



NOI ASCOLTIAMO TUTTI VOCE AMICA

di Riccardo Morandi

Proviamo ad immaginare un mondo senza messaggi vocali ascoltati a velocità doppia. Proviamo ad immaginare un mondo senza chat. Senza notifiche. Proviamo ad immaginare di parlare con qualcuno che non conosciamo, senza filtro e in forma anonima. Proviamo quindi a comporre al telefono lo 0552478666 dalle 16 alle 6 di mattina. Dall'altro capo della cornetta, per usare un termine desueto, siede un volontario di "Voce Amica", **un servizio di ascolto anonimo, rivolto a chiunque senta il desiderio di parlare perché solo o forse in situazione di disagio**. Abbiamo approfondito la realtà dell'associazione che gestisce il servizio col Presidente Marco Lunghi.

Come nasce "Voce Amica"?

«Il servizio nasce operativo il 29 marzo 1964 per iniziativa di uno psichiatra, Roberto Assagioli, che osservò in Francia un'esperienza simile e pensò di replicarla. La prima sede era l'abitazione in Via della Cernaia della signora Tina Muzzi: "Voce Amica" era praticamente il telefono di un utente».

Quale scopo ha il servizio?

«La prima ed unica attività è mettersi a disposizione di chiunque chiami. Non siamo un servizio specialistico come quelli che chiamiamo "telefoni colorati" (leggesi Telefono Rosa o Telefono Azzurro) con scopo e personale formato. Il nostro mot-

to è "noi ascoltiamo tutti", a prescindere dall'argomento di conversazione, dal tono della stessa e dal linguaggio: non c'è traccia di nessuna conversazione visto che la chiamata è assolutamente anonima, questione a noi a cuore. Un volontario che tenti, ad esempio, di stabilire un rapporto personale con un utente è passibile di espulsione».

Può darci delle coordinate per identificare il vostro "volontario tipo"?

«Non ci sono delle particolari caratteristiche sui volontari, circa 100, ai quali richiediamo obbligatoriamente l'impegno, direi importante, di tre turnazioni mensili (16-20, 20-24 o 24-06). Teniamo presente che il tipo di aiuto che diamo è molto complesso per gli operatori (ci sono mesi di affiancamento), il cui scoglio principale è riuscire a superare i colloqui che toccano le loro corde etiche e talvolta inconse. Ci sono degli operatori, per spiegarle la complessità, che da atei si sono trovati a pregare con l'utente e tutto questo senza avere spesso dei ritorni: non sapranno mai, in virtù del totale anonimato, se l'aiuto è riuscito realmente».

Che tipo di telefonate ricevete?

«La caratteristica fondamentale che accomuna le chiamate è la solitudine, anche "pura": le porto un esempio parlando di una ipotetica, forse, signora vedova sola che non riesce a dormire. Ci sono persone, quindi, che chiamano anche tutte le notti ed a cui basta la risposta della "Voce amica" oppure altre che preferiscono par-

lare nell'anonimato anziché confrontarsi con il mondo che le circonda».

Quali sono i rapporti con servizi sociali o altro a fronte di una chiamata che richieda un intervento?

«Questa è la domanda tipica al primo giorno di formazione dei volontari. La risposta è che non ci sono, perché non esistono situazioni con quel vincolo. Chi si trova in condizioni che lei sottende non chiama noi, che abbiamo una funzione totalmente diversa dai telefoni di segnalazione».

Veniamo alle info "tecniche". Dove siete ubicati e quante chiamate ricevete?

«Se mi chiede dove sia la sede operativa preferisco non rispondere, per garantire anche in questo caso la privacy degli operatori e degli utenti. Fortunatamente abbiamo un buon rapporto con le istituzioni, in particolar modo col Comune di Firenze che ci fornisce in comodato, a fronte di un piccolo rimborso, i locali dove esercitiamo il servizio; per le restanti spese ci autososteniamo. Parlando di chiamate, alcune delle quali non hanno una conversazione a seguito, si parla di 110mila l'anno. Del resto, forniamo un servizio in sede, con 3 volontari a turno e 4 linee, una delle quali libera che consente di avere il numero praticamente sempre libero. Per tutti».

**STACCA IL
TUO POSTER!**