



TELEFONO
**VOCE
AMICA
FIRENZE**
Gruppo Volontari Laici

055 2478 666

Presentazione

Chi siamo e cosa facciamo

**Noi ascoltiamo tutti
tutti i giorni dalle 16 alle 6**

Associazione di volontariato operante dal 1964 a Firenze



Sommario

1	L'IDENTITÀ	3
1.1	La storia	3
1	L'IDENTITÀ	3
1.1	La storia	3
1.2	La missione e il futuro che immaginiamo	4
	La nostra idea di futuro	4
	Relazioni col mondo circostante.....	5
1.3	I valori di riferimento.....	6
	Ascolto attivo.....	6
	Accoglienza incondizionata	6
	Rispetto.....	6
	Anonimato	6
	Imparzialità	7
	Assenza di giudizi e consigli	7
	Dignità.....	7
	Libertà.....	7
	Gratuità.....	8
	Condivisione	8
	Intercambiabilità dei turnisti	8
	Non professionalità dei volontari	8
	Formazione dei volontari.....	9
2	LE ATTIVITÀ	10
2.1	Il servizio di ascolto telefonico	10
	Analisi statistica traffico telefonico	10
	Analisi statistica caratteristiche telefonate	12
	Analisi statistica servizio prestato	13
	Valorizzazione servizio prestato	15
2.2	L'attività di formazione e informazione	16
	Reclutamento e formazione iniziale dei nuovi volontari.....	16
	Formazione permanente dei volontari in servizio.....	17



1 L'IDENTITÀ

1.1 La storia

La storia dell'Associazione "Telefono Voce Amica Firenze" inizia formalmente il giorno 16 ottobre del 1963 quando un gruppo di privati costituisce 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 ispira all'opera svolta a Parigi dal "Centre de Recherche et Rencontres e, dopo un primo periodo dedicato all'organizzazione, l'attività prende avvio il giorno di Pasqua dell'anno successivo, il 29 marzo del 1964.

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 recano al Centro "passando dal rapporto individuale a quello di gruppo".

Ma negli anni successivi le telefonate aumentano in maniera considerevole e la componente "Voce Amica" del CIC prende sempre più campo mentre l'attività diretta diminuisce progressivamente fino a quando il 15 dicembre del 1980 "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.

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

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

L'attuale denominazione di "Telefono Voce Amica Firenze", già entrata da tempo nell'uso corrente, viene assunta ufficialmente nel 2009, in occasione dell'aggiornamento dello Statuto.



1.2 La missione e il futuro che immaginiamo

Come riportato nello Statuto, il servizio dell'Associazione *“ha lo scopo di stabilire una relazione empatica finalizzata ad alleviare la solitudine e il disagio di chi chiama, riconoscendone la dignità in un'ottica di accoglienza e di parità assoluta con l'interlocutore, indipendentemente dal contenuto e dalle modalità di ogni singola conversazione. Il servizio offerto non intende in alcun modo risolvere gli eventuali problemi emersi nel corso delle telefonate, né fornire pareri di carattere professionale di qualunque tipo”*.

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

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

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

La nostra idea di futuro

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

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

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



continuamente iniziative di formazione ed occasioni di incontro e conoscenza reciproca, senza trascurare l'ottimizzazione degli aspetti organizzativi.

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

Relazioni col mondo circostante

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

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

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

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

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



1.3 I valori di riferimento

Ascolto attivo

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

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

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

Accoglienza incondizionata

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

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

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

Rispetto

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

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

Anonimato

L'anonimato consente di parlare liberamente di qualsiasi cosa, anche la più difficile da dire, in un clima di non giudizio e permette a chi telefona un'apertura ed uno sfogo totali, senza il timore di essere riconosciuto o rintracciato, al riparo da ogni ipocrisia.

I volontari di Voce Amica Firenze non indagano mai in alcun modo sulla persona che chiama, non chiedono il nome, l'età, la città dove vive, il lavoro che svolge, la situazione familiare o



l'orientamento sessuale; accolgono solo quello che il chiamante decide spontaneamente di raccontare di sé, senza chiedersi se corrisponda o meno a verità, senza fare nemmeno riferimento a conversazioni avute precedentemente con la stessa persona a meno che non sia lei a chiedere esplicitamente: "ti ricordi...?"

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

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

Imparzialità

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

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

Assenza di giudizi e consigli

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

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

Dignità

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

Libertà

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



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

Gratuità

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

Condivisione

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

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

Intercambiabilità dei turnisti

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

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

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

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

Non professionalità dei volontari

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



stabilire un rapporto “terapeutico” con uno sconosciuto con il quale abbiamo solo un contatto telefonico, non programmato, non ripetibile, di durata variabile.

Formazione dei volontari

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

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



2 LE ATTIVITÀ

2.1 Il servizio di ascolto telefonico

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

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

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

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

Analisi statistica traffico telefonico

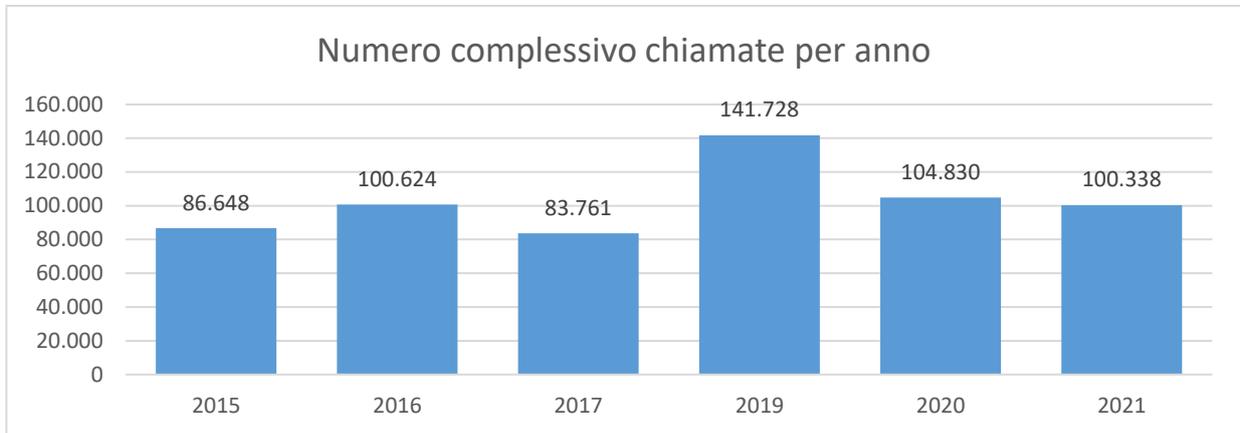
L'impianto telefonico è costituito da un centralino telefonico su cui sono attestate 4 linee e da un certo numero di postazioni operatore. Il nostro Regolamento prevede che si colleghino contemporaneamente non più di 3 operatori al fine di lasciare almeno una linea entrante sempre libera (così facendo, chi telefona a Voce Amica Firenze non trova mai il segnale di occupato).

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

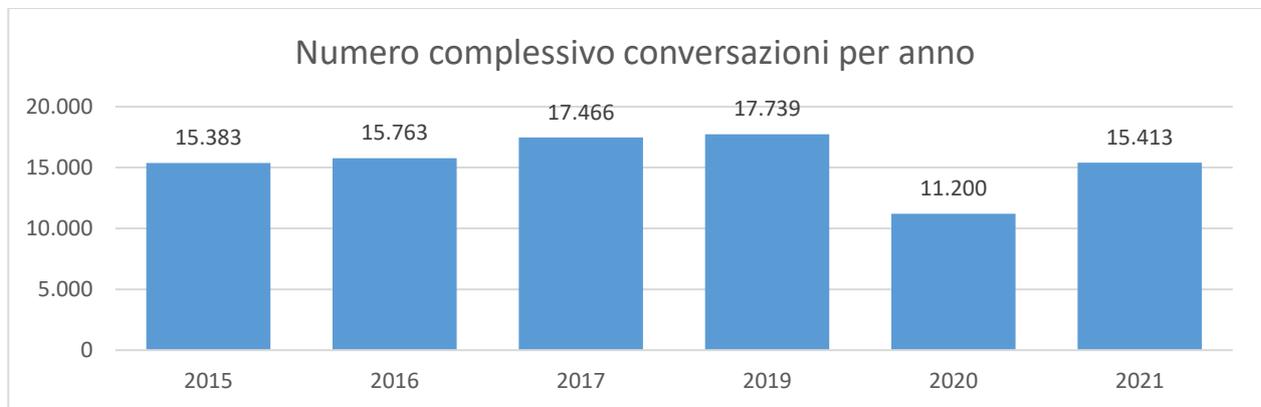
Per rispettare al massimo l'anonimato di chi chiama, il centralino telefonico tiene traccia esclusivamente del numero delle telefonate entranti, e, qualora dia luogo ad una conversazione, della durata della stessa.



Riportiamo di seguito il grafico che evidenzia il numero di chiamate complessivamente ricevute negli ultimi anni. Mancano purtroppo i dati relativi al 2018 andati perduti a causa di un malfunzionamento del computer che gestisce le statistiche.



Naturalmente non tutte le chiamate che arrivano al nostro centralino possono trasformarsi in conversazioni vere e proprie, ed i grafici seguenti evidenziano il numero delle conversazioni sviluppate.





Come appare evidente, la distribuzione si mantiene sostanzialmente costante nel tempo. Da tenere presente l'effetto della pandemia che ci ha costretti a sospendere completamente per due mesi il servizio nell'anno 2020 e che ha impedito per buona parte del 2020 e del 2021 l'assidua partecipazione al servizio di molti volontari.

Analisi statistica caratteristiche telefonate

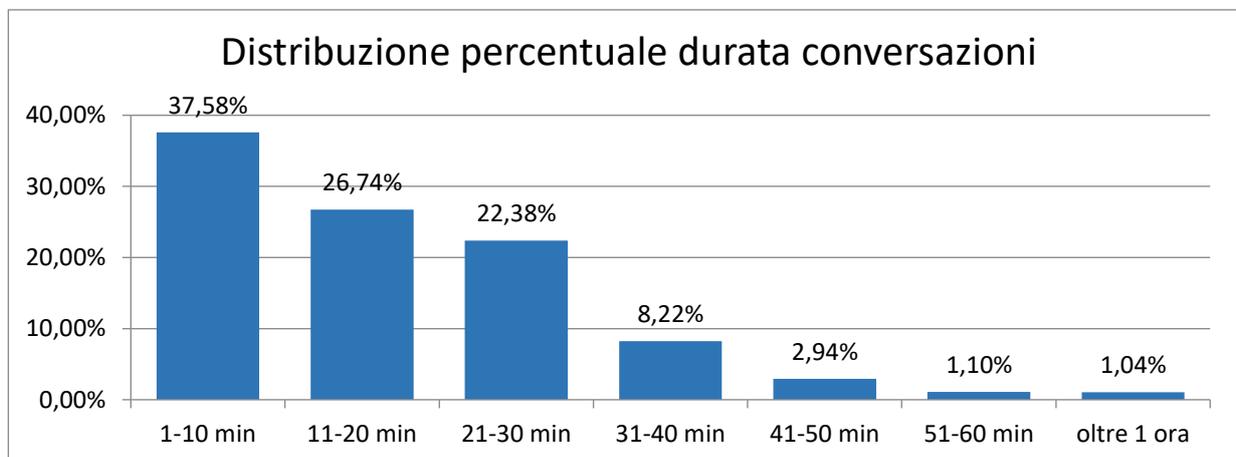
L'applicazione da parte della nostra Associazione del principio del rispetto totale dell'anonimato del chiamante ci impedisce, a differenza di altri centri che svolgono un servizio analogo al nostro, di effettuare rilevazioni circa le caratteristiche delle persone che si rivolgono a noi (esempio: età,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

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

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

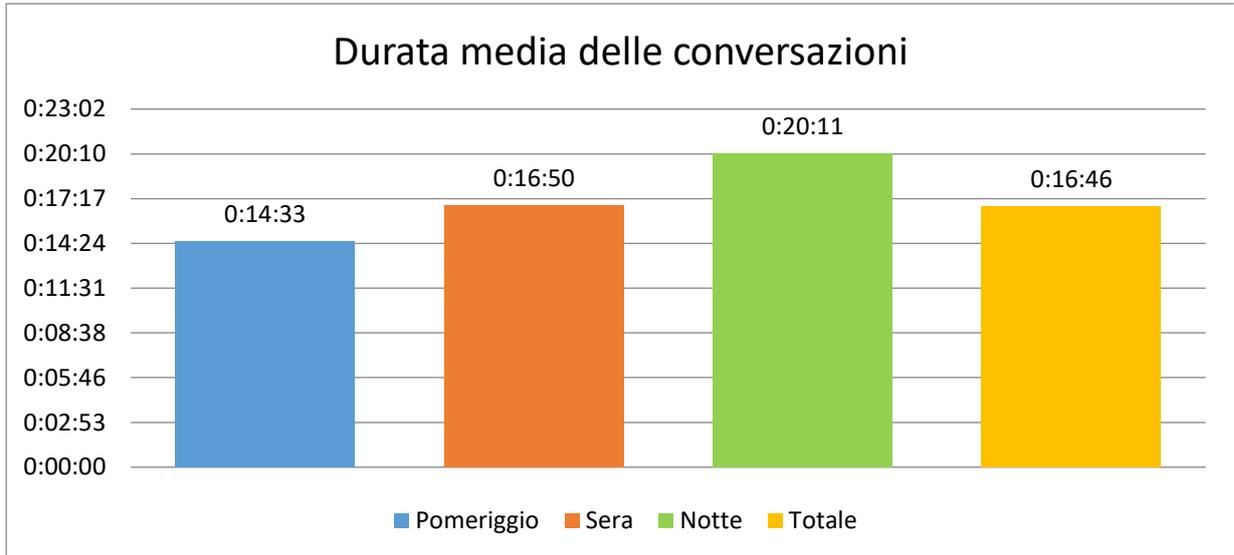
Abbiamo però la presunzione di ritenere che il numero di chiamate ricevute ogni anno, e la varietà delle persone che chiamano, testimonino indirettamente il grado di accoglienza del servizio offerto.

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





Come era prevedibile, la maggior parte delle Conversazioni hanno una durata inferiore ai 30 minuti, mentre solo una piccola percentuale si protrae addirittura per oltre un'ora. Nel grafico seguente viene riportata la durata media delle Conversazioni per ogni turno e si vede chiaramente che durante il turno notturno le conversazioni tendono a prolungarsi maggiormente.



Analisi statistica servizio prestato

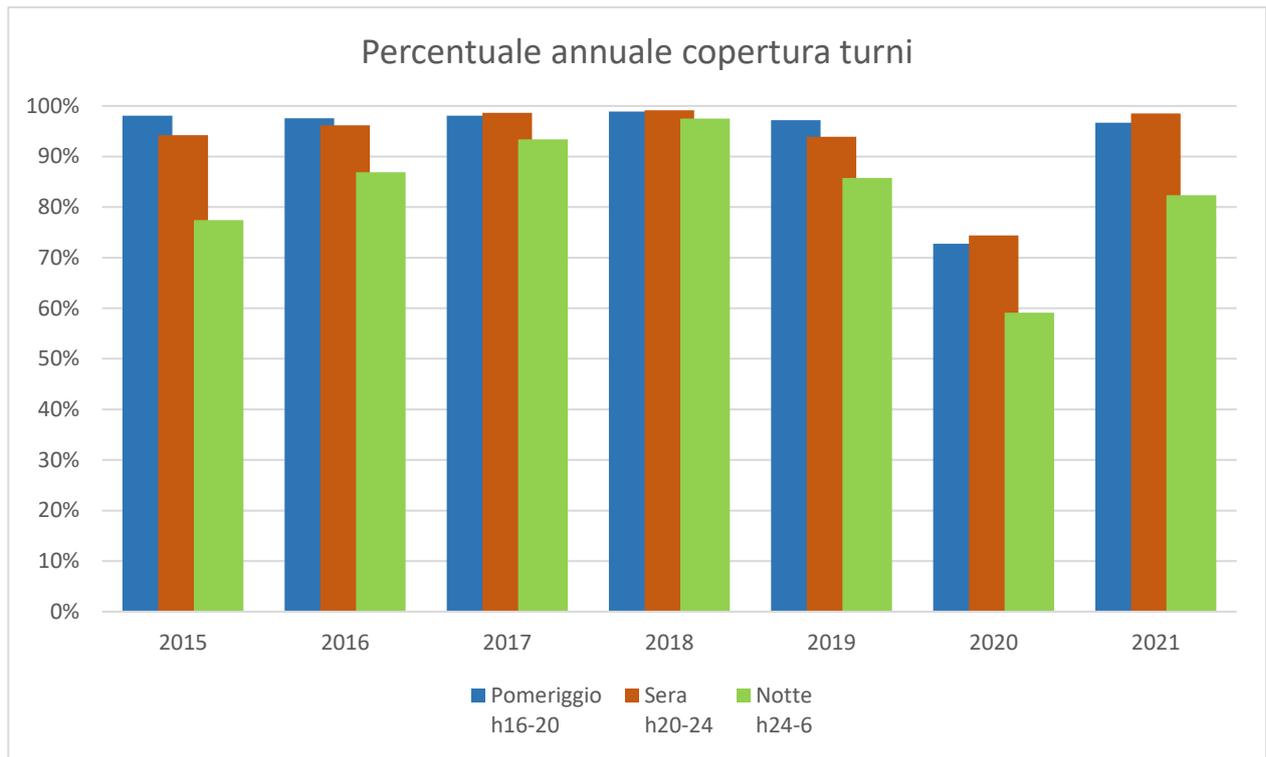
La quantificazione del servizio svolto può essere analizzata anche sotto un altro aspetto altrettanto importante, ovvero la partecipazione dei Volontari all'effettuazione del servizio e, di conseguenza, la percentuale di copertura dei turni di servizio.

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

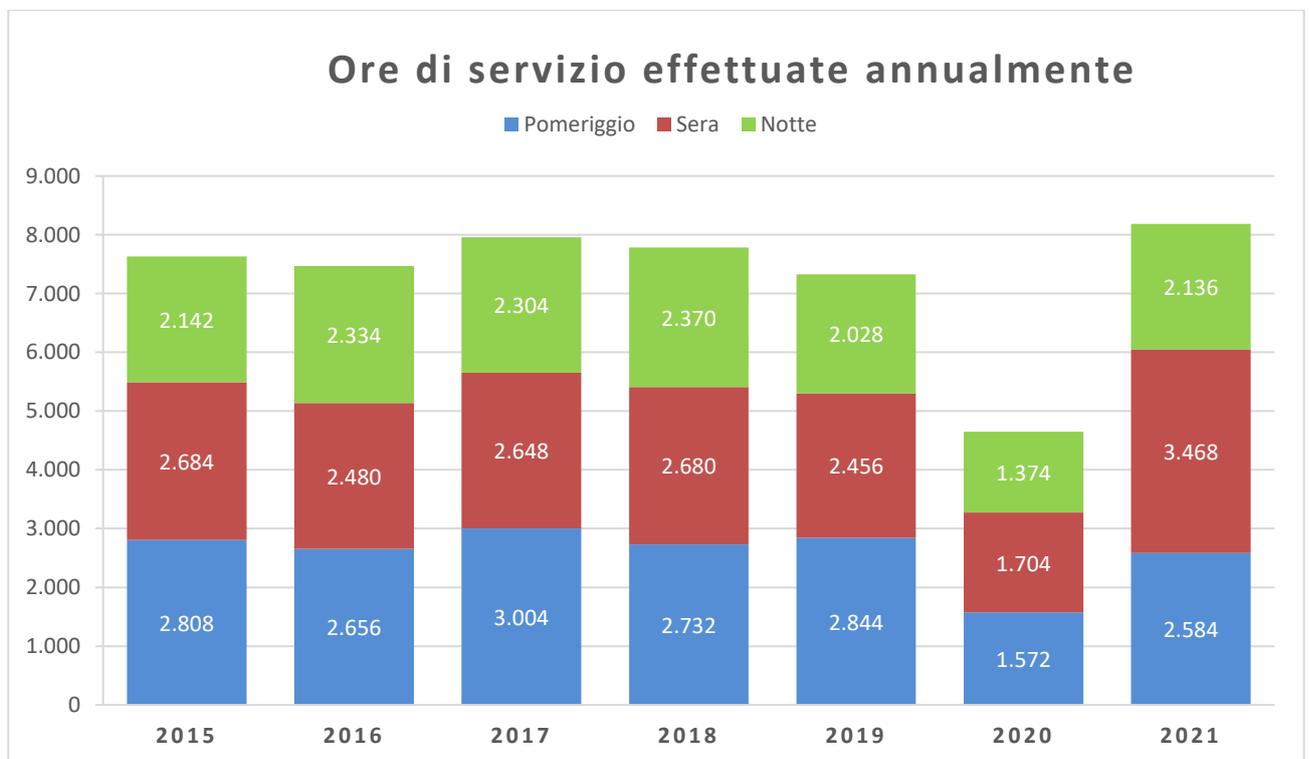
- Turno diurno pomeridiano: dalle ore 16:00 alle ore 20:00
- Turno diurno serale: dalle ore 20:00 alle ore 24:00
- Turno notturno: dalle ore 24:00 alle ore 06:00 del giorno seguente

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

La percentuale di copertura dei turni viene riportata su base annuale nel grafico seguente, il quale evidenzia come nei turni pomeridiano e serale si sfiora spesso il raggiungimento dell'ambito obiettivo del 100% di copertura totale. L'effetto della pandemia ha influenzato ovviamente anche la partecipazione dei volontari.



Come ultimo dato, riportiamo il numero di ore di servizio al telefono effettuate annualmente

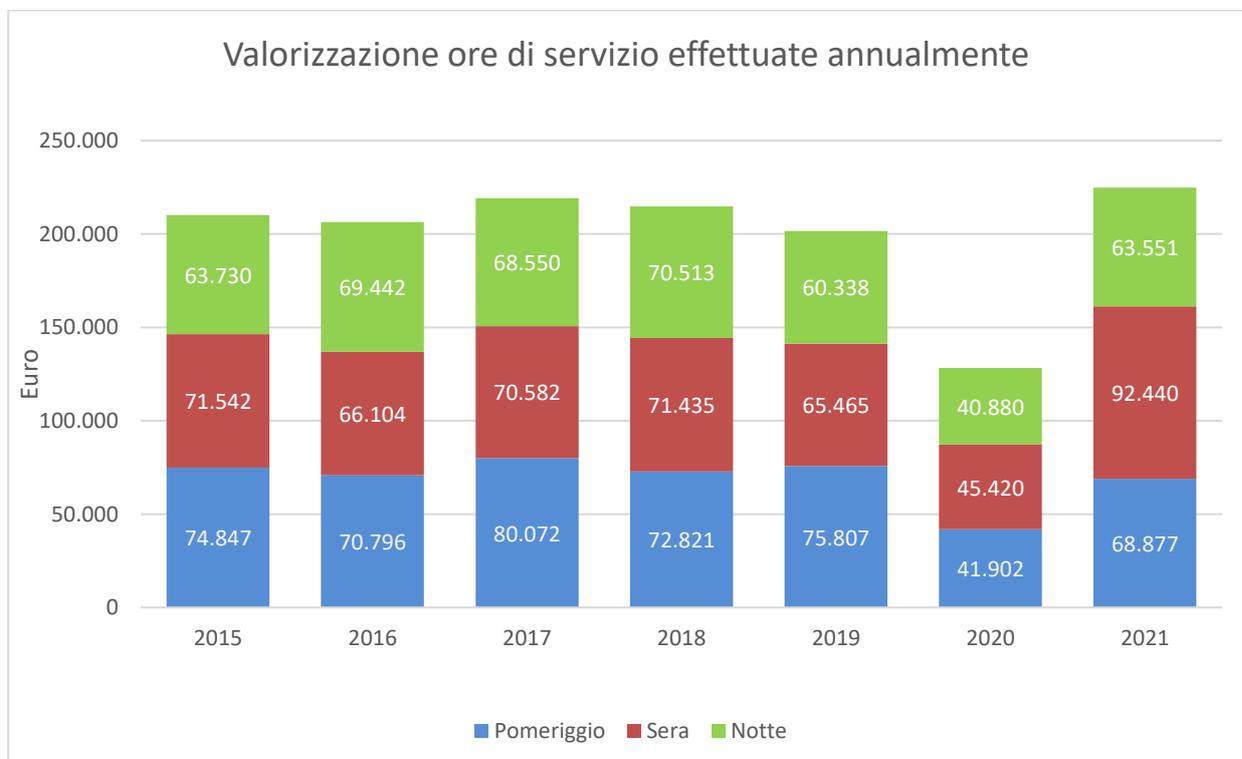




Valorizzazione servizio prestato

Per poter meglio esprimere il valore sociale del servizio svolto in modo totalmente gratuito dai volontari dell'Associazione, è utile tentare una valorizzazione dello stesso sulla base della retribuzione che dovrebbe essere corrisposta ad un ipotetico personale dipendente. A questo scopo abbiamo assunto come riferimento il CCNL delle Cooperative Sociali, ipotizzando cautelativamente l'inquadramento come centralinista anche se i volontari svolgono un servizio ben più specializzato. Tale inquadramento comporta una retribuzione di €17,77 per le prestazioni effettuate in orario pomeridiano e serale con una ulteriore indennità di €12,39 per le prestazioni effettuate in orario notturno. Per determinare il costo lordo possiamo ancora cautelativamente considerare un fattore moltiplicativo di 1,5 rispetto alla retribuzione contrattualmente prevista. Per semplicità non abbiamo tenuto conto delle maggiorazioni dovute per le prestazioni effettuate in giornate festive ed abbiamo trascurato completamente le ore, numerose, impiegate dai volontari in attività di supporto al servizio: formazione, direzione, organizzazione, amministrazione, comunicazione, ecc..

Il risultato viene rappresentato nel grafico seguente, sufficientemente auto esplicativo.





2.2 L'attività di formazione e informazione

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

Quando parliamo di Formazione occorre distinguere tra due grossi filoni:

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

Reclutamento e formazione iniziale dei nuovi volontari

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

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

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

Il percorso prevede 11 incontri collettivi a carattere esperienziale della durata di 2 ore ciascuno seguiti da una fase di formazione personalizzata, di durata variabile in funzione del grado di confidenza con il servizio acquisito dal nuovo volontario. La durata complessiva del corso può variare quindi da un minimo di 6 fino a 7-8 mesi.

Nell'ambito della prima parte vengono illustrati i principi ed i valori su cui si basa il servizio presso Voce Amica Firenze, portando l'attenzione dei partecipanti sulle tematiche che maggiormente si riscontrano nel corso delle Conversazioni con gli utenti, stimolandoli a verificare la loro disponibilità a gestire situazioni delle varie specie nel rispetto dei valori associativi.

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

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



Formazione permanente dei volontari in servizio

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

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

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

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



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

055 2478 666