

## CARTA NAZIONALE

*La Carta Nazionale fu redatta nell'ambito di un Convegno che si tenne a Torino il 2 ed il 3 febbraio del 1974. Al Convegno parteciparono i Centri di Ascolto già attivi in quel periodo tra cui anche quello di Firenze, che all'epoca si chiamava ancora "Telefono Amico". Non è chiaro come la denominazione si sia trasformata nel tempo in "Telefono Voce Amica", denominazione che appare ufficialmente la prima volta nell'aggiornamento dello Statuto nel 2009, ma che era già in uso da tempo. La Carta Nazionale si ispirava i principi di I.F.O.T.E.S. (International Federation of Telephone Emergency Service). Federazione dei Centri di Ascolto nata nel 1967.*

*La Carta Nazionale è stato oggetto nel corso del 2023 di una riflessione congiunta tra i volontari di "Voce Amica Firenze OdV" e quelli dei Centri di Ascolto aderenti a "Telefono Amico Italia OdV" (20 centri) e "Telefono Amico Cevita OdV" (12 centri) per verificarne l'attualità. Il progetto si è concluso con un Convegno tenutosi il 3 febbraio 2024 a Firenze nel Salone dei Cinquecento in Palazzo Vecchio al quale hanno partecipato volontari provenienti da tutti i Centri sopra citati che si riconoscono ancora oggi nei valori espressi dalla Carta stessa.*

*Nell'ambito del Convegno è stato esplicitato l'impegno da parte di tutti i Centri partecipanti a collaborare maggiormente in futuro, pur nelle diversità organizzative esistenti, per tendere a raggiungere l'obiettivo di rendere disponibile il servizio tutti i giorni per tutte le 24 ore, così come già auspicato nella Carta*

-----

### **FINALITA' :**

Il servizio di aiuto telefonico viene svolto da gruppi che, attraverso la disponibilità, l'amicizia piena e disinteressata, si prefiggono di dare a tutti, in qualunque momento del giorno e della notte, la possibilità di trovare una persona aperta all'ascolto e al dialogo e pronta a venire incontro alle tensioni nel momento stesso in cui sorgono.

### **PRINCIPI:**

Art. 1 - E' riconosciuta una assoluta parità tra chi chiama e chi ascolta.

Art. 2 - Si afferma l'assoluto rispetto dell'uomo nella sua totalità e nell'interezza della sua problematica, non proponendo risposte risolutive ai problemi ascoltati, quanto piuttosto mirando a metterlo nella condizione di operare liberamente le proprie scelte. Il servizio non sarà influenzato da pressioni di qualsiasi natura e sarà di conseguenza aconfessionale ed apolitico.

Art. 3 - E' garantita la completa libertà d'iniziativa dell'appellante, consistente nel suo diritto di iniziare e concludere il colloquio ogniqualvolta lo desidera, rinunciando l'ascoltante a indirizzare e condurre il dialogo.

Art. 4 - Deve essere salvaguardato l'anonimato di chi chiama e di chi ascolta: ciò anche per consentire all'appellante una apertura ed uno sfogo totali.

## **METODI:**

Art. 1 - I membri del Centro saranno selezionati preferibilmente tra i giovani, attraverso corsi di preparazione. Questi dovranno essere sufficientemente lunghi perché:

- si possa verificare la serietà dell'impegno del candidato al servizio;
- il candidato possa sviluppare la sua apertura e disponibilità verso gli altri e gli sia possibile conoscere e farsi conoscere dagli altri;
- il candidato maturi la capacità di vivere in una comunità corresponsabilmente, comunità di cui sarà espressione durante l'espletamento del servizio.

Art. 2 - Alla preparazione e formazione dei nuovi volontari provvede il Gruppo attraverso una serie di incontri, nei quali vengono focalizzati i valori dell'uomo, favorendo un riesame personale di vita, in quanto l'atteggiamento che si assumerà stando al telefono deve diventare costume di vita.

Art. 3 - Tutti i volontari del Centro cureranno reciprocamente la loro formazione per tutta la permanenza nel servizio.

Art. 4 - Il Centro può avere degli specialisti a disposizione:

- membri o non del Centro;
- retribuiti o meno;
- eventualmente chiamati, se le circostanze lo richiedano, al diretto ascolto telefonico, nonché alla selezione e formazione dei membri.

Art. 5 - L'iniziativa della chiamata telefonica è presa esclusivamente dall'appellante, il quale è libero di mantenere, interrompere, ristabilire il contatto.

Art. 6 - Di regola il rapporto con l'appellante deve concludersi nell'arco della telefonata, che solo in casi eccezionali concordati col gruppo - e in ogni caso su richiesta dell'appellante - potrà avere sviluppi successivi.

Art. 7 - Il servizio deve tendere alle 24 ore su 24, nell'intento di essere disponibili all'ascolto in modo continuativo e procurando di evitare il rinvio del contatto telefonico a momento diverso da quello in cui il bisogno dell'appellante si è creato.

Art. 8 - E' norma categorica di ogni membro del Centro il rispetto del più assoluto segreto su tutto quanto investe il servizio, sia sui contenuti delle telefonate, sia sulla organizzazione interna. Tale impegno resta valido anche dopo la cessazione dell'appartenenza al gruppo.

Art. 9 - Volontariato gratuito a garanzia della freschezza del servizio e ad evitare che il volontario ascoltante cada nella professionalità specialistica.

Art. 10 - Nessuno obbligo finanziario o di altra natura verrà imposto a chi chiama.

Art. 11 - I volontari ascoltanti dovranno essere scelti soprattutto in funzione della loro capacità a impegnarsi nel servizio, ad essere disponibili e a stabilire un rapporto di parità con chi chiama, non condizionati da alcuna mentalità benefica.

Art. 12 - Di ogni telefonata, e del suo eventuale sviluppo, si conserveranno dati statistici, per consentire al gruppo di seguire l'andamento del Centro e dei suoi membri.

Art. 13 - Tutti i componenti dei Centri si impegnano ad osservare i principi e i metodi contenuti nella presente Carta Nazionale e nelle Norme Internazionali.

Torino, 2 e 3 febbraio 1974