

Briciole

Accogliere il
disagio al telefono.

L'esperienza della più antica
help line italiana

di

Marco Lunghi, Francesca De Santi,
Daniela Foralossi

Telefono Voce Amica
Firenze

Briciole

Semestrale del Cesvot - Centro Servizi Volontariato Toscana
n. 45-46, gennaio 2017
Reg. Tribunale di Firenze n. 5355 del 21/07/2004

Direttore responsabile

Cristiana Guccinelli

Redazione

Cristina Galasso

Tutte le pubblicazioni di Cesvot sono disponibili gratuitamente
e pubblicate su www.cesvot.it con licenza Creative Commons.

Briciole è il nome che abbiamo dato alle pubblicazioni dedicate agli atti dei corsi di formazione. I volumi nascono da percorsi formativi svolti per conto del Cesvot dalle associazioni di volontariato della Toscana i cui atti sono stati da loro stesse redatti e curati.

Un modo per lasciare memoria delle migliori esperienze e per contribuire alla divulgazione delle tematiche di maggiore interesse e attualità.

PREMESSA

Nella storia ultracinquantenaria dell'associazione Telefono Voce Amica di Firenze sono stati veramente pochi i momenti in cui abbiamo deciso di fare capolino dietro il "muro" di anonimato che caratterizza la nostra attività e di esporci al grande pubblico con la pubblicazione di opuscoli (non oso chiamarli libri) o con il rilascio di interviste radiotelevisive.

Negli ultimi anni, grazie anche alla collaborazione ed al sostegno del Cevot, queste occasioni si sono presentate più volte ed abbiamo deciso di coglierle con l'unico scopo di far conoscere l'esistenza del nostro servizio al più ampio pubblico possibile, sacrificando in misura minima l'anonimato del nostro presidente, o poco più.

Una delle occasioni più significative è stato senza dubbio il convegno dal titolo *"Voce Amica: 50 anni di servizio sul territorio fiorentino. L'esperienza dell'ascolto"* tenutosi nella Sala di Firenze Capitale in Palazzo Vecchio in Firenze nella mattina del 18 aprile 2015.

Il convegno, realizzato con il patrocinio del Comune di Firenze e con la collaborazione del Cevot, aveva lo scopo di ricordare i 50+1 anni di vita dell'associazione e, ancora una volta, di far conoscere l'esistenza del servizio ed ampliare il numero dei potenziali utilizzatori.

In occasione di tale convegno fu pubblicato un volume dal titolo *"Accogliere il disagio al telefono: quando l'anonimato è opportunità di contatto e di relazione"*. Il volume raccoglieva dei documenti redatti collegialmente dai volontari dell'associazione nell'ambito di quell'attività di "formazione permanente" che rappresenta uno dei pilastri della nostra associazione e della quale parleremo più avanti approfonditamente.

Quel nucleo iniziale è stato ora rivisto, reso più organico, ampliato, anche facendo tesoro del Bilancio Sociale della nostra associazione pubblicato per la prima volta nell'anno 2015, al quale rimandiamo per gli approfondimenti del caso. Da segnalare come anche la pubblicazione di un Bilancio Sociale vada nella direzione di aprirci per farci conoscere maggiormente.

Nella stesura di questo volume abbiamo tenuto in mente quale destinatario privilegiato non tanto un potenziale utente del servizio, ma piuttosto una persona che stia valutando la possibilità di impegnarsi nel nostro servizio o, perché no, di organizzarne uno analogo in qualche parte d'Italia. Non abbiamo certamente la pretesa di "insegnargli come si fa", ma pensiamo di aver raggiunto l'obiettivo di mettere in evidenza luci ed ombre di un servizio di ascolto telefonico così particolare come il nostro, stimolandolo a riflettere su numerosi aspetti fondamentali.

Possiamo solo aggiungere che restiamo volentieri a disposizione per incontrare chiunque abbia interesse e voglia di approfondire ulteriormente.

INTRODUZIONE. UN PO' DI 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 farragginosa.

Nella nuova situazione il servizio è assicurato esclusivamente da volontari, seppure 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 solo qualche anno dopo, grazie all’interessamento dell’amministrazione comunale fiorentina.

L’attuale denominazione di “Telefono Voce Amica Firenze”, già entrata da tempo nell’uso corrente, viene assunta ufficialmente il 29 novembre 2009, in occasione dell’aggiornamento dello Statuto presso lo studio del notaio Giovanna Acquisti. L’aggiornamento si era reso necessario per prolungare la durata dell’associazione, precedentemente stabilita solo fino al 31 dicembre 2000, 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.

Ringraziamenti

Nonostante in copertina siano evidenziati come curatori soltanto tre persone, è importantissimo sottolineare come la pubblicazione sia frutto dell’impegno di tutto il gruppo dei volontari dell’associazione Telefono Voce Amica Firenze che si sono riuniti in più occasioni, in plenaria o in gruppi ristretti, per scrivere, discutere, commentare, correggere i documenti costituenti il testo.

È un metodo di lavoro che abbiamo già adottato in occasioni analoghe, come ad esempio per la stesura del Bilancio Sociale, ed al quale attribuiamo un’importanza fondamentale perché diventa un’occasione formidabile di confronto e di condivisione tra persone che sono impegnate in un servizio che in definitiva si svolge in solitario. E’ un processo che non esitiamo a qualificare come un’attività di formazione permanente dei nostri volontari, attività che, come apparirà chiaro dalla lettura del testo, riteniamo fondamentale per garantire la buona riuscita del nostro servizio.

Rivolgiamo pertanto un sentito ringraziamento a tutti i volontari ed in particolar modo ai componenti il Gruppo di Formazione che hanno avuto, tra l’altro, l’onere di raccogliere e rendere organici i documenti elaborati dai vari gruppi di lavoro.

Capitolo 1.

Il servizio di ascolto telefonico

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

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

Il servizio viene svolto esclusivamente dai volontari che impegnano in modo del tutto gratuito parte del loro tempo libero per garantire la disponibilità all'ascolto continuativamente dalle ore 16 alle ore 6 di ogni giorno dell'anno, festività comprese. Il numero telefonico per raggiungere il servizio è un numero urbano di Firenze 055 2478 666, ma le telefonate, grazie anche alle tariffe telefoniche "tutto compreso" ormai ampiamente diffuse, arrivano oggi da ogni parte d'Italia. Specialmente nel periodo notturno, in quanto Voce Amica Firenze è una delle pochissime associazioni attive anche di notte.

Lo svolgimento del servizio notturno è una delle caratteristiche principali del nostro centro di ascolto e, per essere più precisi in proposito, siamo l'unica associazione della specie in Italia che garantisce da sola questo servizio. L'unica altra struttura che, a nostra conoscenza, svolge anche il servizio notturno è quella nota come Cevita (Centro Virtuale Telefono Amico) che riesce a coprire addirittura l'intero arco delle 24 ore, ma lo fa mettendo a fattor comune le risorse di 12 centri di ascolto dislocati in varie parti d'Italia, raggiungibili attraverso un centralino unico. Così operando, l'onere del servizio notturno viene distribuito tra i vari centri e viene meno la necessità per il singolo centro di "lottare" costantemente, come nel nostro caso, per riuscire a coprire l'intero calendario. Condizione indispensabile per cogliere questo obiettivo è quella di avere in servizio attivo almeno 60 volontari e, come vedremo più avanti, il mantenimento nel tempo di questo livello rappresenta una delle nostre sfide più impegnative.

L'organizzazione del servizio

Il servizio è organizzato in turni: i volontari che svolgono il servizio vengono pertanto spesso definiti come i "turnisti". Gli utenti del servizio vengono invece storicamente indicati come "appellanti". Questo termine, di chiara origine francese, deriva probabilmente dal fatto che il centro fondato a Firenze nel 1963 si ispirava ad una

iniziativa analoga fondata qualche anno prima a Parigi. In francese il termine “*appell-lant*” ha semplicemente il significato di “chiamante”, ma in italiano purtroppo assume una connotazione leggermente negativa nel senso che fa pensare ad una situazione in cui una persona rivolge una supplica, quantomeno una richiesta, ad un’ autorità. Pensiamo soltanto alla frase: *mi appello alla sua generosità*.

E questo è proprio il contrario del tipo di relazione che ci proponiamo di instaurare con le persone che si rivolgono al nostro servizio! Eviteremo quindi, nel limite del possibile, di usarlo nel contesto di questo libro, anche se si ritrova correntemente nella letteratura sull’argomento, evidentemente influenzata da questo lemma inizialmente impiegato dai fondatori.

La *Carta nazionale di Telefono Amico Italia*, nei cui principi ci riconosciamo anche se non facciamo attualmente parte di quella organizzazione, recita infatti all’art.1: “È riconosciuta una assoluta parità tra chi chiama e chi ascolta”.

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

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

L’anonimato

L’anonimato viene esposto come ultimo tra i principi. Forse dipende esclusivamente dal caso o forse la prima volta che furono elencati era ritenuto un principio residuale, un vincolo imposto dalla salvaguardia della *privacy* di entrambi gli attori;

eppure l'anonimato consente di parlare liberamente di qualsiasi cosa, anche la più difficile da dire, in un clima di non giudizio e permette a chi telefona una apertura ed uno sfogo totali, senza il timore di essere riconosciuto, rintracciato, bollato. Allo stesso tempo preserva i volontari dall'essere coinvolti nella loro vita privata, dato che non sarebbe possibile garantire fuori dal servizio quel tipo di relazione, totalmente empatica ed accogliente nei confronti di chiunque.

L'anonimato potrebbe sembrare insomma qualcosa che è sì funzionale al servizio, sotto vari punti di vista, ma fondamentalmente ne costituisca un limite, perché impedisce per esempio al volontario di conoscere la persona che sta aiutando e di stabilire con essa un rapporto duraturo, che vada magari oltre il mero contatto telefonico; gli toglie inoltre la possibilità di ottenere una gratificazione diretta dal beneficiario del suo "altruismo". Su questo principio abbiamo iniziato da tempo una riflessione che ci ha portati passo dopo passo a trasformarlo completamente nella nostra percezione da "limite" a "valore".

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

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

- L'intervento deve incentrarsi sulle due parole chiave: "ascolto telefonico" e "anonimato", offrendo agli allievi uno spaccato sulla posizione e l'esperienza proprie della singola associazione su questi due aspetti, anche laddove l'accoglienza telefonica non è componente essenziale della mission dell'associazione, ma è comunque strumento per agevolare il contatto da parte dei potenziali fruitori dei servizi offerti.
- Sullo sviluppo del tema, la singola associazione è libera di rappresentare come meglio crede la propria posizione in merito, anche evidenziandone le criticità. L'obiettivo del corso non è quello di offrire un coro artificioso di voci unanimi, ma di offrire la più ampia gamma possibile di punti di vista diversi sul tema guida che non dobbiamo dimenticare mai durante l'intervento, ovvero le opportunità (e le insidie eventuali) offerte dall'anonimato nel contatto e nella relazione tramite l'uso del mezzo telefonico.

Un ulteriore approfondimento del tema è stato sviluppato all'interno della nostra associazione, facendone un'occasione di confronto e di formazione tra tutti i volontari i quali, riuniti in gruppi, hanno analizzato le caratteristiche dell'anonimato sotto

diverse sfaccettature ed hanno infine sintetizzato le loro riflessioni in una serie di monografie che vanno a comporre la parte centrale di questo libro.

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

La relazione

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

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

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

I volontari

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

“professionisti” in un stato di conflitto con se stessi, provocando una condizione di insoddisfazione che li porta ad abbandonare rapidamente il servizio.

Gli utenti

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

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

La formazione

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

Periodicamente (con cadenza almeno mensile) i volontari si ritrovano per discutere in merito all'andamento del servizio ed alle difficoltà riscontrate: tali momenti sono fondamentali in quanto fanno parte di un processo di formazione permanente volta al progressivo e continuo miglioramento del servizio fornito ed al rafforzamento delle capacità personali necessarie per il particolare servizio reso dall'associazione.

Capitolo 2.

Il valore dell'anonimato

I documenti che seguono sono stati elaborati dai volontari di Voce Amica Firenze che, riuniti in gruppi, hanno analizzato le caratteristiche dell'anonimato. Benché si avverta chiaramente che non sono stati scritti tutti dalla stessa mano, appare evidente come condividano la stessa impostazione di fondo, mostrando come l'anonimato rappresenti in definitiva una ricchezza che consente a noi, come agli altri centri di ascolto che si ispirano agli stessi principi, di offrire un servizio veramente unico nel suo genere.

Cosa si intende per anonimato

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

Talvolta ci si può imbattere in testi nei quali servizi come il nostro vengono tratteggiati in modo degno di un racconto poliziesco o thriller. Un esempio è senz'altro il romanzo giallo *"L'Alfabetista"* dello scrittore finlandese T. Pettersson, in cui, durante un significativo dialogo tra l'ispettore e la responsabile del Telefono Amico locale, vengono riferite alcune delle caratteristiche del servizio che mettono in risalto proprio il concetto di "anonimato". Di seguito un interessante estratto dal testo:

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

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

Ispettore: E gli operatori?

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

Ispettore: E se gli operatori vogliono sapere qualcosa su chi telefona, possono ottenere delle informazioni su di loro, ad esempio attraverso un dispositivo informatico?

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

Ispettore: Potrebbe dire che la vostra attività assomiglia a quella di un confessore.
Sig.ra: Si in certa misura: si tratta di essere in grado di ascoltare e rappresentare un'entità a cui l'utente possa raccontare cose di cui normalmente si fa fatica a parlare. Siamo però assolutamente aconfessionali. Assolvere o colpevolizzare qualcuno non fa assolutamente parte della nostra attività.

Da quanto scritto dall'autore si evince che molti dei punti cardine dell'anonimato (propri del nostro servizio) non sempre sono percepiti dall'esterno come basilari, ma vengono piuttosto considerati scelte a volte poco comprensibili; ad esempio, il fatto stesso di salvaguardare nella maniera più assoluta la riservatezza dell'operatore e della persona che chiama.

A prima vista parlare di anonimato pare cosa semplice, ma poi, esaminando i suoi vari aspetti, ci si rende conto di quanto sarebbe necessario approfondire il discorso per arrivare a una definizione completa ed esauriente. Tutti i giorni abbiamo a che fare con questo tema e la celebrazione dei 53 anni dell'associazione Telefono Voce Amica Firenze sono stati, per noi volontari, un'occasione importante per definire meglio una delle caratteristiche fondanti della nostra attività.

Scrivere sull'anonimato ha rappresentato un momento di confronto e di riflessione per noi, anche perché solo parlandone si riesce a comprendere quante forme di anonimato esistano nella realtà e quanto ognuno di noi abbia una percezione personale del suo significato profondo.

Dopo aver osservato avvalendoci di un esempio, quale è la visione esterna prevalente del servizio svolto in anonimato, proseguiamo con una definizione oggettiva della parola "anonimato", presa dall'Enciclopedia Treccani: "*Condizione di ciò che è anonimo, il nascondere il proprio nome; proteggersi con l'anonimato*". Questa definizione rimanda a quella di anonimo, cioè qualcosa, o qualcuno, "*senza nome*" con accezioni prevalentemente negative. Si potrebbe citare la lettera anonima, la telefonata anonima, la denuncia anonima e, per estensione, un qualcosa di indifferente e privo di personalità (massa anonima, città anonima). Altri significati del termine si trovano nella letteratura e nell'economia (società anonima, i cui soci non si assumevano responsabilità oltre il limite delle azioni possedute, e non figuravano nella ragione sociale). Si protegge la famiglia del pentito di mafia con l'anonimato, e si parla ultimamente sempre di più di *Anonymous* anche a livello di rete, riferendosi a gruppi di *hacktivists* che compiono atti di pirateria informatica (da loro ritenuti etici) contro multinazionali o gruppi terroristici, e che si proteggono dietro l'anonimato. Esistono, anche se sono in minoranza, situazioni in cui i termini *anonimo* e *anonimato* sono associati a significati positivi, oggettivamente riconosciuti: per esempio quando ci si riferisce ad una donazione anonima, caratterizzata da un senso di discrezione e pudore del donatore.

Possiamo quindi individuare due connotazioni diametralmente opposte del concetto di "anonimato", una legata di più al vivere comune, con significato di una man-

cata assunzione di responsabilità riguardo a gesti compiuti volontariamente; l'altra, invece, relativa al costruire una relazione, assumendosi dunque una responsabilità importante. Quest'ultimo caso riguarda sicuramente la nostra associazione ed è il punto focale dell'attività di noi volontari.

Che cosa è l'anonimato per il volontario di Voce Amica? Se chiedessimo a ciascuno di noi la propria impressione in merito probabilmente ci troveremmo di fronte ad un ventaglio di risposte estremamente ampio. Proveremo comunque ad esprimere qualche concetto al riguardo.

Sicuramente "anonimato" per noi significa, prima di tutto, non fornire indicazioni personali tali da renderci riconoscibili ai nostri utenti anche al di fuori del servizio. E questo per vari motivi: ad esempio privacy, sicurezza o anche per una forma di tutela e protezione. Una riflessione più approfondita però, soprattutto su queste ultime affermazioni, porta a formulare un'ulteriore domanda: tutela e protezione per chi, solo per il turnista? A questo interrogativo spesso rispondono i nostri utenti stessi, riconoscendo che, in fin dei conti, si tratta di una tutela valida per entrambi gli interlocutori; anche chi chiama, infatti, si sente protetto dall'anonimato (che, di fatto, è anonimato duplice), in quanto nessuno, a Voce Amica, chiede nome e dati personali a chi telefona e tanto meno compare alcun numero sul *display* del centralino.

È utile a tal proposito ricordare le parole di una persona che chiama da fuori Firenze, la quale dice che a noi può raccontare qualunque cosa: di lei, aggiunge, sappiamo infatti solo il nome di battesimo, e poi, non vivendo neanche nella stessa città, è certo che non ci vedremo mai... Tutto ciò appare forse scontato, ma in realtà non lo è così tanto. Prova ne sia che, durante il percorso di formazione dei nuovi volontari, sono frequenti le domande e il bisogno di chiarimenti sui concetti basilari dell'anonimato, a partire per esempio dalla necessità di riservatezza dell'ubicazione della sede e su aspetti troppo particolareggiati della propria vita.

L'anonimato può avere comunque sfumature e livelli diversi, come testimoniano frequentemente coloro che ci telefonano. Talvolta capita che i volontari, a seconda della disponibilità e del livello di confidenza che si instaura con l'interlocutore, diano qualche informazione in più su di sé. A tal proposito ci sarebbe da riflettere sulla possibilità che un anonimato troppo rigoroso possa essere avvertito da chi si rivolge a noi come un limite alla comunicazione. Spesso, come volontari ci confrontiamo su questo punto, altre volte i nostri utenti "storici" ci aiutano in tal senso con le loro testimonianze dirette. Chi infatti vive un momento di disagio frequentemente percepisce un grado di accoglienza differente in base alla diversa applicazione dell'anonimato messa in atto dai vari "Telefoni Amici" d'Italia. Ci sono associazioni dove, per regolamento interno, si mantiene una totale riservatezza anche riguardo al proprio nome e a qualunque dettaglio della propria esistenza. Sovente chi ci chiama ci confida di avvertire questa diversità e di sperimentare, anche solo nel poter associare ad una voce un nome, una sensazione di maggior accoglienza nei suoi riguardi.

Ma l'anonimato, oltre a fornire una duplice protezione, può essere considerato

come un'arma a doppio taglio, e addirittura un limite per le aspettative del turnista: non vi è apparente gratificazione in un servizio anonimo, né spazio per desideri di protagonismo. Questi importanti fattori, che riaffronteremo nel prossimo capitolo, possono arrivare a mettere in crisi il volontario, fino a fargli perdere, nel corso del tempo, la sua motivazione iniziale.

Quale volontario per un servizio anonimo?

Spesso ci domandiamo che cos'è che ci porta a lasciare il caldo delle nostre case, talvolta mentre i nostri familiari già dormono, per recarci da soli in una stanza dove per ore ascolteremo storie, di persone che non conosciamo. Durante il turno siamo soltanto una voce che nel silenzio ascolta e risponde, qualunque sia l'argomento proposto dal chiamante, finché egli vuole. E quando terminiamo il nostro orario, sfiniti, con gli occhi e le orecchie stanchi, sentiamo che è proprio questo essere solo una voce "qualunque", una voce anonima, che ci spinge a rinchiuderci in quella stanza di fronte a un telefono.

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

L'anonimato è strettamente legato all'intercambiabilità degli operatori, che offrono sì l'apporto della loro capacità di ascolto e di empatia, ma che non devono mai porsi (nessuno di loro..) come interlocutori privilegiati dell'utente: quest'ultimo deve infatti potersi appoggiare a un servizio che, compatto, offra attenzione e mai giudizio; inoltre un rapporto interpersonale a due che diventasse troppo stretto, essendo facilmente caratterizzato da tensioni psicologiche ed emotive, potrebbe risultare controproducente, e talvolta rischioso per l'utente e per l'operatore. Se l'anonimato è il pilastro del nostro lavoro, l'intercambiabilità di chi risponde al telefono ne è la diretta conseguenza.

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

L'assenza di giudizio contraddistingue questo tipo di volontariato. Un'assenza gravida di responsabilità: ad esempio disporsi all'ascolto con mente libera da pregiudizi o mantenersi consapevoli dei propri limiti e dei propri "nervi scoperti". Infatti l'attenzione deve essere diretta allo stesso tempo sia verso chi chiama sia verso noi stessi

in quanto ascoltatori. Rispondere “senza filtri” (cioè con la nostra morale, le nostre opinioni e, soprattutto, le nostre paure) è un atteggiamento che non ci possiamo permettere a spese di persone spesso in difficoltà, quali sono i nostri utenti. Bisogna quindi conoscersi e, da un certo punto di vista, dominarsi: solo con una buona consapevolezza di se stessi si può gestire con il necessario equilibrio qualunque situazione si presenti.

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

L'operatore (o turnista), per stabilire un'autentica relazione deve avere la capacità di percepire il bisogno di comunicare di chi compone il nostro numero, non soltanto seguendo l'esposizione dei fatti, ma andando oltre e cercando di cogliere l'aspetto emotivo soggiacente. Di esso, chi chiama (ne sia consapevole o meno), ha bisogno di rendere partecipi gli altri. In questo caso l'operatore rappresenta gli “altri”; il suo essere anonimo lo trasfigura negli “altri”.

Questa qualità dell'operatore si chiama “empatia” e, se non la si possiede, è possibile imparare a svilupparla. Il turnista costituisce una presenza che accompagna empaticamente il chiamante attraverso le sue emozioni. Si sforza di provare quello che l'interlocutore prova, nel “qui e ora”, cioè nel presente della telefonata “come se” fosse lui. Il parziale distacco che, pur nell'atteggiamento di accoglienza, è necessario mantenere, si esprime proprio attraverso queste due parole (“come se”), che permettono al volontario di scongiurare la deriva di una totale immedesimazione nel chiamante. Una “deriva” di questo tipo, infatti, sarebbe deleteria sia per la stabilità emotiva del turnista stesso, sia per il servizio, che non sarebbe svolto in maniera adeguata se chi risponde non salvaguardasse il proprio equilibrio interiore. Si potrebbe dire che l'operatore fa “da specchio” alla persona che chiama in modo da aiutarlo a vedere più chiaramente, se lo desidera, la propria situazione. Tale specchio non deve essere però deformante. A chi ascolta viene richiesta quindi una soddisfacente conoscenza di se stesso, onde evitare atteggiamenti involontariamente reattivi e manipolatori. Perché vi sia una vera relazione, il volontario, oltre a cercare il contatto con l'altro, deve essere in contatto con le proprie emozioni.

Abbiamo visto come si sviluppa una relazione di tipo amicale, ma del tutto particolare. Non sappiamo chi ci sia dall'altra parte del telefono: anche quando è una voce ricorrente, che cosa sappiamo di quella persona? Non l'abbiamo mai vista e non abbiamo informazioni su di lei, a parte quel poco che ci vuole raccontare di sé: si tratta sempre, comunque, di una piccola parte della sua vita, e chissà poi se del tutto vera... Il volontario quindi non può sbilanciarsi nell'esprimere opinioni troppo nette: quando diamo consigli a un amico, cosa peraltro sempre delicata, lo conosciamo e

sappiamo quali tasti toccare; chi chiama Voce Amica, invece, per quanto presenza “familiare” e di vecchia data, è sempre una persona misteriosa, talvolta portatrice di più o meno gravi disagi psicologici o relazionali che richiedono ascolto, ma non giudizio.

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

Come ci si può sentire gratificati senza nemmeno un defibrillatore a disposizione, ma solo il filo di un telefono? Eppure le parole di molti turnisti, che svolgono questo servizio da tempo, sono spesso pervase di entusiasmo e di un senso di intima soddisfazione: essi sono consapevoli che ciò che offre Voce Amica alla società rappresenta per il volontario una grande occasione per mettersi alla prova, approfondire la conoscenza di sé e, in definitiva, per migliorarsi. In un contesto del genere la mancanza di una gratificazione immediata e specifica rappresenta addirittura un valore aggiunto, un’ulteriore occasione di “autoascolto” e di comprensione. Potremmo infatti giungere alla conclusione che l’eventuale soddisfazione si trova dentro di noi e non dovrebbe essere cercata altrove. Potremmo comprendere che il carattere anonimo del servizio, oltre a essere necessario in sé e utile al chiamante (il quale, come si è scritto sopra, identificando negli “altri” un ascoltatore attento e paziente potrebbe ricominciare ad avere un po’ più di fiducia in “tutti gli altri”), è funzionale al ridimensionamento delle aspettative del volontario stesso. Egli si ritrova ogni giorno, come tutti, a vivere in un mondo ipercompetitivo che fa dell’affermazione di sé il solo valore perseguibile. Ecco così che lui per primo può trovare riposo e conforto nella casa in cui, giorno e notte, c’è sempre una luce accesa.

Per poter svolgere il proprio servizio presso Voce Amica, l’aspirante turnista deve frequentare un corso di formazione della durata di 12 incontri, durante il quale vengono evidenziate le problematiche più frequenti in una relazione in cui il rapporto fra volontario e utente non è simmetrico: l’argomento che viene proposto dall’altro, la durata del colloquio, il tono della voce che ascoltiamo, l’atteggiamento verbale (che può essere aggressivo, disperato, ripetitivo, monocorde) devono essere accettati, e mai messi in discussione, come espressioni del mondo personale di colui che chiama. Per affrontare questo tipo di rapporto e tutti i problemi ad esso connessi bisogna essere preparati.

All’inizio del corso molti aspiranti turnisti si chiedono perché per rispondere al telefono siano necessari tanti incontri, considerato che nessuno di loro avverte di provare difficoltà a “parlare con gli altri”. Le perplessità scompaiono dopo le prime serate, non appena si approfondiscono gli aspetti più difficili di questo tipo di relazione telefonica. Il corso non ha la finalità di selezionare i partecipanti, ma soltanto

di far prendere loro coscienza che chi chiama sta vivendo in una condizione di disagio e che è errato valutare il suo eventuale malessere con il proprio metro di giudizio, e ciò persino (o, forse, specialmente) quando una situazione simile sia già stata vissuta dal turnista. Chi non si sforza di operare con la necessaria obiettività si farà probabilmente un'idea soggettiva di chi ha chiamato, di ciò che racconta, dei suoi sentimenti al riguardo, perché li rapporterà soltanto con la propria esperienza. Questo è un errore: nessuna esperienza personale, infatti, è automaticamente trasferibile e utile a qualcun altro, specialmente nelle situazioni che incontriamo durante il servizio. Da questo assunto deriva la raccomandazione, per i volontari, di evitare di dare consigli specifici, agli utenti, anche quando ne vengano espressamente richiesti.

È in quest'ottica che l'opera del turnista si configura come particolarmente complessa, tant'è che nella lunga storia di Voce Amica le defezioni sono numerose. In una ricerca condotta un paio d'anni fa è stato evidenziato che la durata media dell'attività dei nostri volontari è inferiore ai due anni; considerato che si tratta di una media, ciò significa che qualche operatore ha resistito per non più di pochi mesi. Durante i suoi 53 anni di vita l'associazione ha visto transitare più di ottocento volontari, inizialmente molto motivati, ma che poi spesso si sono scoperti inadatti al servizio e l'hanno abbandonato.

Una delle cause principali di defezione sta, per così dire, nel senso di utilità dell'attività stessa che viene percepito. Il fatto che ci siano persone che continuano a telefonarci per anni può instillare l'idea che, alla fin fine, non riusciamo a eliminare le difficoltà di chi ci contatta. E in effetti è proprio così: il nostro compito non è quello di risolvere i problemi di chi richiede il nostro aiuto (non pretendiamo, d'altronde, di fornire un servizio psicoterapeutico), ma quello, forse meno gratificante ma certo non meno fondamentale, di accogliere e dare un po' di sollievo a chi ha poche possibilità di trovarlo altrove.

Un'altra causa di *burn-out* del volontario si può rintracciare nel dispendio di energie dovuto alla difficoltà di sostenere lo stress che atteggiamenti noiosi, arroganti o provocatori possono suscitare in chi dovrebbe, invece, offrire un ascolto paziente.

Molti di coloro che si rivolgono a Voce Amica hanno soprattutto bisogno di essere ascoltati attivamente, cosa che il loro *entourage*, a quanto pare, non è in grado di fare, dando loro, al contrario, quasi la sensazione di "non esistere", la sensazione, in altre parole, che i loro sentimenti vengano giudicati con indifferenza, o addirittura ignorati.

Ecco la funzione del volontario turnista: far sentire viva la persona che telefona, metterla almeno per qualche momento, al centro dell'attenzione; comunicarle la sensazione che è veramente importante almeno per qualcuno, attenuando così, per quanto possibile, eventuali vissuti di solitudine, rabbia, rancore e disperazione. In una parola, fare in modo che l'interlocutore possa sentirsi pienamente e affettuosamente accolto.

Ciascuno dei nostri volontari ha dunque la responsabilità di aiutare il chiamante a sentirsi meno solo sapendo che c'è qualcuno genuinamente interessato a lui, a quello

che dice, qualcuno che lo ascolta con piacere, senza giudicarlo, senza respingerlo. Ecco perché chi si rivolge a noi va accettato per come si presenta e con il linguaggio che vuole usare.

I suoi problemi, come già detto, non verranno magicamente risolti. Gli sarà dato però lo spazio per esprimerli, per sfogare il malessere che causano, per raccontarli semplicemente a qualcuno con la certezza di trovare un ascolto attento e rispettoso; gli sarà data la possibilità di non sentirsi evitato o a malapena sopportato (cose che forse sperimenta in altri ambiti della sua vita quotidiana).

Anonimato e relazione telefonica di aiuto

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

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

Ma questo in realtà è il punto di forza di tale genere di servizio. La persona che chiama sa con chi parla, sa che non sarà giudicato, sa che il volontario di turno interpreterà nel parlare con lui i valori di solidarietà umana e di assoluta e completa accettazione del vissuto che gli viene proposto, perché in realtà parla con una organizzazione che ha sedimentato negli anni un corpo di valori ed una abitudine all'ascolto che va al di là del singolo apporto che ogni volontario fornisce. E' come se Voce Amica fosse un maestoso bellissimo albero che trae la sua forza e la sua bellezza dal contributo di centinaia di volontari che negli anni si sono alternati. Lo hanno fatto nascere, crescere e sviluppare irrobustendolo, lasciando sul terreno i rami che via via si seccavano, per renderlo sempre più rigoglioso. Questa immagine aiuta a far comprendere come in ogni momento ogni volontario rappresenti i valori dell'accoglienza secondo Voce Amica, portando dentro di sé, magari in modo più o meno consapevole, ciò che deriva dalle radici e dalla linfa vitale del nostro albero, insieme a ciò che è frutto della vegetazione più nuova e moderna.

Comunque siamo in due, chiamante e volontario: ci parliamo, sviluppiamo un discorso, scambiamo idee ed emozioni. Siamo su un piano di totale parità? E la risposta a questa domanda cosa comporta? Se uno contasse più dell'altro, o comunque se la relazione fosse sbilanciata perché siamo in presenza di una autorità alla quale appellarsi non si potrebbe parlare di parità. Il volontario di Voce Amica sa che nessuno di noi vale più dell'altro, anzi si sente al servizio delle esigenze di chi chiama. Accetta senza interferire, da pari a pari, non reagisce, non interrompe mai la relazione, anche se fosse pesante, disturbante per lui. o addirittura svalutante.

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

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

Il rapporto di affettività e coinvolgimento deve essere ben calibrato. Un eccessivo coinvolgimento affettivo del volontario presenta dei rischi facilmente immaginabili, che comunque vengono contenuti dalla cintura di protezione rappresentata dall'anonimato.

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

Dunque Harvey è un amico speciale, non nel senso con il quale si intende normalmente la parola amicizia, ma qualcosa di atipico e veramente unico. Se si pensasse al nostro coniglio come ad un terapeuta sbagliremmo, perché noi non abbiamo la competenza per essere terapeuti, e se anche qualcuno di noi lo fosse, non la potrebbe esercitare durante la telefonata.. Non sappiamo nulla di più di quello che ci viene detto in quel momento, non conosciamo la storia completa e reale dei nostri interlocutori. Manca poi l'elemento fondamentale della continuità; ci alterniamo al telefono, ciascuno di noi con le proprie sensibilità individuali. Se pur animati dalle migliori intenzioni, rischieremo di fare danni irreparabili.

Ci limitiamo a dare ascolto ed accoglienza. Non è poco. La relazione che ne scaturisce è una relazione di aiuto tanto più significativa quanto più chi si rivolge a noi ne è privo. Questo vale sia nel caso che una condizione sia momentanea sia che perduri nel tempo.

Il *focus* del nostro intervento si sposta dunque dall'illusione fallace di poter curare, alla consapevolezza di poter "prendersi cura" dell'altro. Saper resistere alla voglia di eccedere nell'intervento, tentazione tanto più forte quanto più è grande la sofferenza che viene comunicata al telefono, diventa compito difficile ma imprescindibile di chi voglia effettuare una telefonata realmente efficace.

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

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

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

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

Anonimato e autenticità

Come già detto il dizionario della lingua italiana riporta alla voce “anonimato” o “anonimo” anche: “*esser privi di nome*”, “*ignoto*”; e ancora: “*non porre la propria firma*”; Per la nostra associazione l'anonimato è un cardine fondamentale, ma non ha niente a che vedere con le definizioni appena citate. Essere “anonimi” per noi non è esser privi di nome o ignoti, perché coloro che ci telefonano spesso sanno distinguerci e, ancor più spesso, ci chiamano con un nome.

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

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

La nostra associazione da sempre si fonda sull'umanità, sul calore, sulla spontaneità intesa come *pathos* tra chi telefona e chi risponde e sulla naturalezza della conversazione. Se noi operatori non riveliamo dati che ci potrebbero rendere riconoscibili per strada, nella vita di tutti i giorni o se, ad esempio, non diamo il nostro numero di cellulare per essere contattati privatamente, lo facciamo essenzialmente per due motivi: innanzi tutto ci “proteggiamo” dal rischio di essere rintracciati, riconosciuti

o, ancora, molestati (va tenuto presente che chiunque può telefonarci; anche, per ipotesi, persone di cui non possiamo certo conoscere o prevedere le reazioni). L'anonimato diventa in questo caso un'assicurazione, che garantisce discrezione e sicurezza per la nostra vita privata e quella dei nostri cari; ci permette di svolgere il servizio in piena tranquillità e serenità.

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

Il contatto/relazione con chi ci telefona che si crea sotto l'ala protettiva dell'anonimato va ben al di là della situazione personale, dell'attività lavorativa, del titolo di studio o della composizione familiare del turnista, elementi che, anzi, potrebbero turbare la *feeling* telefonico. Ad esempio chi chiama potrebbe sentirsi in grande disagio se messo a conoscenza di certi particolari della vita privata del turnista: come fai a dire a chi soffre terribilmente per il divorzio dal coniuge che tu, quella sera, sei a cena fuori con tuo marito? E come fai a dire a chi ha perso il lavoro che tu, al contrario, ne hai uno in cui guadagni bene?

Inoltre, se il turnista parlasse di sé sposterebbe esageratamente il fulcro della conversazione dalle problematiche di chi ha cercato il contatto telefonico e chiede un qualsiasi tipo di aiuto, prevalentemente peraltro di ascolto, a quelle di chi invece è chiamato a dare questo aiuto. L'anonimato consente quindi di concentrarsi esclusivamente sul motivo per cui il nostro amico ci ha chiamato non certo per trovare la soluzione, ma, molto più semplicemente e utilmente, per fargli sentire la nostra vicinanza.

Ma quello che più ci preme sottolineare è che l'anonimato permette a chi chiama di non avere remore, di esprimersi liberamente, di non essere limitato né dalla paura di essere riconosciuto né dal timore di essere giudicato, perché il turnista è solo e soltanto una "voce amica" con cui parlare e sfogarsi, in quel preciso momento e in quel preciso contesto. Perciò, il non raccontare tutto di se stessi, visto dalla parte del turnista, non significa affatto non essere se stesso, e perciò, non autentico; significa invece avere la possibilità di andare al di là della propria condizione e situazione personale, avendo come unico scopo quello di tentare, nei limiti consentiti dalle regole dell'associazione, di mettere a proprio agio chi ha chiamato e di aiutarlo e sostenerlo per quanto gli è possibile.

Se la conversazione non è inquinata da elementi inutili e potenzialmente dannosi, riesce più facile creare una relazione dove i veri e unici valori sono quelli umani: in particolare quelli che ci contraddistinguono sono prima di tutto l'ascolto, poi la solidarietà, il non giudizio, la compartecipazione. Non si forniscono dei dati anagrafici come una lista per auto-descriversi, pur avendo la sensibilità di raccontare, al momento opportuno, anche propri stralci di vissuto se ciò permette all'altro di sentirsi maggiormente compreso.

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

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

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

Chi risponde al telefono di Voce Amica deve essere disposto ad un certo tipo di ascolto, totalmente empatico e accogliente per tutta la durata del servizio. Sarebbe però impossibile, o estremamente difficile, sostenere nella vita "ordinaria", cioè oltre la fine del turno, un tipo di relazione così particolare, che prescindesse sempre e comunque da un qualsiasi tipo di giudizio, che non si facesse sfuggire mai un qualunque tipo di consiglio o di umana reazione. Non è possibile che una relazione stabile e duratura sia solo e sempre di ascolto puro.

Il "turnista-fuori-dal-turno", nella sua vita "reale", potrebbe non avere quella disponibilità totale manifestata durante il servizio, e rendersi conto di questa possibilità potrebbe deludere molto chi è abituato ad una persona capace di tanta accoglienza, incrinerebbe sicuramente il buon rapporto nato al telefono.

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

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

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

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

Abbiamo visto dunque quanto l'anonimato sia utile e funzionale per il volontario e non limiti affatto la sua autenticità nella relazione con chi chiama. D'altra parte anche chi si rivolge ad un servizio “anonimo” sa di poter contare sugli stessi principi fondamentali.

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

Se ci pensiamo, perciò, quello che da noi volontari turnisti è considerata una regola “aurea”, che ci viene insegnata e alla quale non è possibile derogare, da molti di coloro che ci telefonano viene sentita come una naturale impostazione del rapporto telefonico. Altrimenti, perché scegliere la telefonata a Voce Amica anziché il contatto con un amico, con un sacerdote o l'incontro con un *counselor*? Per gli stessi motivi sopra indicati per il turnista: in questo modo chi chiama ha l'agio di poter parlare liberamente di qualsiasi cosa, anche la più difficile da raccontare, in un clima di non giudizio e senza timore di essere riconosciuto, rintracciato, “bollato”.

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

Può capitare che la stessa persona chiami più volte e si trovi a parlare con più turnisti: ognuno di noi, nella propria autenticità stabilisce relazioni originali e irripetibili, anche perché chi chiama può trovare in quella persona specifica che risponde una parte di sé che riconosce. Ognuno si può agganciare liberamente a ciò che più gli si confà per essere autenticamente se stesso.

L'anonimato quindi non è di ostacolo, ma al contrario favorisce l'incontro tra due persone che non si conoscono e non si vedranno mai (o forse sì, ma senza saperlo...), in quel territorio “libero” che è dato dalla discrezione consentita dall'apparecchio telefonico. L'anonimato alla fine consente un arricchimento di entrambi gli interlo-

cutori, che hanno così la piena possibilità di stabilire non solo un semplice contatto, ma anche, a volte, un contatto tra “anime”.

In questa ottica l’anonimato quindi arriva a trasformarsi da potenziale *modalità di aggancio*, sicura per chi chiama e chi risponde, ad una vera e propria *modalità di relazione*. La libertà estrema di scegliere se rivelare o no la propria identità può agevolare anche chi decide di “giocare” fra vero, falso, verosimile, tra quello che si è e quello che si vorrebbe, consciamente o inconsciamente, essere: a volte chi si rivolge ad un servizio “anonimo” recita un proprio soggetto che può alludere, nascondere, esibire, dimostrare. E noi, per l’appunto, sappiamo stare al gioco!

Predisporre a questo tipo di relazione significa riconoscere il suo “spazio privilegiato”, la sua autodeterminazione e il suo diritto di decidere liberamente se, come e quanto svelarsi; libertà di “non dire” che è direttamente proporzionale all’anonimato del turnista. Spesso poi l’anonimato e un conseguente minore autocontrollo, favoriscono un’intimità fra gli interlocutori, non paragonabile, per l’intensità e la rapidità con cui si stabilisce, a quella delle relazioni faccia a faccia.

L’umanissima curiosità che spesso colpisce chi chiama (e talvolta anche il turnista) di vedere realmente chi c’è dall’altra parte del telefono, specialmente quando si crea un buon *feeling*, è perciò bene che tale rimanga e non sia soddisfatta: l’incontrarsi fisicamente sciuperebbe sicuramente la “magia” e il piacevole “mistero” che è dato dal conoscersi solo “per voce” e non aggiungerebbe niente di più alla grande ricchezza con cui siamo comunque entrati in contatto.

Anonimato e accoglienza

Abbiamo dunque già espresso la convinzione che l’autenticità possa convivere con l’anonimato e che prescindano perciò dal raccontare se stessi *in toto*, sia da parte del volontario che da parte di chi ha cercato il contatto telefonico. Vediamo ora come questo stesso “anonimato” possa raccordarsi con un altro cardine della nostra associazione, che è l’*accoglienza*. Accogliere significa “ricevere”, per estensione “ospitare” e ancora “accettare, contenere, raccogliere, riunire”.

Per comprendere meglio che cosa significhi per noi volontari “accoglienza”, diciamo subito che chi compone il numero di telefono dell’associazione non trova quasi mai il telefono occupato (abbiamo per questo scopo una linea in più rispetto agli operatori in servizio, in modo che chi telefona possa trovare quasi sempre libero). Può capitare che l’operatore non sia disponibile a una conversazione perché in quel momento è impegnato con un’altra telefonata, ma risponde comunque sempre, per assicurare chi chiama: qualcuno c’è e più tardi sarà disponibile anche per lui.

Trovare occupato, in un momento di bisogno, sarebbe come trovare un cartello con scritto “Chiuso” o la luce spenta in quella casa che consideravamo un rifugio; sarebbe come non trovare l’appiglio a cui tendere la mano in cerca di aiuto... Il nostro primo gesto di accoglienza nel servizio è dunque rispondere, sempre e comunque, anche quando comporta una “peggiore” qualità della conversazione telefonica in corso che

potrebbe essere, anche per pochi istanti, più volte interrotta.

La durata della conversazione è decisa da chi chiama. L'operatore conclude la telefonata solo quando deve dare spazio ad altre persone, magari proprio a quelle che ha precedentemente, rimandato perché occupato sull'altra linea.

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

Accogliere per noi significa essenzialmente "ascoltare". Saper ascoltare sembra la cosa più facile che esista, un'azione quasi "passiva". Si tratta invece di un'arte a cui siamo poco abituati: per mancanza di tempo, di volontà, per egoismo o per incapacità. La frenesia della vita che spesso conduciamo, a volte ci rende distratti, propensi a trarre conclusioni affrettate e dare "buoni consigli".

L'intento della nostra associazione è quello di promuovere la vera pratica dell'ascolto: senza fretta, senza interruzioni dell'altro prima ancora che si sia espresso, senza giudizi, senza il bisogno di elargire facili consigli (peraltro quasi mai richiesti...); è facile immaginare che per abituarsi a questa specifica modalità di ascolto sia necessaria una formazione molto accurata.

Il corso per diventare volontari ha infatti una durata di sei mesi e non serve certo ad *imparare a rispondere* come un centralinista o a riuscire a "non perdersi" fra le varie linee che suonano in contemporanea, ma a mettere alla prova la nostra capacità di accoglienza al di là delle nostre idee, delle nostre abitudini, dei nostri pregiudizi. Veniamo formati per accogliere ed ascoltare, senza giudizio, qualsiasi persona, qualsiasi racconto e dobbiamo essere preparati, per esempio, ad affrontare la noia che può presentarsi quando ci si trova a sentir ripetere più e più volte le stesse cose dalle stesse persone; dobbiamo poi essere preparati a sostenere anche ciò che non condividiamo, che ci potrebbe indisporre o irritare perché non collima con le nostre idee e con i nostri principi: dobbiamo essere infine preparati a gestire i nostri momenti di stanchezza.

L'esperienza all'interno del Servizio è un motivo di crescita anche per noi volontari: entrando in contatto con realtà tanto diverse dalla nostra, impariamo poco a poco a conoscerle e riconoscerle, a poterle "gestire" nel modo migliore possibile, a rispettarle. Potrebbe essere davvero sorprendente constatare di esser capaci di ascoltare (senza reagire!) racconti talvolta noiosi o molto lontani dalla nostra esperienza, così da poter essere interessati qualunque sia l'argomento della conversazione.

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

Anche in questo caso l'anonimato viene in aiuto, permettendo a noi volontari di allontanarci da pregiudizi e preconcetti che influenzano il nostro vivere quotidiano, che hanno a che fare con le nostre abitudini, e o con i ruoli che ricopriamo nella società.

A chi chiama, poi, l'anonimato garantito dal telefono permette la condivisione di forme di disagio che per altre vie non si saprebbero confidare; il racconto senza interruzioni e senza rimproveri fa sperimentare un'accettazione che generalmente la persona non trova nella sua vita quotidiana.

La conversazione telefonica non inizia mai con un "Chi sei?" o "Come ti chiami?"; automatismo che serve generalmente a rompere il ghiaccio e soprattutto a "inquadrare" e a "tranquillizzare" chi non sa con chi stia parlando. Nel nostro caso, chiedere di presentarsi creerebbe già un primo ostacolo, dato che chi chiama ha scelto un Servizio anonimo e non vuole certo sentirsi "indagato".

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

E ancora: proprio l'anonimato permette a tutti (volontari e non), se lo vogliono, di sentirsi più liberi e di essere di conseguenza più disinvolti di quel che si è nel quotidiano. Così sarà concesso al "ben educato" di dire "parolacce" scherzose che nella vita "normale" non userebbe mai, al "timido" di cantare a squarciagola senza paura di stonare; sarà possibile sostenere racconti molto dettagliati di esperienze sessuali senza troppo vergognarsene e "contenere" *avances* più o meno esplicite di qualche improvvisato "spasimante", in maniera assolutamente educata. Questa inedita disinvoltura si riflette in una migliore accoglienza della persona che chiama, che può sentirsi "alla pari", sullo stesso piano e non giudicata da chi è all'altro capo del telefono.

Inoltre questa sorta di particolare "libertà" che ci possiamo concedere può metterci in contatto anche con parti di noi che forse poco conoscevamo, e, attraverso la condivisione delle esperienze altrui, qualunque esse siano, possiamo acquisire formidabili lezioni di vita che sicuramente ci aiuteranno anche al di fuori del servizio. Trattandosi poi di Voce Amica ci sembra pertinente anche una riflessione proprio sulla voce, dato che sicuramente è un elemento fondamentale nel nostro servizio, l'unico mezzo che abbiamo per comunicare al telefono (e forse non a caso ci "chiamiamo" Voce Amica e non, per esempio, Telefono Amico).

Il telefono mezzo "vecchio" ma intimo, è il canale prescelto da chi ci chiama e ci richiede di essere ascoltato; la nostra voce è lo strumento personale con cui comunichiamo, con cui creiamo un contatto, un'accoglienza. La nostra voce è dunque il "fattore umano" che ci contraddistingue, una sorta di "carta d'identità". La nostra voce è, può sembrare strano, estremamente riconoscibile al telefono e ha tante caratteristiche. Per prima cosa un colore, detto anche "timbro", che, anche se alterabile, è quello che ci rende unici: può essere chiaro o scuro, caldo o squillante ed è ciò che realmente più ci caratterizza e che ci distingue l'uno dall'altro, come il suono di un trombone è differente da quello di un flauto.

È facile comprendere allora come la nostra voce, proprio come potrebbe essere il nostro volto, può risultare piacevole e familiare, oppure sgradita o indifferente a chi sta dall'altra parte del filo; ciò dipende certamente dalle preferenze personali e delle

esperienze vissute, ma anche delle emozioni che suscita: ad esempio disponibilità o solidarietà, oppure al di là delle parole pronunciate, distacco o giudizio severo. Il tono della voce si rivela fondamentale in una comunicazione che deve necessariamente fare a meno di tutti gli indizi non verbali e, laddove i codici di interpretazione non siano condivisi, può essere soggetto a fraintendimento.

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

Tra una parola e l'altra vi è poi un altro elemento fondamentale: il silenzio. Ci sono vari tipi di silenzio: quello imbarazzato, quello pieno di risentimento, quello di chi non trova più parole; il nostro, ove sia necessario nel corso di una conversazione, deve essere un silenzio che accoglie, un mezzo per far intendere all'altra persona che può prendersi il suo spazio, parlare quando come e quanto desidera, con la libertà di esprimersi senza forzature, facendo sì che proprio il silenzio diventi un ulteriore canale di accoglienza. D'altra parte il silenzio spesso spaventa e non è facile abituarsi a praticarlo, abituarsi a quel senso di "vuoto" da cui siamo soliti fuggire.

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

Può capitare di sentire voci contraffatte, voci di persone ubriache, o costrette all'uso continuo di farmaci, voci ripetitive nei loro racconti come si trattasse di un copione, o un rituale. La voce di chi chiama comunica sempre qualcosa: può trattarsi di una realtà triste e pesante, ma non sempre; altre volte è l'espressione del semplice desiderio di esprimersi, narrarsi e quindi esistere per qualcuno, anche se per un tempo determinato.

Infine a volte possono verificarsi telefonate quasi "catartiche": può capitare, nella condivisione del momento, che la tristezza inizialmente manifestata, si trasformi in leggerezza e magari grazie ad una risata, una canzone, una poesia, alla fine la voce che ci saluta sia differente da quella che ci ha chiamato. In questi casi possiamo dire che si sia verificato un piccolo grande "miracolo", proprio sul filo della voce!

Per concludere, l'accoglienza è per Voce Amica un grande obiettivo da raggiungere: quando qualcuno chiama cerca un interlocutore che accolga proprio quello che sta portando, qualsiasi cosa sia e non certo *verità* o *insegnamenti*. Al volontario viene richiesto di essere semplicemente *presente*, pronto sempre a dar spazio alla persona.

Anonimato come valore

Abbiamo fin qui mostrato come sia proprio la possibilità di non essere riconosciuti a permettere al volontario e alla persona che chiama di stabilire un contatto con la necessaria protezione: in questo modo il primo può svolgere la sua attività di ascolto in modo sicuro e il secondo può parlare di argomenti di cui altrimenti non parlerebbe. È evidente, quindi, che l'anonimato svolge una funzione innanzitutto positiva, perché

fornisce opportunità di dialogo in condizioni di sicurezza e libertà per tutti.

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

Facendo riferimento a quanto scritto in precedenza c'è da chiedersi se l'anonimato sia effettivamente un *valore*. Difficile dare una risposta univoca a questa domanda. La massima sanzione nel regolamento interno dell'associazione, che tutti i volontari accettano al momento del loro ingresso, fa riferimento proprio alla violazione dell'anonimato, che consiste nel rivelare dettagli o caratteristiche che rendano individuabile la sede dell'associazione e il personale volontario che vi opera. Accettando la sanzione massima per tale condotta, attribuiamo all'anonimato il massimo valore.

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

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

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

Accostare l'anonimato, connotato anche da aspetti di negatività, ad un valore sembra quasi un ossimoro; di fatto è nella cornice dell'Anonimato che si svolge la relazione tra la persona che chiama Voce Amica ed il volontario che risponde. Si tratta di una relazione tutta speciale e specifica che si costruisce, si sviluppa, assume aspetti evolutivi per entrambi gli attori sotto l'egida e la tutela dell'anonimato, anzi del *doppio anonimato*. È proprio nel contesto relazionale che l'anonimato, (che talvolta allude all'indifferenziato, all'amorfo, all'atto deresponsabilizzato), favorisce il racconto di Sé, il coraggio di disvelare, la tolleranza della condivisione dell'imbarazzo, il pudore e l'aggressività repressa, le emozioni e i sentimenti meno accettati e

accettabili, il gioco seduttivo e la prevaricazione. E' nel grembo dell'anonimato che una identità tante volte, ferita, rigettata, gelata o dolorosamente irrigidita, tenta, nel tempo e nello spazio di una telefonata, di riprendere fiato e senso.

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

Anche assumere che l'aspetto basilare del Servizio di Voce Amica sia stabilire una relazione telefonica anonima porta di conseguenza ad attribuire all'anonimato la connotazione di *valore*. La persona che chiama, nel condurre la telefonata, stabilisce il grado di approfondimento della relazione e quindi il livello di anonimato da mantenere. Gli utenti così detti abituali per esempio, possono disvelarsi in modo più o meno approfondito, dato che hanno la possibilità, pur chiamando da anni, di non rivelare il proprio nome, e di non chiedere quello dell'operatore.

Inoltre, chi chiama può interrompere la telefonata a suo piacimento, senza dover dare spiegazione alcuna se non volontariamente; tutto ciò è reso possibile proprio dalla relazione anonima che si è sviluppata con l'interlocutore.

Il fatto che il volontario non interferisca nei processi dell'utente, non gli rimandi l'immagine e l'opinione che potrebbe avere di lui, costituisce un notevole vantaggio relazionale, dovuto proprio all'anonimato. Potrebbero essere portati molti esempi di utenti che desiderano sottoporre a una persona al di fuori delle proprie dinamiche familiari/amicali questioni anche magari già ampiamente sviscerate con persone vicine, per evitare prese di posizione o giudizi (anche a fin di bene!) già sperimentati più volte. D'altra parte, anche l'intercambiabilità del volontario anonimo può essere considerata un valore. Il non dare una relazione esclusiva ad un solo o a pochi utenti è, di conseguenza, rispetto nei confronti di tutte le persone che chiamano, è prendersi cura ed avere a cuore chi chiama, al di là di chi risponde.

Per concludere, si può affermare che sia proprio l'anonimato a garantire a chi ne ha bisogno un ascolto che altrimenti non avrebbe, nel grado di approfondimento che preferisce. È evidente quindi che, parlando di anonimato, si possano ravvisare senz'altro opportunità e limiti. Pensiamo che le opportunità siano maggiori dei limiti, dato che il servizio offerto da Voce Amica Firenze esiste già da più di cinquant'anni e ha lo scopo di far fronte ad un disagio e una solitudine diffusi nella società odierna più di quanto si pensi e che altrimenti rimarrebbero silenziosi e senza possibilità di espressione. Probabilmente ciò è reso possibile proprio dalla libertà di stabilire una relazione telefonica anonima, che potrebbe essere invece vista come limitante ove non se ne approfondissero le finalità.

Ma se crediamo fermamente nell'affermazione "*anonimato è un valore*" allora siamo investiti da una responsabilità associativa che continuamente si chiede e domanda:

- siamo capaci, e come lo facciamo, di riconfermarla ai nostri utenti?

- siamo capaci di comunicarla nelle fasi formative agli aspiranti volontari?
- siamo capaci di trasmetterla con le parole giuste nei nostri messaggi comunicazionali?
- siamo capaci di darle tanta convinzione affinché si fissi permanentemente in chi lascia l'associazione?

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

Capitolo 3.

Qualche dato quantitativo

Avvertenze

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

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

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

Soltanto la memoria e il ripetersi cadenzato dei turni di ascolto (mediamente uno alla settimana per ogni volontario) ci danno la sensazione che i nostri utenti siano un gruppo ben numeroso, gran parte dei quali ci chiama sistematicamente (qualcuno anche tutti i giorni), al quale nel tempo si aggiungono dei nuovi ed ogni tanto si perde qualcuno per motivi che non sapremo mai.

Quando siamo "obbligati" ad indicare un numero, come accade in certe situazioni formali come l'aggiornamento annuale del Registro regionale del Volontariato, riteniamo che una stima attendibile si collochi sulle 300 persone diverse.

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

Figuriamoci se possiamo mantenere statistiche sulle motivazioni che hanno portato le persone a chiamare Voce Amica! Per questo motivo rimaniamo sempre molto perplessi quando leggiamo di studi statistici effettuati, magari con il supporto di

qualche docente universitario, sulla tipologia delle persone che chiamano i Telefoni Amici e sulla casistica dei disagi che queste persone manifestano. Qualcuno si spinge anche a quantificare i “miglioramenti” osservati nel corso delle telefonate!

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

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

Statistiche quantitative

Qualche numero però possiamo darlo sulla quantità di telefonate ricevute. Se consideriamo semplicemente le volte che uno dei nostri telefoni squilla, arriviamo a dei numeri veramente impressionanti, dell'ordine delle 70-80.000 volte all'anno (circa 200 volte al giorno). Eliminando però le telefonate alle quali non abbiamo potuto dare risposta per carenza di volontari in quel momento, quelle che si concludono prima ancora di cominciare (quando il chiamante, pur avendo avuto risposta, chiude la telefonata immediatamente), quelle che siamo costretti a rimandare perché già impegnati in altre conversazioni, quelle arrivate fuori orario di servizio, le conversazioni effettive si aggirano sulle 18-20mila all'anno, circa 50 al giorno.

Per fornire una rappresentazione più chiara del fenomeno, riportiamo di seguito le suddivisione statistica dell'esito delle chiamate desunta dal Bilancio Sociale dell'anno 2015, durante il quale le 86.707 chiamate complessivamente ricevute si sono trasformate in:

- Conversazioni effettive: 18%
- Rimandi (inviti a richiamare): 26%
- Riagganci (immediatamente dopo la risposta): 26%
- Assenza di operatori: 12%
- Non risposto (nonostante gli operatori presenti): 15%
- Ricevute fuori orario: 3%

Un dato che consideriamo molto importante è la percentuale di chiamate ricevute nell'orario di servizio che rimangono senza risposta. Ci rendiamo infatti conto che tutte le volte che si verifica ciò, una persona che cercava accoglienza ha trovato invece anche a Voce Amica Firenze una “porta chiusa”. E questo è un fallimento per noi!

A questo fine il nostro regolamento prescrive che sia sempre attiva almeno una linea in più rispetto al numero di operatori presenti nel turno, proprio perché chi ci chiama non deve trovare mai il segnale di occupato o la voce anonima di una segreteria telefonica, mentre invece i nostri operatori sono tenuti a rispondere a tutte le chiamate entranti, anche se già tutti impegnati in altre conversazioni. Uno

di loro deve interrompere un attimo la conversazione avvertendo ovviamente l'interlocutore che rimane in attesa ascoltando la bellissima musica del "Lago dei cigni" di Tchaikovsky (i nostri apparecchi telefonici consentono di gestire più telefonate in contemporanea), risponde alla nuova chiamata, avverte che in quel momento è occupato ed invita gentilmente a richiamare più tardi. È poco? Forse sì, ma è sempre meglio della "porta chiusa in faccia". Sa che ci siamo, che non lo rifiutiamo, che più tardi avrà la possibilità di parlare con uno di noi.

Ebbene, nonostante tutto l'impegno profuso, non riusciamo ancora a fare scendere questa percentuale sotto il 25%. 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.

Per quanto riguarda la distribuzione delle chiamate nell'arco dell'anno, si rileva una sostanziale uniformità, anche se purtroppo il numero delle conversazioni effettive vede un calo nei mesi estivi a causa della minore disponibilità di volontari.

Durata conversazioni

La durata della singola conversazione è un altro dato che possiamo rilevare senza violare il principio dell'anonimato. Ancora dal Bilancio Sociale del 2015 rileviamo la seguente distribuzione:

- da 1 a 10 minuti: 41,94%
- da 11 a 20 minuti: 27,61%
- da 21 a 30 minuti: 17,44%
- da 31 a 40 minuti: 7,29%
- da 41 a 50 minuti: 3,13%
- da 51 a 60 minuti: 1,35%
- oltre 60 minuti: 1,24%

Come era prevedibile, la stragrande maggioranza (87%) delle conversazioni hanno una durata inferiore ai 30 minuti, mentre solo una piccola percentuale si protrae addirittura per oltre un'ora. Complessivamente la durata media è comunque di circa 15 minuti nei turni diurni ed aumenta a circa 20 minuti nel turno notturno, dove è naturale che le conversazioni tendano a prolungarsi maggiormente.

Analisi statistica servizio prestato

La quantificazione del servizio svolto può essere analizzata anche sotto un altro aspetto altrettanto importante, ovvero la partecipazione dei Volontari all'effettuazione del servizio e, di conseguenza, la percentuale di copertura dei turni di servizio. A questo fine dobbiamo ricordare che il servizio viene offerto tutti i giorni dell'anno in orario 16-06 e che lo stesso viene coperto quotidianamente tramite lo svolgimento di 3 turni:

- Turno diurno pomeridiano: dalle ore 16:00 alle ore 20:00

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

Nei turni diurni è prevista normalmente la presenza di 2 o 3 volontari, mentre il turno notturno viene normalmente coperto da un solo operatore, talvolta da 2.

La calendarizzazione dei turni viene effettuata mensilmente a cura di un membro del Consiglio Direttivo, che si occupa poi anche della gestione delle variazioni, del controllo e della consuntivazione.

Il raggiungimento di un elevato livello di copertura del servizio è un altro degli obiettivi strategici dell'associazione e viene per questo motivo costantemente monitorato. Il nostro motto recita "Tutti i giorni dalle 16 alle 6" ed ogni volta che un turno rimane scoperto è un fallimento per tutti noi, perché siamo venuti meno all'impegno preso con i nostri utenti che per 4 ore (o 6 ore se si tratta di un turno notturno) troveranno la "porta chiusa" ed una voce registrata che si scusa per la mancanza di volontari disponibili.

Il livello di copertura medio si attesta oggi intorno al 95% con frequenti punte di eccellenza del 98 e 99%. Nel mese di maggio del 2017 abbiamo per la prima volta raggiunto il mitico obiettivo del 100% e ci ripromettiamo di ripeterlo ancora.

Il raggiungimento di questi livelli (segnaliamo che nel 2013 il livello di copertura era intorno al 70%) è stato possibile grazie ad un costante impegno su molteplici fronti:

- ricerca di nuovi aspiranti volontari e relativa "formazione iniziale";
- attenzione al livello di soddisfazione dei volontari e sensibilizzazione degli stessi tramite iniziative di "formazione permanente";
- monitoraggio del servizio per sopperire tempestivamente con sostituzioni agli inevitabili imprevisti.

Come ultimo dato, riportiamo il numero di ore di servizio al telefono effettuate complessivamente nell'arco dell'anno 2015, pari a 6.318. Rileviamo anche in questo caso una netta tendenza in crescita, che lascia ben sperare per le prestazioni future. È appena il caso di segnalare che se valorizzassimo il lavoro svolto dai nostri volontari, tenendo conto anche del servizio in orario festivo e notturno, raggiungeremmo senza dubbio cifre intorno ai 100-150.000 € all'anno.

Capitolo 4.

La formazione

L'importanza della formazione

Per diventare volontario di Voce Amica Firenze occorre un corso di formazione specifico, innanzi tutto per conoscere ed esser certi di condividere i principi ispiratori del servizio. Naturalmente durante il corso non si impara a stare al telefono! Del resto ormai quasi tutti possono vantare una certa dimestichezza non solo col telefono, ma con ciascun mezzo di comunicazione sincrono, tanto in voga ai giorni nostri, come *chat* e *social* di vario genere. D'altra parte però la confidenza col mezzo non è affatto garanzia di avere anche innata quella speciale disponibilità richiesta dall'ascolto di sconosciuti che si trovino in una situazione di disagio o di solitudine.

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

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

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

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

Per i motivi suddetti è facile comprendere che non sia semplice fare il volontario a Voce Amica, anche se, basandosi su una idea superficiale e fuorviante che si potrebbe avere del servizio, potrebbe sembrare il contrario. L'impegno richiesto, soprattutto sul piano personale, è uno dei motivi del *turn-over* a cui siamo sottoposti, che fa sì che si renda necessario mediamente un corso di formazione all'anno, per mantenere

più o meno costante il numero degli associati.

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

Nei capitoli successivi approfondiremo i due principali filoni dell'attività di formazione svolta all'interno dell'associazione:

- il corso per nuovi volontari
- la formazione permanente

Il corso per nuovi volontari

Chi si avvicina ad un servizio telefonico potrebbe pensare di andare incontro a un tipo di volontariato tutto sommato accessibile, che non necessita di una formazione troppo approfondita dal momento che tutti, più o meno, nella loro quotidianità hanno a che fare col telefono.

Al primo impatto non è facile comprendere le ragioni di un corso tanto lungo (ben sei mesi), articolato in una prima fase di lavoro di gruppo esperienziale seguita da un graduale avvicinamento al servizio. Possibile che occorra tutto questo tempo per qualcosa che crediamo già di saper fare? E saper fare piuttosto bene, anche, dal momento che si è pensato di entrare nel mondo del volontariato proprio sfruttando una dote che, magari, ci viene riconosciuta da amici e conoscenti! È consuetudine, infatti, che l'aspirante volontario di un servizio di ascolto si presenti come un buon ascoltatore, salvo poi constatare che il percorso di formazione proposto è assolutamente adeguato all'impegno da sostenere.

Troviamo, rispetto alla telefonia d'aiuto, un certo immaginario, abitato da convinzioni che, per la gran parte, saranno poco a poco confutate; una delle principali è quella di dover dare risposte, possibilmente indirizzando chi chiama verso ciò che si ritenga, per esperienza o per convinzione, una soluzione plausibile, adeguata al quesito posto. Sarà sorprendente accorgersi, col procedere della formazione, che la domanda peculiare dell'utente di Voce Amica, in realtà, non richiede una risposta, almeno non quella che, appunto, si potrebbe immaginare.

Le prime fasi

Il primo incontro del corso è dedicato a illustrare caratteristiche e *mission* dell'associazione, ma soprattutto a ridimensionare le numerose fantasie riguardo a Voce Amica; dopo tanti anni, non ci stupiamo più constatando la brusca diminuzione del numero dei partecipanti proprio fra il primo e il secondo incontro, senz'altro dovuta all'impatto con una realtà non prevista.

Gli incontri, a cadenza settimanale, sono graduali e seguono passaggi consequenziali. L'intento è quello di seguire una successione metodologica e di contenuto

che vada di pari passo con una progressiva presa di coscienza individuale e con una conoscenza reciproca dei partecipanti, compresi i formatori, sempre più approfondita; è indispensabile che si crei un buon clima di fiducia, che costituirà la base per la coesione ed il confronto. Gli argomenti stessi saranno calibrati sui tempi necessari a che si instauri anche un certo livello di confidenza.

Cominciamo col chiarire che non si tratta tanto di un *corso*, quanto di un percorso formativo che prevede che chi partecipa si metta in gioco in prima persona e che possa considerare l'ipotesi di cambiare qualcosa rispetto alla propria consuetudine. Ci sarà dunque chi proseguirà, per verificare fino in fondo la propria attitudine all'ascolto, e chi non sarà disposto a continuare.

Per la particolare natura del servizio e per la dovuta protezione sia di chi chiama che di chi risponde, c'è una attenta selezione durante tutto il periodo di formazione, ma anche una notevole auto-selezione di tutti coloro che non ritengono di poter conciliare le proprie caratteristiche e aspettative con quanto richiesto.

L'esigenza, tipica dei neofiti, di avere indicazioni chiare ed esaustive e risposte certe (ad es.: "cosa dobbiamo rispondere se..."), in queste fasi preliminari si potrebbe trasformare in una sensazione di sgomento per l'assoluta mancanza di soluzioni *ad hoc*. Non esiste il *Manuale del bravo turnista* da studiare per esser pronti ad ogni evenienza, non ci sono appunti da prendere durante il corso; occorre, piuttosto, essere disposti a lavorare in gruppo e a confrontarsi con gli altri, in modo da valutare il margine di possibilità che ciascuno ha di instaurare quella particolare specie di relazione richiesta dal telefono.

Emergono quindi, e vanno accolti, inevitabili stereotipi e involontarie banalizzazioni, che fanno parte dell'immaginario di chi si è fatto un'idea da fonti indirette; pensiamo ad esempio ai film sull'argomento, in cui può capitare che il volontario salvi la vita all'utente!

E cosa ci può essere di più gratificante del salvare una vita umana?

Per esplicitare caratteristiche e *mission* di Voce Amica, si comincia da ciò che essa non fa e non è. Ad esempio, non è un telefono colorato che risponde a specifiche richieste di aiuto con altrettanto specifiche risposte, dove chi chiama ha un problema, di pertinenza di esperti. L'intento è, ovviamente, quello di specificare e circoscrivere l'ambito di intervento, ma anche quello di ridimensionare aspettative non realistiche e di accompagnare l'aspirante verso l'idea che il nostro compito è quello di accogliere e ascoltare, senza giudicare e... basta!

È indispensabile che il corsista condivida pienamente questa impostazione e che non collida con le sue personali motivazioni o aspettative. È importante altresì in questa prima fase, lo ripetiamo, agevolare la coesione tra i partecipanti, affinché si crei quanto prima il clima che permetterà al gruppo di procedere. Contemporaneamente sarà posta attenzione alle criticità di ciascuno, che non tarderanno ad emergere.

Troppi vincoli?

Man mano che i formatori illustrano, anche con esempi, le caratteristiche del servizio, è facile che l'aspirante abbia soprattutto la sensazione di essere soggetto a molti vincoli, se non a vere e proprie costrizioni.

Il concetto di anonimato, ad esempio, valore fondante di Voce Amica, non viene immediatamente considerato nel suo aspetto di protezione feconda sia per chi chiama che per chi risponde; colpisce di più il fatto che l'essere anonimi impedisca di *metterci la faccia*, di avere un riscontro concreto del proprio operato. Proprio parlando dell'anonimato si comincia a notare quanto il nostro approccio all'altro sia inusuale, perché, ad esempio, la prassi comune prevede che la prima cosa richiesta ad un interlocutore è che si presenti, che dica "chi è"; noi, invece, proponiamo di creare un contatto con qualcuno indipendentemente da chi sia... bizzarro!

Per l'appunto il telefono, per sua natura, è proprio il mezzo più adatto per "dire celando", permette lo svincolo da identificazioni anagrafiche e dà spazio così a contenuti non sempre facilmente palesabili né sempre socialmente presentabili.

È fondamentale trasmettere agli aspiranti volontari che la via dell'anonimato risulta essere, quindi, quella privilegiata proprio per quel contatto inusuale e funzionale sia a chi chiama che a chi risponde; è la condizione primaria essenzialmente per l'utente, ma anche una indispensabile protezione per il volontario; privo dell'obbligo sociale e morale di presentarsi esso stesso, di definirsi su quanto ascolta, di sentirsi giudice o protettore, in una parola *responsabile* di ciò che viene riversato nelle sue orecchie, può dedicarsi con empatia all'unico vero scopo del servizio, che è quello di trasmettere solidarietà e vicinanza.

Se si decide di andare avanti...

Se da una parte queste prime prese d'atto potrebbero sgomentare l'aspirante volontario, soprattutto nella sua lecita esigenza di gratificazione, dall'altra, se ben comprese, costituiscono la base per cominciare a intravedere la possibilità di avvicinamento a realtà mai immaginate fino a quel momento e non raggiungibili per altre vie.

Nei primi due/tre incontri, dunque, si delinea il tipo di volontario idoneo a questo particolare servizio, per poi procedere ad esaminarne le emozioni, in particolare rabbia, noia, identificazione/distacco, senso di onnipotenza/impotenza, di efficacia ("cosa posso fare *praticamente* per chi chiama?").

Soprattutto è importante cominciare presto a chiedersi se si è in grado di sostenere anche ciò che non si condivide, senza rischiare un malessere alla lunga intollerabile. Si tratta di imparare ad andare oltre le proprie abitudini e i propri schemi di rapporto, tanto consolidati da diventare veri e propri automatismi, in sostanza, di andare *contro corrente*. Non verrà certo *spontaneo* all'inizio, dato che gli aspiranti (e anche i turnisti d'esperienza) non sono *salmoni*! Avranno bisogno di un congruo periodo per abituarsi all'idea che possano esistere *altri modi di stare in relazione*, diversi dai consueti e poi imparare a padroneggiarli e a farli propri.

I punti cardine: Accoglienza, Assenza di giudizio, Autenticità

Procediamo dunque rifacendoci allo slogan che utilizziamo per farci conoscere “*Da 50 anni ascoltiamo tutti*”, soffermandoci essenzialmente su *ascoltare* e *tutti*. A che punto è la nostra capacità di ascolto? Andiamo ad esplorare ciò che ci impedisce di essere dei buoni ascoltatori e le qualità che, invece, ci agevolano in tal senso.

Cerchiamo di allontanarci gradualmente dal piano teorico-cognitivo, sul quale siamo tutti *ottimi ascoltatori*, con tanto di riconoscimento ufficiale di parenti e amici, per sperimentare una pratica che si rivela subito molto illuminante: attraverso semplici esercizi constatiamo la (poca!) efficacia del nostro ascoltare, per verificare quanta pratica sia necessaria per raggiungere risultati soddisfacenti.

Continuando a seguire il nostro slogan, utilizziamo la seconda parola chiave per andare avanti nella formazione: cosa significa ascoltare *tutti*? Cosa occorre per ascoltare *tutti*?

Per rispondere alla prima domanda introduciamo il concetto di *Accoglienza*. Accogliamo essenzialmente il *bisogno di relazione* e quindi *la persona* che sta chiamando aldilà del *contenuto* che sta portando. Si tratta del riconoscimento di una presenza, che non deve essere mai *invasa*: chi risponde limita il parlare di sé a quanto sia funzionale a far esprimere meglio l'interlocutore e deve essere in grado di sostenere, tra l'altro, anche i lunghi silenzi di chi magari si trova in difficoltà anche solo a comunicare ciò che prova e pensa.

La risposta alla seconda domanda presuppone che chi chiama abbia il diritto alla propria totale libertà e autonomia di pensiero *qualunque esso sia*: l'utente non si deve adeguare, lo si deve accettare in qualunque modo; è indispensabile quindi una totale *Assenza di giudizio*. L'aspirante deve essere in grado di accogliere qualunque cosa gli venga portata e soprattutto di sostenerla, di mettersi all'ascolto di persone e situazioni anche molto lontane dai suoi sistemi di riferimento.

Il corso si dirige quindi a mettere alla prova la capacità di ciascuno di accogliere senza giudicare e senza intromettersi in alcun modo nella vita di chi si rivolge ad un servizio per sentirsi meno solo, fosse anche per lo *spazio di una telefonata*. La persona che chiama ha l'inalienabile diritto alla propria totale libertà e autonomia di pensiero. Un ascolto rispettoso e partecipe non necessita (anzi, risente) di prese di posizione, consigli o indicazioni su ciò che l'utente porta. In sintesi, dobbiamo verificare quanto l'aspirante sia in grado di *sostenere le diversità*, senza rischiare di intromettersi indebitamente nella vita altrui o di fare del male a se stesso.

Altro tema cogente è quello dell'*Autenticità*, che va affrontato da due ben distinte prospettive. La prima riguarda il volontario: l'autenticità costituisce un requisito fondamentale per instaurare una relazione funzionale. E sorge una domanda a cui spesso non segue immediata risposta: come si conciliano il non giudizio, il fatto di non *invasare* con le proprie idee o punti di vista, lo stesso anonimato con l'essere autentici? Ci troviamo infatti di fronte ad un apparente paradosso: quello della *spontaneità controllata*, in un'oscillazione continua fra *verità* e *veridicità*, che porta il turnista a chiedersi cosa può/deve condividere di sé.

Abbiamo fin qui ribadito che per la durata della telefonata tutti i sistemi di riferimento del volontario, in pratica tutto il suo mondo, devono essere messi sullo sfondo, per mettere al centro la persona che chiama, con tutto quello che porta, con le sue convinzioni e le esperienze che intende condividere; d'altra parte, chi ci telefona cerca una persona reale, non un *risponditore automatico* depersonalizzato, cerca relazioni autentiche e, possibilmente, un *amico*.

Abbiamo una nostra definizione originale del volontario di Voce Amica, che deve essere per chi chiama "una specie di amico in quel momento lì"; si tratta infatti di un amico speciale, che possiede e padroneggia certe caratteristiche dell'amicizia, pur essendo necessariamente privo di altre.

Come se fosse uno *specchio*, permette ad un altro essere umano di *vedersi e riconoscersi*, è di aiuto alla persona che sta vivendo una situazione in modo problematico (solitudine, crisi, emergenza) attraverso una *relazione* che assomiglia il più possibile a quella degli amici: un amico è disponibile di giorno e di notte, ogni giorno, ci accetta per come siamo, gratuitamente, anche nei nostri momenti di rabbia, di tristezza o di disperazione. Sappiamo altresì che non può essere una relazione in tutto *reciproca*: le emozioni del turnista, se da una parte lo rivelano come persona autentica, dall'altra soprattutto alcune, quali il fastidio, la disapprovazione morale, la noia, il sentirsi offesi personalmente, vanno contenute e non *giocate* a caldo nella relazione stessa. E' utile piuttosto che, riconosciute con sincerità e senza sensi di colpa, spingano il turnista a riflettere su di sé, meglio se confrontandosi con i colleghi.

Una domanda a questo punto è d'obbligo: può una persona sola far fronte ad un compito così impegnativo? No, fosse anche soltanto, e non è così, per una questione di tempo. Il singolo volontario sarà amico *in quel momento lì* e quando non ci sarà lui ci sarà qualcun altro, che garantirà la continuità dell'accoglienza.

Non è facile far comprendere agli aspiranti l'importanza dell'*intercambiabilità dei turnisti*, che per l'appunto è un altro dei valori fondanti di Voce Amica; nessun volontario è *speciale* e deve fare in modo di non diventarlo mai, per non creare legami di dipendenza che sarebbero deleteri per chi chiama; non deve essere *esperto* di qualcosa e, anche se lo fosse, deve ben guardarsi da usare eventuali professionalità al telefono. Anche questo è un modo inusuale di relazionarsi, sempre nell'ottica di stare sullo sfondo per dare pieno spazio a chi chiama. Naturalmente, riconosciamo non sia facile o immediato da accettare per chi pensava, magari, di poter *essere di aiuto* soprattutto grazie alle proprie competenze o esperienze.

Questo *amico speciale* deve, in sintesi, imparare a non dare risposte, ma a far spazio alle domande, a dialogare basandosi sulla *riformulazione* degli elementi che l'utente fornisce: quelli e solo quelli.

Ci dobbiamo altresì confrontare anche con *l'autenticità dell'appellante*. Come abbiamo già detto, non cominciamo la conversazione chiedendo "Chi sei?". Così facendo, stabiliamo già delle regole nuove, diverse dal consueto fin dall'inizio della relazione telefonica e diamo lo spazio massimo per poter dire qualsiasi cosa, dal vero

al verosimile al falso; chi chiama ci potrebbe dire il suo nome, se volesse, o crearsene uno nuovo, potrebbe raccontarci una storia inventata, magari neanche plausibile, che mai dovremmo pensare di confutare.

Il corso prepara ad andare ad intercettare il *bisogno autentico* dell'interlocutore, al di là dei contenuti, al di là di possibili giochi con identità diverse; insegna a comprendere che si tratta sempre di *finzione autentica* e lo si capisce solo se non si fa *attenzione alla storia, ma alla persona*.

Non dobbiamo mai dimenticare che il telefono, mezzo di contatto fra sconosciuti, che filtra e svela allo stesso tempo, dà la possibilità di essere molto più autentici di quanto sia mai possibile in una situazione *faccia a faccia*.

Quale gratificazione

Chiarito che il servizio non prevede di soffermarsi sui contenuti, si comincia a comprendere come abbia essenzialmente lo scopo di creare *ponti, contatti*, con un'utenza che non cerca, in realtà, risposte concrete (andrebbe a cercarle altrove); magari chi chiama utilizza specifiche richieste, i famosi *consigli*, come aggancio, ma la vera domanda è l'esigenza di instaurare *relazioni*, nel *qui e ora*.

In quest'ottica si fa strada l'idea di una particolare forma di gratificazione, che non ha bisogno di *risolvere* niente! Molto diversa, certo, da quella che ci si sarebbe aspettati all'inizio del percorso: potrebbe costituire, proprio un *arricchimento personale* che deriva dall'instaurare relazioni, che richiedono continuamente di mettersi in discussione e di confrontarsi con i propri limiti. È questo un momento molto importante del percorso formativo: quando si riesce finalmente a comprendere che nel rapporto telefonico il turnista ha la possibilità di ottenere impensabili vantaggi, in termini di *autoconsapevolezza*, proprio nella misura in cui ha voglia di mettersi in gioco.

In questo modo, il telefono si rivela strumento di aiuto per l'altro, ma anche formidabile *strumento di auto-osservazione* per chi risponde. L'aspirante volontario, dopo questa presa d'atto, potrà considerare il corso come un'occasione per ricercare in sé quelle caratteristiche che possono fare di lui una persona capace di creare al telefono *relazioni costruttive*, con chiunque ed in qualunque circostanza.

La gestione della telefonata: alcune notazioni

Il linguaggio: occorre abituarsi a usare lo stesso linguaggio di chi chiama, cercando di usare un registro comunicativo analogo. Si impara a scegliere le parole, a rispettare le pause e i silenzi, sempre nell'ottica dell'accoglienza e del rispetto della persona.

Il tono: non conta tanto *cosa* si dice ma *come* si dice; ci si può spingere anche a condividere il nostro disagio per certi argomenti o il rifiuto ad accondiscendere a richieste inaccettabili, continuando a mantenere un tono di voce amichevole e accogliente.

Anche riguardo al *tu* o *lei* decide l'appellante: l'una o l'altra opzione determinano il grado di prossimità e distanza. È necessario aver cura di cominciare la conversazione con un *lei* rispettoso per poi proseguire adeguandosi a cosa sceglie chi chiama: dare

del *tu* a chi si rivolge con un *lei* è segno di poco rispetto, continuare col *lei* a chi invece opta per il *tu* può essere vissuto come segno di distacco.

Aspetti metodologici e procedurali: dall'aula al tirocinio

Nella pratica, quanto detto fino a questo momento viene proposto serata dopo serata dai formatori, che accompagnano, con sollecitazioni ed esempi tratti dall'esperienza, gli aspiranti nel reciproco confronto. La disposizione in cerchio prelude alla circolarità che deriva dalla condivisione. Cominciamo a mettere in pratica già nel gruppo una modalità di ascolto empatico e accogliente, in modo che ciascuno possa riconoscere in sé, anche grazie al *feedback* dei colleghi, i blocchi che potrebbero precludergli il servizio.

Man mano che si instaura un clima di fiducia reciproca, si crea la condizione per affrontare insieme anche argomenti sensibili, dei quali non è facile e immediato parlare. Sappiamo infatti che chi chiama un servizio anonimo si sente libero di trattare qualsiasi argomento, anche il più delicato, intimo o scabroso e il volontario deve essere pronto a sostenerlo.

Ci avviciniamo gradatamente al servizio simulando telefonate per permettere all'aspirante di sperimentarsi su quanto appreso. Ci si mette ad acquario, girati di spalle, come di spalle sono seduti i due interlocutori per riprodurre la modalità della telefonata, che non dispone di indizi visivi, ma soltanto dell'utilizzo della voce.

I formatori vestono i panni degli appellanti e propongono casi di fantasia, ispirati a telefonate reali (pur senza riferirsi a nessuna in particolare) e ad uno a uno gli aspiranti si calano nel ruolo del volontario turnista.

Si comincia facendo attenzione agli aspetti più prettamente procedurali, per passare man mano ad una focalizzazione sempre più precisa sulle tematiche frequenti e che potrebbero più facilmente costituire motivo di difficoltà. Si tratta di una ulteriore modalità di confronto e condivisione collettiva; alla fine di ogni simulata viene posta la domanda "Cosa avete visto?", in modo che non solo gli attori del momento, ma tutti i presenti possano confrontarsi su quello che ciascuno ha osservato.

Dopo circa 3 mesi di lavoro in aula comincia la fase costituita dal tirocinio, durante il quale i turni saranno più brevi di quelli ordinari per abituarsi, senza forzature né sovraccarichi insostenibili, a questa tanto particolare forma di relazione.

In questa seconda fase, dopo ogni turno, per ogni aspirante sono previsti regolari incontri di confronto con volontari esperti. L'obiettivo non sarà quello di compilare un proprio catalogo degli utenti, ma di discutere con chi presta servizio da tempo eventuali difficoltà o perplessità.

La fase di tirocinio non implica che l'aspirante, superato il corso, entrerà in servizio automaticamente: fornisce invece ulteriori elementi per valutare l'idoneità a questo tipo di volontariato attraverso una prima vera e propria esperienza diretta. Alla fine si comprende che il percorso in realtà non finisce mai e, una volta diventati volontari effettivi siamo pronti per... la formazione permanente!

Capitolo 5.

La formazione permanente

Il viaggio continua...

Come è già stato sottolineato, il servizio svolto dai nostri turnisti è “solitario” per sua stessa natura. Con ciò si intende che, se la relazione con coloro che chiamano è durante il turno impegnativa, intensa e pressoché ininterrotta, la relazione tra i volontari non può coincidere temporalmente con l’occasione del turno stesso. Anche in caso di compresenza, infatti, ognuno riceve e svolge le proprie telefonate, spesso senza alcuna pausa e senza, quindi, la possibilità di una condivisione in tempo reale.

Questa peculiarità rende tanto più necessario un confronto costante e approfondito in altre sedi e con altre modalità, confronto con cui l’associazione intende sia rispondere al bisogno di mettere in comune ed elaborare i vissuti di un servizio così delicato, sia prevenire i rischi di *burn-out* derivanti dall’“isolamento” del turnista di Voce Amica. Non a caso, già dal momento dell’entrata in servizio, ai nuovi volontari viene richiesto un preciso impegno a partecipare alle attività di condivisione e formazione permanente, quale aspetto fondamentale dell’attività a cui ci si accinge.

Cose che succedono

In mancanza di questo spazio di confronto, può accadere che, con il passare del tempo, la disponibilità a mettersi in discussione diminuisca nella misura in cui cresce la sicurezza di saper gestire le evenienze del servizio. La percezione iniziale di “complessità” può trasformarsi gradualmente nella sensazione di una routine prevedibile e sempre meno stimolante, riguardo alla quale ogni approfondimento appare superfluo.

Inizia così un progressivo distacco emotivo del volontario da un compito che sembra non riservargli più sorprese né emozioni né, tantomeno, occasioni di crescita personale. Un servizio prolungato può anche dare luogo al fenomeno opposto: la percezione, cioè, di una stimolazione eccessiva, connotata però negativamente. Questo accade quando il turnista vive con insofferenza crescente e con senso di frustrazione aspetti peraltro ineliminabili e “quotidiani” del rapporto con gli utenti, quali la ripetitività dei contenuti, la presenza di argomenti potenzialmente urtanti o ansiogeni per l’ascoltatore, o la difficoltà stessa di gestire l’intenso traffico delle chiamate in arrivo.

Per questi ed altri motivi, anche un volontario esperto può, in mancanza di confronto con i propri colleghi, riacquisire inavvertitamente modalità abituali nelle interazioni di tutti i giorni, ma disfunzionali nell’ascolto e accoglienza telefonici (differenza che costituisce uno dei punti nodali, e più ostici, del corso per aspiranti!). Ecco quindi riaffacciarsi il rischio di banalizzare, di elargire consigli con invadenza, di “guidare” la telefonata, di rivelare per distrazione dettagli del servizio coperti, e

a buona ragione, dall'anonimato.

Lo strumento che Voce Amica mette a disposizione dei suoi associati è, dunque, la “*formazione permanente*”, espressione che sottolinea come il corso e il successivo tirocinio non costituiscano la fine di un processo formativo compiuto una volta per tutte, ma una tappa di un'esperienza umana e tecnica in continuo divenire. Il rapporto con l'utenza, composta da individui non mai assimilabili a categorie e a stereotipi, permette infatti di affacciarsi su mondi infinitamente mutevoli, pervasi di emozioni e bisogni a volte facilmente condivisibili, a volte difficilmente comprensibili attraverso la nostra personale esperienza di vita. Di compiere un viaggio (il cui scopo è, sempre e comunque, l'accoglienza dell'altro) attraverso emozioni, sofferenze o difficoltà che non sempre permettono al volontario di mantenere un perfetto e invulnerabile equilibrio emotivo. E, in fondo, guai se ciò accadesse...

Ricevere il carico, ad ogni turno, di tante “emozioni, sofferenze e difficoltà” può, talvolta o spesso, stimolare un analogo e speculare disagio emotivo, nel quale hanno parte l'immedesimazione (cosa diversa dall'empatia), o il senso di impotenza riguardo al problema riportato, o un vero e proprio fastidio quando le modalità comunicative di chi chiama urtano la propria sensibilità e/o le proprie convinzioni.

Dopo un certo periodo di servizio, i volontari constatano (come notavamo più sopra) il grande numero di chiamate sia di chi telefona quasi quotidianamente portando sempre gli stessi contenuti, sia di chi cerca instancabilmente forme di rapporto improprio (ad es. a sfondo erotico) con chi risponde.

Due perplessità emergono più frequentemente a questo proposito:

- qual è il senso, nel primo caso, di “tamponare” con il proprio ascolto situazioni apparentemente prive di evoluzione, la cui ripetitività provoca nel turnista un senso di inutilità e di noia?
- È corretto, nel secondo, dedicare tempo ed energie a chi pone al servizio richieste inascoltabili e che sembrano non rispettarne e anzi snaturarne la *mission*?

Senza contare (si potrebbe pensare) che entrambe queste categorie di utenti tolgono spazio, dato il loro numero, ad altri che “avrebbero veramente bisogno...”, anche solo per l'urgenza e la gravità dei loro problemi. Questi dubbi, pur leciti e meritevoli di continuo confronto e approfondimento, nascono però da una momentanea “messa tra parentesi” di alcuni valori fondanti dell'associazione:

- l'assoluta libertà dell'utente di essere, in tutto e per tutto, il protagonista della telefonata, con tempi, modi e temi di sua libera scelta, sia pure, per la nostra sensibilità, monotoni e sterili. Il bisogno di chi ci chiama di ripetere infinite volte la stessa narrazione è comunque un bisogno, magari poco comprensibile e sicuramente stancante, ma che, come tale, va rispettato e non giudicato;
- l'ascolto di “tutti” (non solo di coloro che corrispondono alla nostra idea di utente ideale e che si comportano in modo prevedibile e gratificante), che è, senza dubbio, una scelta difficile da sostenere nella pratica. Una posizione diversa, però, porterebbe Voce Amica ad una selezione comunque sempre arbitraria,

della quale sarebbe insidioso stabilire i confini senza venir meno al concetto di accoglienza che, da sempre, ci caratterizza.

Che fare?

La pluridecennale esperienza di Voce Amica conferma che la possibilità di confrontarsi e di mettersi in discussione con chi sperimenta la stessa esperienza costituisce una **risorsa insostituibile**, ed il principale strumento per poter continuare a svolgere nel lungo periodo un servizio allo stesso tempo soddisfacente ed efficace. Senza di essa, diventa molto difficile la prevenzione di situazioni critiche per il volontario, tali da compromettere la sua motivazione e da spingerlo, infine, a ritirarsi dall'associazione. Oppure a rimanere, ma effettuando un servizio sempre meno gratificante per lui e sempre meno adeguato nei confronti dell'utenza.

Per limitare il *turn-over* (derivante sia dall'entità dell'impegno richiesto sia dalla sua complessità) Voce Amica ha dunque messo a punto nel corso della sua storia numerosi metodi di lavoro, accomunati dal valore attribuito alla condivisione e al confronto, e volti a prendersi cura dei volontari attivi da tempo.

Riunione mensile

La riunione mensile è obbligatoria per tutti i turnisti, ha due obiettivi:

- mettere in comune con l'intero gruppo notizie, proposte, risultati di iniziative riguardanti la vita associativa e i rapporti con l'esterno;
- dare a chi lo desidera spazio per esprimere vissuti, difficoltà e/o momenti soddisfacenti sperimentati durante il servizio.

Caratteristica di tale riunione, è la sinergia che può crearsi tra il bagaglio di esperienza posseduto dai colleghi "anziani" e la visione fresca e spesso entusiastica tipica dei nuovi arrivati. In tal modo vengono favorite anche la conoscenza reciproca (difficile, come già osservato, se ci si limitasse a svolgere i propri turni) e l'integrazione tra "generazioni" successive di volontari.

Nella seconda parte dell'incontro, quindi i partecipanti si suddividono in sottogruppi coordinati da un facilitatore (compito svolto, a turno, da tutti gli associati), al fine di favorire, dato il numero ridotto, l'espressione di ognuno. Oltre alla condivisione spontanea, vengono sovente sottoposti alla discussione temi più ampi, ma fortemente legati all'esperienza dell'"ascolto" e dell'"accoglienza". Nella terza e ultima parte, quanto emerso è riportato e commentato in plenaria.

Quaderno delle emozioni

In stretto collegamento con la riunione mensile, i volontari vengono invitati a prendere nota a caldo, su di un apposito "quaderno", di quali emozioni abbiano provato in momenti per loro significativi delle telefonate ricevute. Da quanto detto fin qui, appare chiaro che, se l'usare o meno (e quanto) il "Quaderno" è una scelta totalmente libera, il farlo costituisce un'ulteriore possibilità di "ascoltare" sé stessi

nello svolgimento del proprio compito e, perché no?, di farsi meglio conoscere dagli altri membri del gruppo.

Alcuni colleghi, di ciò incaricati, traggono da quanto viene via via scritto argomenti sensibili e potenzialmente stimolanti per tutti, e li trasformano in proposte di lavoro per i sottogruppi, come sopra accennato. È questa l'occasione per un interessante passaggio dall'utilità individuale di uno strumento ad una utilità generale e interattiva.

Consulenza reciproca

L'intervallo tra le riunioni è notevole e può anche, per ragioni di calendario, arrivare a 5 settimane. Ogni nuovo volontario viene quindi incoraggiato a ricorrere in modo libero e informale all'appoggio di un collega (non necessariamente un formatore) nel caso che qualcosa lo colpisca o lo metta in crisi, e che desideri un confronto in tempi brevi. In questo caso, l'associazione trasmette a chi arriva qualcosa che è nato spontaneamente e che da sempre permette una "decompressione" rispetto a momenti critici.

Di recente, questa preziosa forma di collaborazione è stata rielaborata e proposta in maniera più strutturata: due volontari, cioè, possono accordarsi per organizzare in completa autonomia uno o più incontri di supervisione reciproca, non legata, in questo caso, a problemi estemporanei, ma finalizzata alla riflessione e alla crescita di consapevolezza quanto al proprio "stile" di accoglienza telefonica.

Un simile confronto non contraddice certo uno dei valori intrinseci alla nostra associazione, cioè la ricchezza costituita, per gli utenti, dal poter entrare in contatto con tanti "amici in quel momento lì", ognuno diverso dall'altro, ognuno portatore di argomenti, sensibilità, capacità di dialogo differenti...

Sottolinea, però, quanto lo scambio tra persone impegnate nella stessa "impresa" sia sempre potenzialmente fecondo, e come il rispecchiamento delle nostre proprie modalità di risposta da parte di qualcuno che conosce bene la stessa realtà possa arricchirci a nostra volta, e aiutarci a migliorare il servizio che svolgiamo.

Laboratori

Periodicamente vengono attivati dei "laboratori" dedicati alla discussione comune su aspetti particolarmente delicati del rapporto con l'utenza: per esempio, la già citata gestione di richieste di un coinvolgimento sentimentale e/o sessuale del turnista, gestione che, pur mediata dalla relazione telefonica anonima, richiede un sereno equilibrio da parte del volontario, e l'uso di un particolare tatto nei confronti del chiamante.

Corsi di formazione esterna

Quando i temi riguardino l'operatività, le tecniche o i valori connessi con la natura del servizio, singoli turnisti possono impegnarsi a seguire corsi promossi da altre associazioni o da enti pubblici, e a riferire quanto appreso all'intero gruppo in modo

da arricchire il patrimonio comune. Questo filone di formazione comprende anche i corsi tenuti da esperti esterni che, all'occorrenza, vengono attivati presso la sede al fine di approfondire specifici argomenti o competenze.

Un circolo... virtuoso!

Per concludere, ricordiamo ciò che può costituire la cerniera tra i due aspetti della formazione oggetto di questo capitolo, e che possiamo chiamare *accoglienza mirata*. Ogni anno, in occasione dell'ammissione in servizio del gruppo dei nuovi volontari, agli "anziani" viene richiesta una particolare cura nel facilitare in ogni modo l'inserimento di questi ultimi, a partire dalla rinnovata e consapevole attenzione di ognuno all'osservanza delle regole organizzative e della *mission* di Voce Amica, per proseguire con l'eventuale sostegno, durante i turni in comune, di fronte a difficoltà pratiche o emotive, naturali in chi affronta per la prima volta la realtà della relazione telefonica.

Per chi è già esperto, questo rappresenterà un'utilissima occasione per ricontrollare, a pro di chi inizia adesso (ma, in fin dei conti, soprattutto per se stesso) la propria "cassetta degli attrezzi" e verificare di non averne, col tempo, perso di vista o lasciato arrugginire qualcuno...

Poi, tutti insieme, si riprende il cammino!

Capitolo 6.

Il filo della voce: le testimonianze dei volontari

Tra le iniziative assunte nel tempo per aiutare a “fare squadra” tra i volontari dell’associazione Telefono Voce Amica Firenze c’è quella di pubblicare, con cadenza mensile (almeno nelle intenzioni) una rivista interna, un foglio nel quale raccogliere gli eventi salienti della vita associativa e nel quale dare libero sfogo alle riflessioni, alle esperienze, alle sensazioni, ai dubbi dei volontari. E’ un pubblicazione del tutto esente da censura che negli anni ha cambiato più volte nome e che attualmente si chiama *Il filo della voce*.

Riportiamo di seguito alcuni degli articoli scritti dai volontari e apparsi sulla rivista negli ultimi anni, in ordine sparso, senza indicare il nome dell’autore del singolo testo (ah l’anonimato!). Non hanno alcuna pretesa, se non quella di offrire degli spaccati, talvolta simpatici, della vita dell’associazione. Ovviamente, laddove gli articoli si riferiscano a telefonate intercorse nello svolgimento del servizio, i nomi, le località, le circostanze sono state volutamente alterate per garantire l’anonimato delle persone coinvolte.

Notte

C’è un momento di pausa, adesso, il primo, e sono già le 3. Dalla finestra aperta arrivano ancora rumori, in questa notte d’estate. Una musica attenuata, da qualche locale ancora aperto. Turisti che chiacchierano passeggiando, sembrano giovani, e ridono.

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

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

Milioni di chiamate, o almeno così mi pare, in questa notte d’agosto... i nostri “soliti”, che ci chiamano spesso, più altri che non conoscevo, tanti... Li ho ascoltati centinaia di volte, ma stanotte, mentre mi subissano di parole, li sento più soli del solito, forse perché li immagino un po’ sperduti nelle loro città semi-deserte per le vacanze... degli altri!

Si ancorano un attimo al numero di Voce Amica, piccolo faro nel buio delle 2, delle 4, delle 5, si ristorano un po’, in un ascolto che nutre; si rinfrancano, magari, e poi riprendono il mare, chissà per dove, forse un po’ rincuorati. Mi lasciano, nelle migliaia di parole che sento, frammenti di solitudini, ossessioni ripetute senza fine,

confidenze, “segreti”, qualche banalità...

Già, “banalità”: così le avrei etichettate prima dell’esperienza di Voce Amica. Invece, una delle cose che ho imparato, e che anche stanotte sperimento, è che non esiste piccola cosa di ogni giorno, anche un dubbio sulla ricetta del minestrone, che non si abbia voglia di condividere con qualcuno, di raccontare, per liberarla dal silenzio in cui ci toccherebbe viverla, senza testimoni del nostro esistere.

Chi mi ha chiamato, stasera?

La signora Antonia, che ci telefona da anni, apparentemente indifferente a chi le risponde perché vuole parlare, parlare, parlare solo lei, e guai se t’inserisci nel suo monologo! Questa volta, però, si è congedata dicendomi “Grazie! Lei mi ha aiutato”. Per la prima volta. Una piccola, calda soddisfazione per me, in questo piccolo spazio che è la telefonata.

Poi, Annalisa, manager di successo, brillante e super-impegnata: ogni giorno, tante sfide. Quasi ogni sera, eventi e cene di lavoro. Ma la notte, la solitudine di una donna che non riesce a trovare un compagno innamorato e leale, una solitudine che la fa sentire piccola e spaventata... perché sono anni che la sua vita è così. Una donna diversa da quella che tutti, di giorno, vedono.

Anche Mariano si è fatto vivo: vecchio, senza famiglia, chiama sempre “per sapere se c’è qualcuno di turno, stanotte”, così, ci ripete, va a letto più tranquillo. Sa che, se si svegliasse senza poi riuscire a riaddormentarsi, potrebbe sempre telefonarci per passare una mezz’ora in compagnia, e questo gli dà tranquillità. Mi ha toccato il cuore quando ha aggiunto “Che bravi che siete! Persino d’agosto rimanete con noi!”

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

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

Ho cercato di spiegare il motivo di questo inconveniente, di accogliere la sua momentanea delusione, ci sarò riuscito? Speriamo! E speriamo che abbia voglia di richiamare ancora, più tardi.

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

Ascolterò, senza contraddire né “ridimensionare” questa sofferenza con consigli superficiali e ambiziosi. Sono solo un volontario, io, mica un maestro di vita! Gli comunicherò, in tutti i modi possibili, il messaggio che davvero posso, possiamo dargli: “Ci sono. Sono qui.”

Io ascolto, ascolto con un'attenzione totale e affettuosa, come ci hanno insegnato a fare, distribuisco il poco tempo che ho, poco anche in questo turno così lungo, dal momento che sono in tanti a telefonare, per darne un po' a chiunque chiami. Però, a volte, come in questa notte d'agosto, nella stanza piena di voci che sussurrano, ridono, a volte piangono, insistono perché li ascolti ancora un minuto, un minutino solo, mi chiedo "Quello che facciamo serve davvero? In fondo, noi volontari siamo troppo pochi, gli utenti sono troppi, hanno problemi troppo profondi, noi possiamo, in fondo, ben poco per loro... non è che il nostro Servizio cerca di vuotare con un secchio il mare dell'isolamento in cui tante vite si svolgono?". Ma mi passa presto: se Voce Amica funziona da 50 anni, c'è il suo motivo, e chiunque di noi continui a fare servizio lo percepisce molto bene.

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

Alle 6, tirerò giù il bandone.

Domani alle 16, un altro volontario ricomincerà a rispondere.

Qualcuno di noi, sempre.

Militare... che passione

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

- L'uomo costernato perché si è rifiutato di "dare la mano" al suo collega.
- L'interlocutore che si sforza di minimizzare, "non sarà poi un gran problema", "non pensarci più", "ci sono cose molto più serie di cui preoccuparsi", ecc.
- Fino a quando emerge la rivelazione "*faccio il trapezista*", che raggela tutti.

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

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

"Non a quelli di xxxx - ci tiene subito a precisare - perché loro mi fanno la predica, mi dicono che non debbo lamentarmi perché è importante soffrire per raggiungere la maturità, ritengono che io faccia un lavoro superficiale che mi fa perdere di vista i valori importanti della vita, mi sgridano perché piango". E prosegue dicendo che "noi invece siamo più spiritosi, non la giudichiamo, le permettiamo di aprirsi liberamente...". Si dilunga poi nel raccontare i difetti del marito, che scopriamo essere un sergente, violento e maschilista, che l'ha fatta sempre sentire un'idiota per il lavoro che amava fare (in sintonia quindi con i volontari di xxxx!), al che mi è venuto spontaneo affermare che "*secondo me era più idiota il lavoro che faceva lui*".

“Perché? Cos’hai contro i militari? Non sai che anche mio padre era un militare e grazie a lui ho imparato ad amare l’Italia?”. “Non sai che il mio attuale compagno è un militare? È un pilota di caccia ed è una persona speciale”.

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

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

G.

È sempre nervosa e arrabbiata. Sempre scortese. Negli ultimi due anni si è rotta entrambi i femori (prima uno e poi l’altro) e la sua vita, fatta di mondanità, si è sgretolata. Ora arranca per casa aiutandosi con una grucciona ed è già un successo quando, camminando lentamente e con molta attenzione, riesce a muoversi senza nessun aiuto. Una delle sue abitudini è quella di parlare male di Voce Amica. Si lamenta di qualche volontario, in particolare delle donne; si lamenta del servizio:

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

Oppure: “Come mai prima non c’era nessuno? Che quelli che hanno bisogno, in questi momenti di festa, hanno ancora più bisogno!?”. Oppure: “Sempre con questa musichetta sgradevole! Uno sta parlando... e voi lo interrompete... ci si distrae... si perde il filo.”

Si rianima un po’ quando ricorda il suo glorioso passato. “Dovevo dare un esame importante... e faceva un freddo!... ma io mi levai la giacca... avevo una camicetta trasparente... Ma che fai? Con questo freddo ti levi la giacca?” mi dissero i compagni. E io: Lasciate fare a me! So io che bisogna fare! E pensavo: “Tanto gli uomini sono tutti uguali! Guardano solo lì”

Infine conclude: “E infatti il professore... sorridendo... mi ha dato 30”. Oppure racconta di tutti gli uomini che ha avuto. Tutti belli... e importanti, a cominciare dal marito... che l’amava quanto più non si può. Racconta della sua favolosa vita sessuale, di come fosse sottile il suo imene: “forse se n’era già andato, prima di fare l’amore... completo... in quelle pratiche... sai? Come facevano i giovani...”

Una volta mi voleva raccontare come faceva a raggiungere l’orgasmo: “Tanto siamo grandi... certe cose si possono dire... a meno che tu non ti imbarazzi... perché sai?... come siete voi... volontari di Voce Amica...”. Racconta della sua vita mondana: “Lo sai dove ero due anni fa la sera di Capodanno? In discoteca! E con un uomo bellissimo!”

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

“A modo suo mi vuole bene, ma a volte... non mi sopporta!”. E’ sempre arrabbiata e scortese, ma è anche sempre triste. E spesso, durante la telefonata, dice: “La vita mi ha dato tanto... ma ora non mi è rimasto nulla!”

Il 26 dicembre era particolarmente arrabbiata per come aveva trascorso il Natale, per colpa della figlia. “Ma chi me lo ha fatto fare! Come odio le feste! Tutta colpa di mia figlia! Ha un carattere!!!”

Era tutta la sera che quelli che telefonavano si lamentavano, scaricavano su di me la loro rabbia, mi offendevano... non ne potevo più. Questa volta, invece di stare zitto e darle ragione, come al solito, mi è venuto di dire: “Ma questa tua figlia il “caratterino” da qualcuno deve averlo preso! Magari non sei stata una madre così perfetta... che le mamme italiane sono tutte opprimenti!”

Non l’avessi mai detto! “Ma come ti permetti! Tu offendi tutte le mamme! La mia mamma era una santa!”

E ha sbattuto giù il telefono. Sono rimasto davvero male. Che pessimo servizio avevo svolto. Pensavo: “E se, magari, G. non ritelefonava più? E’ tutta colpa mia!”. Ma dicevo anche: “Speriamo che non telefoni più! Me la sono levata di torno... finalmente!”. Il 31 dicembre G. ha telefonato alle sette e mezzo. Il mio turno cominciava alle otto, ma ero arrivato in anticipo. Quando ho sentito che era lei, ero un po’ preoccupato. “Ah! Finalmente c’è qualcuno! Che servizio! Stronzi tutti quelli che mi hanno lasciata sola, ma anche voi! Non lo sapete che in questi giorni c’è ancora più bisogno?”. E ha continuato: “Va be’... dopo richiamo”. Dopo un po’ ha richiamato... e via via che la telefonata andava avanti diventava sempre più gentile. Abbiamo parlato di Pasolini, di Carducci, di teatro... Dopo un’oretta la telefonata si è conclusa... e G. era quasi commossa: “Tu non ti puoi immaginare cosa sia Voce Amica per me! Tu non puoi sapere cosa hai fatto per me stasera!”

Riflessioni

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

Moltissime associazioni nascono e crescono perché gli associati si riconoscono in una determinata professione di fede, molte di natura cattolica visto che viviamo in Italia, ma non solo: vi sono associazioni di avventisti, evangelici, ebrei, tanto per citarne solo alcune. Ma noi non abbiamo neanche questa motivazione. Questo non

significa che ciascuno di noi non possa avere un proprio credo religioso (tra i requisiti per essere nostri associati non c'è certamente quello di essere atei, o almeno agnostici), ma ci siamo tutti impegnati, accettando lo Statuto, a fare sì che la nostra eventuale fede non condizionasse in alcun modo il nostro servizio. E mai nelle nostre discussioni l'esperienza religiosa fa da filo conduttore alle stesse.

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

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

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

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

Valentina

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

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

Io ho cominciato ad essere leggermente a disagio, non capivo quale fosse il problema, il motivo della telefonata, certo non ho detto niente, ma mi sembravano puramente problemi adolescenziali. Però a 35 anni... sì, ci doveva essere dell'altro. Le lunghe pause che ha fatto fino dall'inizio si allungano ulteriormente: “Sono cresciuta

in un piccolo paese, figlia unica con genitori rigidi, bigotti, ed in casa c'erano degli zii forse peggio dei genitori. Pur avendo frequentato l'università lontano da casa ed aver avuto alcuni ragazzi... sono ancora vergine”.

Mi ci sono voluti un paio di minuti per capire, i colleghi con i quali era uscita, secondo lei, non avrebbero capito e prima di farsi giudicare e probabilmente prendere in giro, è “scappata”, chissà che scuse ha inventato. Sì, è stata per un periodo da una psicologa, non ho capito se la frequenta ancora, ma è molto arrabbiata con lei perché tutto quello che ha saputo consigliarle è stato di sbarazzarsi al più presto del “problema”, col primo che capita, ha detto più o meno così. Al limite trovare qualcuno “fuori dell'ambiente”. Per fortuna non abbiamo il videotelefono perché quando mi ha detto questo ho assentito immagino vistosamente, ma subito dopo ho capito che, se oggi fosse stata in condizioni di fare una cosa del genere, sicuramente non sarebbe arrivata alla sua età con il “problema”.

“Capisce? Vivo sola in un mondo di persone felicemente accoppiate e ogni giorno li vedo guardarsi, sorridersi, abbracciarsi”. “Dovrò cambiare ambiente, città, probabilmente per ricominciare tutto daccapo”. Non sapevo cosa dire, come succede spesso, non sapevo cosa rispondere alle sue domande, su cosa farei se fossi lei... “Sa, io sono un uomo e neppure tanto giovane, ma penso che se fossi, a qualunque età, innamorato di una ragazza carina e sensibile come sicuramente è lei, accetterei molto volentieri quello che non sarebbe un “problema” ma un bellissimo dono, forse in questi tempi solo un po' inusuale, ma comunque prezioso e gradito”. Poco dopo mi ha salutato ringraziandomi per la mia disponibilità e la mia sensibilità e ha voluto lasciare spazio anche agli altri che chiamavano.

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

M.

Forse la citazione non sarà perfettamente letterale, ma credo che renda il senso della teoria che il nostro amico M. ha più volte enunciato nelle sue conversazioni telefoniche. Era una specie di ossessione, il desiderio di poter inquadrare, classificare, catalogare (e magari far rivivere diversamente) tutti gli avvenimenti di una vita che non è stata certo semplice e lineare.

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

sostenere: alzarsi, andare a lavorare, pagare le bollette, mangiare.

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

E quante volte lo diciamo anche noi in situazioni più o meno analoghe, sentendoci come Atlante che deve portare il mondo sulle proprie spalle? Poi, ogni tanto, uno spiraglio di gioia, un momento di piacere, una *“botta di vita”*, una *“capatina”* a quelle Cascine dove aveva ad alterne riprese trovato soddisfazione e cocente delusione.

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

Ci mancherai.

Ci mancherà il tuo inconfondibile saluto, con quella *“R”* esageratamente arrotata: *“Ciaaaaa, sono M rrrrrrrr...”*

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

Radiato!

Esterno notte, tardo autunno ore 04:22. Il detective è appostato da mezzanotte nel palazzo di fronte, in mezzo la strada deserta, il freddo si è fatto pungente e una leggera nebbia si sta sollevando; ha piazzato la telecamera e con il potente teleobiettivo riesce a scrutare nella stanza dove si trova il sospettato, quasi a intrufolarsi in sua compagnia, presenza invisibile nel buio del palazzo ormai deserto.

L'appostamento precedente era fallito per la presenza delle tende che oscuravano l'ampia vetrata che dà luce al grande ufficio dove il sospettato svolge il suo turno di notte: sebbene fosse stato impiegato un obiettivo a infrarosso le immagini erano risultate di scarsa qualità. Fatto presente l'inconveniente al committente, questi, per non destare sospetti, aveva detto: *“le tende le ho tolte io che avevano un gran bisogno di essere lavate!”*

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

Non era la prima volta che svolgeva un'indagine per l'associazione; ogni volta che sorgeva qualche dubbio sulla correttezza e moralità di un volontario l'associazione si era rivolta alla sua competenza e alla sua rapidità nel portare a termine gli incarichi.

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

Ma ecco che qualcosa sta per succedere, il sospettato comincia a muoversi sulla poltrona con movimenti strani, prima si sposta di lato, poi ruota facendo perno sul sedere per assumere una posizione diversa, ora si porta in punta, si alza, fa alcuni passi, quanti sono concessi dal cavo della cornetta, tiene le gambe strinte, si flette leggermente in avanti, che strani preliminari! La nebbia si sta alzando sempre più densa, il detective agisce sull'anello che regola la messa a fuoco manuale: oh ecco le immagini di nuovo nitide! Ma che fa? Il soggetto tira giù la cerniera dei pantaloni ed estrae il membro! Una folata di vento fa alzare la nebbia e l'immagine si perde in una parete lattiginosa.

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

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

Interno notte, tardo autunno ore 04:22.

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

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

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

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

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

Mentre lo tiro fuori, avverto un certo disagio: quella vetrata così grande affacciata

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

Qualche giorno dopo... Mi trovo seduto davanti al Consiglio riunito al completo in seduta straordinaria, ordine del giorno: radiazione dell'associato A. per grave mancanza al regolamento interno e condotta immorale. Ho preso visione del filmato e non so da che parte guardare. Prende la parola il Presidente, non mi appare più quella persona amabile che mi abbracciava solo qualche giorno fa, ora ha uno sguardo truce: "Ma si rende conto, - per prendere le distanze ora mi dà del lei - con il suo comportamento lei ha completamente ribaltato l'andamento naturale dei rapporti fra appellanti e turnisti! In 51 anni, dico cinquantuno anni, di glorioso servizio, dove si può tollerare che qualche appellante si masturbi alla voce di una turnista, non si era mai verificato, orrore, che un turnista si masturbasse alla voce di un'appellante!"

Mi rimetto alla clemenza della Corte!

Sono sempre gli stessi a telefonare

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

Vogliono solo un orecchio per essere ascoltati... poco gli interessa di chi sia questo orecchio. Tu non conti nulla... potresti essere chiunque. Tanto lui, o lei, non ti dice nemmeno il suo nome e non ti chiede il tuo. E poi c'è quello che te ne dice di tutti i colori e ti dice di riattaccare subito che con te non vuol parlare.

O quello che dice: "E che cazzo ci stai a fare sabato sera a Voce Amica! Non hai altro da fare?". O quella che dice: "Ma che urlii! Non sono mica sorda! Maleducato!" e riattacca. Qualche volta, però, le cose cambiano... magari solo un poco.

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

visite, così vedo che sei venuto davvero”.

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

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

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

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

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

E un'altra volta, mentre lei, una ragazzina di trenta anni, piange e dice: “Che ho telefonato a fare... sono disperata!”. E tu le dici: “Hai telefonato per farti consolare da me... hai fatto bene a telefonare”. E senti che, un po' per volta, si rasserena... e la voce cambia tono e consistenza... e, alla fine, mentre continuate a chiacchierare, sbotta in una risata, mentre ti dice che, con i tuoi ricordi, la fai sentire così giovane.

“Pronto? Voce Amica”

Chiama a pochi minuti dalle undici; non ricordo di averla mai sentita prima. Una voce bassa, roca... una voce implorante, di chi si è arreso da tanto tempo. Saluto l'altra persona con cui sto parlando già da un po', coinvolto dall'urgenza di cui sento l'eco nella voce di chi chiama. Sospira... con lunghe pause... un bisbiglio che appena si sente. E' molto giù... si sente sola... vuol parlare con qualcuno: “Ho avuto una vita molto difficile. Fino a quattordici anni è andato tutto bene... tutto normale... Insomma... normale per modo di dire. Poi, a quattordici anni, non so nemmeno come e perché, ho avuto una grave anoressia. A quindici anni ero in fin di vita... ridotta a uno scheletro... non voglio nemmeno dirle quanto pesavo... Ero in ospedale, ma non mi hanno saputo curare... mi lasciavano lì... non facevano nulla”.

Faccio appena qualche cenno di assenso, che le faccia capire che la sto ascoltando. Continua: “Poi mi sono rivolta a degli psichiatri... avevo dei momenti di disperazione... non sapevano che fare... hanno sbagliato tutto... sono venuta anche in Toscana, a Pisa, da uno molto famoso... non ha capito niente”. Ogni tanto si ferma e sospira... sembra che cerchi le parole per continuare il discorso: “Quei farmaci sono delle bombe! Non ero lucida... e ci ho messo tanto a laurearmi”.

Sento che vuole solo raccontare. Ascolto: “Ho cominciato a lavorare, ma non ce la facevo ancora a mantenermi da sola. Avevo trenta anni. Un giorno mio padre ha detto che non mi voleva più tra i piedi... che lo disturbavo... che dovevo trovarmi un

pensionato in cui andare a stare”.

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

Non so proprio che dire. Mi limito a fare in modo che lei percepisca di essere ascoltata. “E poi... la goccia che ha fatto traboccare il vaso... quella violenza mi ha procurato una malattia... molto dolorosa... e ora non posso avere figli. Non ce l'ho fatta più... non sono più riuscita a lavorare... sono tornata a casa dei miei... sono sempre sotto psicofarmaci... Era meglio se quella volta che ero in fin di vita mi lasciavano andare, tanto...”

“Su questo non sono d'accordo”. Molto banale, ma, proprio non mi viene in mente altro.

“Beh! Parliamo di cose più serene” dice lei “Mi piace tanto la Toscana. Io conosco bene solo Pisa, ma ci ho trovato tanta gente gentile. E anche il paesaggio toscano è così bello... con tutte quelle colline... Anche i fiorentini sono gentili?”. “Mah! Alcuni sì, altri no, come per tutti. Fra fiorentini e pisani c'è molta rivalità. I fiorentini dicono: Meglio un morto in casa che un pisano all'uscio e i pisani rispondono: Che il signore vi accontenti”.

Sento una risatina... la voce si fa più leggera e più acuta... Parla della Maremma, che ha visitato e della Versilia. Per un attimo sembra una ragazzina spensierata. Ma poi torna alla sua storia: “In casa di cura ho visto delle cose orribili. Una volta, in un ospedale pubblico... eravamo in una camera a tre letti... e nel letto accanto al mio un infermiere stava violentando una ragazza... e nessuno interveniva. Nessuno faceva niente”. “Ho tanta paura... la mia mamma ha settantuno anni e il mio babbo settantotto... pensa a tutto lei... e dopo?”. “Era meglio se facevo la suora, almeno ero protetta”. Poco da dire, da controbattere. Anche incoraggiare, in certi momenti, sembra fuor di luogo.

Mi domando se sono riuscito a fare qualcosa di utile. L'ho ascoltata, le ho dedicato il mio tempo. Molto poco in rapporto a quello che mi ha raccontato. A un certo punto un momento di spensieratezza, un sorriso... troppo poco. Ma che altro potevo fare, oltre che accompagnarla e starle accanto per un breve tratto?

Noi diversi

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

quattro telefonate con un denominatore comune che mi hanno offerto l'opportunità di fare il ragionamento che sto per fare.

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

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

No. Niente di tutto questo. Semplicemente (almeno a detta dei nostri appellanti) noi facciamo conversazione al telefono.

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

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

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

44 riagganci

Potrebbe sembrare anche un record, anche se veramente poco significativo, ma sono stati effettivamente tanti i riagganci totalizzati in un normale turno serale 20-24 di alcuni giorni fa. Mi è venuto spontaneo farci sopra un "piccolissimo" studio e sono arrivato alla conclusione (poco scientifica per la verità) che sono raggruppabili principalmente in tre categorie:

- *gli ansiosi*: quelli che non ti danno neppure il tempo di afferrare in mano la cor-

netta e pronunciare la consueta frase di accoglienza: “Voce Amica, buonasera”. Inevitabile porsi la domanda: “Ma perché telefoneranno se poi non attendono la risposta?” Forse non sono poi così sicuri di volerla fare questa telefonata ed al primo squillo si fanno prendere dall’ansia e riappendono, chissà? Speriamo che, provando e riprovando, riescano a rompere questo muro.

- *i determinati*: quelli che hanno scoperto che il volontario maschio non è solo ed all’altro telefono c’è una donna e sono assolutamente determinati a parlare con lei. Appena sentono la voce maschile, riappendono. In genere con loro non si riesce neppure a completarla la frase di accoglienza, che rimane spesso troncata al “Voce Ami...”. Ringraziano in cuor loro chi ha inventato la ripetizione automatica del numero perché continuano a sparare a raffica telefonate una dietro l’altra nella speranza di “beccare la donna”. E state pur certi che prima o poi ci riescono.
- *gli incerti*: quelli che lasciano pronunciare tutta la frase di accoglienza e poi però restano in silenzio. Si avverte la loro presenza, qualche rumore di sottofondo, un colpo di tosse, un fruscio.... ma non parlano, ma neppure si decidono a riagganciare. Dopo un trentina di secondi avanzo in genere una timida sollecitazione “pronto....”, tanto per dare la sensazione che sono ancora all’apparecchio ad attendere, ma senza fare pressioni né tanto meno lamentarmi dell’attesa. Poi, dopo un’ulteriore periodo di silenzio, decidono di riagganciare. Soltanto una volta, in fine serata, sarà stato forse un quarto a mezzanotte, dopo il lungo silenzio si è fatta sentire una voce cavernosa, decisamente contraffatta, che strascicava le parole: “F---i---n---o a c---h---e o---r---a c---i s---e---i?” Ed alla mia risposta “fino a mezzanotte” ha fatto seguire un ulteriore mugugno: “M---i h---a---i r---o---t---t---o i---l c---a---z---z---o” ed ha chiuso la telefonata.

A questo punto un lettore superficiale mi potrebbe chiedere: “Ma che senso ha stare 4 ore a “contabilizzare” telefonate del genere? Potresti utilizzare meglio il tuo tempo?”. Il fatto è che quando allunghi la mano per afferrare la cornetta essendo già mentalmente preparato ad aggiungere un’ulteriore crocetta all’elenco dei riagganci, magari stai dicendo “Voce Amica, buonasera” in tono un po’ svogliato, come un risponditore automatico, proprio quella volta dall’altro capo del telefono senti giungere la voce di qualcuno che in quel momento spera vivamente che una voce amica risponda alla sua telefonata.

Qualcuno che ha bisogno di raccontarti il suo dramma quotidiano, il suo momento di tristezza, ma forse anche la sua gioia. In ogni caso per lui (o per lei) è sicuramente positivo che ci fosse qualcuno lì al telefono di Voce Amica che stava pazientemente riempiendo una fila di crocette. Può bastare una sola di queste telefonate (ma sappiamo bene che non è mai una sola) a dare un senso a tutte le 4 ore del turno.

APPENDICE

Riportiamo in questa sezione del libro alcuni documenti che possono risultare utili per meglio comprendere il significato del servizio offerto dall'associazione.

Il primo documento è la trascrizione integrale dell'intervento effettuato da Francesca, nella veste di responsabile della formazione, al convegno svoltosi a Firenze nella Sala di Firenze Capitale in Palazzo Vecchio il 18 aprile 2015 per celebrare il cinquantesimo compleanno dell'associazione. L'intervento ripercorre molti dei temi che sono già stati trattati più sistematicamente nella sezione dedicata alla Formazione, ma ha l'immediatezza e la semplicità tipiche di un intervento verbale e come tale offre buoni spunti di riflessione.

Il secondo documento, invece, vede ancora Francesca parlare, ma questa volta rispondendo ad una immaginaria intervista. Sono ancora gli stessi temi, ma visti sotto angolature diverse, declinati con una prosa più meditata, tipica dell'intervista "scritta".

Il terzo documento, infine, ancora sotto forma di intervista scritta, questa volta al presidente Marco, ha costituito la base per la pubblicazione nel mese di marzo del 2015 di un articolo su www.cesvot.it dal titolo "*Voce Amica Firenze, la più antica help line d'Italia*". Anche in questo caso si ritrovano condensati i concetti di base che animano l'attività della nostra associazione.

Intervento di Francesca al convegno per i 50 anni dell'associazione

Buongiorno!

Anche io sono molto orgogliosa e felice di festeggiare questi 50 + 1 anni, quasi forse 52, della nostra associazione. È veramente motivo di grande soddisfazione, proprio perché sì, in effetti, ci piace guardare al passato, ma ci piace anche rivolgerci al futuro e quindi da queste basi poter andare ancora avanti e poter continuare a seminare ancora.

Io vi parlo del volontario e della formazione necessaria a questo volontario.

Chi si avvicina a un servizio di volontariato, generalmente lo fa per motivi di solidarietà umana di vicinanza: "Ho del tempo a disposizione, ho dei talenti a disposizione, qualcosa che posso condividere magari con chi è meno fortunato di me, quindi mi metto nelle condizioni di poter essere d'aiuto al prossimo", più o meno questa è la spinta che porta verso il servizio di volontariato e anche, credo, per il volontario di Voce Amica.

Quando si pensa al volontariato però, ci si immagina immediatamente anche degli atti tipici, degli strumenti, ci si immagina l'aiuto, ci si immagina di compiere un atto misurabile, qualcosa che quando torno a casa so che cosa ho fatto, fosse anche (a parte il salvataggio, a parte grandi eventi e cose veramente eclatanti), il fatto che vado ad accompagnare una persona anziana a fare le analisi alla Misericordia: vado, parto, l'accompagno, ritorno, e questa persona magari mi dice anche grazie o per

lo meno anche se non me lo dice, vedo negli occhi la gratitudine, cioè comunque è qualcosa che io porto a casa: io ho fatto questo!

Il volontario di Voce Amica quando si avvicina alla nostra associazione si sente subito dire che noi abbiamo l'anonimato, che l'anonimato è praticamente il fondamento che ci contraddistingue. Va bene.. noi lo sappiamo ne abbiamo anche scritto, ci abbiamo riflettuto a lungo nel libro (Accogliere il disagio al telefono...), sappiamo che è veramente il fondamento della nostra associazione; senza l'anonimato non sarebbe proprio possibile Voce Amica, non esisterebbe! Passatemi la similitudine architettonica io lo vedo un po' come se fosse un tetto che copre, che protegge e che dà senso a tutto quello che c'è sotto. Senza l'anonimato quindi Voce Amica non esisterebbe, ma questo si apprende pian piano, ci si riflette col tempo; al volontario che si avvicina a Voce Amica viene detto: "Dunque noi siamo coperti dall'anonimato.." e già questa parola un pochino inquieta: cioè, che vuol dire anonimato....? Gli viene detto che quando parla al telefono durante il servizio, non deve "metterci la faccia" inoltre non sa, non saprà (perché non c'è modo di saperlo), se e come sarà utile, secondo il concetto di utilità che abbiamo correntemente, alla persona che ha chiamato; gli viene anche detto che, magari, se non ne parla è meglio, se non lo dice in giro è meglio, per la protezione propria e delle persone che chiamano e vabbè... Già questo può sembrare come una sorta di impedimento più che di agevolazione, prima di capire che cos'è questo anonimato.

E ancora pensa l'aspirante volontario: "Io sono una persona che ha una certa esperienza, di una certa cultura, medio-alta, a volte anche alta, insomma ho tanta esperienza di vita, tante possibilità di aiutare gli altri magari con i miei consigli, perché so diverse cose..."; e cosa gli viene detto... "Picche!" Gli viene detto anche in questo caso che "non si risolve niente"... ecco! e anche questa è una cosa che lascia perplesso l'aspirante volontario. Gli viene detto appunto che lo scopo del nostro servizio non è risolvere, perché non ne abbiamo le competenze, non ne abbiamo la possibilità, non è il nostro scopo appunto. Come accennava Marco (Il Presidente, nell'introduzione) non siamo neanche un telefono connotato, un telefono *colorato*, rosa, azzurro, arcobaleno dove chi chiama ha già un quesito preciso, un problema e cerca un esperto; noi non siamo esperti di niente e anche ove lo fossimo è meglio se stiamo un passo indietro, perché siamo anche intercambiabili, cioè l'utente che chiama deve avere sempre la possibilità di trovare una persona che lo ascolta in quella modalità lì e non "Se ho la fortuna che trovo l'avvocato gli chiedo la consulenza legale, se ho la fortuna che trovo il medico gli dico del mal di stomaco" e cose del genere! non è questo quello che facciamo noi.

All'inizio dei corsi gli aspiranti volontari arrivano sempre baldanzosi e con tante motivazioni, ma alla fine poi arriva sempre la stessa domanda "Sì, ma allora noi che ci si sta fare, se non si risolvono i problemi, se non posso dare consigli, se non ci posso mettere la faccia, se non so nemmeno che cosa ho fatto io, che fa Voce Amica, che fa Voce Amica...?" Come hanno già detto prima di me, il nostro slogan, come si legge

anche nei nostri volantini, è “Da 50 anni noi ascoltiamo tutti”, questo è, e basta!

Sembra facile, è facile, secondo voi, ascoltare tutti?

Qui ci sono due cose fondamentali: la prima, *ascoltare!* Che tipo di ascolto? ascoltare come si ascolta comunemente? No, non funziona... e poi, riflettiamo un attimo, sotto quel tetto che immaginavo fosse l'anonimato, immaginiamoci questo pilastro fondamentale che è l'*ascolto*; questo ascolto non comune ha bisogno di altri *accessori*, che sono praticamente i nostri strumenti di lavoro, il primo è l'*accoglienza*, perché? Perché è risaputo, se io invito qualcuno a casa, faccio spazio, se ho un qualcosa pieno e penso di metterci qualcos'altro, fallisco. Per accogliere qualcosa o qualcuno devo fare spazio e in particolare spazio di cosa? Devo fare spazio delle mie idee, delle mie convinzioni, dei miei orientamenti, di tutto quello che è il mio sistema di riferimento, perché, e qui si entra un pochino più nel vivo di che cosa fa Voce Amica, la persona che chiama ha l'assoluto diritto alla propria autonomia, in tutto, e di pensiero di azione, e tutto quello che ci porta è giusto e va bene per quello che è, quindi il mio sistema di riferimento, le mie idee, non devono interferire in nessun modo con quello che la persona mi porta, perché la persona mi porta un bisogno di ascolto e di relazione che sarebbe inquinato dalle mie idee e dal mio punto di vista e...qui l'aspirante volontario è proprio “morto” perché dice: “Ok bene, allora oltre a tutto il già detto, già faticosamente condivisibile, non devo neanche dire come la penso! cioè siamo proprio dei burattini? Infatti una frequente domanda che sorge è: “Alla fine che siamo dei risponditori allora...?”. No! assolutamente no!

Perché, lo dico sempre, provate a fare il risponditore e vedrete quanti riagganci, perché la gente non ha bisogno di un risponditore, ma ha bisogno di una *persona* e quindi se da una parte, sempre nella nostra costruzione ideale, abbiamo la colonna centrale che è l'ascolto e un'altra colonna che è l'accoglienza, deve esserci anche quella della *presenza autentica*, che rende nella pratica efficace quello che stiamo facendo, perché chi chiama ha bisogno di una persona vera. Mi rendo conto che questo sembri proprio inconciliabile con quello che ho detto fino ad ora, perché ho detto tutti no! Questo no, questo no, questo no, proprio come lo dico anche ai corsi e alla fine sembra che sia proprio incomprensibile quello che andiamo a fare nella pratica. In realtà, quello che effettivamente richiede la persona che chiama è proprio la *presenza autentica* dell'essere umano, perché chi chiama Voce Amica cerca un essere umano con cui confrontarsi, cerca una persona che sia lì in quel momento ad accoglierla e ascoltarla esattamente per quello che porta, perché poi un problema magari lo porta anche, ma non ci interessa, non è quello che ci interessa. Alla persona che chiama interessa una *relazione*.

A me piace utilizzare un'altra immagine che è quella del salmone; il salmone va controcorrente e secondo me la funzione del volontario di Voce Amica è proprio quella di imparare ad andare controcorrente, solo che il salmone ce l'ha d'istinto e noi si deve imparare. Per questo è necessaria la formazione, perché dobbiamo imparare una modalità di ascolto diversa, dobbiamo imparare a dare spazio, a non

interrompere, a evidenziare, a mettere in luce tutte le cose che la persona ci porta e non siamo abituati.

Infine c'è l'ultima di queste fantomatiche colonne di questa costruzione che è il *non giudizio*; devo imparare a mettere da parte i miei pregiudizi e i miei giudizi e anche questa non è cosa banale perché si vive di giudizi, cioè giudicare è una cosa totalmente connaturata nella nostra essenza. Quindi per fare il volontario di Voce Amica occorre anche questo: fare un passo indietro rispetto al nostro modo di giudicare. Si capisce perché da noi tanta gente arriva e tanta gente riparte; se tutti i volontari che hanno seguito i corsi negli anni fossero attivi, ci vorrebbe tutto Palazzo Vecchio per contenerli tutti da quanti sono stati! Perché non è così? Non è così perché questo tipo di volontariato richiede un impegno a livello personale e le persone che seguono il corso di formazione, (che poi alla fine più che corso a me piace definirlo *percorso*, perché è un percorso in cui si impara a guardare come siamo fatti, in cui imparo a capire se quello che sto facendo, quello che devo andare a fare), devono capire se sono in grado di farlo, ma non perché poi se non sono in grado non sono brave oppure sono inette, ma potrebbe darsi semplicemente che questo servizio non sia nella loro natura, non rientri nella loro possibilità di cambiamento rispetto a quello che sono.

A noi interessa il benessere delle persone che ci chiamano, ma anche quello di chi risponde; non posso tornare a casa devastato, con l'ulcera! Devo capire il senso di quello che sto facendo.

Questo è lo scopo del corso di formazione, per creare questa condizione: da una parte c'è una persona che mette il proprio tempo a disposizione, i propri talenti, la propria presenza autentica, al servizio di un'altra persona che invece in quel momento magari è sola, disperata, emarginata, magari. Quando succede questo, quando si crea questa relazione, si crea veramente un *miracolo* e questo miracolo e le conseguenze di questo miracolo sono estremamente nutrienti non solo per la persona che chiama, perché trova una risposta al suo bisogno di relazione, ma anche per chi risponde perché sa di aver fatto una cosa veramente speciale.

Intervista a Francesca

Sono ormai 14 anni che presti servizio a Voce Amica. Com'è cambiato, se è cambiato, nel corso di questo periodo la tipologia degli appellanti ed i temi i problemi riportati dagli stessi?

Può sembrare incredibile ma ci sono persone di allora che chiamano ancora oggi. C'è chi ha sospeso per qualche anno e poi si è rifatto vivo e chi ha smesso di chiamare perché... non c'è più. Questo dice molto del nostro servizio, che per alcuni dei nostri appellanti costituisce un punto di riferimento importante, in certi casi quasi esclusivo. Ciò che accomuna la gran parte delle persone che ci chiamano era, ed è, senza dubbio una profonda solitudine, una condizione di esclusione dalle relazioni sociali, amicali, ma anche familiari.

Mi piace ricordare un'immagine emersa durante il corso che abbiamo appena concluso, finanziato dal Cesvot, che aveva come argomento proprio solitudine ed emarginazione sociale: uno dei corsisti per rappresentare la solitudine ha disegnato un 11 di picche, una carta che sporge fuori dal mazzo, una carta che non esiste, che parla di un isolamento totale, di un gioco ingiocabile; mi sono venuti in mente tanti dei nostri appellanti, quelli che non dispongono altro che del telefono per essere visti e riconosciuti come esseri umani.

Una delle difficoltà maggiori, almeno per me, è combattere la noia di alcune telefonate ripetitive e sempre uguali. Dove sembra non esserci spazio per deviare la conversazione su altri fronti, ma solo ascoltare un loop monotono. Come riuscire a superarla trovando una motivazione, uno slancio, uno stimolo, anche in questo tipo di chiamata?

Credo che la noia sia uno dei rischi più insidiosi a cui andiamo incontro. Non è facile sostenere sempre le stesse storie, con le stesse parole, il più delle volte facendo come se le ascoltassimo per la prima volta. Questa domanda mi apre la riflessione su due fronti: il primo mi rimanda alla motivazione interna necessaria al nostro specifico servizio e mi riporta direttamente ai nostri valori, a quello che ci contraddistingue da altri tipi di volontariato che prevedono interazioni dirette e hanno la possibilità di monitorare il buon esito dell'azione, traendone anche la dovuta gratificazione.

Quando si pensa a un "volontario" ci immaginiamo uno che "agisce" che "opera" e, invece, la prima sera di corso, a noi viene subito detto che l'unica cosa che dobbiamo fare è ascoltare!

All'inizio si fa davvero fatica a pensare all'ascolto come ad una "azione", anche se ormai tutti più o meno abbiamo sentito parlare di "ascolto attivo". Credo la noia sia molto legata al senso di impotenza che ci coglie quando pensiamo di non "fare niente di concreto" per quella persona, che continua a raccontarci la solita storia, in una sorta di quello che tu definisci appunto "loop perverso".

Ma se cominciamo considerarci davvero come quel punto di riferimento di cui parlavo prima, forse diventa più facile (non facilissimo...!) contrastare il nostro stato d'animo insofferente, forti della convinzione di essere per quella persona, in quel momento, la possibilità (forse l'unica!) di sentirsi accolta esattamente per quello che è. Mi piace definire il nostro un genere di ascolto inconsueto, proprio perché quelle persone, tanto noiose, (ma tanto!), per carattere, patologie o circostanze, hanno l'occasione di far sentire a qualcuno la loro voce, qualcuno che non cambia strada vedendole da lontano, ma anzi, va loro incontro con un sorriso! Come dire, una piccola rivoluzione!

A proposito di "deviare la conversazione su altri fronti" mi nasce spontanea una seconda riflessione: se ci ostinassimo a voler "tirare" i nostri appellanti verso argomenti ai quali non sono interessati, ci troveremmo ben presto di fronte la loro frustrazione e quasi sicuramente anche la nostra. Probabilmente è quello che sperimentano quo-

tidianamente e dato che con noi possono scegliere, è facile che scelgano di ignorare i nostri più o meno velati inviti a “parlare d’altro”, scelgano di riattaccare, di evitare quel turnista lì o di continuare imperterriti nel loro pensiero

Credo sia molto più utile, oltre che alla fine meno faticoso per noi, interessarci sinceramente a quanto ci dicono, anche se lo abbiamo sentito decine e decine e di volte; se riusciamo a “starci” nonostante tutto, può capitare di scoprire l’inedito, magari un’osservazione, una frase diversa, che se diventa completamente condivisa in quella relazione unica fra due persone in quel preciso momento, può essere davvero la nostra più grande gratificazione. Le rare benedette volte in cui accade io ringrazio l’Universo di avermi dato l’opportunità di essere tanto vicina ad un altro essere umano in difficoltà e sono certa di avere concretamente fatto “qualcosa” per quella persona.

A volte una difficoltà può essere anche quella di lasciarsi alle spalle il “fardello” del nostro mondo esterno quando siamo in servizio, e/o magari anche quella di lasciare andare ciò che abbiamo ascoltato durante il turno. Tu come fai, hai qualche consiglio?

Per chiedere consigli hai davvero scelto la persona sbagliata!!! È una domanda trabocchetto? A parte gli scherzi, penso veramente che l’anonimato, oltre a tutte le sue implicazioni, sia davvero un buon “abito da lavoro”, che, indossato, ci può permettere da una parte di lasciare un po’ sullo sfondo il nostro “mondo esterno” e dall’altra consentirci, una volta dismesso a fine turno, di tornare alle nostre cose, più indenni possibile.

Io ho sempre considerato Voce Amica come una “palestra” di vita, che mi ha permesso di crescere come persona, che mi ha offerto la possibilità di aiutare gli altri aiutando me stessa. E devo molto anche al mio servizio di formatrice, che mi consente di confrontarmi sempre non solo con i colleghi, ma anche con gli aspiranti volontari. Sono grata a questo fertile confronto, ai dubbi alle incertezze ai timori e agli entusiasmi, che sono una preziosa linfa nuova che nutre e rinvigorisce la nostra associazione, che va avanti, non ce ne dimentichiamo!, proprio grazie al contributo di tutti noi volontari, proprio tutti! Credo infine che la ricetta migliore per gestire qualsiasi “fardello” che ci derivi dal servizio sia la condivisione e il lavoro di gruppo, opportunità che non ci dobbiamo lasciar sfuggire mai e su cui ancora abbiamo tanto da lavorare, per l’appunto tutti insieme, per il bene di noi stessi e dell’associazione.

Puoi raccontarci quale è stata la telefonata che più ti ha messo in difficoltà, e quella che ti ha emozionato di più?

Questa domanda mi permette di sottolineare che se è vero che la maggior parte dei nostri appellanti sono “abituali”, può capitare anche di sentire una persona una sola volta. Capitò una notte di sabato alle tre, un ragazzo in lacrime, che era appena rientrato a casa dopo aver trascorso la serata con la fidanzata, tutta entusiasta per

i preparativi del loro imminente matrimonio. Era disperato: due giorni prima aveva avuto la notizia di una diagnosi infausta, un brutto tumore da operare al più presto. Non aveva avuto il coraggio di deludere la sua futura moglie, di rovinare quell'entusiasmo, "*Perché proprio a me, perché proprio ora...? Ho 33 anni...come faccio a dirglielo?*" Ovviamente non c'erano risposte e io stessa mi sono sentita morire di fronte alle sue lacrime, alla sua rabbia. Sono stata con lui e con tutto il suo dolore...e basta, sono stata la possibilità di uno sfogo in una notte orrenda, senza nessun altro scopo che stargli vicino in quel momento, in cui si sono alternate lacrime e silenzi. Non l'ho più sentito, ma tante volte ci ho ripensato; sicuramente è stata una delle telefonate per me più difficili, per le molte comprensibili risonanze, ma che mi ha ricordato senza mezzi termini l'importanza del mio esserci e in questo caso specifico, dell'esserci di notte

Un piccolo gioco di marketing associativo. Hai poche parole per cercare di convincere una persona ad entrare a fare parte di Voce Amica?

Non mi sento di prescindere dal nostro slogan ufficiale: "*Noi ascoltiamo tutti, Vieni con noi?*". Che integrerei con "*non immagnerai mai che cosa ti aspetta!!!*". E ognuno sarà libero di farsi le sue fantasie!!

Voce Amica Firenze, la più antica help line d'Italia. Intervista a Marco

La vostra associazione nel 1963 è stata la prima ad inaugurare in Italia un servizio di ascolto telefonico. Come nasce Voce Amica e che tipo di servizio offrite?

Sebbene l'attuale denominazione "Telefono Voce Amica Firenze" sia stata assunta alcuni anni dopo, il servizio di ascolto telefonico iniziò effettivamente ad operare a Firenze il giorno di Pasqua dell'anno 1964 come uno dei servizi offerti dal CIC - Centro di Incontri e di Collaborazione, fondato il 16 ottobre 1963 da un gruppo di privati con lo scopo di "*fornire occasioni di incontro fra le persone che abbiano desiderio o necessità di stabilire contatti sociali*". L'attività di ascolto telefonico prese però talmente campo, nonostante i limitati mezzi a disposizione all'epoca, che nell'arco di pochi anni divenne l'attività esclusiva dell'associazione, che da allora, pur cambiando nome, ha sempre operato senza soluzione di continuità. Il centro di ascolto telefonico di Firenze fu effettivamente il primo attivato in Italia, sulla scorta delle esperienze già maturate in numerosi altri paesi europei nell'immediato periodo post-bellico, inizialmente finalizzate alla prevenzione del suicidio ma ben presto aperte all'accoglienza di qualunque forma di solitudine e di disagio. L'apertura del centro di Firenze fu seguita a breve dall'apertura di altri centri con la stessa impostazione, a Torino, Milano, Genova ed in altre città italiane.

L'attività svolta ora dall'associazione è esclusivamente quella di offrire un servizio di ascolto telefonico, in forma assolutamente anonima, aperto a chiunque senta la necessità di parlare con qualcuno, perché solo o in situazione di disagio. Il servizio viene svolto esclusivamente dai volontari che impegnano in modo del tutto gratuito

parte del loro tempo libero per garantire la disponibilità all'ascolto continuativamente dalle ore 16 alle ore 6 di ogni giorno dell'anno, festività comprese. Il numero telefonico per raggiungere il servizio è un numero urbano di Firenze 055 2478 666, ma le telefonate, grazie anche alle tariffe telefoniche "tutto compreso" ormai ampiamente diffuse, arrivano oggi da ogni parte d'Italia.

E' importante precisare che i volontari provengono dalle più diverse estrazioni sociali e culturali, ed in particolare il fatto che 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 si rivolgono a lei, ma offre invece un preziosissimo servizio di pura accoglienza telefonica, libera da ogni tipo di giudizio morale, politico, sociale, religioso, aperta incondizionatamente a tutti.

Molte delle persone che chiamano incontrano probabilmente nella vita di tutti i giorni grosse difficoltà a trovare un "orecchio" disponibile ad ascoltarle, mentre i volontari di Telefono Voce Amica Firenze sono appostati lì per questo, tutti i giorni, dalle ore 16 alle ore 6 del mattino seguente, senza chiedere contropartita alcuna. Il focus delle nostre conversazioni non è l'eventuale problema evidenziato, per la soluzione del quale esistono i servizi specialistici, siano essi il 118 o i numerosi "telefoni colorati" (telefono azzurro, telefono rosa, ecc.), ma la "relazione", offrendo la possibilità di stabilire, sia pure per il breve durata di una telefonata, un contatto umano privo di pregiudizi e libero da ogni condizionamento, affiancandosi e talvolta sopperendo alle carenze delle istituzioni. Non esiste infatti nessuna struttura pubblica che offra un servizio della specie, mentre a livello privato in tutta la Toscana sono presenti alcune associazioni minori, ma nessuna di queste offre la copertura del periodo notturno.

Colgo l'occasione per segnalare che, avendo compiuto nell'anno 2014 il 50esimo anno di attività ininterrotta al servizio della cittadinanza, l'associazione Telefono Voce Amica Firenze ha deciso di festeggiare l'anniversario condividendo con la città, le sue istituzioni ed il suo territorio l'esperienza unica maturata in tutti questi anni. La decisione è frutto di un ampio dibattito sviluppatosi a lungo in seno all'associazione perché la sua natura, e soprattutto la necessità di proteggere l'anonimato dei suoi utenti (e, conseguentemente, dei suoi volontari), ha sempre consigliato il mantenimento di una elevata riservatezza che male si concilia con una manifestazione pubblica. Il dibattito si è concluso con la considerazione che, pur confermando il mantenimento di questa impostazione di fondo, è altrettanto importante far conoscere al più vasto pubblico possibile, ai mezzi di informazione, alle altre associazioni di volontariato, ed alle stesse istituzioni, l'esistenza e le caratteristiche del servizio offerto allo scopo principalmente di consentire ad un numero maggiore di persone di accedervi.

Abbiamo pertanto deciso di organizzare un convegno dal titolo "*Voce Amica: 50 anni di servizio sul territorio fiorentino – l'esperienza dell'ascolto*" che si terrà sabato 18 aprile 2015 in Palazzo Vecchio nella Sala di Firenze Capitale. Nell'ambito del convegno presenteremo anche il libro "*Accogliere il disagio al telefono: quando*

l'anonimato è opportunità di contatto e di relazione" che, interamente scritto dai volontari dell'associazione, raccoglie la sintesi della nostra storia e dei nostri principi. Festeggeremo in realtà i "50+1", dando così l'idea di una realtà viva che intende proseguire ben oltre il traguardo dei 50 anni. La partecipazione sarà aperta a tutta la cittadinanza ed in particolare al mondo del volontariato. Saranno altresì invitate le altre Associazioni che offrono in Italia un servizio analogo al nostro.

Quante telefonate avete ricevuto nell'ultimo anno, che tipo di persone vi chiamano e perché si rivolgono a Voce Amica?

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

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

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

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

Soltanto la memoria e il ripetersi cadenzato dei turni di ascolto (mediamente uno alla settimana per ogni volontario) ci danno la sensazione che i nostri "utenti" siano un gruppo ben numeroso, la maggior parte dei quali ci chiama sistematicamente (qualcuno anche tutti i giorni), al quale nel tempo si aggiungono dei nuovi ed ogni tanto si perde qualcuno per motivi che non sapremo mai.

Se qualcuno immagina che le telefonate che giungono a Telefono Voce Amica Firenze siano relative a situazioni eclatanti, eccezionali, uniche, drammatiche (la chiamata dell'aspirante suicida è quella sicuramente più presente nell'immaginario collettivo), la realtà che si trovano di fronte i nostri volontari è sicuramente molto

diversa, piena di situazioni di emarginazione, di solitudine, di disagio, di fatica di vivere una vita “vuota” di affetti.

I volontari di Telefono Voce Amica Firenze entrano quotidianamente in contatto con una realtà fatta da “invisibili” che vivono “intorno a noi” spesso nella “più apparente normalità”. Ecco la funzione del volontario che risponde al telefono: far sentire viva la persona che chiama, metterla al centro dell’attenzione, farla sentire viva e quindi importante per qualcuno, *tirandola fuori* da se stessa e dal proprio gorgo di solitudine, rabbia, rancore e disperazione; in una parola far sì che questa possa sentirsi accettata, almeno per la durata della conversazione.

Il volontario ha la responsabilità di aiutare il chiamante a sentirsi meno solo sapendo che c’è qualcuno interessato a lui, a quello che lui dice, qualcuno che lo ascolta con piacere, senza giudicarlo, senza respingerlo. Ecco perché chi chiama va accettato per come si presenta e con il linguaggio che vuole usare. Non gli si risolvono i problemi ma gli si permette di esprimerli, di sfogarsi, di raccontarli a qualcuno con la certezza di essere ascoltato, di non essere evitato o sopportato come probabilmente gli accade di norma durante il resto della giornata.

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

Quanti sono i volontari di Voce Amica e in che modo li preparate al servizio di ascolto?

Il numero dei volontari di Voce Amica Firenze si mantiene mediamente sulle 50 unità, ma posso annunciare con grande soddisfazione che quest’anno, grazie all’ingresso degli aspiranti dell’ultimo corso di formazione, arriveremo a quota 71, numero del tutto ragguardevole, anche facendo riferimento ad altre realtà che svolgono analogo servizio.

Per diventare volontario nella nostra associazione occorre un corso di formazione specifico, innanzi tutto per conoscere ed esser certi di condividere i principi ispiratori del servizio. Naturalmente durante il corso non si impara a stare al telefono! Del resto ormai quasi tutti possono vantare una certa dimestichezza non solo col telefono, ma con ciascun mezzo di comunicazione sincrono, tanto in voga ai giorni nostri, come chat e social di vario genere. D’altra parte però la confidenza col mezzo non è affatto garanzia di avere anche innata quella speciale disponibilità richiesta dall’ascolto di sconosciuti, che si trovino in una situazione di disagio o di solitudine.

Il corso di formazione consta di un ciclo di incontri della durata di un paio d’ore,

a cadenza settimanale, per un periodo di circa 3 mesi e prevede un lavoro di gruppo, con una modalità di tipo esperienziale. Durante il percorso che proponiamo, ciascun aspirante ha modo di constatare quanto sia davvero interessato e idoneo a questo servizio.

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

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

Per i motivi suddetti è facile comprendere che non sia semplice fare il volontario a Voce Amica, anche se, basandosi su una idea superficiale e fuorviante che si potrebbe avere del servizio, potrebbe sembrare il contrario. L'impegno richiesto, soprattutto sul piano personale, è uno dei motivi del turn-over a cui siamo sottoposti, che fa sì che si renda necessario mediamente un corso di formazione all'anno, per mantenere più o meno costante il numero degli associati.

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

L'anonimato di chi chiama e di chi ascolta è uno dei principi fondamentali del vostro lavoro. Perché è così importante?

Vorrei cominciare con lo sfrondare la parola "anonimato" dai significati accessori che istintivamente tutti tendiamo ad attribuirle: qualcosa di subdolo, legato a sotterfugio e viltà, come nel caso di una lettera "anonima", qualcosa che miri ad interferire con la vita degli altri, o persino a danneggiarla, permettendo però di rimanere nascosti e invulnerabili. Nel caso di un servizio come il nostro, c'è un completo

ribaltamento di prospettiva: il volontario anonimo e l'utente anonimo si trovano a condividere uno spazio di libertà quale raramente è possibile trovare nella vita reale. Prima di tutto, perché il non vedersi né conoscersi direttamente è un presupposto esplicito fin dall'inizio del contatto, noto ed accettato. E, soprattutto, perché questo uso dell'anonimato, oltre ad essere un valore fondamentale della nostra associazione (e non certo a caso) permette ad entrambi gli interlocutori di uscire dai ruoli consolidati nella loro esistenza "fuori dalla relazione".

Detto così, fa un po' paura: se non sono il "me stesso" che tutti conoscono, chi sono? Ma provate per un attimo ad immaginare come possa essere rassicurante e rilassante, per una persona che telefona a Voce Amica, una persona che, evidentemente, stia soffrendo della mancanza di ascolto e di accoglienza, potersi presentare come preferisce: con il suo nome o con un altro, con tutti i suoi problemi o solo con quelli che, al momento, ha voglia di rivelare, con la cruda verità della sua vita o con la fantasia di come vorrebbe che fosse... Con l'impunità, perfino, di esprimere aspetti diversi di sé facendosi passare, ogni volta, per un uomo o una donna diversi. Da noi, si è al sicuro: il volontario non cercherà di "andare più a fondo", di rilevare contraddizioni, di far notare incongruenze. Accetterà quanto l'altro decide di mostrarli, rispettando il diritto di chi chiama a "costruire" la telefonata a seconda del suo bisogno del momento.

E per il volontario? Forse essere una voce anonima lo fa sentire limitato, impotente, non riconosciuto nei suoi meriti di brava persona che si dedica agli altri? Se è così, chiaramente non proseguirà a lungo nel servizio. Da noi rimangono (in alcuni casi, per decenni!) le persone che, come accennavo più sopra, riescono a percepire nella telefonia d'aiuto un modo per liberarsi, almeno temporaneamente, dalla necessità di giudicare, di prendere posizione, di essere sempre coerenti e presenti, di cominciare una cosa e poi portarla a termine per vederne i risultati. Atteggiamenti seri e importanti, ma a volte ingombranti per la nascita di una relazione veramente accogliente, quale quella che noi vogliamo offrire. Ognuno di noi ascolta degli sconosciuti che forse non sentirà mai più, che a volte dicono "Grazie!", ma più spesso no, ai quali possiamo solo sperare di essere utili, senza, spesso, averne mai conferma, che non possiamo né vogliamo indirizzare quanto alle loro scelte. Continuiamo perché non è mai mancato, nel tempo, chi si rivolgesse a noi, anonimi come scegliamo di essere.

O, forse, proprio per questo.

INDICE

PREMESSA	3
INTRODUZIONE. UN PO' DI STORIA	4
CAPITOLO 1	
Il servizio di ascolto telefonico	7
L'organizzazione del servizio	7
L'anonimato	8
La relazione	9
I volontari	9
Gli utenti	10
La formazione	10
CAPITOLO 2	
Il valore dell'anonimato	13
Cosa si intende per anonimato	13
Quale volontario per un servizio anonimo?	16
Anonimato e relazione telefonica di aiuto	20
Anonimato e autenticità	22
Anonimato e accoglienza	26
Anonimato come valore	30
CAPITOLO 3	
Qualche dato quantitativo	33
Generalità	33
Statistiche quantitative	34
Durata conversazioni	35
Analisi statistica servizio prestato	35
CAPITOLO 4	
La formazione	37
L'importanza della formazione	37
Il corso per nuovi volontari	38
Le prime fasi	38
Troppi vincoli?	40
Se si decide di andare avanti	40
I punti cardine: Accoglienza, Assenza di giudizio, Autenticità	41
Quale gratificazione	43
La gestione della telefonata: alcune notazioni	43
Aspetti metodologici e procedurali: dall'aula al tirocinio	44
CAPITOLO 5	
La formazione permanente	45
Il viaggio continua	45

Cose che succedono	45
Che fare?	47
Riunione mensile	47
Quaderno delle emozioni	47
Consulenza reciproca	48
Laboratori	48
Corsi di formazione esterna	48
Un circolo... virtuoso!	49
CAPITOLO 6	
Il filo della voce: le testimonianze dei volontari	51
Notte	51
Militare... che passione	53
G.	54
Riflessioni	55
Valentina	56
M.	57
Radiato!	58
Sono sempre gli stessi a telefonare	60
“Pronto? Voce Amica”	61
Noi diversi	62
44 riagganci	63
APPENDICE	
Intervento di Francesca al Convegno per il 50enario	65
Intervista a Francesca	68
Intervista a Marco	71

Finito di stampare nel mese di luglio 2017
presso la Tipolitografia Contini, Sesto Fiorentino (FI)