

Oggi cerimonia a Palazzo Vecchio Empatia e amicizia, la Voce Amica compie sessant'anni

Sessanta anni: tanti ne ha Voce Amica. Una storia da raccontare e da far conoscere se è vero che nel solo 2022 più di 18 mila persone hanno trovato conforto al telefono, componendo lo 055 2478 666, da voci anonime formate per ascoltare senza giudicare, confortare senza consigliare, condividere senza invadere lo spazio emotivo di chi è all'altro capo del telefono. L'associazione fiorentina, che stamani celebrerà questo compleanno a Palazzo Vecchio inizia con la costituzione del «Centro di Incontro e di Collaborazione» avvenuta a Firenze il 16 ottobre del 1963: da allora, pur mutando più volte nome, ha mantenuto intatto lo spirito e la mission del servizio di ascolto telefonico. Pochi anni dopo partecipa alla costituzione di un coordinamento nazionale dei vari centri di ascolto analoghi nati nel frattempo in altre città italiane che prenderà il nome di «Telefono Amico Italia». Il coordinamento porterà anche alla stesura della «Carta Nazionale» che riepiloga le finalità, i principi ed i metodi che regolano il servizio di ascolto telefonico. La Carta è stata approvata nell'ambito di un convegno a Torino il 3 febbraio del 1974: 50 anni fa esatti. Ecco perché l'incontro di oggi sarà occasione per fare il punto anche su questo documento.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Ufficio I volontari di Voce Amica rispondono al numero 055 247866

Da sapere

● Oggi a Palazzo Vecchio dalle 9 alle 12.30 convegno per i 60 anni di Voce Amica e i 50 dalla stesura del codice deontologico dei servizi di ascolto in animato di persone in difficoltà

● Tra gli interventi, dopo il saluto dell'assessore al welfare Sara Funaro si segnalano: Monica Petra presidente di Telefono Amico per il progetto carta 50 (10) e a seguire Marco Lunghi, presidente di Voce Amica

Marcello, il nome è di fantasia, risponde allo 055 247866 da oltre nove anni. Lui, che non è fiorentino ma vive qui a Firenze dal 2014, anche prima di arrivare in città, dove lavora come consulente d'azienda, ha sempre dedicato il suo tempo libero all'associazionismo. Poi, arrivato a Firenze, ha voluto fare di più, e ha iniziato a operare nel volontariato.

Ha scelto Voce amica, ci racconta, «Perché è così bello poter parlare con la gente». Oggi copre due turni di ascolto di 4 ore di giorno e uno di 6 ore la notte, ogni mese, per il servizio di ascolto in anonimato di persone che magari si sentono sole, o stanno male e non sanno a chi dirlo o sono maltrattate e non hanno il coraggio di dividerlo con chi le conosce. Un servizio che adesso compie 60 anni (la cerimonia per questo speciale compleanno si terrà al Salone dei Cinquecento a Palazzo Vecchio stamattina dalle 9 alle 12.30): tanti ne sono trascorsi da quando nacque Voce Amica che, nel 2022, l'ultimo anno analizzato dal quinquennale bilancio sociale, ha dato ascolto a 18.267 persone grazie al lavoro gratuito di circa 70 volontari, donne per il 67 per cento e uomini per il 33 che hanno un'età media di 55 anni. Marcello, che di anni ne ha 42, di storie da raccontare ne ha

Un telefono, tante storie «Noi non giudichiamo, ascoltiamo sempre tutti»

tantissime. «Spesso — ci confessa — chi chiama lo fa più e più volte e dunque capita di seguire delle persone, di ascoltarle, di farle sfogare senza mai dare consigli — questa è la nostra regola aurea — fino a creare delle relazioni importanti, anche se non è mai possibile incontrarsi di persona (seconda regola aurea ndr.)».

Alcune volte la confidenza, seppur anonima, arriva a tal punto da diventare quasi una forma di amicizia che lega chi chiama a uno o più volontari che nel corso dei mesi o degli anni interagiscono con loro. «È quanto è accaduto anni fa con una prostituta che telefonava quasi ogni notte, intorno alle cinque del mattino (il servizio per ora è attivo dalle 16 alle 6 ma l'obiettivo di Voce amica è di farlo funzionare h24 ndr.) dopo aver finito di lavorare. Ci parlava del suo disagio, ci diceva che voleva cambiar vita ma

che aveva paura dei ricatti del suo sfruttatore e non riusciva a mollare. Una notte ci confidò che si era innamorata di un suo cliente e che era certa di essere ricambiata. Non la sentimmo più per almeno 4 mesi. Un giorno ci ricontattò. Era in Svizzera, lei e il suo uomo erano riusciti a scappare, era felice. Finalmente era riuscita a cambiare vita».

Chi telefona — gli appellanti si chiamano in gergo — sono persone adulte, ecco perché Voce Amica, che è già approda-



L'aneddoto

Un giorno un'anziana ci chiamò solo per darci il buongiorno: «Fate tanto per noi, ve lo meritate»

ta sui social sta avviando un servizio di chat per avvicinare anche i più giovani perché, protetti dall'anonimato e più a proprio agio con questo strumento, possano trovare qualcuno in grado di alleviare il loro disagio. «Tra i pochi ragazzi che telefonano da noi — ci racconta il nostro volontario — tanti sono quelli che hanno difficoltà a parlare di sesso, soprattutto se hanno tendenze omosessuali. Per loro fare coming out è più difficile di quanto non si possa immaginare». In questa girandola di storie senza nomi e di emozioni senza volto la parte del leone la fanno le persone anziane. C'è chi si appella a Voce Amica solo per raccontare cosa ha comprato al mercato, cosa cucinerà a pranzo, cosa vedrà di sera in televisione, spinto dalla solitudine e dal bisogno di condividere con qualcuno le proprie giornate, ma c'è chi telefona

anche per dare il buongiorno ai volontari.

«Un giorno una vecchina — ricorda Marco — chiamò per augurarmi buona giornata. «Voi fate tanto per noi» mi disse «e vi meritate il buongiorno». Se la conversazione si dilungò più del previsto e nel frattempo arriva un'altra chiamata il volontario mette in attesa la persona con cui sta chiacchierando e chiede a chi sta provando a contattarlo di richiamare più tardi. Non si lascia mai una telefonata senza risposta (è questa è la terza regola aurea). Le ragioni che avvicinano la gente a Voce Amica sono le più varie. C'è la madre che tutte le notti cerca qualcuno che attutisca la sua ansia generata dal fatto che il figlio lavora in notturna in un Autogrill dove teme possa accadergli qualcosa di brutto. «C'è quella ragazza che ci rintracciava da fuori Firenze — conclude Marco — per cercare aiuto o forse solo uno spazio di sfogo per uscire dalla morsa di una famiglia che non voleva farla studiare, crescere, partire, perché lei era destinata a prendersi cura della madre malata». Ci sono storie così, che hanno bisogno di essere dette perché diventino meno pesanti. Anzi più lievi e forse in definitiva affrontabili.

Chiara Dino

© RIPRODUZIONE RISERVATA