

# Accogliere il disagio al telefono

Sebbene l'attuale denominazione **Telefono Voce Amica Firenze** sia stata assunta soltanto successivamente, l'Associazione, prima della specie in Italia, avviò il servizio di ascolto telefonico il giorno di Pasqua dell'anno 1964 e da allora, pur cambiando più volte nome, ha sempre operato senza soluzione di continuità.

L'attività svolta è **esclusivamente quella di offrire un servizio di ascolto telefonico**, aperto a chiunque senta il desiderio di parlare con qualcuno, perché solo o in situazione di disagio. Il servizio viene svolto esclusivamente da volontari che impegnano in modo gratuito il loro tempo libero per garantire la disponibilità all'ascolto **tutti i giorni dell'anno, festività comprese, dalle ore 16 alle ore 6 del mattino seguente**.

I volontari non sono psicoterapeuti, ma esprimono le più diverse estrazioni sociali e culturali. L'Associazione infatti non si pone l'obiettivo di "curare", ma offre incondizionatamente a tutti un **servizio di pura accoglienza**, libera da ogni giudizio morale, politico, sociale, religioso. Molte persone che chiamano incontrano nella loro quotidianità grosse difficoltà a trovare un "orecchio" disponibile ad ascoltare, mentre i nostri volontari sono lì per questo, senza chiedere contropartita alcuna.

Il **focus** delle conversazioni non è l'eventuale problema evi-

denziato, 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, sopperendo alle carenze delle istituzioni: non esistono infatti strutture pubbliche che offrano 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 e dei giorni festivi. Chiamano persone appartenenti alle più disparate categorie sociali: uomini e donne, giovani ed anziani. L'anonimato rappresenta un aspetto fondamentale del rapporto perché la garanzia di non poter essere in alcun modo riconosciuto aiuta enormemente chi chiama ad aprirsi e a comunicare, mentre al tempo stesso garantisce il volontario dal non essere coinvolto nella sua vita privata in situazioni personali che possono talvolta presentare caratteri anche patologici.

**Voce Amica Firenze riceve annualmente circa 70.000 telefonate**, provenienti da ogni regione d'Italia, ma solo una parte di queste, circa 18.000, riescono a diventare conversazioni effettive. L'Associazione ha pertanto costantemente bisogno della disponibilità di nuovi volontari da inserire nel servizio.

Ai volontari non è richiesto alcun prerequisito specifico, ma è necessaria la partecipazione ad un **apposito corso di Formazione, totalmente gratuito, che prevede 12 incontri, in orario serale dalle 21 alle 23 ogni lunedì a partire dal 1° ottobre 2018**. La partecipazione al corso non comporta alcun impegno, e può comunque rappresentare un'interessante esperienza formativa.

Per l'iscrizione, o per richiedere maggiori informazioni, è sufficiente inviare una e-mail all'indirizzo:

**[volontari@voceamicafirenze.org](mailto:volontari@voceamicafirenze.org)**

oppure telefonare al **331 5847920**.

Maggiori informazioni possono essere trovate anche sul sito **[www.voceamicafirenze.org](http://www.voceamicafirenze.org)**.



da 50 anni  
ascoltiamo  
tutti

**Linea di ascolto telefonico  
attiva ogni giorno dalla 16.00 alle 6.00**

**055 2478 666**