

L'ASSOCIAZIONE

Voce amica

Un servizio gratuito a Firenze da 50 anni a disposizione di chi ha bisogno di essere ascoltato

di
Sara Barbanera

Non curare ma accogliere, non giudicare ma ascoltare: sembra facile, ma non è scontato, nemmeno nell'era delle nuove tecnologie, del digitale e dei mezzi di comunicazione di massa.



E se l'ascolto è fra i beni più richiesti e rari oggi, non c'è però mercato dove lo si possa acquistare. Per questo i quaranta volontari dell'Associazione telefono voce amica Firenze lo offrono gratuitamente, dalle 16 alle 6 di ogni giorno, festività comprese: lo fanno esattamente da cinquanta anni, che ricorrono il prossimo 16 ottobre, quando l'associazione festeggerà con iniziative aperte al pubblico, dedicate anche al suo fondatore, Roberto Assagioli. In cinquanta anni le telefonate sono

costantemente aumentate, fino ad arrivare alle oltre 19.000 del 2012, di fronte alle quali l'Associazione non si tira indietro: «In realtà le telefonate sono molte di più – spiega il presidente Marco Lunghi –, ma con trentasei volontari è il massimo che siamo riusciti a coprire. Noi non siamo né terapisti né abbiamo formule magiche o consigli risolutivi: in risposta a un flusso di chiamate che non si interrompe mai, non pretendiamo di risolvere nessun problema, ma solo di esserci. Volutamente lasciamo una linea sempre libera e uno dei due volontari in turno risponde sempre e scagiona come può le telefonate, perché chi chiama non si senta respinto da un segnale di occupato o da squilli a vuoto».

Insomma dal 1963 di tempo ne è passato, ma il bisogno di contatto umano non è cambiato; oggi caratterizza un po' tutti, senza distinzioni di sesso o età, come conferma Lunghi: «A chiamare sono indifferentemente uomini, donne, giovani, anziani, di tutte le categorie sociali e per i motivi più diversi: c'è chi racconta un momento di tristezza, una difficoltà in famiglia, sul lavoro e si sente alleggerito nel poterla condividere; c'è chi semplicemente soffre d'insonnia, mentre per altri la questione è più seria e riguarda disagi psichici sui quali noi possiamo solo indirizzare alle strutture di assistenza pubblica».

Il registro delle telefonate, nel rispetto del totale anonimato di utenti e volontari, è una piccola fotografia sociale del mondo che scorre al di là del cavo telefonico.

A dispetto di chi al primo posto mette la crisi economica, il vero nodo critico è la ricerca di un confronto e di uno scambio umano: «La nostra esperienza contraddice qualche falso mito – continua il presidente –, perché anche in questo periodo non c'è stato un boom di telefonate legate a gravi difficoltà economiche, né tanto meno al desiderio di gesti estremi. La dimensione critica sta invece nella scarsa capacità o possibilità di instaurare relazioni serene e piene con il mondo: sembra quasi che la normalità della vita sia diventata così complicata che molti non riescono più a trovare una sintonia».

Ascoltare è già includere, mettendo in secondo piano se stessi e al centro l'altro: un esercizio che i volontari praticano, fin dal corso di formazione, aperto a chiunque voglia unirsi a un gruppo dove la regola è non prevaricare né giudicare ma, intanto, dare il benvenuto con un «Pronto?». Uno spunto importante e non solo per i volontari in turno.

i Voce amica Firenze onlus
0552478666 tutti i giorni dalle
16 alle 6; solo per informazioni e
adesioni 3315847920;
info@voceamicafirenze.org;
www.voceamicafirenze.org