tutte le telefonate concedendo un adeguato spazio a tutti i chiamanti.

Il rispetto reciproco è un punto di arrivo auspicabile.

Anonimato

A differenza dell'anonimato dei social che ha spesso l'intento di nascondere e ingannare, il nostro è un anonimato mirato all'accoglienza dell'altro e alla completa libertà di espressione.

Infatti l'anonimato consente a chi chiama di parlare liberamente di qualsiasi argomento, anche il più difficile da dire, in un clima di non giudizio e permette un'apertura ed uno sfogo totali, senza il timore di essere riconosciuto o rintracciato. I volontari di Voce Amica Firenze non indagano mai sui dati personali di chi chiama; accolgono solo quello di cui spontaneamente decide di parlare.

Il volontario non si chiede se quanto detto corrisponda o meno a verità, né fa riferimento a precedenti conversazioni, a meno che non sia il chiamante

stesso a farlo.

L'anonimato delle persone che chiamano è assicurato ad ogni livello: la compagnia telefonica non invia l'identificativo del chiamante, che non viene pertanto né registrato nel centralino telefonico né presentato sul display del volontario che risponde. A fini puramente statistici vengono registrate soltanto la quantità e la durata delle telefonate.



Imparzialità

Si deve riconoscere ad ogni persona che ci chiama la pari dignità e quindi lo stesso diritto di essere accolto e accettato, chiunque esso sia e qualsiasi argomento proponga. Non dobbiamo privilegiare una persona piuttosto che un'altra, un problema piuttosto che un

Dignità

Ad ogni persona che chiama viene riconosciuta la stessa dignità. Con questo s'intende la dignità propria dell'individuo indipendentemente dall'argomento trattato e dalle modalità utilizzate durante la conversazione.

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.

Nell'ambito dello svolgimento del Servizio di ascolto il volontario si pone come persona priva di qualsiasi pregiudizio nei confronti di chi chiama e garantisce la massima libertà di pensiero ed espressione. La libertà per il chiamante non si limita alla possibilità di esprimere il proprio pensiero e le proprie emozioni senza essere giudicato impostando la conversazione telefonica nel modo che ritiene più opportuno e rispondente alle proprie necessità. Rispettare la libertà del chiamante significa non ergersi a giudice nello stabilire chi abbia "davvero"

altro, un argomento di conversazione rispetto ad un altro, "Noi ascoltiamo TUTTI".

Astensione da giudizi e consigli

Sebbene per natura possiamo essere inclini a giudicare chi ci sta davanti o le sue idee e valori, specialmente se diverse dalle nostre, come volontari non esprimiamo alcun giudizio.

La relazione tra volontario e chiamante deve basarsi sull'accoglienza incondizionata che implica non solo l'argomento proposto da quest'ultimo ma innanzitutto la sua persona.

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. Dare consigli, come dare giudizi ci porrebbe automaticamente in una posizione di presunto privilegio o superiorità rispetto a chi li riceve, inoltre un consiglio da noi ritenuto di buon senso e dato in buona fede potrebbe anche indurre l'altro a decisioni e comportamenti che per lei/lui potrebbero essere deleteri.

bisogno di noi e chi no, regalando al volontario la possibilità di un'interazione che non si realizzerebbe in altre circostanze.

Gratuità

Il servizio è completamente gratuito e liberamente accessibile a chiunque desideri chiamare. Per far conoscere questa opportunità a chiunque ne senta il bisogno, Voce Amica Firenze saltuariamente pubblicizza la propria esistenza e il proprio operato sul web, sulla stampa locale e partecipando ad incontri e manifestazioni.

La Gratuità definisce anche l'atteggiamento dei volontari, che dedicano una parte del loro tempo, delle loro energie, delle loro capacità empatiche ad altre persone che ne hanno bisogno, senza aspettarsi nulla in cambio.

Condivisione

All'interno di Voce Amica Firenze il valore della Condivisione è della massima importanza: è la linfa che tiene alta la vitalità del gruppo e del suo operato.

L'esperienza della Condivisione all'interno del gruppo aiuta i turni-

sti volontari ad accrescere il senso di appartenenza e di coinvolgimento e quindi ad intraprendere la vita associativa in maniera intensa, arricchendola di momenti di confronto, di scambio e di sostegno.

La Condivisione, infatti, viene intesa come disponibilità a collaborare con gli altri volontari, anche per favorire una maggiore distribuzione dei ruoli e dei carichi di lavoro.

I volontari di Voce Amica sono tenuti a partecipare alla riunione mensile dell'associazione. Si tratta di un momento fondamentale poiché il servizio si svolge prevalentemente "in solitaria". È la principale occasione di confronto, in virtù dell'anonimato e della riservatezza cui sono tenuti i turnisti. Durante la riunione si succedono momenti diversi: vi è in primo luogo l'aggiornamento circa gli aspetti organizzativi e di gestione dell'associazione, poi la condivisione di emozioni e criticità vissute dal volontario che possono offrire lo spunto per approfondimenti formativi specifici.

Importantissima in questo ambito è anche la disponibilità all'accoglienza dei nuovi volontari, che devono sentirsi fin dal primo momento parte integrante dell'Associazione. I turnisti con

maggior esperienza si prestano a sostenere coloro che sono appena entrati, aiutandoli a superare comprensibili timori, incertezze, disagi e imbarazzi iniziali.



Altra preziosa occasione di Condivisione è rappresentata dalla pubblicazione di un mensile, ad esclusivo uso interno, redatto dagli stessi volontari. Chi lo desidera può far partecipi gli altri di contenuti di natura personale, attinenti o meno al servizio. Questo strumento fornisce altresì informazioni e aggiornamenti sulla vita associativa e costituisce una significativa testimonianza storica dell'evoluzione di Voce Amica.

Trasparenza e democrazia

La trasparenza che caratterizza l'operato dell'Associazione e l'attività dei volontari è il requisito fondamentale per accrescere la fiducia tra i volontari e tra questi 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 e criticità. Il Consiglio Direttivo aggiorna costantemente i singoli associati sulle dinamiche organizzative e logistiche, invitando alla più ampia partecipazione e condivisione, sia delle iniziative, che delle decisioni da prendere.

Impegno personale e dedizione volontaria

L'impegno del volontario di Voce Amica Firenze non è retribuito e si svolge in assoluto anonimato verso persone sconosciute.

Questo richiede una dedizione,

pazienza e costanza che sono sostenute e nutrite dall'arricchimento umano che il volontario riceve dal servizio.

Tale arricchimento si realizza nel dedicare una parte del proprio tempo a cercare di alleviare il disagio emotivo, o quanto meno fare compagnia, a persone che altrimenti hanno difficoltà a trovare a chi rivolgersi.

In un quadro più ampio, il volontariato a Voce Amica Firenze è espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro, contribuendo così a una società più equa e priva di pregiudizi, in cui si rafforzano i valori di generosità e di altruismo.

Intercambiabilità dei volontari

Le persone che chiamano Voce Amica Firenze telefonano ad una Associazione, non ad una specifica persona. Il valore dell'essere parte dell'Associazione si realizza nel riconoscersi integralmente nella missione e nei valori dell'Associazione stessa e nell'esprimere tutti la stessa impostazione, nella pluralità di personalità distinte e di differenti modi di relazionarsi al telefono di ciascun volontario.

Grazie alla personalità di ognuno e a seconda delle persone chiamanti, potrebbero crearsi conoscenze telefoniche nel tempo, che sono da considerare un valore in quanto creano, quando nascono, una forma di empatia reciproca. Nel rispetto dei valori associativi, esse non possono in nessun modo sconfinare in relazioni personali



al di fuori del servizio.

Questo aspetto è talmente importante che, anche solo lo scambio dei numeri di telefono, comporta l'espulsione immediata dall'Associazione. Tale evenienza infatti, invaliderebbe la missione del servizio che ha come valore imprescindibile quello dell'anonimato reciproco.

È l'intercambiabilità a rendere possibile che il servizio di Voce Amica

la qualità dello stesso.

Questa non si esaurisce con il completamento del corso iniziale e con il conseguente inizio del volontariato, ma è un'attività permanente che coinvolge tutti i volontari, indipendentemente dalla loro anzianità di servizio e dai ruoli che ricoprono nell'Associazione.

In Voce Amica Firenze la formazione viene attuata con:

La formazione di base, acquisita con il corso iniziale, volta allo sviluppo di conoscenze, abilità e competenze ritenute essenziali per svolgere questo servizio di volontariato.

La formazione permanente, che richiede l'impegno di partecipare ad incontri collettivi con cadenza mensile, atti a stimolare il confronto tra i volontari, con il coordinamento/supervisione del Gruppo di Formazione. Sono previste inoltre anche altre iniziative rispondenti di volta in volta ad esigenze particolari.

Infatti, una tra le insidie principali nello svolgimento del servizio di Voce Amica Firenze è proprio il maturare la convinzione di non avere più niente da imparare e da mettere in discussione nel proprio modo di operare.

Firenze sia effettivamente disponibile nello stesso modo "tutti i giorni dalle 16 alle 6", garantendo alla persona che chiama di trovare sempre la stessa accoglienza indipendentemente dal volontario che risponde.

Non professionalità dei volontari

Ai volontari di Voce Amica Firenze non è richiesta nessuna competenza specifica, ma condividono un (per)corso di formazione in ingresso e in itinere. 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. Quello che offriamo è un rapporto umano, non un colloquio professionale, dove la sola cura offerta alla solitudine e al disagio è il nostro ascolto, la compagnia e l'accoglienza.

Formazione dei volontari

La formazione dei volontari è una componente essenziale per il servizio di Voce Amica Firenze da cui dipende

La formazione del volontario può essere pertanto interpretata come uno strumento di ampliamento e rafforzamento delle conoscenze dei volontari, volta ad aumentare la capacità di agire nel proprio contesto e di operare più consapevolmente nelle attività di volontariato. La formazione sostiene l'identità sociale di Voce Amica Firenze.



1.4 Il funzionamento istituzionale e l'organizzazione operativa

Telefono Voce Amica Firenze OdV è un'associazione iscritta nella sezione della organizzazioni di volontario del RUNTS (Registro UNico del Terzo Settore) dal 7 novembre 2022, data della tras migrazione automatica dal precedente albo Regionale delle Associazioni di Volontariato della regione Toscana nel quale era iscritta fin dal 1994 al numero FI-69.

Attualmente Telefono Voce Amica Firenze OdV 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 aggiustamenti apportati nel tempo alla parte organizzativa per renderlo più snello e per adeguarlo alle previsioni della cosiddetta Riforma del Terzo Settore, ma ricalca ancora integralmente la versione iniziale del 1963 per quanto riguarda le finalità per cui è nata l'Associazione.

La stesura del Regolamento viene demandata dallo Statuto al Consiglio Direttivo. 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 associati, nel modulo di richiesta di ammissione 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. 6 recita testualmente: "*Sono organi dell'Associazione: l'Assemblea, il Consiglio Direttivo, il Presidente, il Vice-Presidente. Sono inoltre previsti dal presente Statuto altri Incarichi Specifici volti al miglior funzionamento dell'Associazione, descritti al successivo articolo 11 del presente Statuto, fatta salva la possibilità per il Consiglio Direttivo di individuare altri incarichi diversi, non previsti dal presente Statuto, da attribuire qualora ne emerga la necessità.*"

Assemblea

"*L'Assemblea si riunisce almeno una volta l'anno entro il mese di aprile per l'approvazione del bilancio di esercizio e del programma generale per l'anno in corso, proposti dal Consiglio Direttivo.*"

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

le varie deliberazioni.

Hanno diritto al voto tutti gli associati in regola col pagamento della quota sociale ed iscritti nel registro degli Associati da almeno 3 mesi.

Nel corso del periodo in esame sono state regolarmente tenute le Assemblee come di seguito riepilogato.

Nel 2020 l'Assemblea Ordinaria per l'approvazione del Bilancio Consuntivo si è tenuta in ottobre, in deroga alla previsione statutaria di tenere la stessa entro aprile; deroga consentita dalla normativa di legge per far fronte alle difficoltà della pandemia.

Per lo stesso motivo l'Assemblea Ordinaria del 20/04/21 si è svolta in videoconferenza, limitandosi all'approvazione del Bilancio Consuntivo e rimandando ad una successiva Assemblea in presenza l'elezione del nuovo Consiglio Direttivo. La stessa si è svolta il 22/6 dello stesso anno. Questa dilatazione di tempi ha poi comportato che l'approvazione del Rendiconto Previsionale predisposto dal nuovo Consiglio Direttivo sia stata effettuata soltanto nel mese di settembre. In tale occasione, 3 dei 37 Associati presenti hanno partecipato all'Assemblea in Videoconferenza.

Assemblee			Associati			
Tipo	Data	Ordine del Giorno	aventi diritto	presenti	deleghe	% votanti
Ordinaria	18/02/2018	Approvazione Bilancio Consuntivo 2017	57	34	0	59,65%
Ordinaria	12/06/2018	Approvazione Bilancio Preventivo 2018	60	37	0	61,67%
Straordinaria	26/03/2019	Approvazione nuovo Statuto	60	35	0	58,33%
Ordinaria	16/04/2019	Approvazione Bilancio Consuntivo 2018 Elezione Consiglio Direttivo 2019-2020	56	38	7	80,36%
Ordinaria	20/10/2020	Approvazione Bilancio Consuntivo 2019 Approvazione Bilancio Preventivo 2020	50	30	3	66,00%
Ordinaria	20/04/2021	Approvazione Bilancio Consuntivo 2020	46	28	2	65,22%
Ordinaria	22/06/2021	Elezione Consiglio Direttivo 2021-2023	46	23	5	60,87%
Ordinaria	28/09/2021	Approvazione Bilancio Preventivo 2021	74	37(*)	5	56,76%
Ordinaria	26/04/2022	Approvazione Bilancio Consuntivo 2021 Approvazione Bilancio Preventivo 2022	61	25	3	45,90%

Consiglio Direttivo

Il Consiglio direttivo è formato da cinque componenti e viene eletto dall'Assemblea Generale tra gli associati con almeno un anno di anzianità e resta in carica per due anni. L'elezione avviene di norma nell'ambito dell'Assemblea Ordinaria che approva il Bilancio Consuntivo.

Il Consiglio ha tutti i poteri di ordinaria amministrazione e opera in attuazione delle volontà e degli indirizzi generali dell'Assemblea alla quale risponde direttamente. Rientra nella sfera di competenza del Consiglio Direttivo tutto quanto non sia per Legge o per Statuto di pertinenza esclusiva dell'Assemblea o del Presidente.

Il Consiglio elegge al proprio interno:

- Il Presidente
- Il Vicepresidente

Può inoltre assegnare alcuni Incarichi Specifici che possono essere ricoperti da associati membri o no del Consiglio Direttivo.

Presidente

È 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

Vicepresidente

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

Il Consiglio può inoltre assegnare i seguenti Incarichi Specifici che possono essere ricoperti da associati membri o no del Consiglio Direttivo:

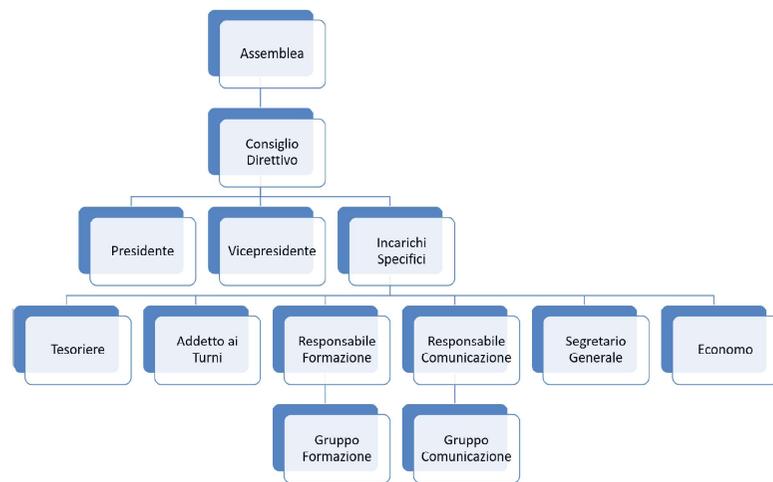
Tesoriere

mantiene la contabilità dell'Associazione, cura la predisposizione dei Bilanci, custodisce i conti correnti e il patrimonio dell'Associazione, cura l'incasso delle quote sociali, esegue i pagamenti su ordine del Presidente, collabora nella ricerca fondi

Addetto ai turni

cura la predisposizione e l'aggiornamento del Calendario Turni, ne verifica il rispetto mantenendo rappor-

aspiranti volontari sia la formazione permanente dei volontari in servizio, organizza e conduce gli incontri mensili (equipe) e gli altri eventi programmati in accordo con il Consiglio Direttivo



ti continui con i volontari, riferisce al Consiglio Direttivo eventuali inadempienze

Responsabile della Formazione

coordina il Gruppo Formazione i cui membri sono nominati dal Consiglio Direttivo su sua proposta, organizza e cura sia la formazione iniziale degli

Responsabile della Comunicazione

coordina il Gruppo Comunicazione i cui membri sono nominati dal Consiglio Direttivo su sua proposta, organizza e cura gli eventi di comunicazione di qualunque tipo finalizzati sia a far conoscere l'esistenza dell'Associazione e del servizio che offre, sia per la ricerca di nuovi aspiranti volontari; può

rappresentare l'Associazione in eventi pubblici di qualsiasi tipo, esonerato dal mantenimento del proprio anonimato;

Segretario Generale

cura la raccolta e il mantenimento di tutti i libri, obbligatori e non, dell'Associazione, verbalizza le riunioni cui partecipa, coadiuva il Presidente nell'esecuzione delle delibere consiliari e nel disbrigo della posta

l'Economo

cura il mantenimento della sede dell'Associazione e delle attrezzature ivi installate, provvede al rifornimento dei materiali di consumo, mantiene il rapporto con i fornitori e gli eventuali collaboratori esterni

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 maggio-

ranza 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 Associati degli aspiranti che hanno concluso positivamente il percorso formativo iniziale
- Curare la Formazione Permanente dei volontari 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 volontari con maggiore esperienza che si assumono l'incarico di assistere i nuovi

volontari nel loro percorso di crescita

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



I Volontari

“L'impostazione di base dell'Associazione prevede che tutti gli associati in grado di svolgere il servizio offerto s'impegnino come volontari” (dallo Statuto)

Questa è una caratteristica fondamentale di Voce Amica Firenze che la contraddistingue rispetto a tante altre associazioni di Volontariato. I nuovi Associati vengono tutti iscritti nel Registro dei Volontari e solo successivamente, quando per i più svariati motivi non hanno più possibilità di svolgere il servizio, in via temporanea o permanente, possono rimanere nell'Associazione con la sola qualifica di Associato.

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

Non vi sono neppure limiti di età specifici, a parte il vincolo della maggiore età. Viene comunque disincentivata la partecipazione di aspiranti troppo giovani in considerazione della

varietà delle situazioni che si possono riscontrare nel corso del servizio.

Può essere attribuito dall'Assemblea, su proposta del Consiglio Direttivo, la qualifica di “Socio Benemerito” a quegli associati che si siano particolarmente distinti per valore personale e per impegno nei confronti dell'Associazione. La qualifica ha valore esclusivamente onorifico e non incide in alcun modo sui diritti e obblighi dell'associato.

Nel periodo esaminato, così come ormai da molti anni, il Regolamento ha previsto per ogni Volontario 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 l'associato è esonerato dall'effettuazione dei turni di servizio, senza perdere però la qualifica di Volontario.

Il mancato svolgimento del servizio per 6 mesi consecutivi comporta la cancellazione dal registro dei Volontari, con la possibilità di esservi reintegrati su richiesta del volontario una volta superate le condizioni che impedivano lo svolgimento del servizio.



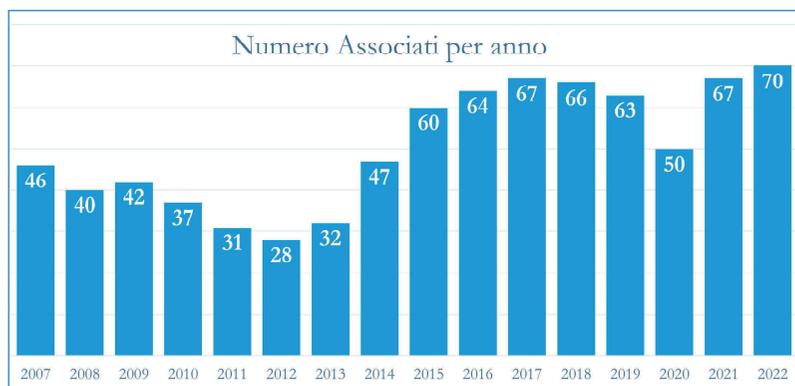
In presenza di particolari situazioni personali, è prevista anche la possibilità di richiedere al Consiglio Direttivo la concessione di un periodo di **Deroga**, durante il quale il volontario

può effettuare i turni con caratteristiche diverse dallo standard. Nel periodo in esame il numero degli Associati ha seguito la dinamica: illustrata nel seguente specchio.

Quantità Associati					
	2018	2019	2020	2021	2022
<i>Presenti inizio anno</i>	66	66	63	50	67
<i>Dimissionari</i>	3	11	14	14	14
<i>Deceduti</i>	1		1	1	
<i>Decaduti</i>	2	3	6		
<i>Nuovi</i>	6	11	8	32	17
<i>Presenti fine anno</i>	66	63	50	67	70

Il grafico seguente riporta l'evoluzione nel tempo del numero di Associati presenti a fine anno: Come si può notare negli ultimi anni si è verificato un sensibile incremento del

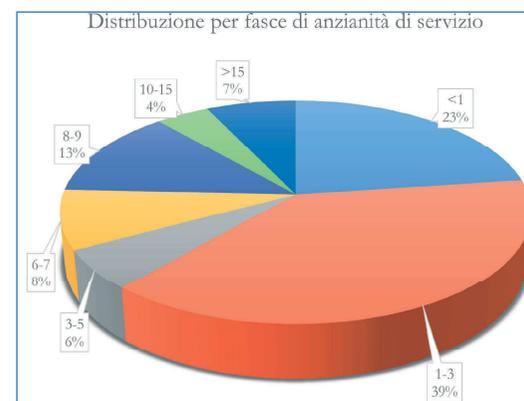
numero degli Associati grazie all'intensa campagna di reclutamento sviluppata che ha consentito di contrastare il consueto turn-over fisiologico, aggravato nel 2020 dalla pandemia



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



L'età media degli associati è medio-alta, sostanzialmente uguale in entrambi i generi. Anche questo dato si mantiene praticamente costante nel tempo.

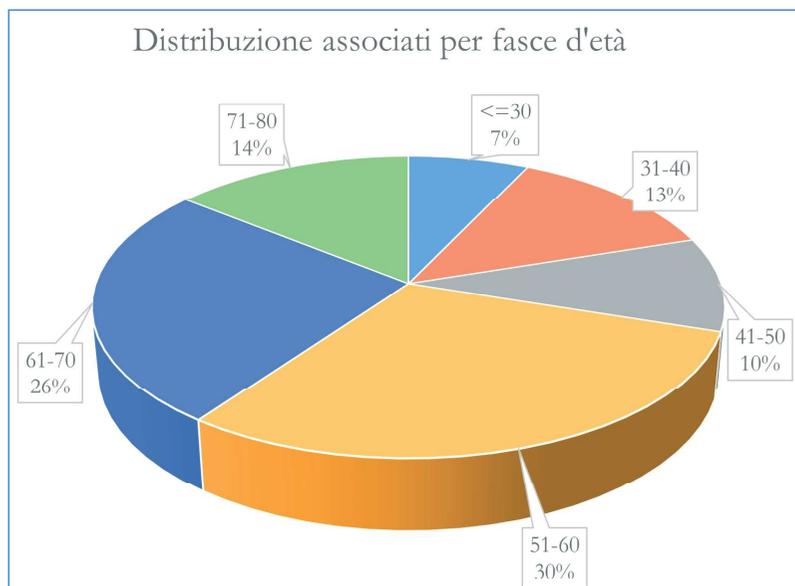


La netta prevalenza di volontari di età medio alta è confermata dalla distribuzione per fasce di età degli associati riportata nel grafico a lato. I dati sono relativi agli associati presenti alla data di fine periodo.

Una delle caratteristiche del nostro servizio è l'elevato turn-over dei volontari dovuto principalmente alla difficoltà intrinseca del servizio ed alla mancanza di riconoscimenti diretti del servizio svolto.

Abbiamo pertanto esaminato nel grafico a lato l'anzianità media degli associati alla data di fine periodo.

Da segnalare a questo proposito la presenza di una volontaria che svolge il servizio attivo da ben 35



1.5 I nostri stakeholder

Volontari

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

Come già detto prima, caratteristica di Voce Amica Firenze è che la quasi totalità degli Associati svolge servizio attivo. 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.

È 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'Asso-

ciazione 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 2478 666**.

Non è possibile realizzare una statistica puntuale delle persone che

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

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

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

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

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

Finanziatori

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

In particolare Voce Amica Firenze ha partecipato più volte ai bandi volti al finanziamento di progetti in ambito sociale promossi dalla Fondazione CR 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'ero-



gazione di corsi in collaborazione con altre realtà di volontariato operanti in campo sociale.

L'Associazione è iscritta inoltre nell'elenco dei destinatari del 5 per mille, anche se la difficoltà 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 numerosi 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'Assesso-



REGIONE TOSCANA



rato al Welfare del Comune di Firenze, le Reti di Solidarietà dei Quartieri, la Provincia (oggi Città Metropolitana) di Firenze, la regione Toscana.

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.

Cap. 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.

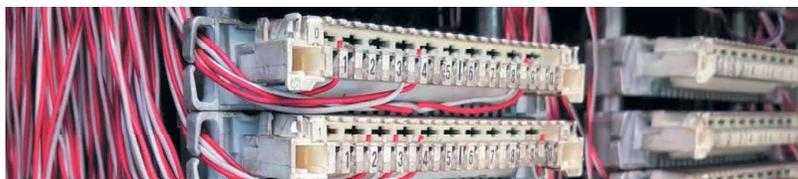
La scelta di rendere disponibile un numero urbano e non un numero a pagamento consolida la volontà dell'Associazione di offrire il proprio servizio ad una fascia di popolazione più ampia possibile, anche rinunciando alla possibilità di ripartire le spese telefoniche. Non è una scelta indolore perché 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 volontari 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 quante postazioni sono attive 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 volontario 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 i volontari sono già impegnati, uno di loro deve sospendere temporaneamente la conversazione in corso, avvisan-

do l'interlocutore, e rispondere alla nuova chiamata confermando che il servizio è attivo ma che i volontari presenti sono già impegnati in altre conversazioni, ed invitandolo quindi a richiamare più tardi. Il volontario 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. È l'unica circostanza, oltre naturalmente il sopraggiungere della fine del turno, in cui il volontario 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'anonimo

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
- **Non Risposto**, quando la chiamata avviene in orario di servizio, ma il chiamante non ottiene alcuna 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 il volontario, impegnato già in

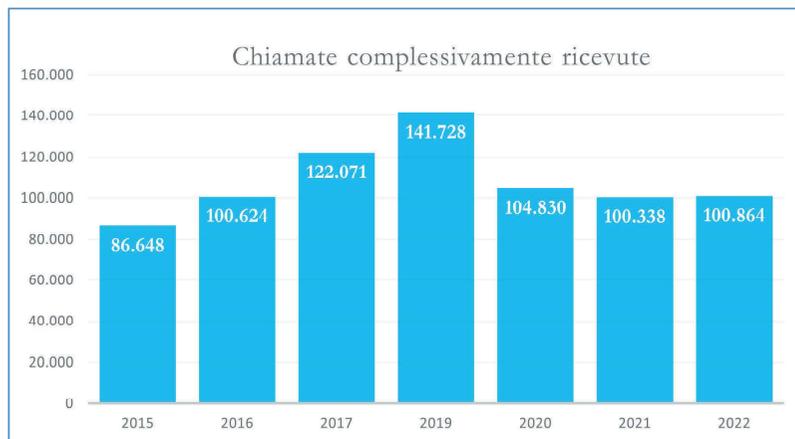
altra conversazione, abbia invitato il nuovo chiamante e richiamare più tardi

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

Riportiamo prima di tutti il grafico che evidenzia il numero di chiamate complessivamente ricevute non solo nel corso del periodo in esame ma da

quando le stesse sono disponibili grazie al nuovo centralino telefonico installato nel 2015.

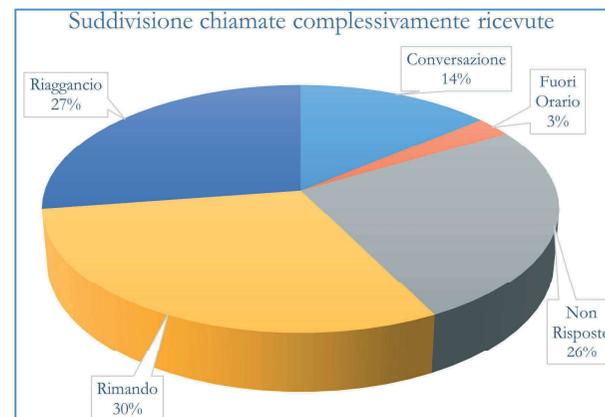
NB: nei grafici che seguono, relativi alla quantità di chiamate ricevute ed alla relativa gestione, mancano purtroppo i dati relativi al 2018 in quanto sono andati perduti a seguito di un malfunzionamento del PC che gestisce le statistiche del centralino telefonico



Appare evidente una netta tendenza in crescita nei primi anni salvo subire un netto decremento nel 2020 da attribuire senza dubbio alla pandemia da Coronavirus che, come già accennato in precedenza, ci ha costretti ad interrompere il servizio per circa due mesi.

Alla ripresa del servizio, in forma ridotta nei primi mesi causa le difficoltà da parte dei volontari a raggiungere la sede e l'abbandono forzato del servizio di una parte consistente degli stessi, le chiamate non hanno ripreso l'intensità del periodo precedente stabilizzandosi intorno alle 100.000 unità annuali.

Naturalmente non tutte le chiamate che arrivano al nostro centralino possono trasformarsi in conversazioni vere e proprie, ed il grafico a torta analizza la ripartizione delle stesse secondo la classificazione precedente.

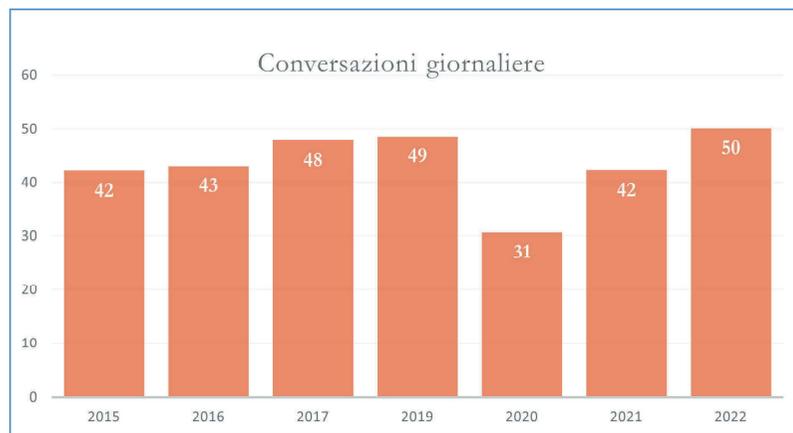


che queste si attestano su numeri per niente trascurabili. Si risente anche in questo caso della contrazione dovuta al periodo pandemico, ma si è manifestata successivamente una netta tendenza alla crescita.

La bassa percentuale di chiamate sfociate in Conversazioni non deve trarre in inganno perché, se andiamo ad esaminare il numero assoluto di conversazioni gestite, si rileva

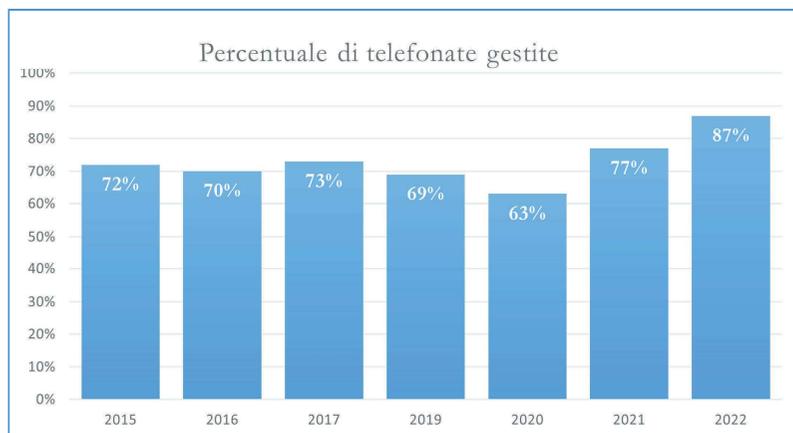


Vediamo la stessa informazione analizzata a livello giornaliero.



Come ultimo dato ci sembra importante analizzare il seguente grafico che testimonia come soltanto in piccola percentuale 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. Prendiamo però atto dei miglioramenti ottenuti negli ultimi anni.



Analisi statistica caratteristiche telefonate

L'applicazione da parte della nostra Associazione del principio del rispetto totale dell'anonimato del chiamante ci impedisce 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.

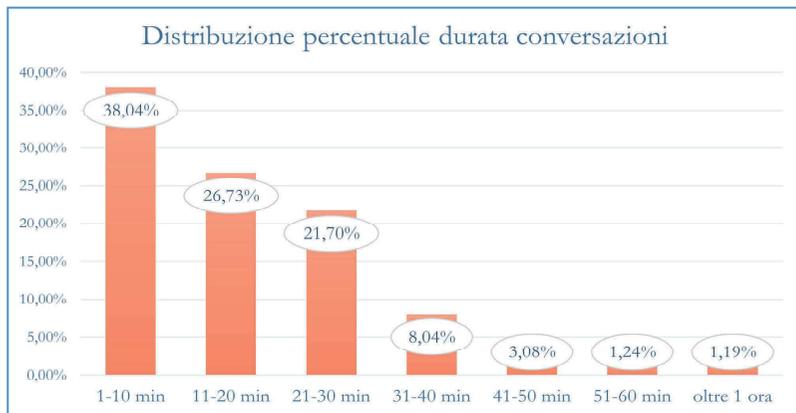
È opportuno segnalare a questo proposito che una delle caratteristiche fondamentali del servizio che offriamo, e che in qualche misura ci differenzia anche da altri Centri di Ascolto simili al nostro, è racchiusa nel nostro motto-

**NOI ASCOLTIAMO
TUTTI, TUTTI I
GIORNI DALLE 16
ALLE 6**

dove quel TUTTI significa veramente TUTTI, senza alcuna distinzione. Comprende quindi anche le telefonate di chi cerca solo un po' di compagnia per rompere la monotonia di una vita in solitudine e non ha un particolare problema che lo spinga a chiamarci. Comprende anche coloro che ci chiamano per raccontare per l'ennesima volta la stessa storia, incuranti del fatto che ormai la conosciamo a memoria ma offriamo loro la stessa attenzione e lo stesso interesse della prima volta. Perché è questo che cercano da noi e probabilmente siamo gli unici che lo concediamo loro incondizionatamente.

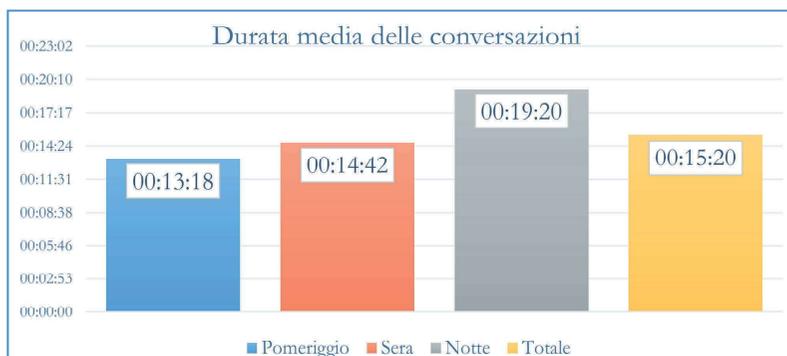
Abbiamo quindi la presunzione di ritenere che il numero di chiamate ricevute ogni anno, e la varietà delle persone che chiamano, testimonino indirettamente il grado di accoglienza del servizio offerto.

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



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



Per quanto facilmente comprensibile, si rileva che l'obiettivo del 100% di copertura viene spesso raggiunto nel

- **Turno notturno:** dalle ore 24:00 alle ore 06:00 del giorno seguente

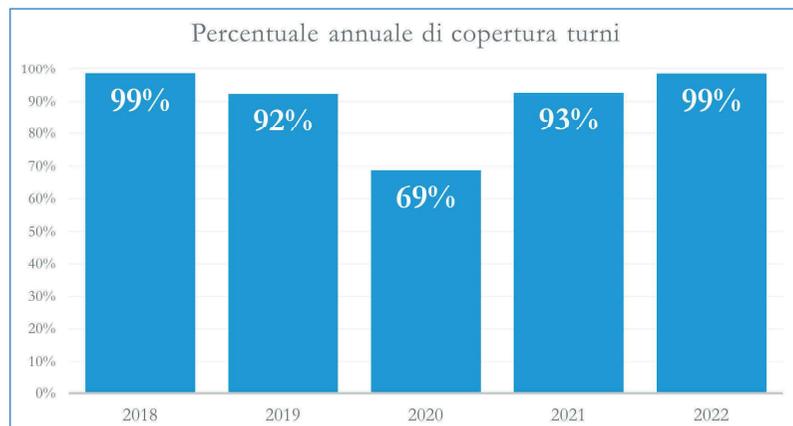
Nei turni diurni è prevista la presenza al massimo di 3 volontari (normalmente sono 2), mentre per il turno notturno è previsto un massimo di 2 volontari (talvolta è un solo). La calendarizzazione dei turni viene effettuata mensilmente a cura del volontario con l'incarico di *Addetto ai Turni*, che si 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 del periodo il raggiungimento in più occasioni dell'ambito obiettivo del 100% di copertura totale:

turno pomeridiano ed in quello serale, mentre accade ancora meno frequentemente per il turno notturno

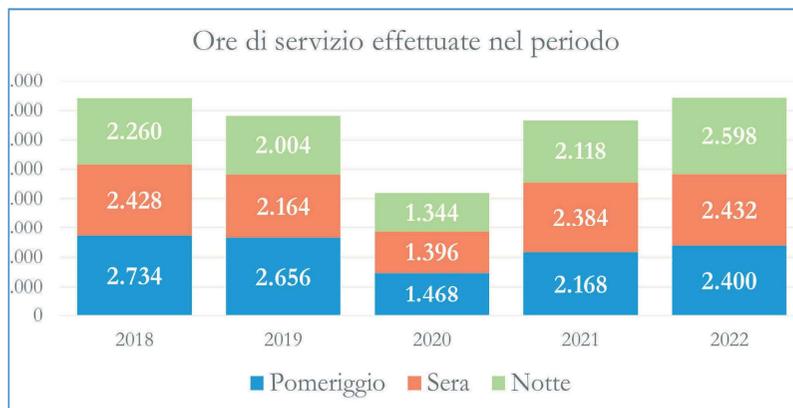
L'analisi su base annuale dello stesso dato viene sintetizzata nel grafico seguente dove risulta eviden-

te l'effetto della chiusura del servizio imposta dal COVID nell'anno 2020:



Come ulteriore dato, riportiamo il numero di ore di servizio al telefono effettuate complessivamente nell'arco del quinquennio 2018-2022, distinte per turno (pomeriggio, sera, notte).

Rileviamo anche in questo caso un tendenza in crescita dopo la crisi dovuta al COVID 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 l'inquadramento come centralinista anche se i volontari svolgono un servizio ben più specializzato. Tale inquadramento comporta una retribuzione di 17,77 Euro per le prestazioni effettuate in orario pomeridiano e serale con una ulteriore indennità di 12,39 Euro per le prestazioni effettuate in orario notturno. Per determinare il costo lordo possiamo ancora cautelativamente considerare

un fattore moltiplicativo di 1,5 rispetto alla retribuzione contrattualmente prevista. Per semplicità non abbiamo tenuto conto delle maggiorazioni dovute per le prestazioni effettuate in giornate festive ed abbiamo trascurato 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 Reperimento e la formazione iniziale dei nuovi volontari
- la Formazione permanente dei volontari in servizio

Reperimento e formazione iniziale dei nuovi volontari

La costante ricerca di nuovi volontari è indispensabile per garantire la

sopravvivenza dell'Associazione e lo svolgimento efficace dell'attività che la stessa si pone come obiettivo sociale.

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

Analizzando la distribuzione per anzianità di servizio dei volontari alla fine dell'anno 2022 si vede infatti che il 62% 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:

la Repubblica Firenze

- Inserzioni pubblicitarie nella cronaca fiorentina dei maggiori quotidiani presenti sul territorio fiorentino,

LA NAZIONE FIRENZE

ovvero "La Repubblica", "La Nazione", "Corriere della Sera"

CORRIERE DELLA SERA CORRIERE FIORENTINO

- 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 (che preferiamo chiamare "percorso" perché non abbiamo la pretesa di insegnare niente, ma facciamo insieme un percor-

so di conoscenza reciproca) prevede una prima parte formata da 11 incontri collettivi della durata di 2 ore ciascuno e da una successiva parte personalizzata per una durata complessiva del corso di circa 6 mesi.

Nell'ambito della prima parte 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. 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 Associato.

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

È 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 riportato a lato riassume l'andamento dell'attività negli ultimi anni.

Da segnalare che il corso del 2020 è stato pesantemente condizionato dalla pandemia da Coronavirus. Il corso infatti, iniziato come di consueto in presenza, è proseguito dopo i primi incontri in videoconferenza. Eravamo molti titubanti sulla possibilità di poter condurre il corso con questa modalità ma abbiamo dovuto ricrederci. Abbiamo dovuto prolungare il corso

più del solito, vista anche la particolare numerosità dei partecipanti, che ha portato ad inserire a giugno del 2021 ben 32 nuovi volontari, decisamente un record storico. È ragionevole ritenere che la situazione pandemica abbia indirizzato le persone intenzionate a svolgere un'attività di volontariato verso un tipo di servizio che non richiede la presenza fisica.

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'esplicitamento 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 perio-

dicamente 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.

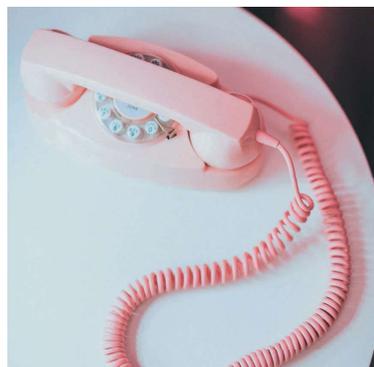
Tale attività formativa è indispensabile anche perché occorre poter offrire sistematicamente ai volontari attivi l'opportunità di confrontarsi con gli altri volontari, con i formatori interni, con professionisti esterni, per verificare le proprie motivazioni e superare situazioni personali di disagio 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. 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



Ad eccezione del 2020, la Riunione mensile (équipe) 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. Nel

periodo della pandemia da Coronavirus le riunioni mensili si sono tenute in modalità videoconferenza.

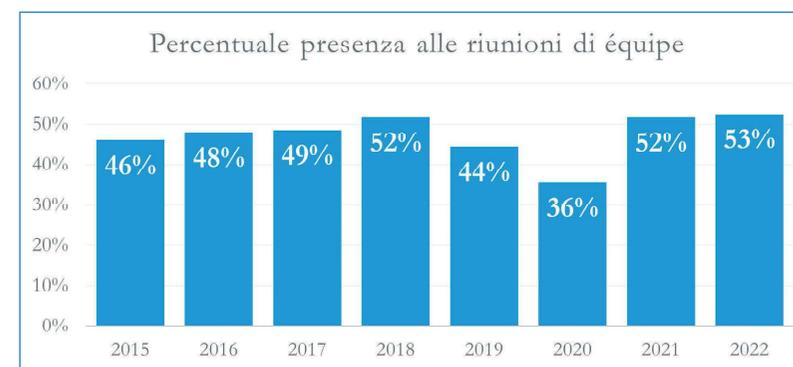
Alcune riunioni sono state parzialmente dedicate anche allo svolgimento di eventi significativi per la vita dell'Associazione, ovvero:

- **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 2019-2020 e per il biennio 2021-2022
- **La presentazione** dei nuovi Associati 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 anni (con l'eccezione del 2020 nel quale la percentuale è particolarmente bassa a causa della pandemia da coronavirus), 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.



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:

- **Promozione 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 Formazio-

ne 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 quotidiani

Abbiamo già accennato, illustrando le modalità adottate per il reclutamento di nuovi aspiranti volontari, agli strumenti comunemente usati in questo ambito. Riportiamo un esempio di inserzione utilizzata per promuovere sui quotidiani l'inizio del corso di Formazione per nuovi volontari:

TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE
Gruppo Volontari Laici
055 2478 666
linea di ascolto telefonico attiva ogni giorno dalle 16 alle 6

Chiamaci, se vuoi
Da noi troverai sempre qualcuno disposto ad ascoltarti in totale anonimato

Il 26 settembre 2022 inizia un corso gratuito per aspiranti volontari

con il contributo di **FONDAZIONE CR FIRENZE**

Per informazioni:
volontari@voceamicafirenze.org
331 5847 920
www.voceamicafirenze.org
Voceamicafirenze

Vetrofanie su autobus urbani

Si sono dimostrate piuttosto efficaci le vetrofanie esposte all'interno degli

automezzi delle linee urbane di Firenze, dando origine a numerosi contatti sia per quanto riguarda il reperimento di nuovi aspiranti volontari sia relativamente ai richiedenti il servizio:

TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE
Gruppo Volontari Laici

LINEA DI ASCOLTO TELEFONICO attiva ogni giorno dalle 16.00 alle 6.00
055 2478666

www.voceamicafirenze.org **f** voceamicafirenze

VIENI CON NOI. AIUTACI AD AIUTARE CHI SI SENTE SOLO O IN DIFFICOLTÀ
Per info: 331.5847920 volontari@voceamicafirenze.org

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 un nostro volantino tradizionale, caratterizzato dalla presenza su un lato del messaggio istituzionale e sull'altro dell'invito a proporsi come aspiranti volontari.

**Noi ascoltiamo tutti
Vieni con noi?**



Per avere informazioni su come diventare volontario:

055 2478666 (DOPO LE ORE 16)
331 5847920
volontari@voceamicafirenze.org
CP 498 - 50123 FIRENZE

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

www.voceamicafirenze.org

Questo lato del volantino viene personalizzato al momento della distribuzione con un timbro che indica l'inizio del prossimo corso di formazione.

**Noi ascoltiamo tutti
Vieni con noi?**



Per avere informazioni su come diventare volontario:

055 2478666 (DOPO LE ORE 16)
331 5847920
volontari@voceamicafirenze.org
CP 498 - 50123 FIRENZE

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

www.voceamicafirenze.org

Più recentemente è stato introdotto un nuovo volantino finalizzato esclusivamente alla promozione istitu-



zionale del servizio e caratterizzato da una nuova grafica, come di seguito evidenziato:



Se desideri parlare e non hai nessuno con cui farlo, se ti trovi in una situazione di disagio, solitudine, stanchezza o sconforto,

chiamaci, noi ascoltiamo tutti

Lo facciamo da quasi 60 anni, senza pregiudizi o discriminazioni, senza fare domande, nel più completo anonimato
Voce Amica Firenze è un servizio gratuito

www.voceamicafirenze.org

Se il nostro servizio non ti interessa personalmente, ha conoscenza ad altri quello che facciamo.

[f](https://www.facebook.com/voceamicafirenze) [#Voceamicafirenze](https://www.instagram.com/voceamicafirenze)

Riportiamo infine il fac-simile del nostro biglietto da visita, utilizzato prevalentemente per far conoscere la



nostra adesione alla campagna del 5 per mille:



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.

Si riporta l'immagine attuale della Home Page del sito:



Il sito contiene anche un'Area Ricerchata, accessibile esclusivamente dai volontari dell'associazione, che viene utilizzata per la gestione del calendario dei turni di servizio al telefono e per

mettere a disposizione dei volontari un'ampia gamma di documentazione: manuali, verbali, comunicazioni interne, calendari, ecc.

Social Media

L'Associazione è presente con una propria pagina anche sui principali Social Media: Facebook

- Instagram
- LinkedIn
- Youtube
- Nextdoor

Per quanto ovvio, la nostra presenza sui Social Media è improntata al rispetto dell'anonimato dei nostri



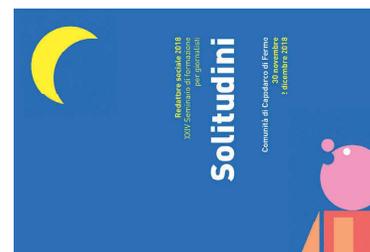
volontari e dei nostri utenti: per questo motivo non è possibile accogliere le cosiddette "amicizie". Nonostante ciò, la nostra pagina Facebook viene seguita attualmente da oltre 1.500 "follower", in continuo aumento grazie anche alle campagne che periodicamente lanciamo proprio allo scopo di far conoscere l'esistenza del nostro servizio al maggior numero possibile di persone che potrebbero avere desiderio di utilizzarlo. A solo titolo di esempio, riportiamo una delle ultime copertine della pagina Facebook:



Riportiamo anche lo schema pubblicato su Instagram in occasione della campagna di ricerca di nuovi volontari del 2021, dove si vede chiaramente come la ricerca di volontari e la promozione del servizio si integrano vicendevolmente:

Seminario Redattore Sociale

Siamo stati invitati a partecipare come relatori al XXIV Convegno della Rivista Redattore Sociale dedicati ai giornalisti che si è tenuto a Capodarco di Fermo dal 30/11 al 2/12/18.



Il seminario era incentrato sul tema delle "Solitudini" ed il nostro Presidente ha partecipato ad un tavolo rotondo dal titolo "Dai numeri all'ascolto" coordinato dalla giornalista RAI Eleonora Belviso, la cui registrazione è disponibile nella pagina "Eventi" del nostro sito internet.



Progetto "Diffondi una Voce Amica"

Nel corso del 2021, Voce Amica Firenze ha aderito all'iniziativa "Social Innovation Jam 2" gestita da Siamosolidali di Fondazione CR Firenze, lanciando una campagna di crowdfunding sulla piattaforma Eppela per sensibilizzare sul tema della solitudine tramite una mostra per le strade di Firenze di opere originali dello street artist Ache77, finalizzata a far conoscere il servizio offerto dall'Associazione.

Il progetto, copromosso dal

Comune di Firenze, ha visto la collaborazione di Impact Hub Firenze, Feel Crowd, Street Levels Gallery e la campagna di crowdfunding ha consentito la raccolta di 15.700€ corrisposte da oltre 100 donatori privati e da 3 donatori aziendali.

La partecipazione al progetto è stata molto sfidante per la nostra associazione perché presupponeva di stabilire il maggior numero di contatti possibile per stimolare le donazioni sulla piattaforma, attività che andava in contrasto con la nostra consueta riservatezza atta a garantire l'anonimato ai

nostri volontari. Il risultato però, dopo un primo avvio lento, è stato ampiamente raggiunto. È stata anche l'occasione per attivare un meccanismo di mailing tramite il prodotto Mailchimp, popolando un data base di oltre 1.000 contatti,

Riportiamo alcuni dei manifesti affissi in vari formati nelle strade di

Firenze dal 17/2 al 28/3/21:

Informazioni dettagliate sulla manifestazione, che ha avuto un'ampia risonanza sulla stampa cartacea ed online, compreso un servizio della TGR regionale trasmesso su RAI3 il 19/5/22, sono reperibili nella pagina "Diffondi una Voce Amica" del nostro sito internet.



XV Giornata della Protezione civile a Sesto Fiorentino

Il giorno 7/5/22 siamo stati invitati a partecipare alla manifestazione organizzata dalla Protezione Civile di Sesto Fiorentino, insieme a numerosissime realtà impegnate nei vari servizi di supporto alla popolazione, riconoscendo che anche il nostro servizio

può avere un ruolo positivo in tale ambito contribuendo a sostenere chi si trova in situazione di disagio emotivo a seguito di eventi calamitosi. Siamo stati presenti anche alla tavola rotonda organizzata nell'ambito della manifestazione e tenutasi nella sala messa a disposizione dal comune di Sesto Fiorentino sul tema "Il disagio emotivo al tempo del COVID 19". La registrazione del convegno è reperibile nella pagina "Eventi" del nostro sito internet.



Interviste radiotelevisive

Nel corso del periodo in esame, Voce Amica Firenze ha avuto l'opportunità di presentarsi al pubblico radiotelevisivo in diverse occasioni, tra cui segnaliamo le seguenti, ricordando che le registrazioni degli eventi sono tutte reperibili nelle pagine "Eventi" e "Parlano di noi" del nostro sito Internet::

- Il **4 dicembre 2018** il Presidente è stato intervistato nell'ambito della trasmissione "Tutta la città ne parla", trasmessa con diffusione nazionale da Radio RAI 3. La trasmissione prendeva spunto dalla istituzione in Gran Bretagna del Ministero della Solitudine per indagare sul corrispondente fenomeno in Italia e la nostra Associazione era stata invitata in quanto portatrice di una significativa memoria storica nell'offrire un sollievo alla Solitudine con il nostro servizio.
- Il **9 febbraio 2019** la TGR Toscana ha trasmesso su RAI3 un servizio sulla prima Conferenza Regionale del Terzo Settore svoltasi al Mandela Forum di Firenze, promossa dalla Regione Toscana con la collaborazione del Cevot, che ha visto la

partecipazione di oltre 700 persone in rappresentanza dell'intero terzo settore toscano. Il servizio inizia proprio con una parte dell'intervista effettuata nell'occasione al nostro Presidente.

- Il **6 novembre 2019** nell'ambito dell'appuntamento settimanale del mercoledì con le associazioni che si occupano di volontariato, il nostro Presidente è stato intervistato su Lady Radio, un'emittente locale molto nota sul territorio fiorentino.
- Il **15 novembre 2019** in occasione del II Convegno Nazionale sulla Solitudine tenuto a Firenze il 15-16/11/19 nel Salone dei 500 in Palazzo Vecchio, Eleonora Belviso ha intervistato il nostro Presidente all'interno della trasmissione di Radio Rai1 "Giorno per Giorno".
- Il **12 maggio 2021**, la TGR Toscana ha trasmesso su RAI 3 un servizio incentrato sulla mostra allestita nelle strade di Firenze delle opere dello street artist Ache77 realizzate, come già descritto in precedenza, per promuovere il servizio di Voce Amica Firenze

Cap. 3

IL BILANCIO SOCIALE DEL VOLONTARIATO

Nel tentativo di fare un bilancio "morale" del nostro servizio come volontari, 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 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 abbiamo mai la pretesa di risolvere i problemi delle persone che ci chiamano.

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.

te, 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 confortevole e facilmente accessibile ad ogni ora del giorno e della notte.

Si tratta quindi di un servizio gratuito svolto da persone che se remunerate avrebbero un costo, come precedentemente evidenziato, intorno a 200.000 euro l'anno.

La terza caratteristica è che il valore del nostro servizio, al di là dell'aspetto economico, è data dalla "essenza umana" del volontario, cioè da qualcosa che non ha prezzo e non si può misurare né in quantità né in qualità.

Viene quindi spontaneo chiedersi se è sufficiente misurare il nostro servizio in termini di copertura dei turni, di numero delle telefonate ricevute, di presenze dei volontari in servizio, di

ore di servizio svolte. Questi indicatori numerici rendono bene l'idea della quantità del servizio erogato, ma non sono idonei per descrivere il bilancio "sociale" del servizio svolto dai nostri volontari.

La vera sfida del nostro servizio è affrontare le telefonate con l'unico scopo di ascoltare ed accogliere tutti, qualunque sia il "contenuto" della telefonata, con l'impegno di ascoltare nel modo più funzionale per "dargli ascolto". La soddisfazione, e l'impegno del volontario, allora non sono limitate alla copertura dei turni, ma derivano soprattutto dall'essere riuscito a stabilire una relazione empatica con le persone più diverse, rispettando i tempi ed i modi di ciascuno di loro.

È importante prendere atto del cambiamento costante cui i volontari sono chiamati tutte le volte che rispondono al telefono. Ogni volta occorre trovare il modo migliore per stabilire una relazione con la persona che chiama (che non dobbiamo considerare un utente di un servizio), prescindendo dal contenuto e dalla modalità di approccio, ma cercando di soddisfare soprattutto il bisogno sotteso: l'ascolto.

Ecco allora che il vero punto di

misurazione del nostro servizio sta nel nostro benessere nello svolgerlo. Benessere che non significa per niente che stiamo bene ad ascoltare telefonate che esprimono disagi, dolori, solitudini che esulano da qualunque nostra capacità d'intervento, ma che abbiamo maturato la capacità di entrare in relazione empatica con la persona che ci chiama, condividendo la sua sofferenza ma senza farla nostra perché in tal caso non potremmo essere più di alcun aiuto.

Questo "benessere" non è per niente scontato e può essere soltanto frutto di un continuo "lavoro" su noi stessi che inizia con la partecipazione al (per)corso di formazione iniziale e continua anno dopo anno con la partecipazione alle équipe mensili ed alle numerose occasioni di formazione permanente che mettiamo sistematicamente in atto. È un percorso continuo di crescita personale basato sulla condivisione delle problematiche che emergono in associazione, legate sia alle telefonate, sia al sentire dei volontari.

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,

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 ed è pertanto indispensabile condividerli con tutti gli altri volontari e discuterne insieme.

Importantissima infatti è la consapevolezza che, benché il servizio si svolga in modo solitario, il volontario si colloca all'interno di un gruppo che, per quanto variegato, condivide gli stessi obiettivi, gli stessi valori, le stesse modalità di svolgimento del servizio, le stesse difficoltà. In sintesi possiamo dire che:

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

Cap. 4

I DATI ECONOMICI

Dal 2007 l'Associazione Telefono Voce Amica 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 venivano quindi redatti per competenza e chiusi al 31 dicembre di ogni anno; gli stessi si componevano dello Stato Patrimoniale, del Rendiconto Gestionale a Proventi ed Oneri e della Nota Integrativa.

Dal 2021, con l'entrata in vigore della cosiddetta Riforma del Terzo Settore, avendo la nostra Associazione Ricavi, Rendite, Proventi o Entrate comunque denominate nettamente inferiori a 220.000,00 euro, è stato elaborato un Bilancio in forma di Rendiconto per Cassa, nel rispetto dei principi contabili e degli schemi contenuti nel Decreto del Ministero del Lavoro del 5 Marzo 2020 relativo agli

Enti del Terzo Settore.

Per permettere la raffigurazione dell'andamento nel tempo, i bilanci degli anni dal 2018 al 2020 sono stati riclassificati per renderli omogenei con il Rendiconto per Cassa redatto negli anni successivi.

4.1

La situazione patrimoniale

L'Associazione non dispone di *Immobilizzazioni materiali* vere e proprie in quanto è proprietaria soltanto delle attrezzature necessarie per il suo funzionamento, quali il centralino telefonico, il mobilio della sede, altre piccole attrezzature. Sono tutti beni integralmente pagati facendo ricorso a finanziamenti ricevuti nel tempo.

Dispone invece di una *Immobilizzazione finanziaria* costituente il fondo di

dotazione dell'associazione, investito in un fondo amministrato dall'Istituto Intesa San Paolo. Si tratta di un fondo di tipo conservativo con una classifica-

zione di rischio minima che purtroppo però ha risentito delle diminuzioni di valore che hanno caratterizzato il quinquennio.



4.2

Il Rendiconto per Cassa ad Entrate e Uscite

Le Uscite dell'Associazione vengono rappresentate raggruppandole nelle categorie di seguito evidenziate, coerentemente con gli schemi di Bilancio previsti dal già citato Decreto Ministeriale.

- **A) Uscite da attività di interesse generale:** comprendono tutte quelle Uscite correlate con l'attività istituzionale dell'associazione, e segnatamente:

- **Costi reclutamento e formazione volontari:** rappresentano un onere consistente 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 connessa con l'esigenza di mantenere elevata la formazione dei volontari attivi. La sua entità dipende fortemente dalla disponibilità finanziaria dell'esercizio.
- **B) Uscite da attività diverse:** questo tipo di spesa non trova applicazione nella nostra Associazione in quanto non viene svolta alcuna attività diversa da quella istituzionale
- **C) Uscite da attività di raccolta fondi:** la nostra associazione non effettua normalmente attività di raccolta fondi finanziandosi di norma tramite la presentazione di progetti a finanziatori privati. Anche l'invito a devolvere all'associazione il 5 per mille dell'Irpef non determina uscite particolari in quanto viene effettuato nell'ambito della promozione istituzionale del nostro servizio.

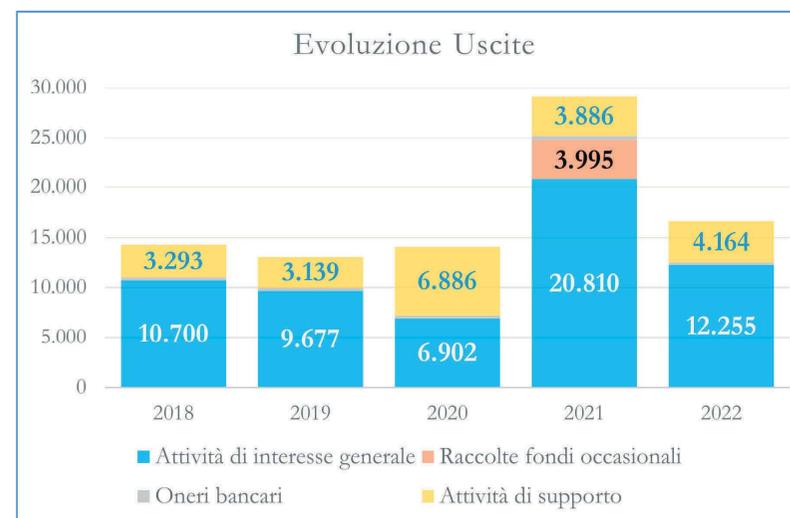
Nel corso del 2021 abbiamo realizzato il progetto "Diffondi una Voce amica" che prevedeva tra l'altro una campagna di crowdfunding la quale ha comportato poco meno di 4.000€ di uscite a fronte di una raccolta di 15.770€ utiliz-

zata interamente per promuovere il servizio offerto dall'associazione.

- **D) Uscite da attività finanziarie e patrimoniali:** confluiscono in questa categoria le spese sostenute per la gestione del conto corrente bancario, acceso presso la filiale della Banca Intesa San Paolo dedicata agli enti del Terzo Settore che pratica condizioni particolarmente contenute. Comprende inoltre le minusvalenze riscontrate nel Fondo sopra ricordato.

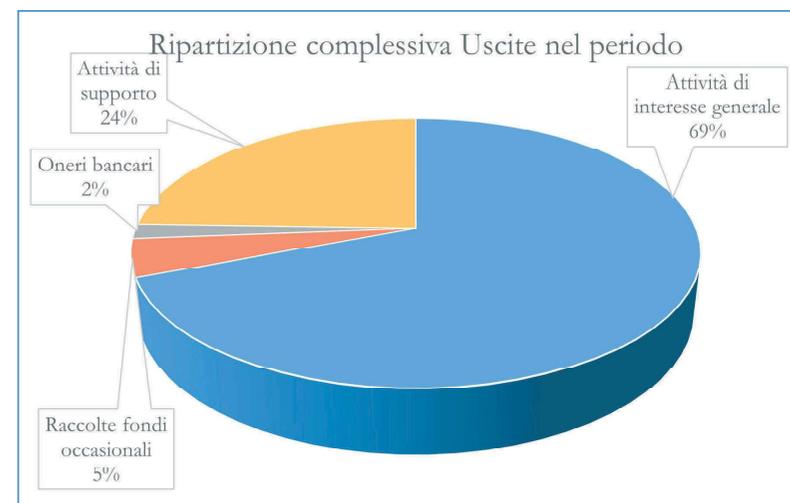
E) Attività di supporto generale: comprende le spese necessarie per la gestione della sede sociale e per le assicurazioni obbligatorie a favore dei volontari

I diagrammi successivi evidenziano l'andamento nel periodo e la ripartizione percentuale complessiva. Da segnalare la particolarità dell'anno 2021 dovuta al progetto "Diffondi una Voce Amica" che ha comportato anche un leggero incremento nelle uscite dell'anno successivo dovuto alla disponibilità residua dei fondi raccolti.



Anche le Entrate dell'Associazione vengono rappresentate raggrup-

pagando nelle categorie previste dagli schemi di Bilancio presenti nel già



citato Decreto Ministeriale.

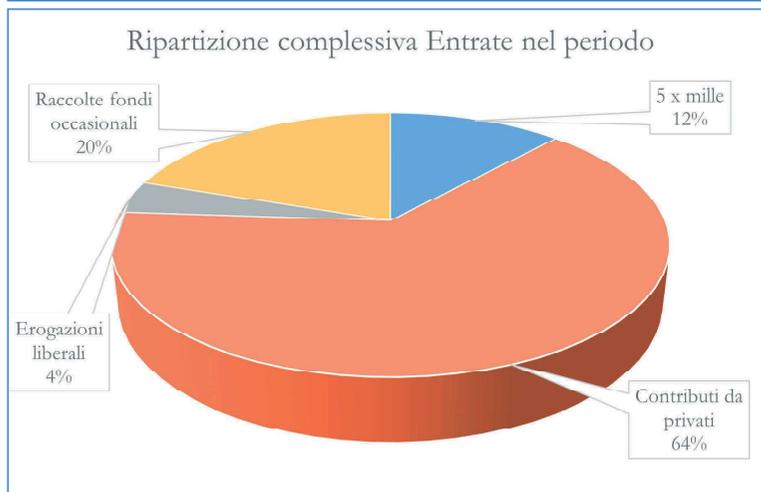
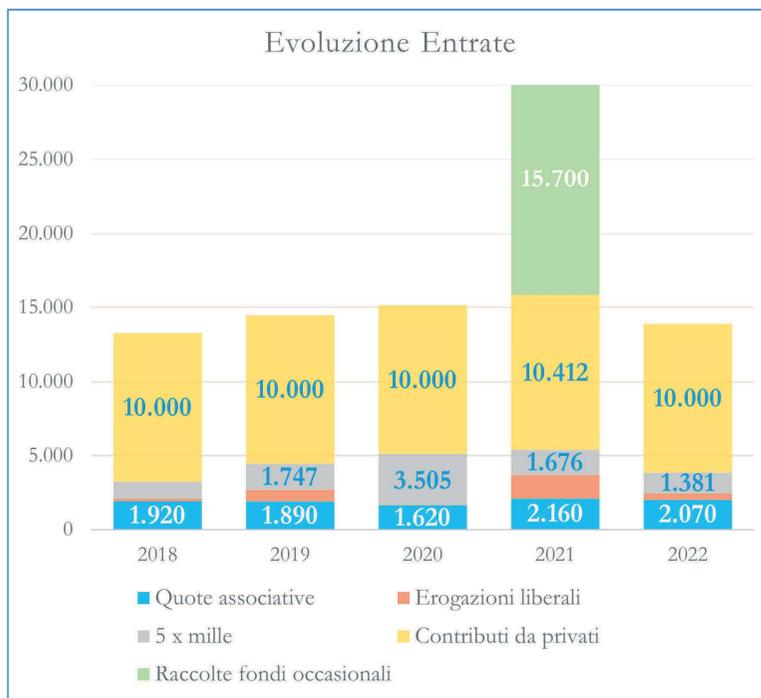
A) Entrate da attività di interesse generale: comprendono la quasi totalità delle Entrate dell'associazione con la sola esclusione delle Entrate dovute all'effettuazione di particolari raccolte fondi, e segnatamente:

- **Contributi associativi:** rappresentano l'insieme delle quote sociali che gli Associati sono tenuti a corrispondere ogni anno nella misura minima di 30€
- **Erogazioni liberali:** donazioni ricevute estemporaneamente da soggetti privati, associati e non
- **Entrate del 5 per mille:** Cogliamo l'occasione per ringraziare sentitamente i contribuenti che hanno deciso di devolvere all'associazione il contributo in oggetto
- **Contributi da soggetti privati:** Comprendono i finanziamenti ottenuti partecipando a specifici bandi di concorso
- **B) Entrate da attività diverse:** come per le Uscite, questo tipo di Entrata non trova applicazione nella

nostra Associazione in quanto non viene svolta alcuna attività diversa da quella istituzionale

- **C) Entrate da attività di raccolta fondi:** la voce è presente solo nel 2021 e riporta i risultati della campagna di crowdfunding precedentemente descritta
- **D) Entrate da attività finanziarie e patrimoniali:** non sono presenti entrate di questo tipo
- **E) Entrate di supporto generale:** non sono presenti entrate di questo tipo

I diagrammi riportati evidenziano l'andamento nel periodo 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.



stampa realizzata
con il contributo di



FONDAZIONE
CR FIRENZE

Associazione TELEFONO VOCE AMICA FIRENZE OdV

CP 498 - 50123 Firenze - tel: 055 2478 666

e-mail: info@voceamicafirenze.org

www.voceamicafirenze.org – FB & Inst: Voceamicafirenze

CF: 94003370486

Iscritta al RUNTS Sezione OdV Repertorio 74245

Associazione di volontariato operante in FIRENZE dal 1964