

### Per la rubrica: Inchieste sull'associazionismo fiorentino



### Telefono Voce Amica Firenze: gruppo volontari laici

#### Che servizio offre la vostra associazione?

Noi siamo una linea di ascolto telefonico attiva ogni giorno dalle 16 alle 6 del mattino. I volontari di Voce Amica non sono professionisti, non viene richiesta nessuna competenza specifica ai nostri operatori. Il servizio si svolge in assoluto anonimato, attraverso contatto telefonico. Le persone che cercano il nostro aiuto si rivolgono ad una associazione, non ad una persona specifica: l'obiettivo è di garantire alla persona che chiama di trovare sempre la stessa accoglienza indipendentemente dal volontario che risponde. Ricordiamo inoltre che il servizio è completamente gratuito; l'unica spesa è a carico della persona che chiama Voce Amica Firenze, e si tratta del costo della telefonata.

#### Come deve svolgersi il rapporto tra volontario ed utente?

Il volontario è tenuto a non instaurare relazioni con la persona che chiama; ciò invaliderebbe la missione del servizio. È inoltre altrettanto importante non creare punti di contatto con l'utente al di fuori del servizio, il solo scambio di numeri è sufficiente a garantire l'espulsione immediata del volontario dall'Associazione.

### **Chi si occupa della formazione dei volontari?**

Oltre ad un corso iniziale, i volontari continuano il loro percorso formativo attraverso il confronto con i colleghi durante incontri obbligatori a cadenza mensile, coordinati dal Gruppo di Formazione.

### **Qual è il punto fondamentale del servizio da voi offerto?**

Per noi il valore primario è l'ascolto: è il cardine di ogni telefonata e consente alla persona che chiama di esprimersi liberamente, di raccontare e raccontarsi. Durante la telefonata il volontario cerca di stabilire una connessione empatica con l'utente, e stando accanto alla persona che chiama entra nel suo problema per tutta la durata della telefonata e lo vive insieme a lui. L'ascolto è un momento di accoglienza e comprensione, scevro da (pre)giudizi personali; è necessario mantenere un clima di neutralità.

Il rispetto è un altro punto fondamentale del nostro servizio. Rispetto per la persona che chiama, per la storia che porta, per le sue credenze, opinioni, idee, azioni. È da evitare nel modo più assoluto esprimersi su temi riguardanti il credo religioso del chiamante, la sua opinione politica, il suo orientamento e abitudini sessuali.

L'anonimato e l'imparzialità sono altre due caratteristiche che il nostro servizio deve garantire: tutte le persone che chiamano Voce Amica hanno il diritto di essere ascoltate ed accolte, per nessun motivo è consentito privilegiare una persona piuttosto che un'altra.

### **Come mai avete scelto di identificarvi come "laici"?**

La parola laico deve essere intesa nel modo più ampio possibile, non solo in riferimento alla non adesione ad una confessione religiosa. Laico come definizione di una persona priva di pregiudizi, non condizionabile da fattori sociali e personali.

### **Avete uno slogan?**

Il nostro slogan è in linea con tutti i principi di cui abbiamo discusso: *“Noi ascoltiamo tutti: Vieni con noi?”*

### **Contatti:**

-Per informazioni su come diventare volontari: 331 5847920

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

-CP 498 - 50123 Firenze