

**UNIVERSITÀ CA' FOSCARI DI VENEZIA**

**Facoltà di Lettere e Filosofia**

**Corso di Laurea in Servizio Sociale**



**TESI DI LAUREA**

**UN'ESPERIENZA DI LAVORO SOCIALE VOLONTARIO:  
IL CASO DEL TELEFONO AMICO DI VENEZIA – MESTRE**

**Relatore: Prof.ssa Giuliana Chiaretti**

**Correlatore: Prof. Fabio Perocco**

**Laureanda: Federica Berton  
Matr. n. 770565**

**Anno Accademico 2005/2006**

# INDICE

INTRODUZIONE - LAVORO E ATTIVITÀ LAVORATIVA	1
CAPITOLO I - VOLONTARIATO E LAVORO SOCIALE VOLONTARIO	
1. Terzo settore, privato sociale, non profit: una definizione	6
1.1 Nascita e sviluppo del privato sociale	8
2. Volontariato, caratteri e funzioni	10
2.1 Le origini e lo sviluppo	12
2.2 La normativa	13
2.3 Etica del dono e solidarietà	15
2.4 I dati ufficiali	16
2.5 Il lavoro sociale volontario	18
CAPITOLO II - IL TELEFONO AMICO DI VENEZIA – MESTRE	
1. Caratteristiche dell'associazione e dei suoi volontari	20
1.1 L'organizzazione	24
1.2 La storia	25
1.3 I principi	28
1.4 Ascolto attivo e relazione d'aiuto	30
1.5 Gli utenti	32
1.6 Il senso del volontariato per l'associazione	38
CAPITOLO III - LA RICERCA	
1. Il campione analizzato attraverso i questionari	40
1.1 Un ritratto generale del volontario	41
1.2 Tempo delle donne	45
1.3 Tempo per i figli	46
1.4 Tempo del lavoro professionale e tempo del lavoro volontario	47
1.5 Tempo della scelta volontaria: la motivazione	49
1.6 Tempo dei trentenni e tempo dei cinquantenni	50

CAPITOLO IV – I VOLONTARI SI RACCONTANO	
1. Narrazione e discorso	54
1.1 Tempo della quotidianità e tempo sociale	55
2. I volontari si raccontano	55
2.1 Lavoro volontario e partecipazione	57
2.1.1 Il “non tempo” della partecipazione	57
2.1.2 Il tempo della partecipazione	62
2.1.3 La scelta incomprensibile	63
2.1.4 La scelta in seguito ad un evento	64
2.1.5 Il progetto di vita	65
2.1.6 Percorsi di vita: il lavoro, la famiglia, il volontariato	66
2.1.7 Criticità	75
2.1.8 Testimonianze	77
CONCLUSIONI – UNO SGUARDO DALL’INTERNO	80
BIBLIOGRAFIA	83
ALLEGATO A	86
Carta nazionale dell’associazione nazionale dei centri di soccorso telefonico “Telefono Amico Italia”	
ALLEGATO B	89
Lo statuto del Telefono Amico di Venezia – Mestre	
ALLEGATO C	102
Il questionario somministrato	
ALLEGATO D	105
La traccia di intervista narrativa	

ALLEGATO E	106
Alcune interviste	
Intervista a B.D.	107
Intervista a C.G.	116
Intervista a M.F.	122
Intervista a S.A. <sub>2</sub>	127
Intervista a S.E. <sub>2</sub>	136
Intervista a T.M.	141

# INTRODUZIONE

## LAVORO E ATTIVITA' LAVORATIVA

*In che misura già oggi nelle condizioni e nei progetti di lavoro e di vita delle persone si delineano dei modelli alternativi che si collocano oltre la società della piena occupazione?*<sup>1</sup>

Beck definisce il tempo contemporaneo come l'epoca della fine del lavoro, intesa come epoca della fine della piena occupazione a tempo indeterminato, una necessità messa in discussione con la crisi petrolifera degli anni '70 che ha determinato una sempre maggiore crescita della disoccupazione e del lavoro flessibile. Beck si chiede quale occupazione sia possibile in un momento in cui il lavoro salariato non è più un obiettivo a tempo pieno per tutti i cittadini.

Dopo l'epoca fordista in cui la creazione di identità e status sociale si identificava con la professione esercitata, appare ora la tendenza che Beck definisce *brasilianizzazione dell'occidente*, l'irrompere nei Paesi occidentali di una moltitudine di lavori discontinui, precari, informali, tipici appunto dei Paesi del sud del mondo come il Brasile.

Nelle società occidentali tale modello occupazionale rispecchia principalmente l'impegno femminile nel mondo del lavoro, sovente diviso tra occupazione part-time o precaria, attività di cura e di assistenza all'interno della famiglia, modello che ora tende a generalizzarsi anche alle nuove generazioni, ma non solo.

La fine della piena occupazione si associa anche ad una diversa intensità dei tempi di lavoro, con meno tempo retribuito per lavorare più intensamente, il "compattamento delle prestazioni", e con un'articolazione diversa dei propri tempi di lavoro tra part-time,

---

<sup>1</sup> U. Beck *Il lavoro nell'epoca della fine del lavoro*, Einaudi 2000.

pensionamento graduale, lavoro flessibile. La produzione aumenta ma il fabbisogno di lavoro umano diminuisce, ecco allora che per i cittadini diventa necessario svolgere più lavori contemporaneamente per raggiungere un reddito che permetta la sussistenza. D'altro canto sono sempre più coloro che pur avendo un lavoro si trovano al di sotto della soglia di povertà, i cosiddetti working poor che uniscono due concetti un tempo antitetici: lavoro e povertà. Si sfumano i confini tra lavoro e non lavoro nei tempi, nei luoghi e nei contratti. Il lavoro salariato e la disoccupazione si mescolano e dal concetto generale di inattività della popolazione comincia a districarsi un insieme di attività che pur restando fuori mercato acquistano la loro autonomia e identità paralavorativa.

L'ipotesi proposta è che l'avanzare di questa molteplicità di attività possa divenire una risorsa, richiedendo una suddivisione di impegni ed attività, retribuite o meno, in cui ci sia spazio anche per la realizzazione personale, oltre che per una più equa distribuzione di compiti a livello familiare. *“Non può più esserci piena occupazione per tutti e il lavoro salariato non può più restare il fulcro della vita, anzi neppure l'attività principale di ogni singolo<sup>2</sup>”.*

Beck propone come risposta a tale situazione, destinata a produrre disoccupazione di massa, ripensare i concetti di “lavoro” e “occupazione”. Si parla di lavoro di impegno civile retribuito attraverso un reddito di cittadinanza, che impegni persone disoccupate, favorendone il reinserimento nel mondo del lavoro tradizionale attraverso formazione e attività socialmente utili, ma anche che favorisca lo sviluppo di un impegno civico e politico per rendere i cittadini più attivi nella società, a livello locale e internazionale. Altrove si ipotizza una forma di compenso, magari non monetario, per attività volontaristiche

*L'aspetto della gratuità è molto importante nel lavoro volontario, ma non ne costituisce un attributo essenziale. Certo la presenza di una retribuzione monetaria a prezzi di mercato è poco conciliabile con la natura altruistica dell'attività prestata. Ma possono benissimo esservi forme di remunerazione parziale o non monetaria (connesse ad esempio con il conseguimento di una qualificazione professionale o di una reputazione sociale in cambio*

---

<sup>2</sup> U. Beck op. cit, pag. 177.

*dell'attività prestata), senza che quest' ultima perda la sua natura altruistica.<sup>3</sup>*

Sollecitati dall' interrogativo di Beck intendiamo con questo lavoro esplorare uno dei possibili modelli alternativi alla società della piena occupazione, quello che comprende, accanto al tradizionale lavoro salariato, anche il lavoro sociale volontario, comunemente definito volontariato.

Se, come afferma Beck, risulta impossibile realizzare una piena occupazione a causa della diminuzione del volume del lavoro salariato, se il mondo professionale ha subito e sta subendo una trasformazione profonda col comparire dei lavoratori atipici, occupati con due o tre lavori contemporaneamente, o con le parole di Laura Balbo coloro

*che non rientrano nella categoria di "occupati" ma nemmeno in quella di "disoccupati" in senso tradizionale. Non hanno un posto o un percorso lavorativo con cui identificarsi, non la possibilità realistica di un progetto professionale: hanno però esperienze lavorative occasionali, discontinue, spesso, ma non sempre, poco qualificanti, poco gratificanti<sup>4</sup>*

se è vero tutto ciò il lavoro sociale volontario non può rappresentare una valida possibilità complementare al lavoro salariato, andando a comporre quella che sempre Beck definisce la società delle attività plurali?

*Nel passaggio dalla società del lavoro alla società delle attività plurali, alla domanda: cos'è il lavoro? si danno nuove risposte. E' vero che la società "delle attività" include anche il riferimento al lavoro salariato, ma soltanto come una forma di attività accanto ad altre quali il lavoro familiare, il lavoro genitoriale, il lavoro per se stessi, il volontariato e l'attività politica.*

---

<sup>3</sup> M. Paci, *Nuovi Lavori*, Il Mulino, Bologna 2005, pag 127.

<sup>4</sup> L. Balbo *Lavorare & vivere con pari opportunità*, da *Inchiesta* n°127, gennaio-marzo 2000.

Crediamo che le attività plurali stiano diventando sempre più presenti e necessarie, in parte perché colmano un vuoto generato dall'impossibilità della piena occupazione che lascia una quota di forza lavoro inutilizzata o sotto utilizzata, in parte perché rispondono a bisogni che le tradizionali attività lavorative non riescono a soddisfare completamente.

Ci chiediamo quale e quanto spazio sia riservato oggi ad un'attività come il lavoro sociale volontario, se e come esso si integri con il lavoro retribuito, quanto esso rappresenti una necessità per colmare l'assenza di un lavoro retribuito o piuttosto un bisogno che si manifesta e trova espressione lungo tutto il percorso lavorativo piuttosto che solo alla fine di esso, con l'aumento di tempo liberato dal lavoro.

Intendiamo raccogliere alcune delle storie di vita di lavoratori sociali volontari, membri dell'associazione di volontariato *Telefono Amico* di Venezia - Mestre, indagando in particolare le motivazioni che li hanno condotti a questa scelta di impegno civile, in quale fase della loro vita lavorativa e personale tale scelta si collochi ed i possibili intrecci tra professione retribuita, situazione familiare e lavoro volontario.

Il nostro obiettivo è verificare se nei casi studiati, per quanto specifici e ristretti ad un singolo ambito, si possa evidenziare un modello di attività alternativo a quello del solo lavoro salariato, modello che consideri aspirazioni, bisogni e desideri di autorealizzazione delle persone e che abbia contribuito o possa contribuire alla creazione di una propria identità lavorativa e personale. Considereremo quindi il volontariato da una prospettiva particolare, che non discute i caratteri tradizionalmente attribuitigli di solidarietà, altruismo, gratuità, ma li tralascia volutamente per focalizzarsi sul significato del tempo dedicato a questa attività, sul senso del lavoro volontario attribuito dall'interno dell'associazione, attraverso le esperienze dei volontari, che sono prima di tutto persone.

Attraverso la somministrazione di un questionario, raccoglieremo le caratteristiche sociografiche dei volontari dell'associazione, costruendo una rilevazione generale, individuando eventuali specificità o tratti comuni e raccogliendo i dati utili per lo studio successivo. I dati raccolti dai questionari ci saranno utili alla costruzione di un sotto-campione di persone a cui chiedere attraverso il metodo dell'intervista narrativa, semistrutturata, un racconto e dunque un approfondimento dei temi di ricerca: il lavoro sociale volontario, il lavoro professionale, il lavoro familiare.

La nostra analisi si focalizzerà principalmente in due momenti che consideriamo critici nella biografia professionale e personale e nella gestione del tempo di vita: quello dell'ingresso nel mondo del lavoro, con la fine degli studi e la ricerca di una prima occupazione, e quello dell'uscita, con l'avvicinarsi o il realizzarsi del pensionamento, anche alla luce del prolungamento dell'età di vita e dell'aumento del tempo liberato dal lavoro.

Cercheremo di esplorare sia la dimensione pubblica della scelta di impegnarsi per gli altri, sia la dimensione privata, legata agli individuali percorsi di vita ed alla costruzione di tale scelta, utilizzando una stratificazione per coorti d'età che ci permetta di evidenziare eventuali specificità riconducibili all'appartenenza generazionale.

Il presente lavoro si articolerà in un primo capitolo dedicato ad una breve indagine sul fenomeno del volontariato, la sua collocazione all'interno del Terzo Settore, le definizioni più comuni, le rilevazioni ufficiali attraverso gli ultimi dati Istat; il secondo capitolo verterà sul nostro caso di ricerca, il *Telefono Amico* di Venezia-Mestre, sulla storia dell'associazione ed i suoi principi; nel terzo capitolo si elaborerà una definizione delle caratteristiche principali dell'associazione e dei volontari che la compongono, come emergono dai dati raccolti nei questionari, illustrando i differenti modi di vivere il proprio tempo, all'interno ed all'esterno dell'associazione, e le relazioni tra le diverse suddivisioni del tempo; nel quarto capitolo si realizzerà un'analisi dei principali temi emersi in alcune delle interviste narrative, esplicitando le caratteristiche della scelta volontaria. Infine verranno illustrate le conclusioni rispetto agli obiettivi proposti.

# **CAPITOLO I**

## **VOLONTARIATO E LAVORO SOCIALE**

### **VOLONTARIO**

#### **1 Terzo settore, privato sociale, non profit: una definizione**

Una definizione di volontariato, comprensiva dell'ampio dibattito attualmente presente rispetto al suo ruolo e funzioni, deve necessariamente considerare anche l'ambito al cui interno viene tradizionalmente collocato, ovvero il Terzo Settore. Parlare di Terzo Settore crea alcuni problemi di definizione, a causa dell'ambiguità del termine segnalata da molti autori, che ricorrono spesso anche ad altre espressioni quali non profit e privato sociale, individuando specificità differenti.

Donati<sup>5</sup> utilizza i termini privato sociale e terzo settore per indicare la stessa realtà<sup>6</sup> da due punti di vista differenti: con privato sociale si intende una visione dall'interno dell'associazione stessa, quindi da parte dei suoi soci, con terzo settore invece una visione esterna, in cui le associazioni si trovano in relazione ad altri soggetti quali le imprese di mercato e gli enti pubblici.

Generalmente il termine terzo settore viene utilizzato quale sinonimo di non profit, ispirandosi alla definizione anglosassone che lo vede settore non economico, "terzo" rispetto allo Stato e al mercato e residuale per il fatto di dipendere da essi e di avere un carattere meramente caritativo, filantropico, di benevolenza e beneficenza.

Ai fini della nostra trattazione, non specificatamente legata ad una puntualizzazione su questo tema, ci sembra possibile evitare tali argomenti utilizzando indifferentemente i termini di privato sociale e

---

<sup>5</sup> P. Donati e I. Colozzi (a cura di), *Il privato sociale che emerge: realtà e dilemmi*, Il Mulino, Bologna, 2004.

<sup>6</sup> Il mondo delle associazioni che nascono e operano in quanto sfere private che non cercano il proprio interesse economico, ma la realizzazione di scopi pro-sociali.

terzo settore, pur tenendo presenti le differenziazioni succitate compiute dagli autori.

Definire le caratteristiche del terzo settore necessita di un'ulteriore riflessione a causa della sua composizione estremamente eterogenea: alcuni vi comprendono solo cooperative, associazioni di promozione sociale, fondazioni, associazioni di volontariato, altri anche sindacati, partiti politici, movimenti sociali ed università private. Le difficoltà di definizione nascono, oltre che da diversi approcci teorici, anche dalla stessa natura dell'oggetto, spesso sommerso, latente, marginale e composito.

Secondo Ranci<sup>7</sup> accomunare in un'unica definizione soggetti pur diversissimi, cita ad esempio grandi enti ospedalieri e piccole cooperative che offrono assistenza domiciliare o enti teatrali e piccole associazioni di escursionisti, permette di individuare, al di là delle macroscopiche differenze, anche delle rilevanti affinità e dei principi comuni. Dal punto di vista economico per alcuni autori il carattere comune sembra essere il rispondere ad una domanda sociale in modo peculiare, producendo servizi di utilità pubblica in campi di attività economica soggetti ai fallimenti sia dell'azione statale che del mercato. Ranci ipotizza invece che la rilevanza del terzo settore sia dovuta a particolari privilegi economici ed istituzionali che gli vengono accordati, quali ordinamenti giuridici e fiscali favorevoli, l'accesso a risorse umane e finanziarie altrimenti indisponibili, la reputazione di cui certe organizzazioni non profit godono, la presenza di amministrazioni pubbliche che offrono un generoso sostegno finanziario, nonché la forza di istituzioni religiose fortemente impegnate in campo sociale ed educativo. Il vantaggio di tale settore non sarebbe dunque dalla parte di chi acquista o fruisce di determinati servizi, la domanda, ma di chi li organizza e vi opera, l'offerta.

Riprendendo la prospettiva di Donati possiamo invece identificare la specificità del terzo settore in tre caratteri distintivi: il suo fondamento nelle dinamiche della società civile, in una dimensione dell'organizzazione sociale distinta da quella del mercato e dello stato; la produzione di beni relazionali, ovvero di beni per i quali produzione e fruizione coincidono, si tratta di beni la cui fruizione è vincolata dal fatto di partecipare alla loro produzione sociale; l'elaborazione di un orientamento culturale specifico, volto alla creazione e alla promozione di una solidarietà sociale fondata sui codici simbolici del dono e della reciprocità.

---

<sup>7</sup> C. Ranci, *Oltre il welfare state*, Il Mulino, Bologna, 1999.

La novità del terzo settore appare dunque essere nel suo esprimere un'istanza societaria nuova, non riducibile né alla sfera politica né a quella economica, un'istanza che assume la forma di un orientamento solidaristico, cioè produttrice di beni di utilità sociale.

Le prospettive teoriche di Ranci e Donati evidenziano aspetti diversi del privato sociale, quello economico e quello societario, ma non necessariamente si escludono a vicenda. Come detto in precedenza l'oggetto di studio terzo settore si presenta estremamente differenziato al suo interno, sfuggente e complesso, a volte persino contraddittorio, le prospettive di studio possono dunque essere differenti, cogliendo aspetti più evidenti in alcuni casi, meno in altri, ma comunque presenti, che andrebbero indagati più approfonditamente in apposite ricerche capaci di coglierne la contraddittorietà.

### 1.1 Nascita e sviluppo del privato sociale

Nato come evoluzione di forme mutualistiche e di solidarietà sociale di tipo religioso, il privato sociale ha visto un notevole sviluppo con l'affermarsi prima ed il declino poi, del welfare state, trovando spazio nell'impossibilità pubblica di far fronte alla complessità dei bisogni emergenti, anche a causa della crisi dei bilanci delle amministrazioni pubbliche.

La radice dell'assistenza pubblica e di quella privata appare comune, l'una però si caratterizza come solidarietà razionale, non dipendente da convinzioni religiose o morali, finalizzata al perseguimento di obiettivi sociali di tipo egualitario e redistributivo attraverso il prelievo di beni individuali, l'altra come libera scelta individuale di tipo privato di mettere a disposizione risorse personali a fini sociali.

I contesti in cui il terzo settore si sviluppa maggiormente risultano essere quelli delle società più avanzate, quando Stato e mercato raggiungono un livello di differenziazione tale per cui devono specializzarsi in alcune funzioni particolari

*E' solo allora che sorge la precisa esigenza che le relazioni sociali diverse da quelle basate sul valore di scambio e da quelle di regolazione politica trovino una loro differenziazione, un loro spazio, un loro luogo, una loro*

*organizzazione. [...] Le relazioni non formali e non orientate a far profitto devono trovare un proprio "luogo", proprie sfere d'azione.<sup>8</sup>*

Questa visione rischia di essere fuorviante nel descrivere il privato sociale quasi esclusivamente come soggetto portatore di valori positivi, di relazioni pregnanti, di utilità sociale. Nella realtà la moltitudine di esperienze presenti vedono anche aspetti negativi, conflitti e particolarismi, a causa del panorama fortemente frammentato, delle diverse radici di provenienza e di interessi confliggenti.

Lo stesso codice simbolico fondato sul dono, che dovrebbe accomunare tutto il settore, presenta caratteristiche ambivalenti, in cui la solidarietà è fonte di aiuto ma anche di un legame che genera dipendenza. La relazione che si crea tra chi dà e chi riceve risulta essere prevalentemente asimmetrica, quando il ricevente si trova nell'impossibilità di ricambiare il dono fatto tranne che attraverso la gratitudine, situazione che oltre ad essere attivata da interessi non completamente altruistici, genera anche dinamiche di potere e controllo.

Un altro aspetto riguarda l'enfasi sul carattere non profit che presuppone che l'assenza di motivazioni utilitaristiche indichi di per sé l'esistenza di valori etici e morali apprezzabili e un'affidabilità dei servizi forniti. La non lucratività non implica necessariamente l'assenza di una possibile convenienza all'azione, che può provenire da incentivi di tipo simbolico, o politico.

Il riconoscimento di un maggior ruolo sociale anche attraverso il coinvolgimento nella gestione dei servizi pubblici a livello locale, in particolare attraverso la legge quadro 328/2000 di riforma dell'assistenza, che prevede specificatamente un ruolo di rappresentanza per le associazioni di terzo settore riconosciute come partner della programmazione e della progettazione, oltre che della realizzazione dei servizi, avviene inoltre contemporaneamente all'attenuazione del sistema universalistico pubblico di garanzia sociali del welfare-state, quasi a riversare sul terzo settore, in funzione sostitutiva, una parte delle risorse destinate alle prestazioni sociali. L'utilizzo massiccio dei convenzionamenti secondo la logica di una maggiore economicità dei servizi affidati al privato sociale, si rivela non sempre vera e comunque a

---

<sup>8</sup> P. Donati (a cura di), *Sociologia del Terzo Settore*, Carocci, Roma, 1998, pag. 29.

svantaggio in alcuni casi di qualità e quantità dei servizi, oltre che delle garanzie per i lavoratori.

## **2 Volontariato, caratteri e funzioni**

*Il volontariato si distingue fra le attività "omologhe" di TS<sup>9</sup> per la pregnanza della sua motivazione pro-sociale, ovvero per la centralità dell'orientamento all'altruismo e alla reciprocità, che mette al primo posto lo stile della gratuità e dà un significato particolarmente intenso al valore della solidarietà.<sup>10</sup>*

*Il volontariato è un'attività libera e gratuita svolta per ragioni di solidarietà e di giustizia sociale. Può essere rivolta a persone in difficoltà, alla tutela della natura e degli animali, alla conservazione del patrimonio artistico e culturale. Nasce dalla spontanea volontà dei cittadini di fronte a problemi non risolti (o non affrontati) dallo stato e dal mercato.<sup>11</sup>*

*Attività volontaria e gratuita che gruppi di cittadini, generalmente riuniti in associazioni, svolgono a favore della collettività<sup>12</sup>*

*Il volontariato[...] si fonda sulla volontà concreta di rapportarsi all'altro riconoscendo i suoi bisogni specifici, la sua corporeità, la sua unicità ed immanenza. Il suo essere non solo "individuo", ma anche "persona". Nel riconoscere l'altro come "persona", il volontario si dispone in una posizione di sostegno, di aiuto, di promozione. I suoi interessi personali vengono subordinati alla soddisfazione dei bisogni dell'altro, alla promozione del suo benessere, al sostegno del suo riscatto sociale e personale. Si tratta dunque di una solidarietà fondata sull'altruismo, sulla generosità, sulla capacità di anteporre i  
bisogni dell'altro ai propri.<sup>13</sup>*

---

<sup>9</sup> Terzo Settore

<sup>10</sup> G. Rossi e L. Boccacin, in P. Donati (a cura di), *Sociologia del Terzo Settore*, Carocci, Roma, 1998, pag. 173.

<sup>11</sup> Voce *Volontariato* da [www.wikipedia.it](http://www.wikipedia.it), l'enciclopedia libera.

<sup>12</sup> Voce *Volontariato* dal Dizionario Garzanti della lingua Italiana, 2005.

<sup>13</sup> C. Ranci, *Il volontariato*, Il Mulino, Bologna, 2006, pag. 37.

*Si distingue nettamente dalle altre forme [di privato sociale] soprattutto per la sua carica motivazionale (l'ethos del dono), per una struttura organizzativa peculiare (prevalenza di soggetti volontari che fanno azioni gratuite, minimizzando le funzioni di amministrazione e di lavoratori dipendenti) e per il fatto che le loro risorse dipendono quasi completamente dall'esterno, in gran parte dallo Stato centrale o locale. Proprio per queste caratteristiche sono anche quelle più interconnesse con l'associazionismo "puro" e "spontaneo" del privato sociale concepito come capitale sociale costituito da quei fattori che fanno emergere l'associazionismo organizzato.<sup>14</sup>*

Scorrendo le definizioni più comuni di volontariato si ottiene, come sottolineato in precedenza a proposito delle organizzazioni di terzo settore, una rappresentazione assolutamente positiva del volontariato, che rischia di alimentarne e diffonderne una visione limitata, irrealistica e fuorviante. L'altruismo, l'interesse disinteressato per l'altro, il dono di sé, sono parte delle motivazioni all'impegno volontario quanto, forse meno in alcuni casi, i bisogni personali autocentrati, le crisi esistenziali, il trovare un significato al proprio agire, la necessità di riconoscersi in un progetto personale e comune. La spinta al volontariato dunque può partire prima dall'esigenza di rispondere ad una propria crisi esistenziale che da uno slancio altruistico o da una particolare motivazione civica a donare.

Come parte del terzo settore il volontariato ne condivide alcune funzioni di solidarietà e di realizzazione di servizi per cittadini in stato di bisogno, organizzandosi in modo autonomo e non seguendo le logiche di mercato.

Funzione caratteristica delle associazioni volontarie appare l'incanalare lo spirito di partecipazione dei cittadini in modo più efficace delle agenzie tradizionali, quali movimenti e partiti politici e sindacati. La scelta di aderire all'associazione diventa un modo per esprimere i propri interessi privati e per manifestarli alla collettività, sentendosi individuo ma anche parte di un gruppo, esprimendo autonomia e senso di appartenenza insieme. L'azione volontaria si è infatti sempre più andata regolamentando in organizzazioni apposite, non è quasi mai il gesto sporadico di un singolo, ma la condivisione di valori, intenti, modalità d'intervento collettive.

---

<sup>14</sup> P. Donati e I. Colozzi (a cura di), *Il privato sociale che emerge: realtà e dilemmi*, Il Mulino, Bologna, 2004, pag. 44.

Anche all'interno del volontariato esiste comunque una profonda differenziazione dovuta alle dimensioni delle organizzazioni volontarie, alla loro strutturazione e formalizzazione, alle fonti di finanziamento, agli ambiti di intervento ed alle metodologie utilizzate. Il carattere profondamente innovativo del volontariato delle origini, capace di esserci sollecitamente dove il bisogno si manifestava, ha lasciato spazio, come in tutto il privato sociale, ad una maggiore professionalizzazione e specializzazione per aree di intervento, in cui si fa strada l'intenzione di abbandonare lo spirito amatoriale per incrementare le proprie competenze.

## 2.1 Le origini e lo sviluppo

Forme di attività solidaristica spontanea e volontaria esistono da lungo tempo ma hanno assunto caratteristiche diverse negli anni anche in riferimento ai mutamenti sociali avvenuti.

Si può far risalire il volontariato moderno alla seconda metà degli anni settanta, quando, abbandonate le rivendicazioni politiche e le grandi ideologie, l'attenzione delle associazioni si concentra maggiormente sulla concretezza, l'immediatezza degli interventi, la vicinanza alle persone svantaggiate. Il riferimento culturale principale di questo volontariato si colloca nell'associazionismo cattolico e nelle comunità religiose locali, dai quali prende però spesso le distanze assumendo una larga autonomia, facendosi strada come impegno laico fondato sull'impegno civile e la partecipazione sociale attiva.

Le prime esperienze di volontariato nascono nelle grandi città del nord Italia dove cresce il desiderio di avvicinarsi agli ultimi, agli emarginati, sia attraverso attività ancora ancorate alle parrocchie sia con gruppi laici via via più autonomi.

Dopo una prima fase di sperimentazione e di attività largamente spontanee e poco organizzate, nella metà degli anni '80 inizia la specializzazione delle azioni volontarie che assumono forme organizzative più definite, si dotano di statuti, curano la formazione dei volontari e si rivolgono a fasce di utenza più definite con interventi continuativi nel tempo. Il caso italiano rispetto ad altre esperienze presenta caratteri distintivi nella maggiore difficoltà iniziale a manifestarsi ed espandersi nel territorio, e una maggiore velocità successivamente nello strutturarsi e nel crescere grazie anche ai riconoscimenti pubblici.

Le amministrazioni pubbliche riconoscono l'importanza delle attività prestate promuovendo un'ulteriore specializzazione che porta ad avviare collaborazioni nella gestione di servizi nuovi e vecchi. Inizia la professionalizzazione di organizzazioni che attuano interventi qualificati e specifici e il volontariato diviene un'opportunità interessante anche per soggetti sociali precedentemente inattivi in questo campo, quali professionisti, operatori sociali, giovani in cerca di qualificazione professionale.

Non ci troviamo quindi più di fronte nella maggior parte dei casi a piccole realtà associative, poco strutturate, nate spontaneamente e che agiscono in modo sperimentale sul territorio, ma associazioni sempre più spesso con solide tradizioni, che attuano interventi complessi anche in collaborazione con amministrazioni pubbliche. Il volontariato non appare più la spinta dal basso ad intervenire là dove il bisogno si manifesta ideando nuove possibilità, quanto piuttosto una realtà parallela a quella dei servizi pubblici e di altri soggetti di terzo settore. Si perde incisività, forse, partecipazione sociale, si acquista organizzazione e riconoscimento politico e sociale, burocratizzazione e gerarchizzazione.

## 2.2 La normativa

Il diritto di associazione è previsto dalla Costituzione Italiana, che all'articolo 18 così recita

*I cittadini hanno diritto ad associarsi liberamente, senza autorizzazione, per fini che non sono vietati ai singoli dalla legge penale.*

Per l'applicazione concreta di tali principi si è dovuta attendere una legislazione in merito, che disciplinasse tutte le sfere associative diverse dalla famiglia, dalle associazioni religiose, dai partiti politici e sindacati, tale legge è la L. 266/91, che delimita la rilevanza sociale dell'azione volontaria e ne favorisce lo sviluppo

*La Repubblica Italiana riconosce il valore sociale e la funzione dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo, ne promuove lo sviluppo salvaguardandone l'autonomia e ne favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle finalità di carattere sociale, civile e culturale individuate dallo Stato, dalle Regioni, dalle Province autonome di Trento e Bolzano e dagli Enti locali.*<sup>15</sup>

Rappresenta la prima normativa che definisce gli aspetti del volontariato specificando che deve essere esercitato

*in modo personale, spontaneo e gratuito, tramite l'organizzazione di cui il volontario fa parte, senza fine di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà*<sup>16</sup>

Inoltre tale legge promuove forme di finanziamento indiretto attraverso facilitazioni, agevolazioni fiscali, donazioni ed offerte deducibili dal reddito. In tema di norme fiscali interviene anche il D. Lgs. N. 460/97, relativo alle O.N.L.U.S. (Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale) tra cui possiamo annoverare anche le organizzazioni di volontariato iscritte nei registri regionali, definendo una disciplina fiscale particolarmente favorevole in considerazione delle attività non lucrative svolte.

Attraverso la Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali 328/2000, infine, viene sancita la possibilità per le associazioni di volontariato, come per altri soggetti sociali, di partecipare non solo alla fase di gestione ma anche di programmazione degli interventi socio-sanitari accanto agli Enti locali.

---

<sup>15</sup> L. 266/91, Art 1.

<sup>16</sup>Ibidem, Art. 2, comma 1.

## 2.3 Etica del dono e solidarietà

Secondo Polanyi l'azione volontaria a fini sociali è un'espressione insopprimibile della società civile, frutto dei legami che si stabiliscono a livello dei piccoli gruppi o dei gruppi sociali intermedi o anche a livello sociale generale, ispirata e sostenuta da motivazioni etiche, laiche o religiose.

*Ciò che caratterizza [le azioni solidaristiche] è il fatto che esse, fondandosi sulla scelta volontaria e discrezionale di chi fornisce il servizio e non su una forma esplicita di obbligazione [...] non presuppongono alcuna contropartita interna alla relazione con il ricevente, producono cioè una relazione solidaristica da cui non scaturisce alcun beneficio previsto per il soggetto che la intraprende e che avvantaggia esclusivamente chi è destinatario di tale azione.<sup>17</sup>*

Il concetto espresso riprende la definizione di dono elaborata da Mauss rispetto a prestazioni che hanno *carattere volontario e apparentemente libero e gratuito* e che *assumono la forma di regalo offerto generosamente*<sup>18</sup>. Il meccanismo del dono illustrato da Mauss appartiene a società primitive in cui si inseriva all'interno del circuito della reciprocità: il dono non era espressione della persona che lo donava ma del gruppo cui egli apparteneva e presupponeva uno scambio, una restituzione già prevista e codificata dalle regole sociali, onde rinsaldare i legami di amicizia e alleanza indispensabili alla sopravvivenza.

Forme di dono e di reciprocità permangono anche nelle società attuali ma le caratteristiche identificate da Mauss risultano oggi ristrette alla cerchia familiare ed amicale, tendenzialmente infatti il dono diviene ora libera scelta della persona che possiede privatamente l'oggetto, la cui appropriazione personale rompe il legame di reciprocità e ne presuppone l'utilizzo anche come strumento di potere.

La solidarietà può essere definita una forma di collaborazione all'interno della collettività utile di fronte ad una minaccia esterna, o quando alcuni dei suoi membri necessitano di un aiuto particolare per

---

<sup>17</sup> C. Ranci, *Oltre il welfare state*, Il Mulino, Bologna, 1999, pag. 92.

<sup>18</sup> *Ibidem* pag. 93

sopravvivere. Tale forma di solidarietà difensiva è presente anche al di fuori di circostanze eccezionali, assumendo due tipi particolari di comportamento, quello mutualistico e quello altruistico. Il mutualismo si manifesta tra gli appartenenti di gruppi che condividono bisogni e necessità, l'altruismo è invece un atteggiamento verso l'esterno, verso persone non conosciute, e indica un'assunzione di responsabilità, diretta e liberamente scelta che nasce spontaneamente.

## 2.4 I dati ufficiali

La rilevazione Istat sulle caratteristiche della popolazione alla fine 2003 rappresenta l'indagine più recente disponibile sulle organizzazioni di volontariato iscritte nei registri regionali e provinciali e ci permette di individuare le caratteristiche principali del volontariato italiano.

Dai dati<sup>19</sup>, in via generale, emerge il forte radicamento delle organizzazioni di volontariato nelle regioni settentrionali, anche se negli anni continuano ad aumentare le unità del Mezzogiorno; la prevalenza relativa di piccole dimensioni organizzative, sia in termini di volontari attivi che di risorse economiche disponibili; la concentrazione relativa delle attività nei settori della sanità e dell'assistenza sociale, anche se cresce nel tempo il numero delle organizzazioni che operano negli altri settori; la crescita del numero di organizzazioni che offrono servizi alla persona e, conseguentemente, l'aumento del numero di coloro che si avvalgono di queste organizzazioni per il soddisfacimento dei loro bisogni. Nel dettaglio:

le organizzazioni di volontariato attive sul territorio nazionale al 31 dicembre 2003 sono 21.021. Rispetto alla prima rilevazione, riferita al 1995, le unità iscritte ai registri regionali e provinciali del volontariato sono aumentate del 152 per cento, passando da 8.343 alla fine del 1995 a 21.021 al 31 dicembre 2003. Come già riscontrato nelle rilevazioni precedenti, la distribuzione sul territorio nazionale è molto disomogenea, anche se, nel corso degli anni, si è manifestata una tendenza alla riduzione dei divari territoriali. L'analisi effettuata permette di riaffermare alcune delle caratteristiche salienti dell'universo in esame riscontrate nel 1995 e di individuare le sue linee evolutive.

---

<sup>19</sup> Istat, *Rapporto annuale 2003*.

I dati mostrano: nel 2003 il 28,5% delle organizzazioni di volontariato è localizzato nel Nord-ovest, il 31,5% nel Nord-est, il 19,3% nelle regioni centrali e il 20,7% in quelle del Mezzogiorno. Il maggior numero di organizzazioni è ancora localizzato nelle regioni dell'Italia settentrionale (60% del totale), ma nel tempo risulta crescente il peso relativo di quelle meridionali. Le regioni con il maggior numero di organizzazioni rimangono la Lombardia, il Veneto, l'Emilia-Romagna e la Toscana; quelle con il numero minore la Valle d'Aosta e il Molise.

Nel 2003 il 53,2% delle organizzazioni opera con meno di 21 volontari e il numero medio di volontari per organizzazione, diminuito da 58 a 50 unità tra il 1995 e il 1997, da 50 a 45 unità tra il 1997 ed il 1999 e da 45 a 38 unità tra il 1999 e il 2001, si attesta a 39 unità nel 2003.

I volontari impegnati nelle organizzazioni iscritte ai registri regionali nel 2003 sono 825.955, il 45,6% dei quali donne, rispetto alle rilevazioni precedenti, si registra un aumento costante della presenza femminile (+5,5 punti percentuali rispetto al 1995).

I volontari sono presenti in tutte le classi di età; tuttavia, sono relativamente più numerosi tra le persone di 30-54 anni (41,1%) e meno numerosi tra gli ultrasessantatrenni (13,5%). Rispetto all'età, le differenze di genere sono poco marcate sebbene si verifichi una maggiore presenza femminile tra i volontari più anziani.

Più della metà dei volontari è occupata (52,2%), il 29,5% è pensionato ed il 18,3% in altra condizione (studenti, casalinghe, disoccupati e persone in cerca di prima occupazione).

In relazione al titolo di studio, il 44,4% dei volontari è in possesso del diploma di scuola media superiore e una quota di poco inferiore (42,8%) di un titolo di studio più basso, mentre il 12,8% è laureato.

La quota maggiore di volontari opera nelle organizzazioni attive in via prevalente nell'assistenza sociale (31,0%). Al secondo posto si colloca la sanità (28,5%), seguita, con quote via via decrescenti, dai settori della ricreazione e cultura (13,5%), della protezione civile (10,2%), dagli altri settori (5,6%), dell'ambiente (4,3%), dello sport (2,9%), dell'istruzione e ricerca (2,3%) e dalla tutela dei diritti (1,7%).

Tenuto conto che le organizzazioni di volontariato possono operare contemporaneamente in più settori, esse risultano distribuite nel modo seguente: il 46,2% di esse opera nell'assistenza sociale, il 41,7% nella sanità e il 40,5% nella ricreazione e cultura. Seguono, con quote inferiori la protezione civile (17,0%), l'istruzione e ricerca e l'ambiente (14,6%), la tutela dei diritti (13,7%), e lo sport (12,2%). Infine, il 32,2% delle organizzazioni opera in altri settori.

## 2.5 Il lavoro sociale volontario

Ritorniamo a Beck e Paci per sottolineare ancora l'emergere nella società contemporanea di un diverso modello di attività e di impegno lavorativo, che non considera più solamente la professione retribuita quale impegno preponderante ed esclusivo dei cittadini, strutturante spesso anche l'identità personale, ma si allarga all'intera sfera di attività della vita di un individuo, costituendo quella che viene definita società delle attività plurali o altrove pluriattiva

*Dunque, ci troviamo di fronte alla nascita di una società attiva (o anche pluriattiva): una società cioè dei lavori di mercato e delle attività fuori mercato socialmente riconosciute. Essa è caratterizzata da una frantumazione tipologica del lavoro di mercato (che deve essere ancora pienamente decifrata nei suoi aspetti, regressivi o progressivi) e dalla crescita di modalità di impegno fuori mercato, che reclamano un riconoscimento giuridico ed una valorizzazione economica e sociale.*<sup>20</sup>

*Con la nascita una società pluriattiva all'individuo è lasciata l'autonomia di dedicarsi al lavoro e ad altre attività o sfere della vita. Lo sviluppo dell'individualizzazione, tipico dell'epoca contemporanea, ed il proliferare di attività socialmente utili hanno in comune lo sviluppo di un concetto di individualizzazione come realizzazione di sé.*<sup>21</sup>

Nella società pluriattiva il tempo non appare più suddiviso semplicemente tra lavoro di mercato e, forse, impegni familiari, ma vede dinamiche diverse, che mutano nei percorsi e corsi di vita delle persone, lasciando spazio ad attività, a lavori differenti. Ecco perché accanto al lavoro professionale e al lavoro familiare avanziamo l'ipotesi di introdurre anche il lavoro sociale volontario come componente di questa nuova società, in riferimento alla distinzione ripresa da Paci<sup>22</sup> su due possibili significati del termine "lavoro"

---

<sup>20</sup> M. Paci, *Nuovi Lavori*, Il Mulino, Bologna 2005, pag. 20.

<sup>21</sup> Ibidem, pag. 20.

<sup>22</sup> Ibidem, pag. 97.

*Il primo, che viene definito "sostanziale", è il significato che assume l'attività lavorativa volta a soddisfare direttamente un bisogno del lavoratore, indipendentemente dal fatto di avere come contropartita un reddito [...] Nel secondo caso invece, per il quale [...] si può utilizzare il termine "occupazione", il lavoro è indipendente dal contenuto sostanziale dell'attività svolta ed è offerto sul mercato in cambio di un reddito.*

Nel primo caso, "sostanziale", possiamo identificare anche l'approccio lavorativo utilizzato nel lavoro sociale volontario, in cui il bisogno di autorealizzazione attraverso la vicinanza o l'aiuto dell'altro può rappresentare il significato stesso delle attività compiute, al di là appunto di una contropartita quantificata in reddito. Tale riflessione ci permette di abbandonare le visioni più comuni del volontariato quale espressione semplicemente di solidarietà e altruismo, per concentrarci su altre caratteristiche che riteniamo possano mettere in luce aspetti poco considerati del fenomeno.

Considereremo la dimensione che il tempo può assumere nella vita delle persone dividendosi tra lavoro professionale, lavoro familiare e lavoro sociale volontario e che, in alcuni casi, assume le caratteristiche di tempo liberato, tempo per sé, tempo non alienato. Tutte e tre le dimensioni del lavoro si trovano interrelate nel tempo che costituisce la vita quotidiana e verranno indagate attraverso la narrazione delle storie di vita di alcuni volontari, a definire un ulteriore tempo, quello della narrazione, che diventerà anche racconto di un'esperienza, individuale e collettiva all'interno dell'associazione.

## CAPITOLO II

### IL TELEFONO AMICO DI VENEZIA - MESTRE

#### 1 Caratteristiche dell'associazione e dei suoi volontari

Il Telefono Amico di Venezia-Mestre è attivo dal 1969 con un servizio di ascolto telefonico rivolto alle persone di qualsiasi età, che vivono momenti di emergenza emozionale o si trovano in qualche tipo di difficoltà, e che necessitano di dialogare con altre persone in libertà e riservatezza.

*Il servizio di aiuto telefonico viene svolto da gruppi che, attraverso la disponibilità, l'amicizia piena e disinteressata, si prefiggono di dare a tutti, in qualunque momento del giorno e della notte, la possibilità di trovare una persona aperta all'ascolto e al dialogo e pronta a venire incontro alle tensioni nel momento stesso in cui sorgono<sup>23</sup>.*

Tutti i componenti dell'associazione sono volontari, prestano dunque attività gratuitamente, corrispondendo una quota associativa mensile necessaria al sostentamento dell'associazione. Tutti i volontari al momento di aderire all'associazione si impegnano a svolgere il servizio telefonico, nel tempo possono poi scegliere di abbandonare il servizio attivo continuando a svolgere altre funzioni associative o semplicemente sostenendo l'organizzazione economicamente.

---

<sup>23</sup> Dalla Carta Nazionale di Telefono Amico Italia, vedi All. A., pag. 85.

Il Telefono Amico di Venezia-Mestre<sup>24</sup> è un'associazione di volontariato riconosciuta e come tale risulta iscritta ai registri comunali e regionali delle associazioni di volontariato; l'iscrizione ai registri la rende anche una O.N.L.U.S. di diritto, cioè un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale.

Per collocarla all'interno del panorama delle associazioni di volontariato, secondo i dati Istat, occorre prima di tutto individuarne gli scopi istituzionali attraverso quanto definito dallo statuto dell'associazione.

*Art. 5: Solidarietà.*

*L' Organizzazione di volontariato "Telefono Amico di Venezia-Mestre" persegue il fine della solidarietà civile, culturale e sociale.*

*Art. 6: Finalità nel settore socio-assistenziale.*

*L'organizzazione si prefigge di:*

- 1. attuare la solidarietà umana ed il soccorso verso il prossimo principalmente attraverso il dialogo telefonico;*
- 2. promuovere la formazione e la valorizzazione della persona umana;*
- 3. prestare la propria collaborazione per favorire l'apertura e l'attività di altri centri di soccorso telefonico;*
- 4. collaborare attivamente con Enti pubblici e/o privati, anche organizzando direttamente e/o partecipando a tavole rotonde, incontri, corsi, conferenze e manifestazioni in genere;*
- 5. evidenziare la presenza e l'evoluzione delle problematiche sociali che emergono dall'insieme delle telefonate che giungono al Servizio, al fine di favorire la prevenzione del disagio e la promozione della qualità della vita nella comunità<sup>25</sup>.*

Il Telefono Amico appartiene dunque alle associazioni attive nel campo socio-assistenziale, settore che vede impegnati anche la maggior

---

<sup>24</sup> D'ora in poi Telefono Amico

<sup>25</sup> Titolo II, Art. 5-6 dello Statuto, vedi All. B, pag. 89.

parte dei volontari a livello nazionale. Per collocazione territoriale si trova inoltre ad avere sede nel Nord-Est del Paese, zona di più fitta presenza associativa a livello nazionale, con la necessaria specificazione che il suo servizio si estende però a tutto il territorio italiano, essendo legato ad un mezzo di comunicazione, il telefono, che gli permette di non considerare le distanze, ed in ragione del fatto che dal 1° luglio 2006 si è costituito un numero unico nazionale di Telefono Amico Italia, 199 284 284, a cui rispondono volontari di diverse città italiane.

Il numero di volontari del Telefono Amico al 31 ottobre 2006 è di 45<sup>26</sup>, comprensivo sia di chi svolge il servizio telefonico, "turnisti attivi", sia di chi collabora in altro modo, "soci sostenitori", e si assesta dunque ad un livello leggermente superiore alla media nazionale di 39 volontari per associazione.

Passando ad esaminare le caratteristiche sociografiche dei volontari, troviamo, per quanto riguarda il sesso, una maggioranza di donne, 60%, in controtendenza rispetto al dato nazionale di 45,6%.

La maggior parte dei volontari ha un'età compresa tra i 30 ed i 54 anni con ben il 77,8% (41% nazionale), mentre si ha una minoranza molto esigua di ultrasessantaquatrenni pari al 2,2% (13,5% nazionale), a testimonianza del prevalente impegno di chi non è né molto giovane né anziano<sup>27</sup>.

Per quanto riguarda la situazione professionale troviamo l'80% di occupati (52,2% nazionale), l'11,1% di studenti, soprattutto, e disoccupati (18,3% nazionale) e solo l'8,9% di pensionati (29,5% nazionale), questo a conferma del dato sulle età che vedeva persone soprattutto in età lavorativa.<sup>28</sup>

Riassumendo possiamo in via generale individuare il volontario di Telefono Amico come una persona adulta e occupata, più frequentemente donna. Di seguito la tabella riassuntiva dei dati dei volontari:

---

<sup>26</sup> I dati presentati in questo capitolo sono tratti dagli archivi dell'associazione.

<sup>27</sup> La preferenza per volontari giovani è sancita dalla Carta Nazionale, quale maggiore possibilità di apertura, disponibilità, mancanza di pregiudizi. Si tratta comunque di un'indicazione, non di un obbligo. Vedi "metodi" Art. 1, All. A. pag. 85.

<sup>28</sup> Una trattazione più approfondita delle caratteristiche dei volontari sarà presentata nel Cap. 3, attraverso l'analisi dei questionari somministrati.

Tab. 1. I soci del Telefono Amico al 31/10/06

<b>n.</b>	<b>Socio</b>	<b>Sesso</b>	<b>Età</b>	<b>Posizione prof.le</b>
1	A.B.	F	40	Occupato
2	B.D.	F	56	Occupato
3	B.M.G.	F	30	Occupato
4	B.R.	M	52	Occupato
5	B.C.	F	51	Occupato
6	B.F.	F	29	Studente
7	B.S.	M	38	Occupato
8	B.D.	M	42	Occupato
9	C.S.	F	31	Occupato
10	C.A.	F	48	Occupato
11	C.M.	M	34	Disoccupato
12	C.P.	M	39	Occupato
13	C.G.	M	56	Pensionato
14	D.F.	M	31	Occupato
15	D.C.	F	46	Occupato
16	D.T.	F	70	Pensionato
17	D.P.	F	29	Occupato
18	D.B.	F	28	Occupato
19	F.E.	F	39	Occupato
20	F.P.	M	41	Occupato
21	F.R.	M	45	Occupato
22	F.S.	M	42	Occupato
23	F.F.	M	32	Occupato
24	G.D.	M	33	Occupato
25	L.F.	F	35	Occupato
26	L.R.	F	40	Occupato
27	M.G.	M	43	Occupato
28	M.F.	M	38	Occupato
29	M.A.	F	52	Occupato
30	M.M.	F	38	Occupato
31	O.M.	F	32	Occupato
32	O.L.	F	21	Studente
33	P.F.	F	32	Occupato
34	R.M.	M	31	Studente
35	R.L.	M	42	Occupato
36	S.M.	M	31	Occupato
37	S.F.	M	52	Occupato
38	S.A.	F	54	Pensionato
39	S.E.	M	33	Occupato
40	S.A.	F	36	Occupato
41	S.E.	F	54	Pensionato
42	S.G.	F	28	Occupato
43	T.M.	F	31	Studente
44	T.A.	F	34	Occupato
45	Z.F.	F	31	Occupato

## 1.1 L'organizzazione

Il Telefono Amico è un'associazione di volontariato, aderente all'associazione nazionale Telefono Amico Italia, membro della federazione internazionale dei centri di soccorso telefonico I.F.O.T.E.S. (International Federation Of Telephonic Emergency Services).

Telefono Amico Italia rappresenta una rete di 26 centri italiani di soccorso telefonico che condividono valori, principi e modalità d'intervento nella relazione telefonica e coinvolgono circa 800 volontari nella risposta telefonica.

Dal luglio 2006 il servizio è stato potenziato attraverso la creazione di un unico numero di telefono contattabile da tutta Italia, l'199 284 284 , a cui rispondono i volontari di 15 centri. Il servizio attualmente è in funzione tra le ore 10 e le 24, ma è in via di estensione sia per il numero di volontari impegnati, sia per l'orario coperto, mirando ad effettuare 24 ore giornaliere onde garantire a chi chiama la presenza di una persona disponibile ad ascoltarlo in ogni momento.

Attraverso seminari nazionali Telefono Amico Italia cura l'aggiornamento dei centri per quanto riguarda l'uniformità metodologica e la formazione continua, mentre ogni singolo centro è organizzato in gruppi di lavoro che si occupano delle attività correnti e dalla formazione interna. Di particolare importanza sono i corsi di formazione per nuovi volontari, organizzati autonomamente da ogni centro una o due volte l'anno per avvicinare la cittadinanza al servizio telefonico.

A Mestre Telefono Amico è attivo, oltre che con il servizio telefonico istituzionale, anche con progetti a rilevanza locale per la sensibilizzazione all'ascolto, lo sviluppo della comunicazione interpersonale, l'informazione e la prevenzione, attivati sia autonomamente sia in collaborazione con altre associazioni o enti. Ricordiamo tra gli altri il progetto "Join the net", iniziativa europea realizzata nell'ambito del programma Daphne finalizzato alla prevenzione della violenza contro donne e minori, e che ha visto Telefonico Amico proporre un seminario di formazione specifica ad operatori della Questura di Venezia, del Centro Donna del Comune di Venezia, dell'associazione di volontariato Croce Verde di Mestre; il progetto "...in ascolto dietro la curva", svolto presso la classe quinta di un istituto superiore di Mestre per sensibilizzare i giovani all'ascolto e alla relazione con l'altro; il progetto in collaborazione con il Master in Comunicazione d'Azienda di Ca' Foscari per la formulazione di una campagna di comunicazione per l'associazione ad opera di studenti del master; formazioni specifiche per i volontari della Croce Verde di Mestre

rispetto alla relazione con utenti in trattamento di dialisi; formazioni specifiche per lo sportello Mestre Solidale del Comune di Venezia in tema di comunicazione interpersonale.

## 1.2 La storia

Il primo centro di ascolto telefonico di cui si abbia notizia iniziò la sua attività a New York nel 1906 con la denominazione di "Safe a life" ed era orientato alla prevenzione dei numerosi casi di suicidio che si verificavano nella metropoli. Negli U.S.A. i centri si moltiplicarono rapidamente, adottando anche nomi diversi: "Friends", "We Care", "Life Samaritan Service".

A Londra nel 1953 Chad Varah, pastore protestante di origine ungherese, mise a disposizione di chi ne avesse bisogno il proprio numero di telefono, mettendo un annuncio su un quotidiano "Prima di compiere un gesto irreparabile, chiamami". Ben presto però le chiamate divennero frequentissime ed i temi trattati si dimostrarono non solo legati a ipotesi suicidarie, ma i più vari, a testimonianza di un estremo senso di solitudine, tanto che in breve tempo le linee telefoniche e le persone che vi rispondevano aumentarono e si arrivò ad una diffusione del servizio a livello nazionale ed internazionale.

Il Telefono Amico nasce a Mestre sulla scia dei movimenti di riforma sociale nati tra gli anni '60 e '70 e delle prime esperienze di Telefono Amico già in atto nelle grandi città del nord Italia (Torino, Milano, Genova, Trieste), ispirandosi alle iniziative internazionali ed in particolare a quella inglese.

Nel 1969 R.G. ingegnere dell'ENEL di 36 anni conosce l'esistenza del servizio leggendone su una rivista e pensa di fondare un Telefono amico anche a Mestre. Egli era già attivo nell'ambito cittadino con attività di solidarietà legate ad una parrocchia locale, si trovava inoltre in contatto con giovani suoi coetanei, con cui condivideva momenti di aggregazione sempre in ambito parrocchiale. L'idea di Telefono Amico ha rappresentato per loro un modo nuovo di avvicinarsi alle persone, di entrare in contatto e fornire un aiuto diverso da quello che allora a loro sembrava l'unico esistente, quello economico.

*Io e molti altri del Telefono Amico andavamo a servire i pranzi presso i frati di via Cappuccina, cose occasionali che non davano origine a un movimento e Telefono Amico è stata una novità perché si rivolgeva in modo diverso verso chi si voleva aiutare in un modo basato sulla conoscenza, sull'aiuto non economico, sulla partecipazione verso queste persone[...] il volontariato di quell'epoca non soddisfaceva i giovani, soprattutto quelli neo assunti che non avevano certo disponibilità economica per pensare di assistere gli altri.* <sup>29</sup>

L'aspirazione a fare qualcosa per gli altri si univa all'epoca anche al desiderio e alla necessità di creare un gruppo di persone che potessero condividere il proprio tempo in modo piacevole ma anche impegnato, che potessero incontrarsi grazie ad uno scopo comune. In parte il gruppo fu fin da subito costituito da persone che già si conoscevano, colleghi di lavoro o persone della stessa parrocchia, spesso giovani lontani da famiglia ed amici che arrivano in città per lavoro e non conoscevano quasi nessuno.

*In quegli anni diciamo che c'era una forte immigrazione a Mestre da tutto il triveneto di giovani laureati o diplomati, perché si stava espandendo l'ENEL, dove sono andato io, la SIP, industrie e così via, e quindi c'erano tanti giovani sui 20-25 anni che provenivano dal triveneto. Molti venivano da Bolzano, da Feltre e queste persone erano non ambientate, erano degli isolati, in genere vivevano in una camera ammobiliata o in un piccolo appartamento ma erano abbastanza soli [...] ci prendevano in giro perché ci dicevano che siamo il telefono della pizza. [...] avevamo pensato di fare un ritrovo disponibile a tutti in una pizzeria.. [...]* <sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Intervista a R.G., ideatore e fondatore del Telefono Amico di Venezia – Mestre, in E. Fortuni, *Le organizzazioni non governative in Italia: il caso di "Telefono Amico" a Mestre*, Tesi discussa alla Facoltà di sociologia di Trento, A.A. 2004-2005, pag. 186.

<sup>30</sup> E. Fortuni, Op. cit., pag. 186.

La presenza di una parrocchia si è dimostrata fondamentale inizialmente, non tanto come riferimento ideologico, quanto come punto d'appoggio organizzativo e logistico fino a quando non si sono raccolti i mezzi per rendersi indipendenti.

*cominciammo a fare riunioni a San Lorenzo, presso la sala parrocchiale [...] Da lì abbiamo cominciato a pensare ad una sede, perché il Telefono Amico doveva essere indipendente dalla Chiesa, doveva essere aperto a tutti, religiosi e non religiosi, credenti e non credenti<sup>31</sup>*

L'associazione si caratterizza fin da subito per una larga democraticità e un'ampia autogestione, per l'iniziativa personale ma anche i contatti con le altre esperienze presenti a livello nazionale, quasi a creare già una prima rete di servizio<sup>32</sup>. Anche l'aspetto organizzativo è molto curato, non si lascia spazio all'improvvisazione e presto l'associazione si dota di uno statuto.

*Alle prime riunioni leggevamo e commentavamo un libro che non mi ricordo più qual era il titolo, ci serviva intanto per amalgamarci, per conoscerci per discutere di problemi. Poi, contatto col Telefono Amico di Torino, che sono stati molto ma molto amici con noi, poi psicologi, medici eccetera. Abbiamo cominciato a formarci a fissarci delle idee e così via. Quindi ci ha assorbito tutte le energie anche dal punto di vista amministrativo, di fissare il telefono, lo statuto. Ad un certo punto abbiamo fatto dei corsi per noi stessi, che poi sono diventati una routine per tutti, e in questi corsi in base anche alle informazioni, a quello che avevamo già studiato prima, ci siamo auto-formati<sup>33</sup>.*

---

<sup>31</sup> E. Fortuni, Op. cit., pag. 187.

<sup>32</sup> E' già attiva dal 1967 la Federazione Nazionale Telefono Amico Italia, poi Associazione Nazionale Telefono Amico Italia.

<sup>33</sup> E. Fortuni, Op. cit., pag. 187.

E gli scopi appaiono molto chiari da subito e del tutto simili a quelli di oggi, nonostante siano passati quarant'anni.

*Secondo noi Telefono Amico dava la possibilità a persone che non si sarebbero mai rivolte a nessun altro di confrontarsi, magari solo con se stessi, parlando [...] In fondo noi non dovevamo dare consigli, non dovevamo fare niente, stare semplicemente ad ascoltare queste persone, che avevano bisogno di sfogarsi, questo era per noi l'obiettivo. L'obiettivo era anche di far crescere l'altra persona e di conseguenza anche te stesso, perché altrimenti era fine a se stesso. [...] Poiché non avrebbero mai accettato qualcuno che li educasse a crescere, potevano solo trovare all'interno di se stessi le forze per poterlo fare e tu facevi da specchio per aiutarli a crescere. Quindi l'obiettivo era quello dell'autodeterminazione della persona, cioè la persona doveva cominciare a camminare con le proprie gambe senza aspettarsi l'aiuto esterno [...] io ho dentro di me le potenzialità devo farle venir fuori, questo per noi è stato e per loro poteva essere. [...] Erano gli altri che chiamavano, decideva di chiamare e di rimanere al telefono perché poteva anche mettere giù, ma tu non mettevi mai giù, e veniva interpretata la chiamata come una richiesta di aiuto o una domanda. Non ero tanto io che sollecitavo la gente fuori ad assumere certi atteggiamenti, ero lì a disposizione, quello che ci sembrava mancasse a quel tempo era una disponibilità nei confronti della gente<sup>34</sup>.*

### 1.3 I principi

La definizione dei principi che guidano tutti centri aderenti a Telefono Amico Italia è affidata alla Carta Nazionale

---

<sup>34</sup> Intervista a B.M. e B.F., soci fondatori del Telefono Amico di Mestre, in E. Fortuni, Op. cit., pag. 195-207.

*Art. 1 - E' riconosciuta una assoluta parità tra chi chiama e chi ascolta;*

*Art. 2 - Si afferma l'assoluto rispetto dell'uomo nella sua totalità e nell'interezza della sua problematica, non proponendo risposte risolutive ai problemi ascoltati, quanto piuttosto mirando a metterlo nella condizione di operare liberamente le proprie scelte. Il servizio non sarà influenzato da pressioni di qualsiasi natura e sarà di conseguenza aconfessionale ed apartitico;*

*Art. 3 - E' garantita la completa libertà d'iniziativa dell'appellante<sup>35</sup>, consistente nel suo diritto di iniziare e concludere il colloquio ogni qualvolta lo desidera, rinunciando l'ascoltante a indirizzare e condurre il dialogo;*

*Art. 4 - Deve essere salvaguardato l'anonimato di chi chiama e di chi ascolta: ciò anche per consentire all'appellante un'apertura ed uno sfogo totali.<sup>36</sup>*

I principi illustrati nascono dal presupposto che la relazione telefonica si costruisce tra due persone differenti per il fatto che in quel momento una di esse si trova in una situazione di difficoltà, o cerca un'occasione di confronto, mentre l'altra è disponibile ad ascoltarla, non proponendo soluzioni né fornendo consigli, bensì approfondendo, chiarificando e prestando attenzione ai vissuti, alle emozioni, alla storia di chi chiama e valorizzandone le risorse. Non dare al servizio una connotazione religiosa o politica permette inoltre di garantire una maggiore libertà di espressione, un'apertura a tutto campo a chiunque voglia chiamare, senza porre limiti di sorta a priori, ma accogliendo semplicemente le richieste presentate.

L'anonimato rappresenta infine una garanzia di riservatezza per tutte le persone che si rivolgono al servizio per rispettare la delicatezza dei temi affrontati e la volontà di non rendere nota la propria situazione a persone conosciute.

Anche il turnista gode di anonimato per sottolineare il suo essere persona comune, volontario tra volontari, per scoraggiare l'instaurarsi di un legame esclusivo, ed anche per rafforzare la fiducia dell'appellante sulla possibilità di incontrare persone disponibili al dialogo che non siano

---

<sup>35</sup> Appellante viene definita la persona che chiama il servizio di ascolto telefonico, così come "turnista" il volontario che risponde.

<sup>36</sup> Vedi "I Principi", All. A., pag. 85.

specialisti o professionisti, ma gente comune che si può incontrare nella vita quotidiana<sup>37</sup>.

#### 1.4 Ascolto attivo e relazione d'aiuto

L'approccio utilizzato da Telefono Amico si ispira a Carl Rogers e alla sua "terapia non direttiva" o "terapia centrata sul cliente", che mira a superare il disagio della persona rivitalizzando le sue naturali capacità di fronteggiamento e permettendo la sua autorealizzazione. Tale approccio vede l'individuo in difficoltà al centro dell'intervento, quale unico vero conoscitore della propria situazione, e chi lo ascolta innanzitutto in un atteggiamento di accoglienza

*Ascoltare non soddisfa solamente la funzione pratica di ottimizzazione della comprensione. Sul piano etico manifesta considerazione e rispetto per l'altro. In questo modo diviene un segnale, una comunicazione essa stessa, di accettazione della persona, prima ancora che di disponibilità a comprendere il senso del suo messaggio<sup>38</sup>*

L'accoglienza permette di instaurare una relazione, di trovare il giusto accordo per conoscere l'altra persona riconoscendole le sue specificità senza perdere le proprie, sospendendo i propri giudizi per lasciarle spazio.

*La conversazione è come una danza: quando non si conosce il proprio partner, prima di incominciare, si hanno alcune aspettative reciproche che rendono più rigida l'interazione. L'interazione si può facilmente rompere e i danzatori possono reciprocamente abbandonarsi, oppure possono costruire tali e tanti pregiudizi sul modo di*

---

<sup>37</sup> Il turnista doveva essere non identificato perché non doveva crearsi un collegamento diretto tra turnista e chiamante. Perché il chiamante doveva rivolgersi all'organizzazione Telefono Amico non alla persona, dall'intervista a R.G. in E. Fortuni, Op. cit., pag. 186.

<sup>38</sup> F. Cavallin, *L'orecchio di Dioniso*, Arcipelago, Milano, 2002, pag. 6.

*danzare dell'uno e dell'altro da entrare in pattern di danza ripetitivi e sempre uguali. Può però succedere che i danzatori imparino a conoscersi e a "lasciarsi andare". [...] La relazione d'aiuto è intrinsecamente caratterizzata da questa doppia contingenza: due danzatori che danzano passi diversi e che si devono coordinare. Non è facile, e troppo spesso interventi dai toni moralistici verso gli uni o verso gli altri tranciano la complessità<sup>39</sup>*

Una delle caratteristiche principali dell'ascolto è quella di non limitarsi al contenuto delle affermazioni fatte ma di scendere più in profondità cogliendo sentimenti ed emozioni, ciò che permette di entrare veramente in relazione con chi chiama

*Occorre guardare il mondo con gli occhi dell'interlocutore, immedesimandosi in ciò che sta provando e pensando. E' da evitare il rischio di ascoltare dal proprio punto di vista e di invadere la relazione con un atteggiamento precocemente esplicativo o interpretativo. Per questo, piuttosto che rimanere legati ai fatti o alla logica del discorso, è più produttivo concentrarsi sulle sensazioni, sulle parole ambivalenti, sul tono della voce, cogliendo ed amplificando i segnali deboli. Ascoltare attivamente significa comprendere effettivamente l'intenzione di chi comunica, attraverso la moltitudine di sensazioni che egli genera e di cui è portatore<sup>40</sup>.*

Allontanare i propri pregiudizi, porsi in un atteggiamento liberamente ricettivo permette di cogliere veramente ciò che l'altra persona vuole dire e di costruire una relazione d'aiuto.

*Occorre mettersi ad ascoltare lungo quella linea di confine che separa i codici privati da quelli pubblici, e praticare diverse forme di ascolto: l'ascolto che parla, l'ascolto che*

---

<sup>39</sup>G. Chiaretti e P. Barbetta, *L'ascolto polifonico*, FrancoAngeli, Milano, 2000, pag. 12-13.

<sup>40</sup>F. Cavallin, Op. cit., pag. 18.

*prepara la parola, l'ascolto del silenzio, l'ascolto attivo e l'ascolto contemplativo. Occorre un'apertura dell'orecchio che guardi verso gli orizzonti ampi entro cui scorre l'esperienza umana delle relazioni intrasoggettive e intersoggettive*<sup>41</sup>

## 1.5 Gli utenti<sup>42</sup>

Una parte delle attività dell'associazione consiste nelle rilevazioni statistiche delle telefonate ricevute, in particolare vengono quantificate il numero di telefonate, le problematiche principali emerse, le segnalazioni nazionali di alcuni particolari problemi, la provenienza delle chiamate, la durata, il tipo di intervento, il sesso dell'appellante, l'età, la professione, il contesto relazionale di vita.

Tutte le informazioni raccolte non vengono richieste direttamente a chi chiama, per garantirne l'anonimato e non turbare l'andamento della telefonata, vengono bensì desunte dall'intera telefonata ed hanno dunque valore indicativo. L'importanza principale di tali dati è di rappresentare verso l'esterno (enti pubblici, rappresentanti politici, cittadini) problematiche sociali spesso nascoste e sconosciute, che diversamente rimarrebbero probabilmente sconosciute considerato il loro carattere riservato ed intimo; altra funzione dei dati è di permettere all'associazione di riflettere sul tipo di servizio svolto, sulle richieste arrivate e le risposte date, apportando modifiche e miglioramenti.

Nel 2005<sup>43</sup> le telefonate con problema<sup>44</sup> giunte a Telefono Amico sono state 3458, per un tempo totale impegnato di 1309 ore e 16 minuti. La provenienza delle chiamate è in larga maggioranza da fuori provincia (74%), seguono città (12%), provincia (3%) e infine una quota di non rilevato (11%). Il dato relativo alla provenienza sottolinea come il tipo di servizio sia solo parzialmente legato alla realtà locale, raccogliendo chiamate e problematiche relative a tutto il territorio nazionale.

---

<sup>41</sup> G. Chiaretti e P. Barbetta, op. cit., pag. 7-8.

<sup>42</sup> I dati e le elaborazioni di questo paragrafo sono stati forniti dal Gruppo Dati del Telefono Amico di Venezia-Mestre.

<sup>43</sup> Nel 2005 era ancora attivo il numero di telefono locale di Telefono Amico, 041 912088, non il numero unico nazionale.

<sup>44</sup> Ad esse si aggiungono le telefonate senza problema: telefonate brevi in cui il problema non emerge, richieste di informazioni, scherzi ed altri tentativi di comunicazione.

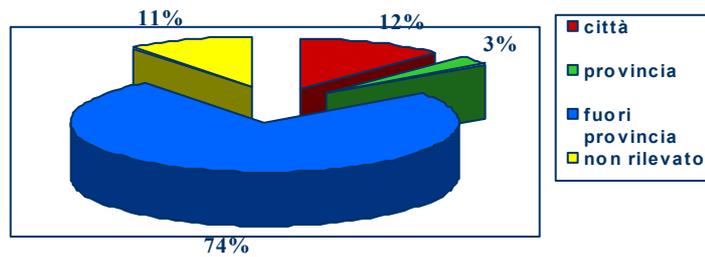


Fig. 1 Provenienza delle chiamate

La durata delle chiamate si distribuisce tra interventi molto brevi fino a 5 minuti (31%) e brevi fino a 15 minuti (23%), che si dimostrano dunque il tempo mediamente utile a stabilire un contatto e iniziare una conversazione, e tempi medi fino a 30 minuti (19%) e fino a 60 minuti (19%) per le telefonate di approfondimento, fino agli oltre i 60 minuti (8%) delle telefonate lunghe.

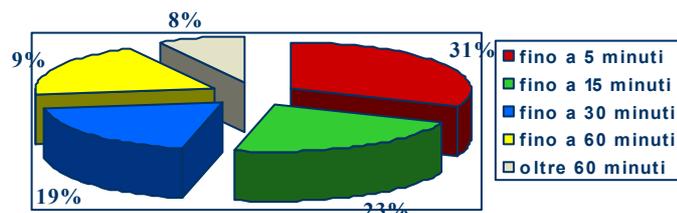


Fig. 2 Durata delle telefonate

Particolarmente significativo è il dato rispetto alla frequenza di chiamata degli appellanti, che vede coloro che chiamano abitualmente, i cosiddetti "abituali", come una larga maggioranza (72%) rispetto ai nuovi casi (28%), a testimonianza probabilmente della necessità di stabilire un rapporto continuativo nel tempo.

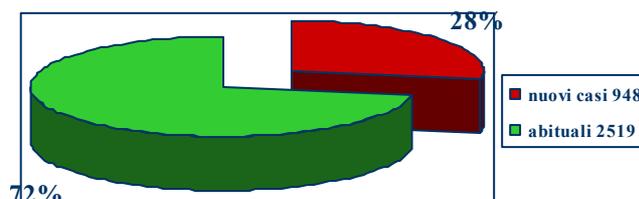


Fig. 3 Tipo di intervento

La composizione per sesso degli appellanti è in prevalenza maschile (69%), una caratteristica da sempre presente a Telefono Amico e forse inattesa considerata la maggiore tendenza generalmente attribuita alle donne a comunicare, ma forse proprio perché gli uomini sono meno inclini a trovare intorno a sé la possibilità di confidarsi e dunque si rivolgono ad un servizio di ascolto telefonico.

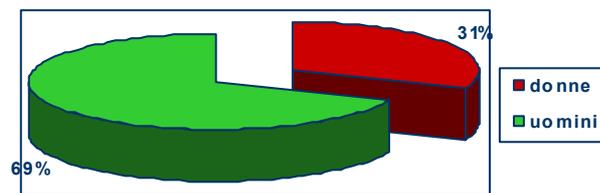


Fig. 4 Sesso degli appellanti

Il dato sull'età evidenzia una prevalenza di chiamate di persone di età adulta, tra i 46 ed i 55 anni (1009 chiamate), e tra i 56 ed i 65 anni (729 chiamate), persone che si avvicinano al periodo della pensione e alla terza età. Abbastanza numerosi anche i giovani tra i 26 ed i 35 anni e gli adulti tra i 36 ed i 45 anni (rispettivamente 581 chiamate e 579), pochi i giovani tra i 19 ed i 25 anni (400), gli anziani oltre i 65 anni (50) e gli adolescenti tra i 15 ed i 18 anni (10).

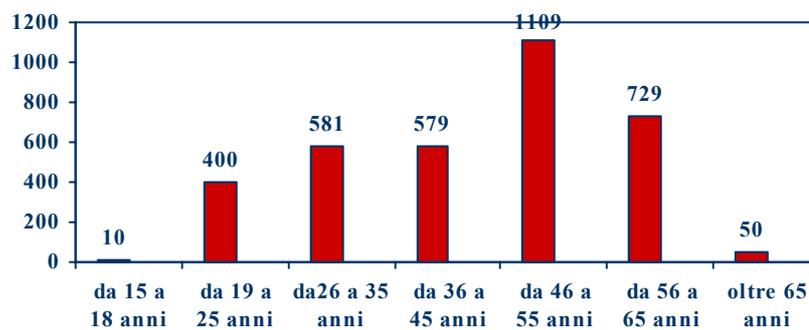


Fig. 5 Età degli appellanti.

A conferma del dato sull'età, la categoria professionale più presente è quella dei pensionati (1242 chiamate), seguita dai lavoratori dipendenti (785 chiamate). Da segnalare la quasi totale mancanza di studenti e casalinghe (entrambi 39 chiamate).

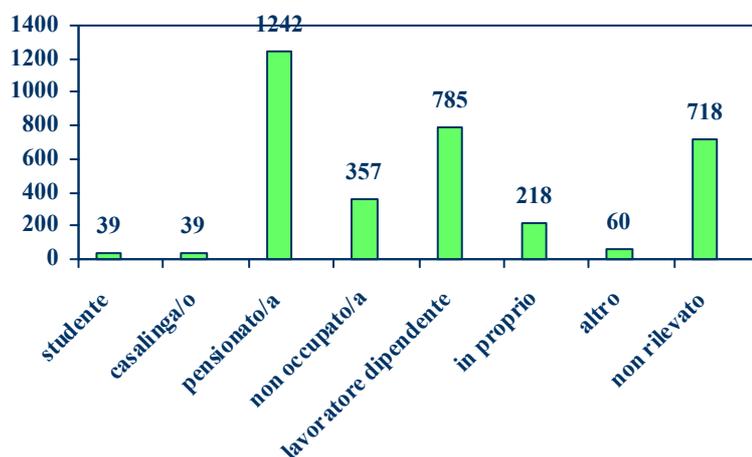


Fig. 6 Professione degli appellanti.

Il contesto relazionale segnala la forte presenza di persone che vivono sole (1649 chiamate) ma anche in famiglia o con amici (1068 chiamate), pochi sono coloro che vivono col partner (171 chiamate).

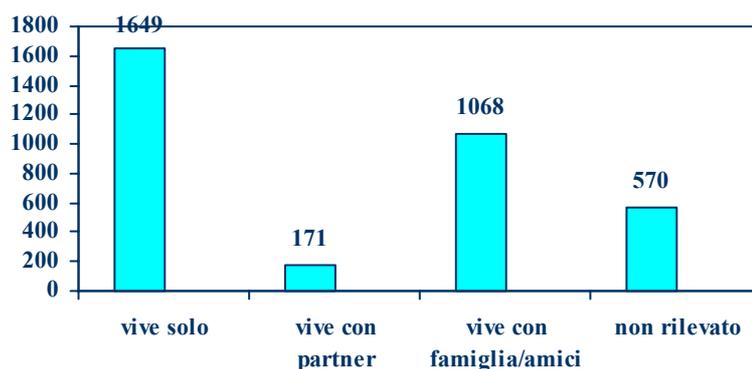


Fig. 7 Contesto relazionale.

Per quanto riguarda il tipo di problema prevalente presentato all'interno della telefonata, Telefono Amico distingue cinque classificazioni:

- questioni pratiche: includono problemi di alloggio, di lavoro o economici, problematiche giuridiche, sanitarie o varie;
- problemi personali ed emarginazione: maternità/paternità, prospettive personali, intossicazione (alcool e droga), sessualità, relazioni e rapporti;
- problemi di relazione: relazioni sociali, inserimento sociale, di amicizia, di coppia, familiari o sentimentali;
- problematiche: sociali/politiche, filosofiche/religiose, etiche/morali, esistenziali.
- Problemi del sé: bisogno di compagnia, solitudine, depressione, infermità fisica, infermità psichica, suicidio.

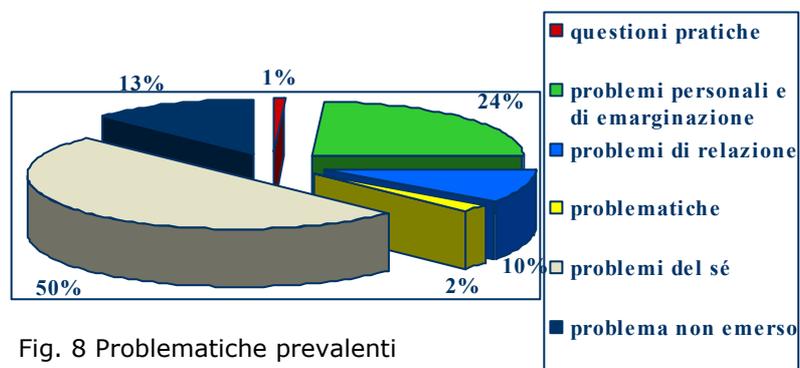


Fig. 8 Problematiche prevalenti

La maggioranza delle richieste appartiene sicuramente all'area "Problemi del sé" (50%), in cui svetta il bisogno di compagnia (899 casi), seguito da solitudine (353), infermità psichica (238), infermità fisica (118) e depressione (114) e solo due casi di suicidio.

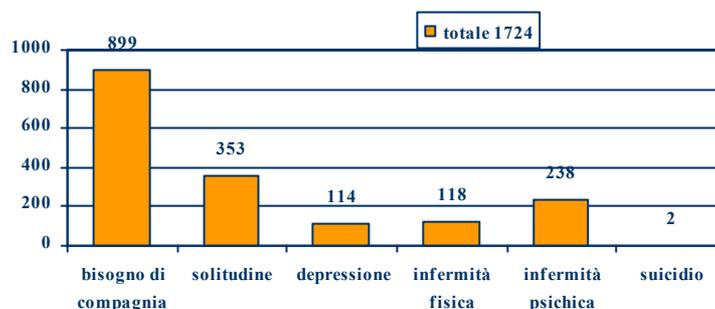


Fig. 9. Problemi del sé

Altra area significativa è quella dei “Problemi personali ed emarginazione”, costituita quasi esclusivamente dalla sessualità (739 casi), seguono relazioni e rapporti (61), intossicazione (24), prospettive (18) e maternità/paternità (1).

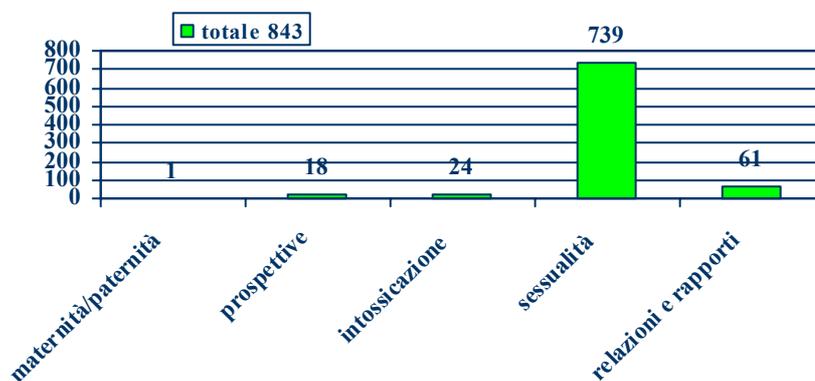


Fig. 10 Problemi personali ed emarginazione

Di minore frequenza i “problemi di relazione” (10%) costituiti essenzialmente da problemi familiari e di coppia, le “problematiche” (2%) di tipo soprattutto esistenziale, e le “questioni pratiche” (0,9%) composte di problemi lavorativi, economici e sanitari.

Per alcuni tipi di problematiche, a cui viene attribuita maggiore rilevanza, esistono delle particolari segnalazioni raccolte a livello nazionale: aborto, aids, alcool, anzianità, disturbi alimentari, droga, gioco d’azzardo, handicap, immigrazione, lutto, malattia psichica, malattia terminale, omosessualità, pedofilia, problemi economici, problemi lavorativi, prostituzione, separazione/divorzio, suicidio, usura/estorsione, violenza fisica/psicologica, immagine di Telefono Amico, testimonianza significativa, scheda insufficiente.

Immagine di Telefono Amico, alcool, omosessualità, lutto ed handicap sono le segnalazioni più frequenti; disturbi alimentari e gioco d’azzardo quelle introdotte più recentemente.

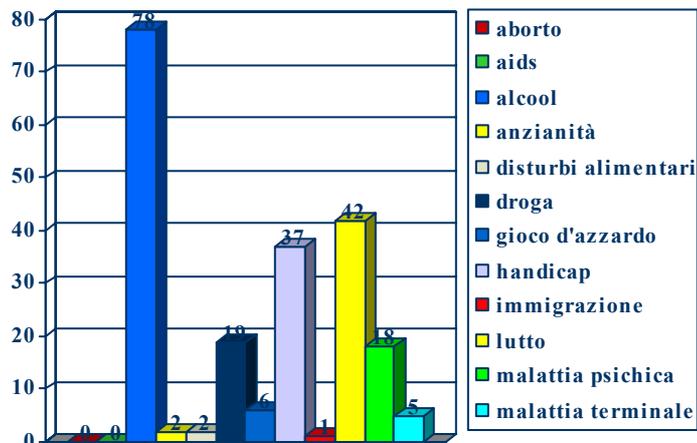


Fig. 11 Segnalazioni nazionali 1

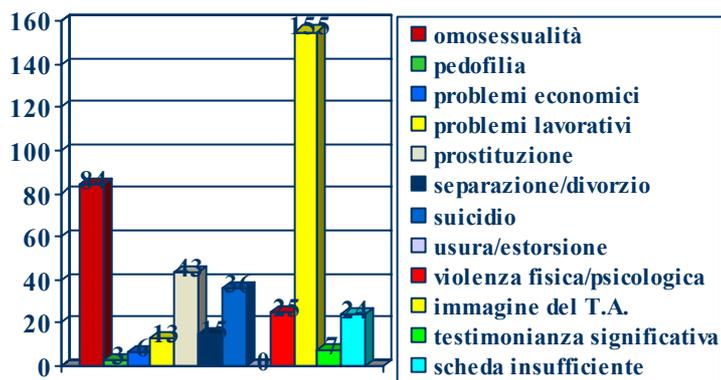


Fig. 11 Segnalazioni nazionali 2

In sintesi la persona che chiama Telefono Amico è un uomo tra i 46 ed i 55 anni, vive solo ed è pensionato, chiama abitualmente ed ha bisogno di compagnia.

### 1.6 Il senso del volontariato per l'associazione

Affrontando il tema generale delle associazioni di volontariato si era cercato di ricostruire il significato che più spesso viene attribuito al

termine, arrivando ad una definizione di "solidarietà scelta ed esercitata liberamente".

Il tipo di solidarietà manifestata da Telefono Amico è molto particolare perché non prevede una relazione di conoscenza vis a vis quale può essere il volontariato ospedaliero o quello di protezione civile ad esempio, né un'assenza completa di contatto come nella raccolta fondi o nella promozione di manifestazioni a sostegno di particolari categorie di persone, nel nostro caso ci troviamo di fronte ad un ibrido. Abbiamo una comunicazione tra due persone ma mediata dall'apparecchio telefono, in cui i volontari si presentano anonimamente e in cui chi chiama non può scegliere con chi parlare.

La mancanza di contatto diretto può rappresentare un limite privando della fisicità della relazione, ma anche un'opportunità attraverso la creazione di un rapporto più intimo, più profondo, che va al di là delle apparenze.

Anche l' "aiuto" prestato è del tutto particolare: non viene fornita alcuna assistenza morale, non si danno consigli né indicazioni su ciò che "è meglio" fare, si crede invece nella capacità della persona di poter trovare da sé, al proprio interno, ciò che la può aiutare, e in questo il volontario intende solo essere un facilitatore, aumentando nell'altro consapevolezza di sé e delle proprie risorse.

All'interno della relazione, il potere che deriva dal dono viene in qualche modo stemperato dall'anonimato di chi dà e dalla centralità dell'appellante, che resta colui che decide quando chiamare e quando cessare la comunicazione.

La relazione di solidarietà si configura come una sorta di disponibilità soggetta a vincoli molto stretti che la limitano all'unico ambito della parola e dell'ascolto, profondo e intimo per certi versi, ristretto e poco estendibile ad altri campi, l'incontro personale ad esempio, per altri.

Una riflessione particolare merita la dimensione dell' individualità e del gruppo. Al telefono il contatto con l'appellante avviene assolutamente in modo individuale con due persone che parlano in modo riservato, e quindi l'attività di volontariato prestata avviene in modo quasi solitario. All'interno di ciò però è previsto anche l'incontro di gruppo, la discussione e l'elaborazione di esperienze individuali, il supporto e l'affiancamento, modalità che ampliano la dimensione relazionale a due, e creano un'azione volontaria caratterizzata dall' essere allo stesso tempo singolare e plurale.

# CAPITOLO III

## LA RICERCA

### 1 Il campione analizzato attraverso i questionari

I volontari di Telefono Amico sono persone accomunate dalla scelta di dedicare una parte del proprio tempo al volontariato, persone che in un certo momento della loro vita hanno deciso di avere del tempo a disposizione e hanno scelto di usarlo. La loro scelta comune percorre però strade personali attraversando differenti contesti di vita, professionali e familiari, differenti motivazioni e desideri, differenti attitudini e possibilità. Per individuare in modo più preciso tale scelta abbiamo raccolto alcuni dati che li possano caratterizzare.

In via preliminare è stata illustrata verbalmente ai volontari la ricerca che sarebbe stata effettuata, chiedendo la loro disponibilità a parteciparvi e garantendo riservatezza ed anonimato.

Lo studio ha visto una prima fase in cui è stato somministrato a tutti gli aderenti a Telefono Amico un questionario introduttivo<sup>45</sup>, una seconda fase in cui sono stati realizzate alcune interviste di approfondimento ad un campione appositamente costruito, ed infine una terza ed ultima fase costituita dalla presentazione dell'elaborato scritto conclusivo con le osservazioni emerse.

Il questionario utilizzato è stato in alcuni casi inviato tramite posta elettronica ai volontari, ai quali si è chiesto di compilarlo e rispedirlo allo stesso modo, in altri casi consegnato a mano a chi fosse sprovvisto di e-mail.

Sono stati sottoposti quindici quesiti suddivisi in una prima parte di raccolta di dati socio-anagrafici, una seconda parte relativa alla condizione familiare, ed un'ultima parte sul rapporto con l'associazione

---

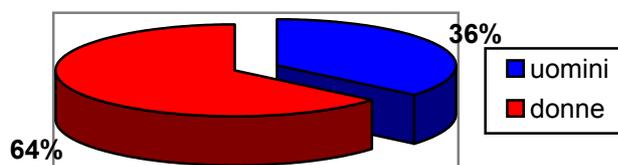
<sup>45</sup> Vedi All. C., pag. 102.

Telefono Amico, i tre temi principali dell'indagine. Quattordici delle domande poste erano chiuse, prevedevano dunque risposte precise, mentre una era aperta per consentire l'espressione soggettiva di un'opinione.

I questionari compilati e riconsegnati sono stati trentatre, corrispondenti al 73,3% del totale degli aderenti all'associazione, percentuale che ci permette di elaborare con buona approssimazione delle osservazioni generali sui volontari e l'associazione.

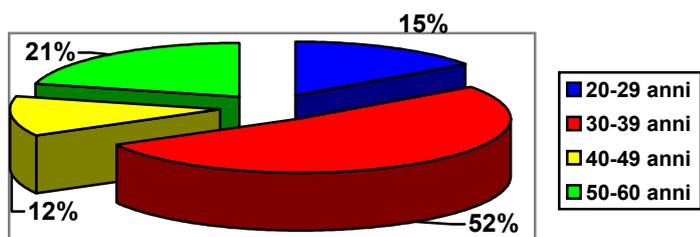
### 1.1. Un ritratto generale del volontario

I volontari di Telefono Amico sono prevalentemente donne (diciannove donne, corrispondenti al 57,6% del totale, contro quattordici uomini, 32,4%).



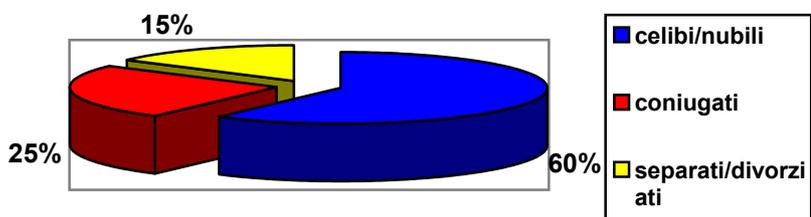
Graf. 1. Composizione del campione per sesso

Distinguendo per classi l'età dei volontari possiamo notare la seguente distribuzione: la classe 20-29 anni vede cinque volontari (15%), la classe 30-39 anni è la più numerosa con diciassette volontari (52%), la classe 40-49 anni conta quattro volontari (12%) ed infine la classe 50-59 anni è composta di sette volontari (21%). Sono totalmente assenti volontari di età superiore ai sessanta anni o inferiore ai venti.



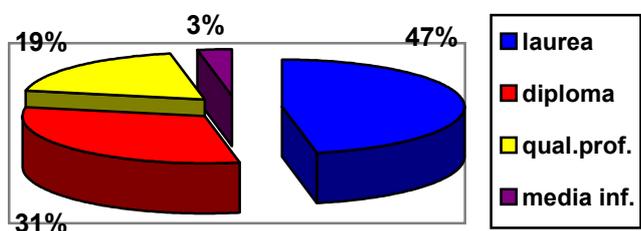
Graf. 2 Composizione del campione per classi d'età

Si tratta prevalentemente di celibi/nubili, quasi il 60%, con alcuni coniugati 25%, e separati o divorziati 15%.



Graf. 3. Composizione del campione per stato civile

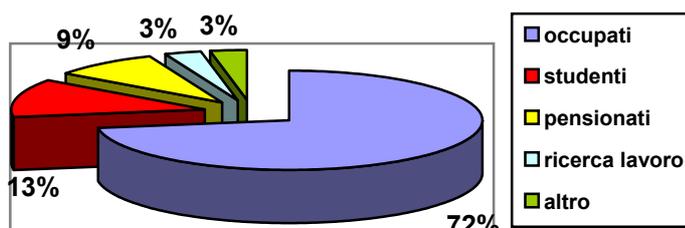
Il grado d'istruzione è molto alto con una netta prevalenza di laureati 47%, e diplomati 31%, poche le qualifiche professionali 19%, e assolutamente esigua la sola licenza media inferiore 3%; manca totalmente la sola licenza elementare.



Graf. 4. Composizione del campione per titolo di studio

Anche per quanto riguarda la condizione professionale si osserva una netta polarizzazione per quanto riguarda gli occupati, 72% del campione, con alcuni studenti e pensionati, rispettivamente il 12,5% e

9%, e due minoranze in cerca di occupazione o con altra condizione professionale (sostanzialmente lavoro temporaneo), entrambi al 3%. Sono completamente assenti persone alla ricerca del primo lavoro e casalinghe.

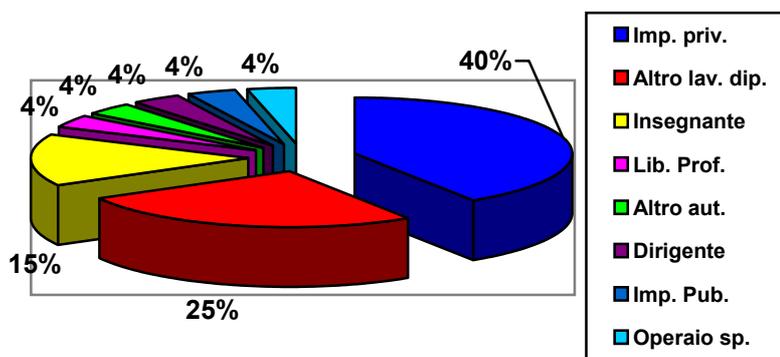


Graf. 5. Composizione del campione per condizione professionale

Il tipo di occupazione svolta vede prevalere gli impiegati privati con un 40%, seguiti da altri lavoratori dipendenti 25%, insegnanti 15%, e infine liberi professionisti, altri autonomi, dirigenti, impiegati pubblici e operai tutti al 4%. Da segnalare un caso anomalo di doppio lavoro che vede come occupazione prevalente l'operaio specializzato a cui si affianca un'attività imprenditoriale iniziata recentemente; per il resto mancano gli imprenditori, gli artigiani, i commercianti e gli operai non qualificati.

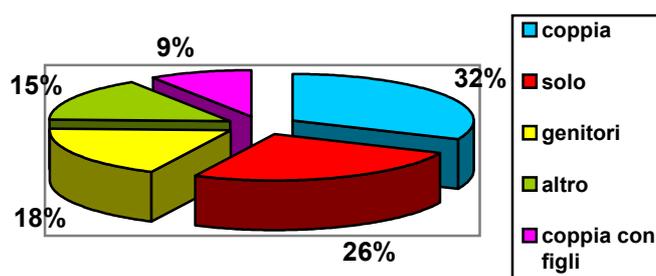
La media delle ore lavorate retribuite si assesta sulle 40 ore settimanali.

Metà degli studenti non ha mai svolto attività lavorativa, e tra quelli che l'hanno svolta troviamo un caso di lavoro continuativo (oltre i cinque anni) ed un altro di lavoro occasionale.



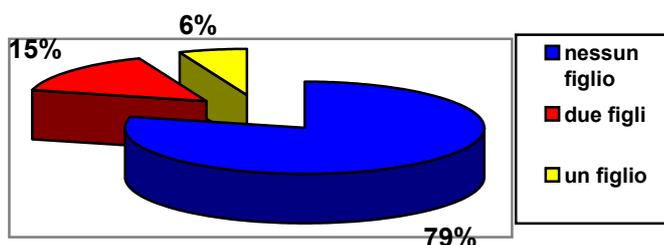
Graf. 6. Composizione del campione per occupazione

Possiamo individuare il 32% di persone che vive in coppia, il 25% che vive solo, il 18% che vive con i genitori, il 15% che vive con altre persone (3% con compagni d'appartamento e 12% con i figli) e solo il 9% infine che vive in coppia con figli. La famiglia tradizionale, coppia con figli, appare molto poco rappresentata, a fronte di una vita principalmente in coppia, ufficializzata dal matrimonio o all'interno delle cosiddette coppie "di fatto"



Graf. 7. Composizione del campione per convivenza

Il 79% dei volontari non ha figli, una minoranza esigua ne ha due, 15%, e ancora meno ne ha uno, 6%. Tra tutte le coppie presenti, quelle che non hanno mai avuto figli sono tutte quelle in cui non viene indicata la presenza di figli che coabitano, cioè su quattordici coppie totali il 79% di esse non ha e non ha mai avuto figli; non ci sono coppie con figli che vivono fuori dal nucleo familiare d'origine.



Graf. 8. Composizione del campione per numero di figli

Nel caso di presenza di figli, si tratta prevalentemente di studenti di scuola superiore o universitari, o giovani alle prime esperienze lavorative che vivono in famiglia, in alcuni casi troviamo bambini in età prescolare o, meno spesso, scolare.

## 1.2 Tempo delle donne

Come visto in precedenza le volontarie donne sono presenti in numero maggiore dei volontari uomini, elemento peculiare rispetto alle rilevazioni statistiche nazionali<sup>46</sup>. Telefono Amico rappresenta forse un tipo di volontariato che più si avvicina alla propensione femminile alla parola ed alla comunicazione, ad una certa sensibilità più intima verso la sofferenza, forse è un volontariato che propone attività alternative a quelle più legate alla fisicità e all'attivismo, come possono essere altri tipi di servizio quali i volontariati d'emergenza e protezione civile. Tuttavia le spiegazioni risultano forse troppo semplicistiche, non essendo in nostro possesso dati più specifici.

Alcune donne volontarie sembrano trovarsi in tempi della vita tradizionalmente meno legati all'autonomia e all'indipendenza, infatti vivono in famiglia con i genitori e sono studenti e quindi non economicamente indipendenti. Il loro svolgere un'attività di lavoro volontario appare complementare alla vita in famiglia e allo studio più che nel caso degli uomini, che sono sostanzialmente più proiettati sul lavoro.

Prevalentemente però le donne vivono in coppia con o, più spesso, senza figli, e più della metà di loro non è e non è mai stata sposata; i loro coniugi o compagni sono tutti occupati e di istruzione e condizione professionale omologa. Il matrimonio non appare dunque una priorità, mentre il desiderio di avere un compagno è abbastanza sentito.

Non mancano comunque donne che vivono sole, il cui tempo è meno impegnato probabilmente in obblighi familiari e che riescono dunque a dividersi tra lavoro e volontariato.

L'istruzione delle volontarie è alta con una prevalenza di laurea e diploma, ma più bassa rispetto ai colleghi maschi.

Rispetto all'impegno lavorativo le donne sono sostanzialmente occupate, ma lavorano mediamente meno degli uomini in termini orari con trentasei ore contro quarantaquattro.

Significativi appaiono i dati rispetto alla loro presenza nell'associazione, all'anzianità di servizio e all'impegno orario prestato, oltre che al numero di cariche associative ricoperte, tutti nettamente inferiori a quelli maschili. Dunque molte donne fanno parte di Telefono Amico, lavorano, non sono sposate ma vivono con un compagno, restano nell'associazione mediamente pochi anni (quattro o cinque diversamente dai dieci degli uomini), frequentano meno l'associazione (undici ore

---

<sup>46</sup> Vedi Cap I, pag. 17.

contro diciannove) e sono meno attive in ruoli decisionali (il 10% delle donne ricopre cariche contro il 43% degli uomini) ed organizzativi (il 42% di donne partecipa a gruppi di lavoro contro il 79% di uomini).

Se consideriamo insieme lavoro retribuito e attività volontaria come sfere di vita e impegno pubblico, sembra che le donne manifestino un minor coinvolgimento in questo ambito. Preferiscono o sono relegate maggiormente nell'impegno privato? Oppure rispecchiano volenti/nolenti le tradizionali difficoltà ad emergere con ruoli direttivi nella vita pubblica? Prestano contemporaneamente più attività di solidarietà differenti non legate all'ambiente associativo e dunque devono dividere il loro tempo tra esse? Abbandonano presto l'associazione perché i cambiamenti nella loro vita sono più frequenti e radicali rispetto agli uomini? Trascorrono meno tempo nell'associazione, in termini di permanenza e di ore prestate, e dunque si sentono meno coinvolte nella vita associativa per poter partecipare agli aspetti decisionali?

Il tempo delle donne sembra essere un tempo sempre incrociato con lavoro e vita di coppia ma più privato, più in ombra, un tempo per certi versi più ridotto e limitato in durata, ma forse non in intensità.

### 1.3 Tempo per i figli

Un dato evidente salta agli occhi osservando la situazione familiare dei volontari, e cioè la quasi totale assenza di figli: il 79% non ne ha. Sembra quasi che per i volontari di Telefono Amico non ci sia tempo per i figli, o forse sono pochi coloro che riescono a conciliare cura dei figli e attività volontaria e dunque la maggior parte abbandona l'associazione al momento della nascita della prole. Induce ad una riflessione comunque l'età media, collocata sui trentotto anni, un'età in cui tradizionalmente si sono già avuti figli, e che porta a pensare come o l'età di nascita del primo figlio si sia notevolmente spostata in avanti e dunque i volontari siano ancora in attesa del loro "tempo generativo", o come il non avere figli sia una scelta precisa di anteporre altro, di realizzazione su altri fronti, più che una impossibilità o difficoltà pratica.

Considerando la presenza di numerose persone che vivono in coppia, coniugate o no, e la condizione professionale che è prevalentemente di occupati, si potrebbe pensare alla mancanza di figli come ad una scelta di vita e non ad una privazione.

Come si inserisce in questo panorama di mancanza di figli l'attività di volontariato? Potrebbe rappresentare una compensazione al desiderio di generare, un modo per impiegare le proprie energie e tempo altrimenti inattivi al servizio degli altri?

Che si tratti o meno di una scelta, il non avere figli appare un elemento significativo nella partecipazione all'interno dell'associazione, che consente probabilmente una maggiore presenza e costanza, che soddisfa un desiderio di donare e donarsi diversamente poco espresso, che dà la possibilità di creare un progetto personale.

Alcune risposte a tali interrogativi potrebbero essere trovate ampliando un po' lo sguardo sulla composizione generale dell'associazione, oltre il campione di coloro che hanno risposto al questionario, sguardo che ci permette di osservare come quasi la metà di chi non ha partecipato alla ricerca si trovava lontano dall'associazione per recenti gravidanze, assorbito dunque da altri impegni. Altre ulteriori risposte arriveranno in seguito, attraverso le testimonianze riportate nelle interviste effettuate, in cui il tema figli assumerà caratteristiche più precise.

In conclusione, il tempo del volontariato sembra non essere il tempo dei figli, ma piuttosto appartenere ad un corso di vita diverso, antecedente o alternativo, forse ad una ricerca ed espressione di sé che precede il divenire genitori o che lo pospone indeterminatamente fino ad escluderlo, che difficilmente si riesce a conciliare contemporaneamente ad esso e conduce a pensare ad un volontario senza figli.

#### 1.4 Tempo del lavoro professionale e tempo del lavoro volontario

Confrontando i dati nazionali Istat sull'impegno volontario, la situazione del Telefono Amico appare piuttosto particolare per la notevole presenza di occupati e il ridotto numero di pensionati, oltre che la totale mancanza di casalinghe e disoccupati alla ricerca del primo impiego, evidenziando che per i nostri volontari l'attività volontaria viene realizzata spesso parallelamente all'attività professionale, non in alternativa ad essa.

Il tempo professionale è molto presente nella vita dei volontari, eppure appare non sufficiente a soddisfare alcuni loro bisogni, sembra ci sia comunque la necessità di esprimere una parte di sé anche in altri ambiti, non tanto per occupare delle ore libere durante la giornata, per

tenersi impegnati, quanto piuttosto per trovare un senso, un significato differente al loro essere attivi.

Abbiamo visto come la maggioranza dei volontari di Telefono Amico sia in questo momento professionalmente occupata e lo sia principalmente in attività lavorative di tipo impiegatizio, con un tempo impegnato corrispondente a quello di un lavoro medio, cioè quaranta ore settimanali.

Il lavoro in ufficio sembra essere quello più congeniale a svolgere questo tipo di volontariato, forse per l'orario standardizzato, la facilità di prevedere orari di inizio e di fine del lavoro stabili nel tempo, che consentono di programmare un'attività volontaria articolata su turni, per cui si deve dare una disponibilità anticipatamente, prevalentemente serale.

Diversamente liberi professionisti, commercianti ed artigiani non compaiono per nulla tra i volontari, potrebbero forse trovare difficoltà per l'ampiezza di orario dedicato all'attività lavorativa in alcuni casi, per la difficoltà di programmazione in altri. Forse anche la realizzazione personale e quindi il desiderio di trovare ambiti d'espressione al di fuori del lavoro, può collocarsi diversamente in occupazioni impiegatizie dipendenti, e quindi talvolta monotone e ripetitive, piuttosto che in attività autonome e autogestite, e determinare dunque scelte diverse di impiego del proprio tempo.

Per un volontario all'impegno lavorativo si sommano le ore dedicate mensilmente all'associazione che mediamente ammontano a quindici, raggiungendo però anche punte di cinquanta-sessanta ore mensili o al contrario di nessuna ora, rappresentando dunque un'ampia variabilità lasciata in gran parte anche alla libera disponibilità e possibilità di scelta del singolo.

Anche la permanenza nell'associazione ci può dare qualche informazione sull'assiduità richiesta e data, si tratta di un impegno abbastanza lungo, intorno ai sette anni in media, con punte di ventidue e ventiquattro anni.

Il tempo del lavoro volontario appare abbastanza impegnativo, compresente insieme al lavoro professionale nelle vite dei volontari e dunque necessariamente vincolato ad esso, appare una scelta di lungo periodo dunque non transitoria ed estemporanea, che in alcuni casi assume un significato del tutto particolare, con addirittura una permanenza in associazione di oltre vent'anni, divenendo scelta di vita.

## 1.5 Tempo della scelta volontaria: la motivazione.

Ai volontari è stato chiesto di illustrare brevemente per quali motivi hanno scelto di entrare a far parte dell'associazione, lasciando loro libertà di espressione. Le motivazioni esplicitate all'interno dei questionari appaiono diverse tra loro sia per ampiezza dell'esposizione che per tipologia di bisogno sotteso, alcune sembrano plausibilmente rielaborate a posteriori, risultando probabilmente più agevole identificare le motivazioni attuali più che quelle presenti, anni prima, al momento della scelta di aderire all'associazione.

Può comunque risultare utile tentare di classificare le motivazioni espresse, individuando alcune categorie. Colozzi e Bassi<sup>47</sup> individuano una prima serie di motivazioni legate al servizio, agli altri o alla società; una seconda invece focalizzata sull'apprezzamento delle relazioni sociali ed interpersonali che la partecipazione ad associazioni e/o organizzazioni di volontariato offrono e che sono significativamente diverse da quelle sperimentate sia nella sfera della famiglia che in quella del lavoro; infine la motivazione alla condivisione degli obiettivi perseguiti da una data organizzazione in quanto ritenuti oggettivamente importanti. Del tutto simile è la chiara tripartizione utilizzata da Pirozzi<sup>48</sup> che useremo come riferimento e che vede sempre tre classi di motivazioni:

- RICERCA, con focus il RIFLETTERE ed elementi caratterizzanti la curiosità e la vivacità, l'esplorazione magmatica non sempre consapevole, un orientamento alle scelte di vita, la chiarificazione valoriale motivazionale;
- APPARTENENZA, con focus lo STARE INSIEME ed elementi caratterizzanti la soddisfazione dei bisogni affiliativi, il desiderio di stare in gruppo, il sentirsi accettati, il contrasto all'isolamento;
- IMPEGNO, con focus il FARE ed elementi caratterizzanti la partecipazione sociale, il desiderio trasformativo della realtà, il sostegno, l'aiuto agli altri, un bisogno compensativo e/o una centratura su di sé.

---

<sup>47</sup> I. Colozzi- A. Bassi, *Una solidarietà efficiente*, La Nuova Italia Scientifica, Roma 1995. pag. 134.

<sup>48</sup> G. Pirozzi, *Giovani per quale volontariato?*, in *Animazione Sociale*, n. 11/novembre 2006, pag. 78.

Il desiderio di RICERCA si evidenzia nello stimolo dettato dalla curiosità nel conoscere, dalla crescita e scoperta di sé e del mondo che ci circonda, dal voler cambiare la propria vita, dallo scoprire proprie capacità, ma anche dalla ricerca di gratificazione personale e dal voler provare un'esperienza nuova. Si tratta di una motivazione molto presente nelle affermazioni dei volontari che spesso la coniugano anche con la tematica dell'impegno fondendola nell'espressione "fare qualcosa per me e per gli altri".

Il bisogno di APPARTENENZA è quello meno esplicitato nei questionari, pur essendo invece molto presente nelle interviste, forse perché considerato in secondo piano o meno nobile di altre motivazioni, oppure non completamente consapevole. Appare evidenziato come appartenenza responsabile ad un gruppo e condivisione di valori ed ideali, e come bisogno di confronto con gli altri.

Infine l'IMPEGNO si realizza nel prestare aiuto agli altri, un aiuto che a volte viene descritto come generico interessamento e desiderio di fare "qualcosa" o "volontariato", altre volte viene specificatamente declinato in quella particolare forma d'aiuto che è l'ascolto, illustrando anche l'approccio utilizzato da Telefono Amico o ampliando la prospettiva alla salvaguardia del diritto umano di espressione.

Alcune persone esprimono una scelta generica rispetto a sé e agli altri che ha trovato espressione in questa forma di volontariato, e forse potrebbe trovarne o avrebbe potuto trovarne in altri?, altre individuano invece una particolare specificità in questo tipo di associazione che li ha convinti e in cui si sono riconosciuti.

## 1.6 Tempo dei trentenni e tempo dei cinquantenni

Di interesse particolare per la nostra ricerca è stato cercare di individuare alcune possibili specificità in due diverse classi di età di volontari, presupponendo che la variabile età rappresenti un elemento determinante nella scelta di un impegno volontario, essendo determinante anche nei percorsi di vita rispetto a lavoro, famiglia, e nella realizzazione personale.

Sono stati dunque estrapolati due gruppi d'età, quello dei trentenni (29-39 anni), la classe d'età significativamente più numerosa nell'associazione, e quella dei cinquantenni (49-59 anni), all'interno dei

quali è stato individuato successivamente un ulteriore campione oggetto delle interviste di approfondimento.

I trentenni rappresentano il 60% del totale dei volontari e come caratteristiche sociografiche rispecchiano i dati generali, sono infatti prevalentemente celibi o nubili (70%), o coniugati (25%); per il 45% vivono in coppia senza figli, per il 25 % vivono soli, con i genitori il 20%. Sono laureati, 55%, o diplomati, 30%, e per il 75% risultano occupati, prevalentemente come impiegati privati, 50%, o come altri lavoratori dipendenti, 20%; lavorano in media trentanove ore settimanali. Si conta un unico caso di trentenne con figli, mentre il 95% non ne ha.

Sia il dato riguardo alla loro permanenza nell'associazione che quello all'impegno orario sono leggermente inferiori alla media totale, sei anni a fronte di sette generali, tredici ore a fronte di quindici generali. Anche in questo caso, come nel dato generale, la differenza di sesso appare significativa, con le donne che restano nell'associazione per meno tempo e dedicano circa la metà di ore degli uomini all'attività volontaria.

I cinquantenni rappresentano invece il 22% del campione, sono prevalentemente separati o divorziati 43%, in egual misura celibi o coniugati 28,5%. Vivono soli per il 43%, o con i figli sempre il 43%, in modo minore con coniuge e figli 14%, mai con i genitori o in coppia senza figli. Sono o laureati o con qualifica professionale, entrambi 43%. Ancora occupati per la maggior parte, 57%, in alcuni casi pensionati, 43%. Chi lavora è prevalentemente un insegnante, 43%, e ha una media di ore settimanali retribuite pari a trentaquattro. In prevalenza hanno due figli o non ne hanno, 43%.

Per quanto riguarda la loro permanenza nell'associazione il dato è leggermente maggiore della media generale con nove anni contro sette e con un impegno orario di sedici ore contro quindici. Mentre permangono differenze a favore degli uomini nel numero di anni di permanenza nell'associazione, le ore dedicate all'impegno volontario da uomini e donne sono identiche.

Per quale motivo i trentenni sono tanto presenti in questo tipo di volontariato? In parte, come accennato in precedenza, si è trattato di una scelta consapevole dell'associazione che privilegiava i giovani considerandoli più disponibili alle esperienze nuove e ad accettare la diversità, in parte probabilmente è dipeso dalle caratteristiche stesse dell'associazione, dalla sua capacità di rispondere ad alcuni bisogni più presenti in età giovanile, in parte ancora forse per una tradizione iniziata dalla fondazione dell'associazione stessa, quando i fondatori erano tutti

ventenni, e che le ha dato una omogeneità anagrafica in cui difficilmente persone più adulte potevano ritrovarsi.

Riprendendo le motivazioni espresse in precedenza, sicuramente quella della "ricerca", ricerca di sé e conoscenza degli altri, è tipicamente giovanile e dunque fortemente sentita da ventenni e trentenni, così come lo è l' "appartenenza" ad un gruppo di pari, facile dunque che siano questi gruppi d'età che si rivolgono al volontariato.

Uguualmente possiamo notare che mancano quasi totalmente invece i ragazzi più giovani, forse ancora troppo assorbiti dagli impegni studenteschi (ricordiamo che i soci sono prevalentemente laureati, dunque con una carriera lunga di studi) per trovare o desiderare tempo per altre attività. L'età dei trentenni, per il caso di Telefono Amico, sembra quella che più delle altre permette di acquisire consapevolezza di sé, dei bisogni propri e degli altri, ed anche di realizzarli concretamente, di diventare una parte sociale attiva. Forse è l'età anche in cui l'impegno lavorativo si va stabilizzando, permettendo di dedicarsi ad altro, così come la vita familiare assume indipendenza dalla famiglia d'origine ma senza ancora essere occupata dalla responsabilità dei figli.

I volontari cinquantenni nell'associazione non sono molti, il 22% di chi ha risposto al questionario<sup>49</sup>, ma presentano caratteristiche peculiari, prima fra tutte il fatto di essere prevalentemente separati o divorziati, e non coniugati, come presumibilmente ci si poteva aspettare. Al dato su separazione e divorzio si accompagnano le informazioni sul con chi vivono, che ce li descrivono genitori soli con figli, probabilmente a loro affidati appunto in seguito alla separazione dal coniuge.

L'età dei cinquantenni è quella in cui si avvicina il pensionamento, e sebbene tra i nostri volontari la maggioranza ancora lavori, molti sono già in pensione, e si sono trovati o presto si troveranno a vivere grossi cambiamenti, anche dal punto di vista del loro tempo a disposizione. Se a tali cambiamenti si aggiungono quelli vissuti dalla maggior parte del nostro gruppo, legati a separazione e divorzio, l'età dei cinquantenni appare tutt'altro che tranquilla e statica.

La loro scelta di impegnarsi in un'attività di volontariato corrisponde alla necessità di concretizzare un tempo generativo, non alienato, liberato, di cui sentirsi artefici e costruttori o è semplicemente un riempire spazi lasciati vuoti dal lavoro e dalla famiglia?

Le osservazioni presentate rappresentano semplici ipotesi, pensieri e suggestioni estrapolate dai sintetici dati emersi attraverso i questionari,

---

<sup>49</sup> Hanno risposto al questionario il 73,3% degli aderenti. Rispetto ai quarantacinque soci totali i cinquantenni sono otto e rappresentano il 18%.

possono però essere un punto di partenza per i successivi approfondimenti da compiere attraverso le storie dei volontari, il loro raccontare e raccontarsi.

# CAPITOLO IV

## I VOLONTARI SI RACCONTANO

### 1. Narrazione e discorso

*La vita individuale e il ruolo ricoperto all'interno della comunità si comprendono al meglio attraverso la narrazione autobiografica. Prendiamo piena coscienza, piena consapevolezza, della nostra vita attraverso la sua ricostruzione in forma narrativa. E' attraverso la narrazione che diamo una prospettiva e un significato alla nostra vicenda esistenziale. Il diritto alla narrazione è un diritto fondamentale dell'uomo. Il fatto di raccontare la nostra vicenda ci permette di essere ascoltati, riconosciuti ed apprezzati dagli altri. La narrazione rende esplicito l'implicito, porta alla luce ciò che è nascosto, dà forma a ciò che non ha forma, porta chiarezza dove c'era confusione.<sup>50</sup>*

All'interno di questo lavoro si è scelto di privilegiare la dimensione della narrazione autobiografica, nella convinzione che l'intervista possa essere uno strumento di conoscenza utile per il ricercatore, quale facilitatore, testimone e interprete di una realtà, ed allo stesso tempo un'occasione per l'intervistato di ricomposizione delle proprie esperienze, di riflessione sul proprio passato e osservazione del presente che contribuisca a costruire un senso del tempo trascorso.

La realizzazione delle interviste nasce anche dal desiderio di dotare i volontari della possibilità di esprimere se stessi attraverso la parola, volontari che solitamente si fanno interpreti della parola di altri, che ascoltano racconti e storie di vita, in un atteggiamento che sarebbe erroneo e riduttivo definire passivo, ma che li vede principalmente in una funzione ricettiva più che propositiva. In questa circostanza abbiamo voluto rovesciare i ruoli consentendo loro di parlare di sé, con la profondità e l'ampiezza che più hanno sentito proprie, restituendo loro un uso della parola che non sia solo indirizzato ad aiutare l'altro ma anche a conoscere se stessi.

---

<sup>50</sup> R. Atkinson, *L'intervista narrativa*, Raffaello Cortina, Milano, 2002, op. cit. in R. Andreacci – S. Sprovieri, *Il lavoro sociale individuale*, Angeli, Milano.

L'utilizzo della conversazione ha trovato elemento caratterizzante nella relazione tra intervistato ed intervistatore, condizionata dalla conoscenza, dalla non estraneità delle persone, ma anche dalla relazione costruita nel momento della parola attraverso la condivisione delle esperienze raccontate, la ricerca di comprensione, il desiderio di comunanza.

### 1.1 Tempo della quotidianità e tempo sociale

Il tempo della narrazione autobiografica racchiude in sé il tempo della quotidianità, costituito per i nostri volontari dal lavoro, dalla famiglia e appunto dal lavoro sociale volontario che a sua volta comprende il percorso di ognuno all'interno dell'associazione, dalla scelta di impegno volontario ad oggi.

Indagheremo l'evolversi del tempo dedicato al volontariato dal passato al presente della storia dei volontari, nella sua dimensione quantitativa, dipendente da elementi "indipendenti da sé" quali obblighi sociali o familiari ma anche scelte di valore, ma soprattutto negli aspetti di significato, di realizzazione personale, di acquisizione di competenze, di costruzione di relazioni, ricostruendo la storia personale che nell'unirsi e sovrapporsi dei racconti diviene storia collettiva.

Cercheremo di identificare quello che Rampazi<sup>51</sup> definisce "tempo lungo", il tempo in cui il presente della quotidianità si unisce in una dimensione relazionale ai tempi del passato e del futuro in un'ottica di cambiamento, di divenire che modifica le persone. Diventa necessario acquisire questo tempo che non è solo individuale ma sociale, per possedere la dimensione della riflessione che permette l'evoluzione personale.

La vita quotidiana non rappresenta dunque solo routine, ma insieme di relazioni che costituiscono il sociale, e la vita quotidiana dei volontari rappresenta la storia dell'associazione ma anche del tessuto sociale in cui l'associazione si inserisce. Il racconto dell'esperienza personale del singolo diviene narrazione corale di un'esperienza comune che abbandona la dimensione individuale per farsi collettiva.

## 2. I volontari si raccontano

Le interviste condotte sono state discorsive, di tipo guidato, è stato infatti costruito precedentemente un canovaccio di domande<sup>52</sup> utile per l'individuazione di alcuni temi rilevanti ai fini della ricerca. L'ordine delle domande, il tipo di formulazione, l'integrazione attraverso richieste di approfondimento, sono stati però gestiti liberamente per garantire libertà di espressione e fluidità del discorso.

---

<sup>51</sup> M. Rampazi, *L'incertezza quotidiana*, Guarini, 2002, pag. 139-141.

<sup>52</sup> Vedi All. D., pag. 105.

A tutti gli intervistati sono stati preventivamente anticipati i tre temi principali che sarebbero stati oggetto di domande, specificando che per loro non era necessario rispondere a ogni domanda se non ne ritenevano il caso. Comunque di fronte a difficoltà di espressione, rigidità ed imbarazzi, si è preferito tralasciare la trattazione più specifica di alcuni temi, caso per caso, per non mettere in difficoltà l'interlocutore. In alcuni casi la registrazione è stata interrotta, o è stato richiesto esplicitamente da parte dell'intervistato che alcuni argomenti non venissero riportati nella trascrizione dell'intervista e così è stato fatto.

Si è cercato di garantire il più possibile la non interferenza da parte di altri durante le interviste, scegliendo un luogo riservato, la sede dell'associazione nella quasi totalità dei casi, ed allo stesso tempo noto e dunque rassicurante.

Il campione di volontari a cui sono state rivolte le interviste è stato individuato attraverso i dati forniti dai questionari somministrati in precedenza, ai fini della nostra indagine infatti si è ritenuto rilevante intervistare gli appartenenti alla classe di età dei trentenni e dei cinquantenni. Tutti coloro che rispondevano a tali requisiti, ventisei persone, sono stati contattati per richiedere un'intervista, di essi ventitre hanno dato la propria disponibilità.

Il campione utilizzato per le interviste risulta quindi così composto:

Tab.1. Campione di intervistati

		sexso	età	occupazione	Stato civile	Con chi vive	figli	Anni <sup>53</sup>
1	B.D.	F	56	Insegnante	Nubile	Sola	No	11
2	B.C.	F	51	Impiegata	Nubile	Sola	No	14
3	C.S.	F	31	Commessa	Coniugata	Coniuge	No	8
4	C.M.	M	34	Disoccupato	Celibe	Genitori	No	4 <sup>54</sup>
5	C.P.	M	39	Impiegato	Celibe	Solo	No	22
6	C.G.	M	56	Pensionato	Divorziato	Figli	2	12
7	D.B.	F	29	Impiegata	Nubile	Genitori	No	0,5
8	D.P.	F	29	Impiegata <sup>55</sup>	Nubile	Compagno	No	5
9	D.F.	M	31	Impiegato	Celibe	Coniuge	No	7
10	G.D.	M	33	Impiegato	Coniugato	Coniuge	No	5
11	L.F.	F	35	Altro dip.	Nubile	Genitori	No	0,5
12	M.F.	M	38	Operaio <sup>56</sup>	Celibe	Solo	No	3
13	M.A.	F	52	Dirigente	Divorziata	Figli	2	4
14	P.F.	F	32	Ricercatrice	Nubile	Sola	No	7
15	R.M.	M	31	Studiante	Celibe	Studenti	No	7
16	S.M	M	31	Impiegato	Celibe	Solo	No	8
17	S.F.	M	52	Insegnante	Divorziato	Solo	No	11
18	S.A. <sub>1</sub>	F	54	Pensionata	Coniugata	Coniuge e figli	2	2
19	S.E. <sub>1</sub>	M	33	Impiegato	Celibe	Convivente	No	9
20	S.A. <sub>2</sub>	F	36	Infermiera	Nubile	Sola	No	3
21	S.E. <sub>2</sub>	F	54	Pensionata	Coniugata	Figlia	1	2
22	T.M.	F	31	Studiante	Coniugata	Coniuge e figlio	1	11
23	Z.F.	F	31	Impiegata	Nubile	Genitori	No	3

<sup>53</sup> Anni di permanenza nell'associazione.

<sup>54</sup> In precedenza aveva fatto parte dell'associazione anche dal '92 al '96.

<sup>55</sup> Impiegata in ente pubblico e socia di due cooperative.

<sup>56</sup> L'occupazione prevalente è quella di operaio, secondariamente gestisce anche un'attività turistica.

## 2.1 Lavoro volontario e partecipazione

Fare volontariato significa in primo luogo svolgere delle attività a favore degli altri e questo attraverso l'appartenenza ad un'associazione. Una parte integrante dell'attività volontaria è dunque rappresentata dalla partecipazione, intesa come presenza del volontario alle attività sociali, come prestare servizio di aiuto telefonico, impiegare il proprio tempo a favore degli scopi associativi. Analizzando all'interno delle interviste condotte con i volontari di Telefono Amico il tema della partecipazione si è notata l'esistenza di quelli che potremmo definire due tipi di partecipazione: "non dotata di tempo" in un caso e "dotata di tempo" nell'altro caso. Una differenziazione che prende le mosse dal fatto di utilizzare o meno parte del proprio tempo a favore dell'associazione. Ci è parso che questo primo elemento potesse essere utile per approfondire il senso dell'attività volontaria svolta all'interno di Telefono Amico.

### 2.1.1. Il "non tempo" della partecipazione

Partecipare senza donare il proprio tempo può sembrare insolito per un'associazione di volontariato, ma all'interno di Telefono Amico assume un significato ben preciso che si realizza nel sentirsi ed essere riconosciuti parte dell'associazione pur non essendovi fisicamente presenti, non frequentandola. L'appartenenza diviene quindi qualcosa che va oltre ciò che materialmente si fa, ciò che concretamente si mette a disposizione, oltre l'essere visibili.

All'interno dell'associazione è previsto che dopo un periodo di servizio telefonico si possa scegliere di abbandonare questa attività per fornire solamente il proprio sostegno finanziario ed esercitare la propria facoltà decisionale all'interno delle assemblee sociali, diventando soci sostenitori. L'impegno dei soci sostenitori può essere molto variabile, articolarsi anche nella partecipazione ad incontri formativi o a gruppi di lavoro, nello svolgere attività organizzative o semplicemente nella presenza alle due assemblee annuali.

Coloro che partecipano senza impiegare il proprio tempo nel nostro studio sono cinque persone, due donne e tre uomini, tutti trentenni, anzi l'età si dimostra particolarmente bassa perché va dai 29 anni ai 33 anni. Sono tutti occupati tranne uno studente, e la loro condizione familiare è assai varia, c'è chi vive solo, chi vive in coppia ed è sposato, chi vive in coppia ma non lo è e chi vive con compagni d'appartamento.

Anche il tempo dedicato all'associazione è differenziato, infatti tutti hanno dichiarato di non aver impegnato nemmeno un'ora di tempo nell'ultimo mese, ma per alcuni questa è una situazione di lunga data, per altri creatasi di recente, ed in un caso è variabile nel tempo. In ogni caso comunque tutti questi cinque volontari si sentono lontani dall'associazione, chi più, chi meno.

Si tratta di persone che fanno parte dell'associazione da un periodo medio lungo, per loro non si tratta probabilmente di una crisi passeggera, se di crisi si può parlare, ma di una scelta consapevole, e il tempo

trascorso ha creato un legame significativo con l'esperienza di volontariato, non si è trattato di una semplice parentesi transitoria.

Cosa ha portato queste persone a scegliere di svolgere questo tipo di volontariato?

Tutti al momento di aderire all'associazione avevano un'età tra i 23 ed i 28 anni, stavano terminando gli studi universitari o avevano già iniziato a lavorare, comunque vivevano ancora tutti in famiglia, a differenza di oggi che nessuno più vi vive.

Cercavo una forma di volontariato che non mi impegnasse più di tanto tempo e che non prevedesse prestanza fisica.<sup>57</sup>

Pensavo fosse un modo di aiutare gli altri, magari non così evidente come...cioè non così esposto come magari non so altre forme di volontariato, ma che comunque potesse essere una forma che si adattava alla mia personalità, sì di aiutare ma senza esporsi e dire "ah faccio...salvo il mondo", mi sembrava così insomma, mi aveva colpito questa cosa.<sup>58</sup>

Telefono Amico in realtà forse è stato anche un caso perché alla fin fine forse in quel periodo avevo voglia di far qualcosa, vedere la possibilità di questo corso, alla fin fine un corso gratuito quindi con possibilità serale si conciliava abbastanza bene, quindi con eventuali altri impegni, c'era anche questa mia amica che anche lei era interessata. In realtà non mi ricordo se...mentre dopo l'ho ritenuta una forma di volontariato abbastanza adatta a me per certe cose, non mi ricordo se quando ho iniziato già la pensavo così o sia stato abbastanza un caso.<sup>59</sup>

Rispetto ad altre forme di volontariato potevo francamente trovarlo più interessante sotto un profilo di stimolo e anche di crescita personale. Il volontariato è una scelta solidaristica diciamo in generale, questo oltre a un fatto appunto solidaristico è anche un fatto personale ecco. Per me e per gli altri.<sup>60</sup>

Mi ero laureata da un anno, ero tornata dal Sud America quindi ero...ecco mi ero stabilizzata, era la prima volta che tornavo a casa dopo 6 anni [...] quello che mi ha spinto probabilmente è che sono rientrata in un mondo che mi sembrava svuotato di valori, cioè sei abituato a vedere la gente che muore di fame ogni giorno e quindi dai dei valori alle cose, il valore dell'amicizia, dell'accoglienza, torni qua e tutti pensano agli affari loro, a chi ha la macchina più bella, cioè siamo su due mondi completamente diversi, per cui forse a fronte di una mancanza di valori è stato forse anche un modo di cercare qualcosa di diverso, di più profondo come. Forse è da un lato pensare che ci sia tanto bisogno e dall'altro pensare che comunque avvicinarsi ad una realtà sensibile può aiutare anche me, cioè non era solo "adesso io sono qua, la paladina della giustizia", ma aspetta che magari anche conosco qualcuno che la pensa in modo diverso, che abbia una sensibilità diversa, quindi probabilmente questo, questo mi ha spinto.<sup>61</sup>

Le motivazioni appaiono per lo più poco consapevoli, tranne in un caso di scelta valoriale forte di D.P., e sono accompagnate dalla curiosità, dal desiderio di crescita personale, da un ritrovarsi inizialmente nelle

---

<sup>57</sup> G.D.

<sup>58</sup> P.F.

<sup>59</sup> R.M.

<sup>60</sup> S.M.

<sup>61</sup> D.P.

caratteristiche dell'associazione e dallo scoprire un nuovo modo di pensare e rapportarsi agli altri.

A cosa è dovuto l'allontanamento successivo? Le persone che non utilizzano il proprio tempo all'interno dell'associazione sono quasi tutte accomunate da cambiamenti avvenuti recentemente nella loro vita che ne hanno modificato tempi, luoghi, ritmi, priorità.

## Il lavoro e la famiglia

Io da quando ho il negozio non vivo più, cioè non ho neanche una vita personale, cioè ho poca vita personale, per cui alla fine devi fare delle scelte [...] alla fine fai delle scelte nella tua vita che...se avessi del tempo libero, se avessi una giornata distribuita meglio, direi ok molto volentieri vado, però..se io faccio casa con mio moroso per poi pensare che stiamo tutto il giorno fuori e la sera la maggior parte delle volte non riusciamo ad incrociarci.<sup>62</sup>

## Espatriare per lavoro

Purtroppo ho dovuto scegliere di espatriare per fare qualcosa che mi piacesse, che fosse attinente agli studi che avevo fatto, al dottorato, e che mi desse insomma soddisfazione [...] E' stato difficile ma dovuto. E' difficile staccarsi dagli affetti della famiglia, degli amici e trovarsi in un paese in cui non conosci nessuno, non sai insomma come sarà il lavoro, parlano un'altra lingua, hanno altre abitudini. E' stato difficile, però in quel momento sarebbe stato più difficile rimanere qui in queste condizioni.<sup>63</sup>

## Vivere in un'altra città per studio

Dopo che mi ero trasferito a Padova era diventato in generale più difficile fare turni. Perlomeno, in uno primo periodo anche se ero a Padova continuavo comunque a tornare abbastanza a Venezia, avevo molte cose da fare a Venezia per cui riuscivo abbastanza a conciliare gli spostamenti, spesso semplicemente facevo tappa a Mestre, però ovviamente diventava sempre...[...] Poi ho cominciato a non andare praticamente più a Venezia perché i miei si son trasferiti a Treviso.<sup>64</sup>

## La stanchezza del lavoro

Oggettivamente ho visto che negli ultimi mesi, riuscivo anche a venire, adesso sarebbe ancora un po' più difficile almeno fino alla fine dell'anno proprio in termini di tempo, però venivo ma ero stanco e quando sei stanco non è il caso secondo me di fare più sistematicamente turni [...] non è nemmeno giusto che se io sono stanco e voglio andarmene a casa, o comunque sono stressato, non ho tutto questo slancio nel farlo devo farlo poi pesare a chi chiama, che non è...cioè è giusto che abbia un altro tipo di condizione all'ascolto.<sup>65</sup>

Ma, per alcuni, l'essere meno presenti nasce prima dell'emergere di motivi contingenti, che pure oggi li tengono lontani ed è dovuto proprio al tipo di volontariato. La scelta fatta viene messa in discussione, la realtà quotidiana della relazione telefonica non è più stimolante come un tempo.

---

<sup>62</sup> D.P.

<sup>63</sup> P.F.

<sup>64</sup> R.M.

<sup>65</sup> S.M.

Alla fin fine su molte cose le telefonate erano molto spesso ripetitive, come non so anche le cose che mi dava il servizio anche erano più rare, cioè c'erano sempre delle cose in più però più rare, ovviamente rispetto all'inizio quando è tutto nuovo, sono tutte nuove esperienze eccetera.<sup>66</sup>

Il motivo per cui un po' mi sono allontanato dal telefono, è stato vedere come spesso...più che spesso, come a volte certe persone non abbiano la forza di reagire ai problemi e questo mi ha messo di fronte a un mio limite.<sup>67</sup>

Mi è diventato pesante perché le tematiche erano sempre le stesse e gli abituali erano sempre gli stessi e mi sembrava di non, sì di non uscirne, di non avere in realtà più stimoli per fare il servizio.<sup>68</sup>

La partecipazione, o la mancata partecipazione, suscita oggi sentimenti ambivalenti, tristezza per l'allentarsi dei legami, consapevolezza della necessità della propria scelta di allontanamento, estraneità, senso di perdita di un ruolo.

Mi sento ogni volta che vengo un po' più estraneo, perché appunto si vedono le cose cambiate, si sa comunque che sono successe tantissime cose che mi sono perso, adesso c'è tutta la novità del Numero Unico ed è tutta una cosa da cui sono fuori per cui rimangono comunque gli affetti per le persone, il posto scatena comunque sempre tanti ricordi però non mi sento più di essere una pedina diciamo del...così sono un po' un ospite alla fin fine. Anche quando vengo qua, vengo perché mi fa piacere vedere le persone così, però non faccio nulla di utile, non faccio turni e anche a livello di associazione non è che...ecco forse al massimo se vengo a qualche assemblea, così uno ha comunque il voto, magari comunque capita di parlare, però mi sento abbastanza come socio esterno, come...E poi purtroppo più si sta fuori e più ci si sente, anche quando si viene, ci si sente più estranei, quello purtroppo.<sup>69</sup>

Quando vai meno il problema è legato al discorso dei legami, il gruppo continua a fare delle esperienze insieme, tu rimani sempre più fuori, sempre più fuori, sempre più fuori, quindi è sempre più difficile. Dopo dipende anche dal carattere, io sono molto espansiva per cui vengo alla formazione e mi sento a mio agio, però è difficile. Ma non è colpa di nessuno, è che comunque come in tutte le cose quando ci sei fai delle esperienze insieme e quando ci sei meno è più dura.<sup>70</sup>

Il legame comunque resta molto forte.

Sto pensando di lasciare però è sempre difficile fare questo passo ecco, perché magari tra un anno ritorno e posso rientrare nell'associazione, anche se non penso di ritornare a fare turni o al servizio. E poi vabbe' ovviamente mi dispiace perdere i rapporti con le persone che sono dentro all'associazione. Questo è quello che temo di più forse nel lasciare, perdere anche i contatti con le persone.<sup>71</sup>

---

<sup>66</sup> R.M.

<sup>67</sup> G.D.

<sup>68</sup> P.F.

<sup>69</sup> R.M.

<sup>70</sup> D.P.

<sup>71</sup> P.F.

Sulla scelta dimissioni o no ogni volta ci penso. In effetti sì probabilmente dovrei, è così, però emotivamente...razionalmente uno pensa "sì in effetti ormai dovrei dare le dimissioni" e così, emotivamente è difficile.<sup>72</sup>

Mi tiene legato il rapporto con voi, il rispetto che ho per voi e il rispetto che ho per l'impegno che voi ci mettete e quindi non mi sembrava giusto mollare tutto per un mio problema.<sup>73</sup>

E il significato dell'esperienza fatta è ancora vivo.

[E' il] fare volontariato che mi ha aperto questo nuovo modo di vedere le cose, ha fatto sì che avessi la voglia di, come poi ho fatto, di azzerrare completamente la mia vita e ricominciare per avere attorno, per cercare di avere attorno, solo persone vere, solo persone che mi accettassero per quello che ero, senza fare niente per venire accettato comunque. E far volontariato, essere comunque al telefono, mi ha aiutato molto perché venendo qua dentro mi sono reso conto che molte altre persone la vedevano come me, cosa che prima...[...] non trovavo nessuno che le condivideva, mi sentivo solo ma più che solo, che non mi preoccupava, mi sentivo strano. [...] In quel periodo essere al telefono veramente mi ha aiutato tantissimo perché era la mia famiglia in quel momento, la mia famiglia che avevo abbandonato sia fisicamente ma anche psicologicamente, nel senso che pur essendo loro vicino come sono tuttora, mi ero allontanato perché la vedevo in maniera completamente diversa. Non avevo nessuno, se non al Telefono, che riuscisse a condividere quello che stavo vivendo.<sup>74</sup>

E voglio dire che oltre al servizio mi piaceva molto pian piano sempre di più l'associazione, il fatto di essere comunque un gruppo, un'associazione che si autogestisce, che in qualche modo deve sopravvivere, che si basa sulla collaborazione di ognuno, queste erano tutte cose che mi piacevano e mi piacciono. E anche il concetto di fare qualcosa non perché si viene pagati, non con la mentalità "io faccio questo perché devo farlo" o perché in cambio mi viene dato quest'altro, ma proprio ognuno dà quello che può perché lo vuole fare insomma, poi comunque si ottiene anche tantissimo però diciamo che questa è una cosa che purtroppo in molti altri campi non si trova.<sup>75</sup>

Quello che penso sia positivo rispetto proprio al tipo di servizio è la possibilità che mi ha dato nel tempo di venire a contatto, a conoscenza, per quanto in modo filtrato e indiretto perché comunque è un servizio, con tutta la questione dell'anonimato e dell'intervento indiretto, filtra e in qualche modo ti tuteli anche, però ti mette nelle condizioni di vedere o capire direttamente tutta una serie di situazioni, di realtà personali che poi capisci che sono anche relativamente diffuse, anche di comprenderle in qualche modo, che nel tuo quotidiano o comunque nelle tue esperienze che comunque sono limitate alla tua persona, a quello che fai, a chi sei, al contesto in cui ti trovi, non avresti comunque avuto mai modo [...] Ti fa crescere e ti fa anche maturare come persona, poi il riscontro ce l'hai nella vita. Lo ritrovo spesso e volentieri insomma.<sup>76</sup>

La cosa che mi è piaciuta in assoluto di più è stato il fatto che comunque so che lì c'è un'attenzione di un certo tipo, che non ho trovato più in nessuno, da nessuna parte, un saper ascoltare che...anzi sono diventata più esigente verso l'esterno, nel senso che riesco a comparare molto di più limitati interessi, cioè il "ciao come stai?", detto così...no, il saper

---

<sup>72</sup> R.M.

<sup>73</sup> G.D.

<sup>74</sup> G.D.

<sup>75</sup> R.M.

<sup>76</sup> S.M.

ascoltare, il saper rimandare quello che hai detto è una cosa che non ho ritrovato più, è un aspetto che mi piace.<sup>77</sup>

### 2.1.2. Il tempo della partecipazione

Coloro che offrono la loro partecipazione impiegando parte del loro tempo a favore dell'associazione sono la maggioranza degli aderenti, anche qui però con alcuni distinguo. L'obbligo di svolgere il proprio turno di servizio, per chi sceglie di partecipare al servizio "attivo", si scontra a volte con difficoltà di conciliare tale impegno con vita familiare e lavorativa, con momenti di stanchezza, messe in discussione del proprio ruolo e delle proprie motivazioni all'interno dell'associazione, e le pause dunque, i momenti di sospensione, sono sempre presenti. Ci sono poi coloro che, pur impegnati in attività di tipo organizzativo o di segretariato, non sono più operatori telefonici, e anche per loro esistono periodi più o meno intensi di presenza volontaria.

Al di là di tali precisazioni cercheremo di individuare i tratti distintivi della scelta di queste persone di dedicarsi al lavoro sociale volontario, e a quel genere particolare di lavoro sociale volontario denominato Telefono Amico.

Il gruppo di volontari che partecipano donando il proprio tempo è costituito da 18 persone, undici trentenni e sette cinquantenni, impegnati in attività varie, che vanno dallo svolgimento dei soli turni di servizio per cinque persone, all'attività di servizio regolare con altri incarichi organizzativi per otto persone, o ancora attività di servizio discontinua e incarichi organizzativi per una persona, ed infine solo attività organizzative per tre persone.

Il campione si mostra molto differenziato sia per l'occupazione professionale degli appartenenti, si va dalla persona alla ricerca di occupazione al dirigente, dall'impiegato all'operaio, dalla commessa a chi non ha un lavoro stabile, dall'insegnante al pensionato, sia per l'anzianità di servizio assolutamente variabile, od ancora lo stato civile e la presenza di figli rappresentati in ogni loro declinazione.

Apparentemente sembra che nessun aspetto sia particolarmente significativo nel determinare chi ha disponibilità di dedicare il proprio tempo, probabilmente però i vari fattori si intersecano nella situazione di ogni singola persona per creare le condizioni favorevoli al suo impegno.

All'interno delle interviste vengono infatti ricomposti i vari tasselli, per cui chi è divorziato e ha figli, riesce solo ora che è in pensione a prestare servizio, mentre chi vive solo è in grado di garantire una maggiore assiduità, come si vedrà in seguito.

La scelta è il primo elemento significativo che osserveremo. Cosa porta una persona a decidere di entrare a far parte di un'associazione di volontariato? E perché proprio di questa associazione?

Abbiamo individuato alcune categorie di motivazione alla scelta:

---

<sup>77</sup> D.P.

- Incomprensibile: alla persona non sono tuttora chiare le motivazioni che l'hanno mossa, oppure non lo erano al momento della scelta ma lo sono oggi;
- In seguito ad un evento: la persona riconosce che è accaduto qualcosa di particolare nella propria vita che l'ha condotta a questa decisione;
- Come progetto di vita: la persona individua l'attività volontaria come parte di una scelta di impegno più ampia, che coinvolge altri aspetti della propria vita, che risponde ad un bisogno globale della persona.

### 2.1.3. La scelta incomprensibile

Individuare le motivazioni che conducono a scegliere un'attività da svolgere non è sempre facile, spesso non sembra neppure rilevante conoscere il perché di certe azioni, è sufficiente sapere che si tratta di esperienze che troviamo gratificanti, utili, in cui ci sentiamo a nostro agio. A volte può darsi che non appaia proprio una motivazione, che si tratti di una pura e semplice casualità, altre volte quello che apparentemente ci sembrava privo di significato lo assume in seguito.

Molto spesso i volontari dichiarano un generico desiderio di fare qualcosa per gli altri che casualmente si è incontrato con la possibilità di conoscere Telefono Amico

E' stata un po' quasi un caso, nel senso che era un po' che pensavo di fare volontariato però non avevo le idee chiare in che campo [...] dopo che ho telefonato e mi hanno detto "sarà richiamata", dopo non è che non ci ho più pensato perché i corsi cominciano un po' di mesi dopo rispetto alla data...e poi insomma quando mi hanno chiamato ho detto "vabbe' andiamo a vedere", non ero ancora sicura.<sup>78</sup>

Altre volte la scelta appare un po' meno casuale, le caratteristiche dell'associazione infatti rispondono già da subito ad alcuni requisiti che l'aspirante volontario ricerca.

Non avevo subito idea di che tipo di volontariato o che tipo di attività potevo fare, leggendo tra vari opuscoli, depliant che mi erano capitati, avevo visto che c'era questa possibilità di Telefono Amico [...] Così ho iniziato alla cieca...[volevo fare] del volontariato rivolto agli altri, cioè rivolto a...non necessariamente...avendo io un handicap, non necessariamente un volontariato rivolto a risolvere un bisogno immediato, nel senso fisico, portare in giro le persone o pressoché fargli compagnia, non volevo questo tipo di volontariato, forse perché avendone ricevuto non mi sentivo in grado di darne, ma avevo bisogno di un volontariato... di star vicino a delle persone.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup> S.A.<sub>1</sub>

<sup>79</sup> Z.F.

## In alcuni casi si è spinti da altre persone

Non ho scelto io, nel senso che un giorno arrivo a casa da scuola e la mia dolce mamma mi comunica di avermi iscritto a un corso di Telefono Amico, con mio grande disappunto peraltro, perché mi sembrava un modo per ledere la mia libertà di scelta. Fermo restando che nessuno mi avrebbe obbligato ad andare. E quindi è iniziato molto per caso con motivazioni non molto nobili.<sup>80</sup>

In parte mi sono avvicinato grazie a una ragazza che faceva già servizio all'interno di Telefono Amico e un volta mi ha proposto di fare un corso, il corso di formazione. Ero un po' titubante ma alla fine mi son deciso, perché un po' mi incuriosiva il servizio che affrontava lei e quindi ho deciso vabbe' di provare.<sup>81</sup>

E' iniziato perché...di riflesso, perché è stata C.S. che era interessata e tutto, siamo andati assieme al primo incontro.[...] comunque sicuramente questo elemento di aver seguito C.S. nell'avvicinarsi al Telefono è comunque sempre rimasto un po' dentro di me, secondo me. Nel senso che bene o male in ogni momento, in ogni...a periodi, chiaramente non sempre costantemente, mi pongo la stessa domanda, mi pongo il fatto di essere al Telefono perché lo voglio io o perché c'è C.S.<sup>82</sup>

Tutti i volontari, pur non avendo avuto chiare inizialmente le motivazioni che li hanno spinti ad avvicinarsi all'associazione, affermano di aver trovato in seguito degli aspetti che li hanno spinti a rimanere, in molti casi già frequentando il corso di formazione che precede l'adesione all'associazione. Il tema di ciò che si è acquisito attraverso l'esperienza di volontariato verrà approfondito in seguito.

### 2.1.4 La scelta in seguito ad un evento

Spesso i volontari hanno costruito spontaneamente un collegamento diretto tra la loro decisione di svolgere volontariato e il verificarsi di un evento particolare nella loro vita, che può essere una separazione

Nel 2003 vivevo a casa con i miei genitori, sono tornata a casa. Mi sono separata nel 2002, sono tornata a casa dai miei genitori in attesa di vendere l'appartamento dove abitavo prima e di uscire dal nido quanto prima.[...] Sono arrivata qua in un momento in cui non stavo particolarmente bene, e non lo so perché, è stato anche là un po' un rischio. Non so neanche se mi sono resa conto di questa cosa.<sup>83</sup>

Ho iniziato soprattutto perché volevo fare qualcosa di diverso dai soliti impegni. A casa ormai la famiglia era allo sfascio quindi cercavo di stare il meno possibile in casa e sentivo il

---

<sup>80</sup> C.P.

<sup>81</sup> S.E.<sub>1</sub>

<sup>82</sup> D.F.

<sup>83</sup> S.A.<sub>2</sub>

bisogno forse di entrare in contatto con qualcuno [...] Dopo venti anni di matrimonio la cosa non ha più funzionato, è stata molto dura perché credevo molto nella famiglia.<sup>84</sup>

Uscivo da una separazione recente e quindi dovevo ricostruire un po' la mia identità personale, un po' le mie...i miei desideri, i miei interessi, le cose mie.[...] In quel periodo che soffrivo anch'io, mi sono resa conto ancora di più di quanto a volte se vivi serena e felice ti crei la tua bella gabbietta dorata e, si ti dispiace di questo, di quello, di quell'altro, però non...sei isolata rispetto alla vita che...reale.<sup>85</sup>

o un licenziamento

L'occasione è stato un licenziamento, per cui mi son trovata con molto tempo libero e la prima cosa che ho fatto mi son iscritta al corso [...] Ero stata licenziata, proprio buttata fuori a trentanove anni con una casa da mandare avanti, le bollette van su da sole anche se non consumi e soprattutto essere licenziata a quell'età... io lavoravo lì già da nove anni, non ero stata appena assunta.<sup>86</sup>

o importanti lutti e la fine di un'esperienza di impegno di altro tipo

Praticamente io ho trovato il cartello (del corso) ad agosto 2002 e fai conto che i grossi mutamenti della mia vita sono stati: essere rimasto tecnicamente orfano nel '98, dopo, di conseguenza, aver cominciato a capire cosa vuol dire "essere liberi". Quella è la cosa da affrontare, sapersi gestire queste cose qua. Professionalmente ero impegnato nello stesso lavoro dove sono adesso, comunque ero nel pieno dell'attività sindacale sicuramente in quei periodi là. E appunto ti dicevo nel 2001 abbandonavo l'attività sindacale e cominciavo a pensare ai fatti miei e a godermi un po' più di tempo mio, anche se sicuramente non era un periodo felice, nel senso che comunque i vuoti erano ancora tutti da riempire e c'era questo bisogno un po' latente che non era mai stato minimamente soddisfatto dal sindacato. Là c'era un po' di passione politica e una volta fatta l'esperienza e capita l'antifona...però di fondo rimaneva questo bisogno interiore di mettersi a disposizione, visto che comunque in casa non c'era più nessuno, tutto là, era un po' troppo inutile il discorso.<sup>87</sup>

### 2.1.5 Il progetto di vita

Non sono molti i casi in cui i volontari riescono ad identificare un progetto complessivo più ampio in cui inserire la loro scelta di far parte di Telefono Amico, si tratta comunque di motivazioni comparse molto presto, nell'adolescenza, che hanno accompagnato la crescita della persona

Ci ho dato tanto peso a questa cosa qua, un po' perché ci credevo come principio nel senso che fai volontariato perché vuoi fare qualcosa per gli altri, però poi scegli una cosa piuttosto di un'altra e secondo me è una cosa importante avere la possibilità di essere ascoltati. E quindi ci ho investito tanto, era come se fosse una prova per me stessa essere capace di fare questo. Era un periodo in cui le cose andavano male, tutte le cose che volevo fare in realtà non erano andate un granchè, questa era una prova per me come persona.<sup>88</sup>

---

<sup>84</sup> C.G., la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 116.

<sup>85</sup> S.E.<sub>2</sub> la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 136.

<sup>86</sup> B.C.

<sup>87</sup> M.F., la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 122.

<sup>88</sup> T.M., la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 141.

Diciamo che mi sono avvicinata a Telefono Amico, come forse per molti altri, un po' per esigenza personale, perché durante l'adolescenza avrei voluto qualcuno che mi ascoltasse, avrei voluto qualcuno vicino. Avevo dei forti contrasti con i miei genitori e quindi poi quando sono stata un po' più grande, mi sono avvicinata, ero...avrò avuto 23-24 anni, niente, ho deciso che forse potevo fare io qualcosa per le persone che si sentivano come me.<sup>89</sup>

In alcuni casi il progetto di vita inizia con esperienze in altri contesti, sociali e lavorativi, per approdare in un secondo tempo a Telefono Amico e inserirsi in una ricerca personale di senso

Per dirti quando andavo a scuola, quindi proprio al liceo, avevamo fatto un'associazione che si chiamava Gruppo di azione sociale, a parte questo, che ce l'aveva chiesto anche il Comune, facevamo attività sociali, abitavo a Trieste allora. [...]In quel periodo (del corso di formazione a Telefono Amico), ma è un periodo che è durato parecchio, mi occupavo di attività sociali, quindi avevo a che fare per ragioni lavorative con associazioni di volontariato [...]Ho molta attenzione per la parola, quindi in un certo senso il Telefono recupera questa mia attenzione per le parole..parole e il tono delle parole...quindi questo è forse il filo conduttore delle mie attività: parlo sempre! Ho sempre trovato attività in cui dovevo parlare e adesso mi esercito ad ascoltare. Perché ad un certo punto mi sono chiesta se io non fossi incapace di ascoltare, ascoltare in senso più generale, sempre nella mia evoluzione del mio rapporto con la parola. Ascoltare le parole per non ascoltare altre cose, tutto un mio pensiero su questo.<sup>90</sup>

#### 2.1.6 Percorsi di vita: il lavoro, la famiglia, il volontariato

Il nostro tema di ricerca vede come punto fondamentale indagare le interconnessioni tra lavoro sociale volontario, lavoro professionale e lavoro familiare di cura, scoprire gli elementi che portano tali percorsi a intersecarsi, influenzarsi, modificarsi. Crediamo che la scelta di svolgere questo tipo di volontariato a Telefono Amico abbia influenzato altri ambiti della vita dei volontari, così come a sua volta sia dovuta a eventi che hanno prodotto una riflessione ed un avvicinamento più o meno consapevole a questa realtà.

*Il termine corso di vita appare infatti più adeguato a dare conto della vicenda individuale, non come copione già scritto che si segue più o meno fedelmente, ma come processo che si costruisce nel tempo storico, individuale, familiare, del gruppo in cui si è inseriti in relazione alle diverse esperienze in cui si è avviati, alle diverse facce dell'identità che vengono sviluppate [...]. Ma chi parla di corso di vita è tendenzialmente attento anche ai modi in cui una vita individuale, o familiare, viene costruita nella interazione tra le storie in cui è avviata e che contribuisce ad avviare, senza che ve ne sia mai una sola di cui tenere conto, sia a un livello*

---

<sup>89</sup> C.S.

<sup>90</sup> M.A.

*individuale che familiare o di gruppo. Non si è mai solo lavoratori, o figli, o genitori, o politicamente impegnati; ma tutte queste, ed altre, traiettorie, nel loro intersecarsi e condizionarsi a vicenda, costituiscono il corso della vita: gli danno forma e direzione, anche nell'adattamento alle, e rielaborazione delle, circostanze che vengono via via incontrate, previste o imprevedute che siano*<sup>91</sup>

Cercheremo di individuare le *diverse facce dell'identità* dei nostri volontari, per come essi riescono a identificarle nei loro racconti.

Alcuni volontari hanno chiaramente individuato un forte legame tra i tre aspetti della loro vita, lavoro, famiglia e volontariato, ed i condizionamenti che hanno subito. Talvolta, come nel caso del trentenne M.F., l'inizio è esplicitare un'insoddisfazione per il proprio lavoro

Consiste praticamente nel fatto che entro lì faccio il mio lavoro, parlo con pochissime persone se non la mia stretta cerchia di amici, trattengo il senso di vomito ed esco.

Insoddisfazione che porta alla presa di coscienza del desiderio di operare un cambiamento, una consapevolezza nata nello stesso periodo in cui si è iniziato a svolgere l'attività volontaria e che conduce ad un esito particolare, un lavoro con alcune caratteristiche "sociali" ed altruistiche

Tutto questo fino a più o meno tre anni fa, dove raggiunto il limite massimo della sopportazione ho detto "no, s'ha da fare qualcosa" e mi sono inventato un'attività. Ho ristrutturato il mio appartamento e praticamente ho aperto un bed & breakfast con la peculiarità, più o meno anormale in un paese civile, di essere accessibile ai disabili, pensato con alcune caratteristiche particolari e puntato appunto a un turismo accessibile, che mi sta dando molte soddisfazioni.

Questo tipo di lavoro ha qualcosa in comune con Telefono Amico?

Nel caso del bed & breakfast parecchio, nel senso che comunque, vabbe' un po' perché mi...il contatto umano mi piace [...] E' un piacere...per me quello è il piacere, per questo qua, in questo aspetto qua cioè la soddisfazione nel salutarli e aver visto che sono stati bene, oppure avere la conferma nel diario che hanno passato dei bei giorni, è appagante quanto non mai, quanto poche cose.

L'abitazione un tempo vuota, dopo *l'essere rimasto tecnicamente orfano nel '98 quando comunque in casa non c'era più nessuno*<sup>92</sup>, diviene ora il luogo in cui accogliere nuove persone, in cui aprirsi all'altro per trovare appagamento. E il cambiamento è dietro l'angolo

---

<sup>91</sup> L. Balbo, *Tempi di vita*, Feltrinelli, Milano, 1991, pag. 33-34.

<sup>92</sup> M.F., la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 122.

Non dico seguire le vie del Vangelo, però insomma avere un atteggiamento rispettoso nei confronti del mondo e delle persone è una cosa che può essere ancora fatta e val la pena farla. Qualcosa ti torna indietro. E questa era una fiducia che molto probabilmente stavo per perdere, perché sai il mio mondo si riduceva alle mille persone che vedevo ogni giorno al lavoro e a quello che vedo intorno a me effettivamente non è che puoi essere molto fiducioso, mentre aver scoperto sta...sto mondo qua, m'ha dato molta fiducia insomma.

In altre situazioni, appare chiaro il fenomeno che Balbo definisce *deistituzionalizzazione, de-regolazione del corso di vita*

*Da un lato infatti vi è un tendenziale incrinamento delle "tradizionali" forme di sicurezza e prevedibilità nel corso di vita: indebolimento delle garanzie per i lavoratori, diffusione di contratti atipici, pensionamenti anticipati, difficoltà ad entrare nel lavoro per le generazioni più giovani, ma anche maggiore fragilità del matrimonio, con le sue conseguenze per i corsi di vita soprattutto delle donne e dei minori. Dall'altro lato, vi sono anche comportamenti e attese da parte dei singoli che richiedono una maggiore diversificazione dei percorsi, una possibilità di attuare sequenze (tra formazione e lavoro, tra procreazione e matrimonio) o anche intrecci (tra lavoro e responsabilità di cura, lavoro e formazione) diversi da quelli previsti e sostenuti dalle normative formali e informali vigenti.<sup>93</sup>*

Infatti talvolta Telefono Amico entra a far parte della vita del volontario quando ancora non è ben chiaro per lui che direzione prendere nella propria vita, come per T.M. che all'epoca aveva vent'anni

Era un periodo un po' così perché avevo finito la scuola, avevo cercato di entrare all'università e non c'ero riuscita e quindi dopo altri tentativi per altri corsi avevo lasciato un po' perdere, poi avevo trovato questa specie di lavoro per cui da una parte mi ero rassegnata a delle cose perché non avevo alternative, dici "tiro avanti un po'".

E' a questo punto che entra in gioco una nuova opportunità in cui investire e impegnarsi

Ci ho investito tanto, era come se fosse una prova per me stessa essere capace di fare questo. Era un periodo in cui le cose andavano male. Tutte le cose che volevo fare in realtà non erano andate un granché, questa era una prova per me come persona.[...] Ho avuto la possibilità di esprimere qualcosa di mio, sì di coltivare qualcosa che sentivo veramente mi apparteneva e che mi faceva crescere come persona nella direzione in cui volevo io.

---

<sup>93</sup> L. Balbo, op. cit, pag. 36.

Nel frattempo la vita lavorativa e quella familiare continuano, in parallelo con quella di volontario, i cambiamenti sono molti e portano alla consapevolezza di voler interrompere alcune strade percorse

Ho iniziato a lavorare in un panificio nel maggio del '97 [...] Sono sposata dal 2001 e mamma dal 2003 [...] Dopo l'anno di maternità con E. [il figlio], dopo aver lasciato il lavoro che facevo un po' perché mi ero stufata, un po' perché l'ambiente era diventato pesante, un po' perché quando sono rimasta a casa perché ero incinta le cose sono peggiorate.

Nasce il desiderio di intraprendere nuove strade, o meglio di riprendere quelle interrotte anni prima, dieci anni prima, nel periodo in cui si era scelto di iniziare a fare volontariato. Ecco allora la *de-regolazione del corso di vita*, gli intrecci e le sequenze che si modificano. La scelta di iniziare l'università non è casuale, l'ambito è sempre quello sociale

Il fatto che questa fosse la strada che io volevo prendere all'epoca e che comunque una certa modalità delle cose o di cammino è rimasto così, si è accresciuto ma sempre in quella direzione, quindi il fatto di trovare un lavoro di questo genere sì. Poi comunque se non è quello penso che sarei disposta a fare qualsiasi altra cosa, però la finalità è quella. Però allo stesso livello credo ci sia anche...cioè mi sono accanita per anni con il pianto di questa cosa [non essere riuscita ad entrare all'università dieci anni fa], una cosa che volevi fare e che è rimasta irrisolta e ho detto "vabbe' la faccio, vediamo se sono qualcosa o no". Quindi è un po' una prova che mi sto dando.

Anche se conciliare tutto non è facile e qualcosa, immancabilmente, deve essere messo un po' da parte

Mi sembra sempre di avere un'infinità di cose e di riuscire a concluderne poche rispetto a quelle che dovrei concludere [...] i turni sono sopravvissuti a tante fasi della mia vita da quando non lavoravo, quando ho cominciato un lavoro piuttosto che un altro, quando mi sono sposata, quando ho avuto il bambino, in ogni fase questo spazio è sempre riuscito a rimanere, invece adesso no. Mi pesa, anche se vabbe' fai le altre attività, però non è la stessa cosa.

Altre volte ancora è la famiglia in primo piano, come nel caso di C.G., cinquantenne che ha vissuto una vera e propria evoluzione personale negli anni, anche lui coinvolto in grossi cambiamenti del suo corso di vita sin dall'inizio della sua storia con Telefono Amico

Ho iniziato soprattutto perché volevo fare qualcosa di diverso dai soliti impegni, a casa ormai la famiglia era allo sfascio quindi cercavo di stare il meno possibile in casa e sentivo il bisogno forse di entrare in contatto con qualcuno [...] Era il 1994, il corso è iniziato a febbraio, il 14 febbraio '94.

Nel frattempo la famiglia è sempre più in crisi e l'associazione diviene un luogo in cui rifugiarsi e riscoprire alcuni valori

Dopo 20 anni di matrimonio la cosa non ha più funzionato, è stata molto dura perché credevo molto nella famiglia[...] Era particolarmente burrascoso come periodo e questo mi ha aiutato forse non tanto ad allontanare la pesantezza della situazione ma a trovare forse qualcosa non dico a cui aggrapparsi, ma qualcosa di valore che riempisse un po' di più la vita rispetto alla negatività della vita...qualcosa che mi impegnasse, ma allo stesso tempo mi impegnasse con utilità, non solo per me, almeno la vivevo così...evidentemente l'utilità poi è chiaro che era soprattutto per me, però poi non dico l'illusione ma anche la certezza di poter essere stato d'aiuto a qualcun altro.

Anche il lavoro è visto come un rifugio

Lavoravo, lavoravo anche troppo sempre per l'esigenza di stare il meno possibile in casa, quindi non avendo fatto mai straordinario in vita mia in quel periodo penso di aver fatto centinaia di ore di straordinario pur di non andare a casa.

Fare volontariato diventa occasione per creare nuovi legami e per scoprire aspetti delle persone che non si sospettavano

Qui ho trovato anche una realtà tra i volontari di calore, di amicizia, di simpatia, e quindi si sono create anche parecchie amicizie. Per quel che riguarda l'altra parte del filo ho scoperto che effettivamente quando c'è sofferenza quasi sempre si ha bisogno di cercare al di fuori di se stessi qualcosa, qualche gancio, qualche appiglio, anche se poi non condivido questo modo di salvarsi da situazioni critiche, però ci sono situazioni in cui veramente non hai alternative, pensi di non avere alternative se non trovare aiuto al di fuori.

Fino a quando la situazione precipita, e diventa necessario compiere delle scelte

Poi questo entusiasmo è durato tre anni, tre anni scarsi perché poi l'evoluzione della mia separazione mi ha portato imprevedibilmente a diventare un "ragazzo" padre, nel senso che mi sono separato, mia moglie ha lasciato la casa, i figli hanno preferito restare con me per cui non ho più avuto tempo a disposizione da dedicare al Telefono [...] Nonostante le difficoltà economiche perché la separazione solo chi ci passa sa quanto costa, son riuscito sempre a mantenermi socio sostenitore e pagarmi la quota annuale .

I cambiamenti mettono di fronte alla necessità di rivedere il proprio modo di essere, di mettere in discussione la propria vita affrontando anche grosse difficoltà pratiche, economiche, educative

Adesso la femmina ha 22 anni e il maschio 31, quindi ne aveva 12 nel 1996 e 21 il maschio. E lì l'impegno a dover cominciare...considerando che io ero il classico maschio padre

padrone, la moglie casalinga faceva la serva di tutto e di tutti, io portavo a casa lo stipendio, ero sempre molto stanco dopo il lavoro per cui tutti dovevano rispettare il mio bisogno di riposare...e le cose son cambiate in maniera radicale. Forse l'ho vissuto con orgoglio, perché poi i risultati mi rendono orgoglioso di quello... dell'impegno e della fatica, io solo so quanta, che ho avuto il quel periodo là. Però ho scoperto che anche un uomo può fare tutte le cose che fa una donna, perché ho imparato a cucinare, a lavare, a stirare, a tenere la casa, a educare e tenere un dialogo con i figli che prima delegavo anche questo a mia moglie, quindi molto probabilmente anche loro hanno scoperto di avere un padre. Adesso il fatto che abbiano scelto di stare con me non è legato tanto alla preferenza, ma al fatto che i figli sono sempre degli opportunisti, in modo benevolo lo dico, perché la loro mamma è andata ad abitare fuori del paese dove loro erano abituati a vivere, di conseguenza hanno preferito rimanere legati alle amicizie, alle scuole, alle conoscenze eccetera...e quindi molti vivono la scelta dei figli come "Ah che bravo, anche loro hanno capito che tu..." e invece no, non è così.

Ma anche realizzando una faticosa ma appagante crescita personale

Sì poi alla fine forse è stato anche un bene perché dei due prima quello che non cresceva ero io, dal momento della separazione lei si è fermata e ho iniziato a crescere io, per cui forse è stato positivo per i figli che sia andata così. Io ringrazio sempre lei, la mia ex moglie, per avermi procurato questo intoppo nella vita, perché senza questo intoppo io non sarei mai molto probabilmente cresciuto come persona, non sarei neanche mai arrivato al Telefono Amico.

E torna a farsi strada il desiderio di fare volontariato, ora che le condizioni si sono modificate

Gennaio 2004 sono andato in pensione, ho cominciato sempre più seriamente a pensare di poter riprendere, anche se avevo il dubbio di essere ancora in sintonia con il servizio, perché erano passati otto anni importanti della mia vita, otto anni in cui si cambia inevitabilmente, mi ero anche un po' indurito perché il lavorare, l'impegno, la fatica, i figli, una figlia adolescente che mi ha creato un po' di problemi, quindi si diventa un po' più pratici e meno sognatori.

Queste storie di vita ci paiono particolarmente significative per la chiarezza con cui i protagonisti sono stati in grado di ripercorrere le tappe principali della loro esperienza, individuando connessioni e condizionamenti, desideri e motivazioni. Altrove gli intrecci sono altrettanto presenti, in modo forse meno marcato, ma comunque rilevante.

Spesso una separazione può essere l'occasione per ripensare la propria vita, per chiedersi cosa si desidera fare e intraprendere nuovi percorsi personali o lavorativi, pur essendo in pensione e avendo cinquant'anni o al contrario lavorando e avendone trenta di anni

Uscivo da una separazione recente e quindi dovevo ricostruire un po' la mia identità personale, un po' le mie...i miei desideri, i miei interessi, le cose mie. [...] Forse è stato anche un momento di maturazione, e comunque collegato a questo io sono andata anche in Romania a lavorare con i bambini...cioè il sentirsi utile, il sentire che le tue energie e le tue

forze non servono solo a te, ma servono anche a qualcun altro e sono utili a qualcun altro per alleviare, non dico il dolore, per alleviare la sofferenza, il disagio, quello che è, beh serve anche a te. [...] In quel periodo [quando ha conosciuto Telefono Amico] io ero in pensione come insegnante di scuola materna, cercavo nuovi lavori, infatti avevo fatto un corso per riscoprire le proprie risorse e ributtarsi nel mondo del lavoro, ma con le competenze che avevo ho capito che più di tanto non avevo possibilità e in effetti dopo ho accettato ancora lavoro legato all'insegnamento insomma. Mi è piaciuto, però è stato tanto impegnativo perché è chiaro che non avendo fatto una gavetta nella scuola superiore, devi fartela [...] Io ho un senso molto forte del dovere per cui anche quell'anno che ho lavorato, ho preparato una quinta alla maturità, e ero abbastanza impegnata però le ore relative a questo impegno non le ho mai saltate, perché erano un po' ritagliarsi delle ore per sé e per gli altri. Non sarei stata contenta di rinunciare a queste ore di servizio. Ecco. Mi ha più gratificato magari l'impegno, la fatica, la difficoltà ma il riuscire a organizzare e a far tutto. E' stato impegnativo, non è stato impossibile, perché altrimenti se fosse stato impossibile [...] Io sono in pensione da quando ho 40 anni e adesso ne ho 54. Però durante questi quattordici anni ti dirò ho fatto sei mesi di qua, un anno di là, tre mesi di qua, otto mesi di là, [...] In questo momento ho deciso di non accettare più esperienze scolastiche e vorrei, ma, vorrei ma non posso, trovare qualsiasi altro tipo di lavoro: da cameriera in una pizzeria, a cuoca, visto che a me piace cucinare, a pasticcera, a ste robe qua, ma l'età e un po' anche la pigrizia perché bisognerebbe girare, bisognerebbe conoscere... dai siamo sempre là e vabbe'...niente più scuola perché dal punto di vista economico non mi conviene.<sup>94</sup>

La mia situazione lavorativa era un disastro come adesso, lavoravo già in distretto e nel 2003 lavoravo in ufficio, quindi non mi sembrava di fare nulla di infermieristico, sbrigavo solo carte carte carte. Seguivo la parte infermieristica burocratica, però non ero per niente soddisfatta del lavoro. [...] Nel 2003 vivevo a casa con i miei genitori, sono tornata a casa, mi sono separata nel 2002, sono tornata a casa dai miei genitori, in attesa di vendere l'appartamento dove abitavo prima e di uscire dal nido quanto prima.[...] Come lavoro in questo momento mi sento in una gabbia perché, non so nemmeno dirti se sono insoddisfatta del mio lavoro [...] vado un po' avanti, la fortuna grande che ho è che mi piace tanto il mio lavoro e allora mi piace il contatto con la gente, mi piace la gente che magari anche per niente ti ringrazia, le piccole soddisfazioni che ho visto che me le devo prendere io [...] sono arrivata qua in un momento in cui non stavo particolarmente bene, e non lo so perché, è stato anche là un po' un rischio, non so neanche se mi sono resa conto di questa cosa, perché non era venire qua e distrarsi, però mi è servito tanto anche da quel punto di vista là, cioè magari non risolveva i miei problemi però il fatto di ascoltare, il fatto di trovare delle persone e sentirsi in sintonia, sicuramente mi ha..non ti saprei dire poi i particolari però mi ha...sento che sono capitata nel posto giusto. [...] La riflessione che alcune volte faccio, che dall'altra parte pensano che magari noi siamo le persone più felici del mondo, poi magari potrei essere io la persona che in alcuni giorni telefona a T.:A [...] io abito vicino alla mia famiglia però a debita distanza. Primo: io sono la pecora nera della famiglia, sì perché sono sempre stata la ribelle e poi anche un po' tutto quello che mi è successo, il rientro a casa e tutto, non lo hanno vissuto bene, soprattutto mia mamma [...] Ho imparato per certe vicissitudini a non tenermi più le cose dentro, cioè, no non tenere..non so come spiegare...io non sono una che..super...le classiche persone solari, le classiche persone..però ho imparato a esprimere le sensazioni, forse mi ha aiutato tanto anche questa cosa che faccio e che poi non puoi fare con tutti perché anche solo il fatto di dire sono triste, o non sto bene, non mi sento bene, non tutti accettano. Gli altri magari ti vorrebbero vedere sempre pimpante, sempre felice, o magari tu che sostieni gli altri, invece qualche volta hai anche bisogno di, magari anche di piangere insieme ad una persona, ma una persona che non ti giudica, che non ti dice "ma sei sempre depressa, ma tirati su" che ti viene voglia di uccidere prima lui e dopo te.<sup>95</sup>

---

<sup>94</sup> S.E.<sub>2</sub> la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 136.

<sup>95</sup> S.A.<sub>2</sub> la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 127.

La differenza anagrafica tra trentenni e cinquantenni non appare rilevante, i punti comuni sono molto più presenti delle differenze, e sono legati alle motivazioni della scelta volontaria, ai bisogni espressi, alle interruzioni ed eventi perturbatori dei percorsi biografici, oggi più di ieri forse imprevedibili e possibili in qualsiasi fase della vita. Unico momento significativo tipico della vita dei cinquantenni è quello del pensionamento, o dell'avvicinarsi di esso, vissuto da tutti come un vero e proprio tempo liberato

[L'avvicinarsi del pensionamento] Lo vivo come un senso di libertà da una parte, però anche un punto di domanda su quello che vuol dire lasciare la scuola, lasciare i bambini. Ma gli ultimi anni sono stati piuttosto faticosi e piuttosto con gratificazioni relative [...] Non mi pongo il fatto...ecco la vivo come la possibilità di usare il mio tempo come mi va bene, non come altri devono...mi condizionano a fare. Ecco questa la vivo come una cosa piacevole, cioè poter fare le cose che mi piacciono e non sempre ritagliando, perché ultimamente un po' il discorso di mia mamma quest'estate [una malattia], cioè non solo quest'estate ma ultimamente, un anno, un anno e mezzo, mia mamma, mio papà, poi le cose andavano sempre più...peggio, perché insomma, quando si è vecchi non è che si...anzi ci sono sempre dei peggioramenti e quindi questo mi ha impedito di fare le cose che voglio io. Io ultimamente non riesco a trovare il tempo di leggere perché tutto deve rientrare nell'organizzazione e non riesco a trovare il tempo di muovermi con tranquillità perché tutto è con l'orologio e con i tempi stretti. E la possibilità di fare, di farmi un giretto quando voglio, di andare quando voglio senza dovermi condizionare.<sup>96</sup>

Io non sono la classica casalinga assolutamente. Io ho bisogno di tenere il cervello in movimento, e quindi non lo sono mai stata e non lo sono neanche diventata una volta in pensione. Certo ho avuto più tempo per seguire la casa, magari la cucina, però non sono, e neanche mi interessa esserlo, la casalinga classica [...] Non avevo tempo, non avevo tempo di fare niente prima, ma niente, proprio ero...Mi ricordo che alle volte arrivavo al lavoro e dicevo "madonna una volta o l'altra mi verrà un infarto", perché conciliare la famiglia col lavoro, pur che avevo una signora che mi veniva a far le pulizie due volte la settimana, però era una roba tragica, ero sempre di corsa. Adesso ho tempo di fare quello che non potevo fare prima, quindi non è che più di tanto mi è mancato il lavoro.<sup>97</sup>

Io sono in pensione da quando ho 40 anni e adesso ne ho 54. Però durante questi quattordici anni ti dirò ho fatto sei mesi di qua, un anno di là, tre mesi di qua, otto mesi di là, sempre tanto perché quando prendo servizio interrompo la pensione e quindi devo verificare se la cosa mi conviene. Non conviene mai ma magari in quel momento ho esigenza di impegnarmi e quindi...quindi lo faccio.<sup>98</sup>

In questo momento siccome vedo all'orizzonte una libertà diversa, ho molta voglia...ho ripreso a frequentare un po', a fare anche formazioni, ho molta voglia di rientrare attivamente.[...] [Avrò il] Tempo libero e tempo giusto, tempo giusto perché, quello che dicevo prima: ho dovuto smettere perché io lavoravo di sera e Telefono Amico si faceva solo pomeriggio-sera.[...] Con la pensione sicuramente c'è un'apertura assolutamente.<sup>99</sup>

Per quanto riguarda invece il lavoro dei trentenni possiamo individuare momenti diversi all'interno del loro percorso lavorativo che si

---

<sup>96</sup> B.D., la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 107.

<sup>97</sup> S.A.<sub>1</sub>

<sup>98</sup> S.E.<sub>2</sub> la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 136.

<sup>99</sup> B.C.

intrecciano con fasi diverse della loro vita associativa. Innanzitutto per alcuni trentenni l'esperienza volontaria è iniziata recentemente, dunque già lavoravano al momento di tale scelta anche se, come abbiamo visto, possono essere intervenuti eventi diversi che hanno portato a deviazioni e cambiamenti, indipendenti o no dall'influenza esercitata dall'attività volontaria.

In altri casi l'esperienza a Telefono Amico è iniziata intorno ai vent'anni ed ha accompagnato dunque la maturazione dell'individuo, la crescita di sé e delle proprie aspirazioni personali. In questi casi l'influenza dell'associazione potrebbe essere più rilevante.

In realtà ci preme sottolineare come si possano individuare tre linee di pensiero tra i volontari, in primo luogo coloro che effettivamente hanno considerato Telefono Amico un'esperienza anche professionalizzante che li ha condotti a precise scelte in campo lavorativo

Io stavo cercando qualcosa per entrare nel mondo del sociale prima dell'esperienza del servizio civile, per prepararmi in qualche modo, per capire che cosa andavo a fare e ho trovato questo annuncio e ho chiamato qua.[...] Mi sono iscritto all'università nel '95 e in più lavoravo[...] Al Telefono, e poi dopo l'università, il lavoro nel sociale ha permesso di sviluppare una parte di me che a dir la verità non...prima, fino ai vent'anni, non...se infatti io mi ripenso, ripenso a quegli anni lì faccio fatica a vedere, a capire com'è avvenuto il passaggio, però credo che abbia sviluppato una parte di me che apprezzo molto, quella in cui preferisco realizzarmi.<sup>100</sup>

Più spesso il lavoro professionale appartiene ad un campo anche molto diverso ma non è difficile trovare elementi comuni con il lavoro sociale volontario, che solitamente riguardano l'ambito delle relazioni umane

Il mio lavoro consiste nel tenere la segreteria e l'amministrazione di una residenza per anziani autosufficienti, per cui c'è il lavoro d'ufficio e il lavoro allo sportello con residenti e non, con fornitori e non, per cui c'è...hai la doppia cosa, hai il lavoro statico noioso forse del computer e di tutte le cose che riguardano un ufficio e dopo il rapporto con le persone, che è molto bello, con i miei residenti che adoro. Non riuscirei a concepire un lavoro in cui sono da sola in una segreteria diciamo, no. [...] Mi son resa conto che da quando faccio Telefono Amico riesco anche a prestare più attenzione all'ascolto in generale, per cui in tutti i campi che può essere lavorativo, familiare, amicale, cioè in tutti riesco ad avere un orecchio.<sup>101</sup>

Prima lavoravo in azienda, in ufficio e la cosa mi faceva molta tristezza. [ora lavora in un negozio] Sentivo l'esigenza...ecco il motivo fondamentale per cui ho cambiato è questo, sentivo l'esigenza di confrontarmi con le persone, di avere delle relazioni nonostante il mio carattere non sia proprio per le relazioni, però di vedere molta gente, di avere scambi, pur essendo gli scambi del negozio scambi molto superficiali spesso, anche se ci sono dei casi in cui non lo sono e quelli comunque mi danno molto.<sup>102</sup>

---

<sup>100</sup> C.M.

<sup>101</sup> Z.F.

<sup>102</sup> C.S.

Mi sono resa conto di fare Telefono Amico al lavoro perché mi capita la vecchietta che mi racconta la sua storia personale, io l'ascolto se ho tempo, ma cerco di trovarlo, e poi alla fine chiudono dicendo "non mi ha risolto il problema, ma mi sento meglio" e quindi ti accorgi che il Telefono Amico va bene sempre, sempre, ovunque con la sorella stupida e con l'utenza di un giornale. Quindi in questo senso sì. Perché poi non è un tipo di volontariato...non stiamo distribuendo maglie ai poveri, ma è partecipazione, modo di rapportarsi diverso alle persone che desiderano comunicare, parlare e ce n'è tanto bisogno, ovunque sulla terra.<sup>103</sup>

Il metterti continuamente alla prova nelle relazioni, e questo, adesso mi fai riflettere, è la stessa cosa che mi succede al telefono, cioè ti metti alla prova nel senso di...tante volte con abituali ti metti alla prova nel voler modificare una relazione. Mi sta succedendo con una bambina adesso che ha un atteggiamento durissimo, provocatorio.<sup>104</sup>

Al di là dell'operatività che c'è, c'è una parte relazionale molto forte nel mio lavoro perché la mia funzione è molto trasversale quindi va a toccare tutti gli uffici, quindi tante persone con esigenze diverse, tante persone che vedono le cose in modo diverso e che hanno emozioni, cose riguardo alla vita lavorativa diverse e su questo ecco è l'unico punto un po' di contatto tra quello che vuol dire mettersi in relazione con tutte le persone che sono nel contesto lavorativo e la parte di volontariato.<sup>105</sup>

Altre volte l'attività lavorativa viene vista in modo assolutamente diverso dal volontariato, ma forse anche questo ha un senso

Nel lavoro in sé e per sé non trovo niente che possa associarsi al Telefono Amico, a parte il telefono, il commerciale che stai al telefono ed è lo stesso oggetto con cui ho a che fare qui.<sup>106</sup>

Forse funziona perché sono due cose molto diverse, apparentemente due contesti diversi. Il fatto che molte persone che lavorano nel sociale poi non riescano a tenere molto a lungo un volontariato come questo semplicemente perché fanno questa cosa al lavoro e nel tempo libero, quindi diventa più pesante immagino.<sup>107</sup>

### 2.1.7 Criticità

L'esperienza di lavoro sociale volontario a Telefono Amico non ha solo lati positivi, spesso i volontari devono affrontare difficoltà e momenti di crisi, che li portano a riflettere sul significato che l'attività che svolgono assume per loro e per le persone che vorrebbero "aiutare"

Ancora adesso ancora mi domando: cosa ci sto a fare? Ma non che cosa ci sto a fare io, che senso ha questa cosa. Soprattutto quando chiama qualcuno che ne approfitta per sfogarsi un po', per approfittare per eccitarsi o che.<sup>108</sup>

---

<sup>103</sup> B.C.

<sup>104</sup> B.D., la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 107.

<sup>105</sup> D.F.

<sup>106</sup> L.F.

<sup>107</sup> C.P.

<sup>108</sup> M.A.

Cioè il fatto che le telefonate erano sempre le stesse, sempre stessi argomenti, sempre...mi dava quasi l'impressione sta ripetitività che non servisse a niente, cioè non riuscivo a capire lo spirito di...che comunque poteva servire e questo mi ha mandato un po' in crisi. Ho detto "ma allora tanto vale, allora forse è meglio che vado in casa di riposo a dare da mangiare a un vecchietto, almeno faccio qualcosa di veramente, sì che magari mi gratifica anche un po'", perché comunque io resto dell'idea che bisogna anche sentirsi un po' gratificati credo in tutti i volontariati...ma gratificato nel senso morale.<sup>109</sup>

Sentivo di aver perso tempo con delle persone che non mi facevano fare il tipo di servizio che io stavo, dovevo fare e che in realtà mi avevano fatto passare delle ore vuote e quindi mi chiedevo ma che senso ha avuto questo tempo<sup>110</sup>

Le telefonate a sfondo sessuale sono più difficili da gestire e da darne un senso alla fine della telefonata, il capire se effettivamente servono, non servono, di capire il perché di certe cose<sup>111</sup>

Mentre ascoltavo questa persona che parlava di questi bambini, vedevo i miei nipoti che potevano essere loro, non avendo figli.<sup>112</sup>

La necessità di trovare un senso all'attività che si svolge appare un requisito fondamentale e, di contro, un elemento fortemente frustrante quando manca. Mettono in difficoltà telefonate apparentemente vuote o con tematiche particolari, oppure ripetitive, con persone che non riescono ad uscire da situazioni che si prolungano negli anni, mentre il volontario sentirebbe il bisogno di vedere un'evoluzione, un cambiamento. Il tempo trascorso a Telefono Amico infatti non vuole essere inteso come vuoto, inconsistente, è un tempo donato ma che deve essere sentito utile per sé e per gli altri.

In altri casi le difficoltà sono legate al rapporto col gruppo e alle relazioni interpersonali, soprattutto nel momento particolarmente critico dell'entrata nell'associazione quando tutto è nuovo e sconosciuto, o al non sentirsi parte di un progetto condiviso dopo periodi di interruzione, quando ci si sente per vari motivi distanti dagli altri, o ancora dal percepire la distanza dagli altri volontari nella partecipazione alle attività dell'associazione

Un momento negativo l'ho vissuto quando qua dentro non riuscivo a sentirmi a mio agio, il contesto di persone con cui vivevo qua dentro e mi relazionavo qua dentro non mi facevano sentire serena..percepivo delle tensioni, delle...come se non mi sentissi di potermi esprimere fino in fondo, come se non mi sentissi libera di poter dire quello che pensavo.<sup>113</sup>

Quando sono entrata, c'erano dei...come dire...dei gruppetti, delle...c'era una certa chiusura ecco, non ho, non mi sono sentita accolta a braccia aperte.<sup>114</sup>

---

<sup>109</sup> S.A.<sub>1</sub>

<sup>110</sup> D.B.

<sup>111</sup> Z.F.

<sup>112</sup> L.F.

<sup>113</sup> B.D., la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 107.

<sup>114</sup> S.E.<sub>2</sub>, la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 136.

Il fatto di mettersi magari un po' più in gioco tutti nella...nel dire determinate cose o su come si vive il servizio o anche su noi stessi insomma, che magari a volte, non per tutti chiaramente, però per alcune persone non dico ci sono delle chiusure, però come se si volesse mantenere un limite insomma, o non volersi sbilanciare troppo.<sup>115</sup>

Momenti negativi, ecco forse potrei dire al mio rientro, al mio ritorno a fare attività, il periodo in cui ero un po' combattuto fra la vecchia modalità e la nuova realtà che avevo trovato.<sup>116</sup>

Quando ho fatto il servizio civile, quindi per un anno non ho frequentato assolutamente l'associazione, quando sono tornato mi è sembrato che alcune cose fossero cambiate e non nella direzione che mi piaceva e allora lì mi sono chiesto se l'associazione era andata da un'altra parte e se allora se non ero più interessato a fare altro.<sup>117</sup>

Il dispiacere quando vedi che le cose non funzionano tanto bene anche dal punto di vista organizzativo, per esempio l'entusiasmo che c'era all'inizio, il fatto che tutti fossero molto...si ci si trovava molto più spesso, era molto più giocoso<sup>118</sup>

I momenti identificati come negativi per la maggioranza dei volontari sono prevalentemente connessi all'attività di servizio propriamente detta, dunque alle telefonate, e sono legati all'essenza stessa dell'attività cioè la relazione d'aiuto. Quando non si riesce ad identificare nella propria attività il crearsi di tale relazione spesso si cade nello sconforto, nell'impotenza, nella frustrazione, nel senso di inutilità, l'esatto contrario di ciò che si intenderebbe per volontariato. C'è bisogno di trovare un significato.

Altro aspetto importante è quello del gruppo, inteso come condivisione di esperienze e di valori, come supporto e sostegno e dunque il non sentirsi soli in quello che si sta facendo. In alcuni casi è vissuto negativamente il rompersi di rapporti particolari di amicizia nati all'interno dell'associazione, vissuti come vero e proprio tradimento, o percepire resistenze al cambiamento, all'evoluzione dell'associazione, o ancora il sentirsi lontani a causa di impegni familiari o lavorativi.

### 2.1.8 Testimonanze

Concludiamo lasciando spazio al bilancio che i volontari tracciano della propria esperienza, al valore che essi danno alle attività svolte, alla testimonianza che intendono lasciare.

[La] scoperta di me stessa di essere così, cioè al telefono di essere così aperta, disponibile e al dialogo, all'ascolto, anche a volte di cose di cui uno non ne condivide e ne sei completamente estraneo.<sup>119</sup>

---

<sup>115</sup> D.B.

<sup>116</sup> C.G., la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 116.

<sup>117</sup> C.P.

<sup>118</sup> S.F.

<sup>119</sup> Z.F.

La vicinanza ecco forse è la gioia più grande, la cosa che conservo dentro di me il fatto di essere stata ad una persona veramente.<sup>120</sup>

In tanti momenti mi sento più appellante che turnista, ultimamente...ma non perché ho problemi particolari o cosa, proprio per la riflessione che ti facevo prima, perché pensano che da questa parte qua ci siano delle persone trasparenti, cioè prive di...tutte con la loro famiglia, tutte felici, vengono qua a passare l'oretta e alcune volte mi verrebbe da "non avete solo voi i problemi". Però non mi è mai pesato, sono sempre riuscita comunque...o almeno ho la sensazione di aver dato qualcosa.<sup>121</sup>

Mi ha insegnato...uno studio di me, di me stessa anche ad avere un po' di autostima in più, capire che se si vuole si possono fare...avere degli approcci con le persone in maniera molto leale anche molto diretta senza che l'altro ci rimanga male.<sup>122</sup>

Certo le prime volte ci può essere più paura, più emozione, tante cose, però non erano componenti negative o frenanti anzi, le vivevo dopo come un arricchimento. Quindi sentivo il turno anche se magari pesante però come arricchente, quindi questo mi faceva pensare che era una forma di volontariato che oltre a servire agli altri serviva a me stessa.<sup>123</sup>

Consapevolezza nelle relazioni. Che secondo me è una cosa che va al di là poi dell'associazione in senso stretto, poi s'allarga proprio a tutte le relazioni che hai nel lavoro, in famiglia, tutto.<sup>124</sup>

Penso attraverso il Telefono di essere anche tra virgolette cresciuta, anche se questa parola insomma, tu pensi che una persona arrivata a 56 anni sia già abbastanza cresciuta e invece io credo che quando si smette di crescere vuol dire che si comincia a morire.<sup>125</sup>

Secondo me c'è un principio di fondo che mi piacerebbe portarmi dietro fino alla fine, che è quello di provare ad ascoltarsi reciprocamente in qualche modo, in generale, cioè in qualsiasi cosa uno fa nella sua vita e quindi questa mi sembra una piccola chiave per trascorrere tutta la vita in questo senso. E quindi questo è un posto che un po' mi aiuta a ricordarmi questa cosa, quindi a non dimenticarmelo nella vita di tutti i giorni, e un po' mi aiuta a tenere viva...cioè a cercare di cogliere i cambiamenti insomma, qui secondo me ci si accorge un po' prima magari rispetto alla vita quotidiana.<sup>126</sup>

Alle volte è solo un bisogno di sentirsi in compagnia, di sapere che comunque in qualsiasi momento c'è qualcuno che è disposto ad ascoltarti, e quello mi gratifica.<sup>127</sup>

Trovare dei punti di contatto, dei punti di condivisione se ci sono, secondo me è fondamentale, indipendentemente dal servizio, è fondamentale perché uno si sente parte di qualcosa che è più grande, e quindi fai qualcosa non perché hai le tre ore libere o perché sei disponibile a fare qualsiasi cosa, ma fai qualcosa perché ci credi, perché sei disponibile, e vabbè' se no non lo faresti, però anche ti ritrovi in un ambiente che senti come una parte della tua vita.<sup>128</sup>

Mi fa piacere essere qua, cioè fuori sento sempre la difficoltà di essere ascoltato, però ho sempre l'impressione che qua, non so, parlo la stessa lingua degli altri. Anche se magari hanno altri interessi, altre cose, ma fondamentalmente vedo che basta poco per raccontare

---

<sup>120</sup> C.S.

<sup>121</sup> S.A.<sub>2</sub> la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 127.

<sup>122</sup> B.C.

<sup>123</sup> D.B.

<sup>124</sup> D.F.

<sup>125</sup> B.D. la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 107.

<sup>126</sup> C.P.

<sup>127</sup> S.A.<sub>1</sub>

<sup>128</sup> S.E.<sub>2</sub> la trascrizione integrale dell'intervista è presente a pag. 136.

un po' e vedere che l'altro è interessato, è proprio questa la differenza molto forte che sento con altre amicizie, con altre situazioni.<sup>129</sup>

---

<sup>129</sup> S.F.

# **CONCLUSIONI**

## **UNO SGUARDO DALL'INTERNO**

Abbiamo voluto svolgere una ricerca su un'associazione di volontariato - Telefono Amico - da un punto di vista particolare. Il focus infatti ha riguardato il nesso tra il tempo dedicato all'attività di volontariato e il tempo richiesto dal lavoro retribuito per il mercato e dal lavoro non retribuito per la famiglia.

Obiettivo dichiarato della nostra ricerca è stato compiere uno studio sui volontari di un'associazione di volontariato, partendo dalla considerazione che si tratti di un esempio di lavoro sociale volontario, considerato appunto un'attività lavorativa, ossia ci si è chiesti se il lavoro sociale volontario si affiancasse ad altre tipologie di lavoro per rispondere a bisogni di autorealizzazione e crescita personale, di utilizzo significativo di un tempo liberato e non alienato, o piuttosto rappresentasse un impiego di tempo genericamente definito libero attraverso un altruismo semplicemente proiettato verso l'altro.

La ricerca ha messo in evidenza che il lavoro sociale volontario rappresenta per i volontari di Telefono Amico un'esperienza di impegno sociale che procede parallelamente ad altre attività, quali il lavoro professionale e quello familiare, integrandone i tempi ed i significati. Rappresenta una scelta più o meno consapevole compiuta in diversi momenti della propria vita, che assume senso nel suo realizzarsi e abbisogna di essere continuamente ripensata, rinforzata, ridiscussa nel tempo per mantenere la sua pregnanza di utilità per sé e per l'altro.

L'elemento della valenza personale dell'attività volontaria è molto significativo, non appare infatti sufficiente donare tempo ad altre persone, ma tale tempo deve assumere determinate caratteristiche, che corrispondano ai bisogni dell'individuo di crescita personale, relazione,

scoperta di sé e degli altri, progetto di impegno sociale condiviso. La presenza di fini "egoistici" appare molto più consapevole e dichiarata tra i volontari di quella di fini altruistici.

Il volontariato a Telefono Amico rappresenta per tutte le persone intervistate non un'alternativa al lavoro retribuito e familiare, ma uno spazio personale da mantenere quale fonte di riflessione e gratificazione, dotato di una propria autonomia, talvolta turbato e modificato da eventi esterni ma comunque che si manifesta e trova espressione in ogni fase della vita lavorativa, essendo la grande maggioranza dei volontari occupata.

La ricerca ha evidenziato una larga presenza femminile nell'associazione, che seppur maggioritaria numericamente, è risultata secondaria come partecipazione attiva e ruolo decisionale, tema che non si è potuto approfondire ma che potrebbe essere ripreso in ricerche successive.

Anche la scarsa presenza di figli risulta essere elemento significativo, le interviste mettono in risalto come i figli rappresentino un investimento di tempo ed energie talmente cospicuo da non permettere spesso di ritagliare tempo per sé da dedicare all'associazione. Si tratta di un tema che meriterebbe ulteriori considerazioni sul significato di realizzazione personale, professionale, impegno civile e essere genitori.

Ci siamo interrogati sulle possibili specificità della scelta di impegno volontario tra giovani adulti (un trentenne) e persone entrate nella seconda metà della vita (un cinquantenne), nel tentativo di individuare nella differenza di età un elemento determinante nei diversi percorsi di vita. Le diversità non sono apparse particolarmente rilevanti, le due generazioni sembrano infatti molto simili sia per la variabilità delle motivazioni alla scelta volontaria, "incomprensibile" "in seguito ad un evento" o "come progetto di vita", sia per l'articolarsi dei percorsi di vita che appaiono estremamente affini in alcuni casi, nonostante l'età.

Unico elemento distintivo è l'utilizzo dell'esperienza volontaria da parte dei giovani quale luogo di acquisizione di competenze, di espressione di potenzialità, di chiarificazione di risorse che in alcuni casi si è deciso di investire in progetti professionali, mentre per gli adulti la fine del lavoro professionale, il pensionamento, ha rappresentato e rappresenta una vera e propria riappropriazione di tempo per sé, per ed al di là del volontariato.

Altri temi esplorati sono stati quello della costruzione dell'identità personale e professionale e di come ciò si articoli con la realizzazione di sé, ed il tema del gruppo e dalla socialità nelle diverse generazioni, la

possibilità per persone di età così diverse di poter costruire un'identità condivisa divenendo parte di un progetto comune in divenire, argomenti che potrebbero essere ulteriormente approfonditi.

La ricerca ha volutamente tralasciato in molta parte l'aspetto del rapporto con l'utenza, il tema più propriamente legato al servizio telefonico svolto, che pur essendo fondamentale per la comprensione dell'attività dell'associazione e dei suoi volontari, rischiava in parte di condurci sulla specificità della relazione d'aiuto tralasciando gli aspetti del lavoro sociale volontario, e in parte rappresentava un tema talmente ampio e complesso da meritare una trattazione a sé.

Molta parte comunque del materiale raccolto, ma non utilizzato, attraverso le interviste, riguardava il rapporto con gli appellanti e con il servizio telefonico, a testimoniare l'estrema rilevanza per i volontari dell'attività svolta, che non rappresenta un modo qualsiasi di "aiutare" gli altri, bensì del tutto particolare. Aspettative, frustrazioni, difficoltà e risorse nella relazione d'aiuto telefonica restano tutti da esplorare.

Infine merita un accenno il fatto che l'aver condotto dall'interno dell'associazione tale ricerca, conoscendone preventivamente caratteristiche ed attività e, cosa probabilmente più importante, le persone che vi fanno parte, può aver influenzato le considerazioni fatte e le conclusioni raggiunte, il materiale selezionato e quello messo da parte, ma può aver forse anche permesso di cogliere elementi altrimenti sfuggenti e aspetti solitamente in ombra. Sicuramente essere socio dell'associazione ha permesso una maggiore facilità di accesso ad informazioni e documenti e una maggiore disponibilità da parte dei volontari nell'essere incontrati e nel raccontarsi, racconti che vedranno la loro naturale conclusione nella restituzione del ritratto tracciato attraverso tale lavoro, quale ulteriore spunto di dibattito e riflessione.

## BIBLIOGRAFIA

R. Atkinson, *L'intervista narrativa*, Raffaello Cortina, Milano, 2002, op. cit. in R. Andreacci – S. Sprovieri, *Il lavoro sociale individuale*, Angeli, Milano.

L. Balbo, *Lavorare & vivere con pari opportunità*, da *Inchiesta* n°127, gennaio-marzo 2000.

L. Balbo, *Tempi di vita*, Feltrinelli, Milano, 1991.

U. Beck, *Il lavoro nell'epoca della fine del lavoro*, Einaudi 2000.

F. Cavallin, *L'orecchio di Dioniso*, Arcipelago, Milano, 2002.

G. Chiaretti e P. Barbeta, *L'ascolto polifonico*, FrancoAngeli, Milano, 2000.

I. Colozzi- A. Bassi, *Una solidarietà efficiente*, La Nuova Italia Scientifica, Roma 1995.

Dizionario Garzanti della lingua Italiana, Voce *Volontariato*, 2005.

P. Donati e I. Colozzi (a cura di), *Il privato sociale che emerge: realtà e dilemmi*, Il Mulino, Bologna, 2004.

P. Donati (a cura di), *Sociologia del Terzo Settore*, Carocci, Roma, 1998.

E. Fortuni, *Le organizzazioni non governative in Italia: il caso di "Telefono Amico" a Mestre*, Tesi discussa alla Facoltà di sociologia di Trento, A.A. 2004-2005.

N. Funari, *Per i manager del volontariato*, Cafoscarina, Venezia, 2001.

Istat, *Rapporto annuale 2003*.

R. Kramer, *Volontariato e stato sociale*, Edizioni Lavoro, Roma, 1987.

M. Paci, *Nuovi Lavori*, Il Mulino, Bologna 2005.

G. Pirozzi, *Giovani per quale volontariato?*, in *Animazione Sociale*, n. 11/novembre 2006

M. Rampazi, *L'incertezza quotidiana*, Guarini, 2002.

C. Ranci, *Il volontariato*, Il Mulino, Bologna, 2006.

C. Ranci, *Oltre il welfare state*, Il Mulino, Bologna, 1999.

Siti web consultati:

[http: www.istat.it](http://www.istat.it)

[http: www.wikipedia.it](http://www.wikipedia.it).

## **ALLEGATI**

# **Allegato A**

## **Carta nazionale dell'associazione nazionale dei centri di soccorso telefonico "Telefono Amico Italia"**

Redatta a Torino nel febbraio 1974, è il documento che contiene principi, metodi e norme, al quale tutti i centri di aiuto telefonico facenti parte l'Associazione Nazionale fanno riferimento per la loro attività.

### LE FINALITÀ:

Il servizio di aiuto telefonico viene svolto da gruppi che, attraverso la disponibilità, l'amicizia piena e disinteressata, si prefiggono di dare a tutti, in qualunque momento del giorno e della notte, la possibilità di trovare una persona aperta all'ascolto e al dialogo e pronta a venire incontro alle tensioni nel momento stesso in cui sorgono.

### I PRINCIPI:

Art. 1 - E' riconosciuta una assoluta parità tra chi chiama e chi ascolta;

Art. 2 - Si afferma l'assoluto rispetto dell'uomo nella sua totalità e nell'interezza della sua problematica, non proponendo risposte risolutive ai problemi ascoltati, quanto piuttosto mirando a metterlo nella condizione di operare liberamente le proprie scelte. Il servizio non sarà influenzato da pressioni di qualsiasi natura e sarà di conseguenza aconfessionale ed apartitico;

Art. 3 - E' garantita la completa libertà d'iniziativa dell'appellante, consistente nel suo diritto di iniziare e concludere il colloquio ogni qualvolta lo desidera, rinunciando l'ascoltante a indirizzare e condurre il dialogo;

Art. 4 - Deve essere salvaguardato l'anonimato di chi chiama e di chi ascolta: ciò anche per consentire all'appellante un'apertura ed uno sfogo totali.

### I METODI:

Art. 1 – I membri del Centro saranno selezionati preferibilmente tra i giovani, attraverso corsi di preparazioni. Questi dovranno essere sufficientemente lunghi perché:

- a) si possa verificare la serietà dell'impegno del candidato al servizio;

- b) il candidato possa sviluppare la sua apertura e disponibilità verso gli altri e gli sia possibile conoscere e farsi conoscere dagli altri;
- c) il candidato maturi la capacità di vivere in una comunità corresponsabilmente, comunità di cui sarà espressione durante l'espletamento del servizio.

Art. 2 – Alla preparazione e formazione dei nuovi volontari provvede il gruppo attraverso una serie di incontri, nei quali vengono focalizzati i valori dell'uomo, favorendo un riesame personale di vita, in quanto l'atteggiamento che si assumerà stando al telefono deve diventare costume di vita.

Art. 3 – Tutti i volontari del Centro cureranno reciprocamente la loro formazione per tutta la permanenza nel servizio.

Art. 4 – Il Centro può avere degli specialisti a disposizione:

- a) membri o non del Centro;
- b) retribuiti o meno;
- c) eventualmente chiamati, se le circostanze lo richiedano, al diretto ascolto telefonico, nonché alla selezione e formazione dei membri.

Art. 5 – L'iniziativa della chiamata telefonica è presa esclusivamente dall'appellante, il quale è libero di mantenere, interrompere, ristabilire il contatto.

Art. 6 – Di regola il rapporto con l'appellante deve concludersi nell'arco della telefonata, che solo in casi eccezionali concordati col gruppo – e in ogni caso su richiesta dell'appellante – potrà avere sviluppi successivi.

Art. 7 – Il servizio deve tendere alle 24 ore su 24, nell'intento di essere disponibili all'ascolto in modo continuativo e procurando di evitare il rinvio del contatto telefonico a momento diverso da quello in cui il bisogno dell'appellante si è creato.

Art. 8 – E' norma categorica di ogni membro del Centro il rispetto del più assoluto segreto su tutto quanto investe il servizio, sia sui contenuti delle telefonate, sia sulla organizzazione interna.

Tale impegno resta valido anche dopo la cessazione dell'appartenenza al gruppo.

Art. 9 – Volontariato gratuito a garanzia della freschezza del servizio e ad evitare che il volontario ascoltante cada nella professionalità specialistica.

Art. 10 – Nessun obbligo finanziario o di altra natura verrà imposto a chi chiama.

Art. 11 – I volontari ascoltanti dovranno essere scelti soprattutto in funzione della loro capacità a impegnarsi nel servizio, ad essere disponibili e a stabilire un rapporto di parità con chi chiama, non condizionati da alcuna mentalità benefica.

Art. 12 – Di ogni telefonata, e del suo eventuale sviluppo, si conserveranno dati statistici, per consentire al gruppo di seguire l'andamento del Centro e dei suoi membri.

Art. 13 – Tutti i componenti dei Centri si impegnano ad osservare i principi i metodi contenuti nella presente Carta Nazionale e nelle Norme Internazionali.

# **Allegato B**

## **Lo statuto del Telefono Amico di Venezia-Mestre**

### **PREAMBOLO**

1. E' corrente in Venezia-Mestre un'Organizzazione di volontariato democratica con fini esclusivamente di solidarietà denominata "Movimento Città Amica – Telefono Amico Venezia-Mestre" costituita a tempo indeterminato con atto a rogito dott. Virgilio Bommarco, notaio in Mestre, in data 30/01/1970 n. 63496 di repertorio, registrato in Mestre in data 19/02/1970 n. 389 mod. 71 M. Atti pubblici.

### **TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **ART. 01: Denominazione e sede**

1. E' costituita l' Organizzazione di volontariato denominata "Telefono Amico di Venezia-Mestre" avente sede in Mestre. L'Organizzazione è costituita a tempo indeterminato.
2. L'accesso alla sede della Organizzazione è consentito solo agli aderenti ed a persone espressamente autorizzate dal Presidente o dal Consiglio Direttivo.

#### **ART. 02: Statuto, Regolamento esecutivo, altre Norme di riferimento**

1. L'Organizzazione di volontariato è disciplinata dal presente Statuto ed agisce in conformità alla legge 11 agosto 1991 n. 266, alle leggi statali e regionali, ai principi generali dell'ordinamento giuridico, delle delibere della Assemblea e del Consiglio Direttivo ed agli usi.
2. L'Assemblea delibera il Regolamento di esecuzione dello Statuto.
3. L'Organizzazione, ispirandosi e condividendo i principi e le finalità poste a base della "Associazione Nazionale Telefono Amico Italia", contenuti nello Statuto e nella Carta Nazionale della stessa, nonché a quelli della "International Federation of Telephonic Emergency Services – I.F.O.T.E.S." della quale la Associazione Nazionale fa parte, aderisce in qualità di membro effettivo a Telefono Amico Italia.

#### **ART. 03: Efficacia dello Statuto**

1. Lo Statuto vincola alla sua osservanza gli aderenti alla Organizzazione.
2. E esso costituisce, assieme al Regolamento di esecuzione, la regola fondamentale di esecuzione dell'attività dell'Organizzazione.

#### **ART. 04: Modifiche allo Statuto ed al Regolamento di esecuzione**

1. Il presente Statuto può essere modificato con deliberazione dell'Assemblea a maggioranza assoluta degli aderenti.

2. L'allegato Regolamento di esecuzione è modificato con deliberazione dell'Assemblea a maggioranza di quattro decimi degli aderenti.

## TITOLO II – FINALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE

### ART. 05: Solidarietà

1. L'Organizzazione di volontariato "Telefono Amico di Venezia-Mestre" persegue il fine della solidarietà civile, culturale e sociale.

### ART. 06: Finalità nel settore socio-assistenziale

1. L'Organizzazione si prefigge di:
  - a) attuare la solidarietà umana ed il soccorso verso il prossimo principalmente attraverso il dialogo telefonico;
  - b) promuovere la formazione e la valorizzazione della persona umana;
  - c) prestare la propria collaborazione per favorire l'apertura e l'attività di altri centri di soccorso telefonico;
  - d) collaborare attivamente con Enti pubblici e/o privati, anche organizzando direttamente e/o partecipando a tavole rotonde, incontri, corsi, conferenze e manifestazioni in genere;
  - e) evidenziare la presenza e l'evoluzione delle problematiche sociali che emergono dall'insieme delle telefonate che giungono al Servizio, al fine di favorire la prevenzione del disagio e la promozione della qualità della vita nella comunità.

### ART. 07: Formazione

1. L'Organizzazione:
  - a) cura costantemente, anche mediante apposite riunioni, la formazione dei volontari, intendendo con ciò la sensibilizzazione alle finalità, tematiche e metodologie del Telefono Amico, e la tendenza alla loro concretizzazione, sia nel servizio propriamente detto che nella vita associativa del Centro;
  - b) favorisce il confronto personale e lo spirito di collaborazione tra gli aderenti allo scopo di migliorare la relazione di aiuto al telefono.

### ART. 08: Assenza scopo di lucro e gratuità delle prestazioni fornite dagli aderenti

1. L'Organizzazione di volontariato non ha fini di lucro.
2. Le prestazioni fornite dagli aderenti e dagli amministratori sono a titolo gratuito.

### ART. 09: Caratteri di apartiticità e aconfessionalità

1. L'Organizzazione di volontariato è apartitica e aconfessionale.

### ART. 10: Ambito di attuazione delle finalità

1. L'Organizzazione di volontariato si propone di operare precipuamente nel territorio di Venezia e provincia.

## TITOLO III – GLI ADERENTI

### ART. 11: Ammissione

1. Sono aderenti dell'Organizzazione di volontariato le persone maggiorenni che, condividendone le finalità ed accettando le norme del presente Statuto e del Regolamento esecutivo allegato, inoltrano domanda di ammissione al Presidente dopo aver frequentato l'apposito corso di formazione con esito positivo.

2. La domanda di ammissione del nuovo aderente è approvata dal Presidente ed è esecutiva dal momento dell'approvazione. L'aderente è ammesso al servizio di volontariato solo dopo l'approvazione.
3. I criteri di selezione e di ammissione degli aderenti sono contemplati nel Regolamento esecutivo.

#### ART. 12: Cessazione dall'Associazione

1. L'aderente cessa di far parte dell'Associazione per dimissioni volontarie, decadenza od esclusione.

#### ART. 13: Diritti degli aderenti

1. Gli aderenti all'Organizzazione di volontariato hanno il diritto di:
  - a) di eleggere gli Organi dell'Organizzazione e di essere eletti, nei limiti previsti dagli articoli 26, 28, 30 e 31 dello Statuto;
  - b) di informazione e di controllo stabiliti dalla Legge e dallo Statuto;
  - c) di essere rimborsati delle spese effettivamente sostenute per l'attività prestata, nei limiti stabiliti dall'Organizzazione stessa;
  - d) di prestare a turno servizio al telefono nei limiti stabiliti dall'Assemblea.

#### ART. 14: Doveri degli aderenti

1. Gli aderenti all'Organizzazione si impegnano a svolgere la propria attività in modo spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, in accordo con gli scopi ed i principi di Telefono Amico Venezia-Mestre e di Telefono Amico Italia.
2. Il comportamento verso gli appellanti, gli altri aderenti e all'esterno dell'Organizzazione si ispira ai principi ed ai valori proposti dalla Carta Nazionale, nello spirito dello Statuto e del Regolamento; è animato da spirito di solidarietà ed attivato con correttezza.
3. Ciascun aderente si impegna inoltre:
  - a) a prestare a turno servizio al telefono nei modi stabiliti dalla Assemblea;
  - b) a mantenere, ai sensi dell'articolo 44 dello Statuto, la più rigorosa riservatezza su tutto ciò che riguarda il servizio, i nomi degli aderenti, la sede e i documenti dell'Organizzazione, anche cessata l'appartenenza alla stessa;
  - c) a partecipare alle riunioni periodiche del gruppo, formazione e assemblee;
  - d) a non esercitare alcuna pressione ideologica, politica o confessionale nei confronti di coloro che si rivolgono al soccorso telefonico;
  - e) a mantenere, nell'espletamento del servizio, il più rigoroso anonimato;
  - f) a non portare fuori dalla sede i documenti ad uso interno. Detti documenti vengono archiviati per almeno tre anni. Eventuali deroghe sono di competenza del Consiglio Direttivo.
4. Essi sono consapevoli che il servizio è reso in regime di riservatezza per cui non può essere divulgato né il contenuto dei colloqui né possono intrattenere rapporti personali con gli utenti, o rivelare loro né l'identità propria o qualsiasi altra informazione appresa nell'espletamento del servizio. Casi particolari in deroga a questo principio devono essere autorizzati dal Consiglio Direttivo.

#### ART. 15: Provvedimenti disciplinari ed esclusione

1. L'aderente che contravviene ai doveri stabiliti dallo Statuto e/o dal Regolamento ovvero commette azioni contrastanti con i contenuti della Carta nazionale può essere fatto oggetto di vari provvedimenti disciplinari fino all'espulsione; questa è proposta dal Presidente e decisa dal Collegio dei Probiviri che, sentito l'interessato e, se del caso, il responsabile del Corso di formazione permanente e/o quello del Corso nuovi, invia all'interessato motivato giudizio. Avverso tali decisioni è possibile il ricorso all'Assemblea ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento.

2. In caso di ulteriori controversie le parti si impegnano a far decidere le stesse da tre arbitri, tutti aderenti o ex aderenti a Telefono Amico: uno nominato da ciascuna parte, il terzo da Telefono Amico Italia. Il Collegio arbitrale procede ad un arbitrato rituale secondo diritto. Le parti assumono l'impegno di escludere qualsiasi altro giudice e di rinunciare alla impugnazione del lodo.
3. Decade di diritto l'aderente che, diffidato dal Collegio dei Probiviri ad adempiere alle obbligazioni sociali, non vi adempia nel termine assegnatogli dai Probiviri o, in mancanza, dal Regolamento.

#### TITOLO IV – GLI ORGANI

##### ART. 16: Indicazione degli organi

1. Sono Organi dell'Organizzazione di volontariato:
  - a) l'Assemblea degli aderenti;
  - b) il Consiglio Direttivo;
  - c) il Presidente;
  - d) il Collegio dei Probiviri;
  - e) il Collegio dei Revisori dei Conti.
2. Le norme relative al funzionamento degli Organi direttivi sono stabilite nel Regolamento.

##### ART. 17: Elezione degli organi

1. L'elezione degli organi della Organizzazione di volontariato avviene in un unico turno, che si tiene entro la fine del mese di dicembre.
2. Almeno trenta giorni prima della scadenza, il Consiglio Direttivo uscente convoca l'Assemblea per l'elezione dei nuovi Organi della Associazione e dispone le operazioni elettorali nominando la Commissione Elettorale, composta da un presidente, due scrutatori ed un segretario; questa ha mandato di attuare le operazioni elettorali, sovrintendere al regolare e legale svolgimento di esse, effettuare gli scrutini, redigere il verbale, proclamare ed insediare gli eletti. Sulla regolarità delle operazioni elettorali giudica inappellabilmente l'Assemblea degli aderenti.
3. L'aderente assente all'Assemblea per il rinnovo delle cariche sociali non gode di elettorato passivo; in deroga, è salva la facoltà di comunicare esplicitamente, anche durante la votazione, la disponibilità a ricoprire una carica sociale.

##### ART. 18: Divieto di cumulo di cariche e rieleggibilità

1. Le cariche di Presidente, Consigliere, Probiviro e Revisore dei Conti sono riservate agli aderenti, hanno durata annuale e sono incompatibili tra loro.
2. E' ammessa la rieleggibilità ad ogni carica; il Presidente, a parziale deroga al principio della rieleggibilità, non può essere eletto per più di tre mandati consecutivi.
3. La carica di Probiviro è incompatibile con la partecipazione, in qualità di membro o di responsabile, a qualsiasi gruppo di lavoro. Il Probiviro sottoposto a provvedimento disciplinare ai sensi dell'articolo 15 Statuto o parte in causa in controversia da dirimere avanti al Collegio dei Probiviri ai sensi dell'articolo 09 Regolamento è sospeso con effetto immediato, fino a completa definizione del provvedimento disciplinare o della controversia, e sostituito ai sensi dell'articolo 30 Statuto.

##### ART. 19: Revoca delle cariche

1. L'Assemblea può, a maggioranza assoluta degli aderenti, revocare qualsiasi mandato prima della naturale scadenza.

##### ART. 20: Surroga degli organi

1. In caso di dimissioni di un membro degli organi elettivi subentra nella carica l'aderente risultato primo dei non eletti nelle elezioni di cui alle norme del Regolamento, e così via. Il sostituto rimane in carica sino alla fine del mandato del sostituito.

## CAPO I – L'ASSEMBLEA

### ART. 21: Composizione

1. L'Assemblea è composta da tutti gli aderenti all'Organizzazione ed è presieduta dal Presidente.

### ART. 22: Convocazione Assemblea aderenti

1. L'Assemblea si riunisce su convocazione del Presidente, del Consiglio Direttivo, del Collegio dei Probiviri, del Collegio dei Revisori dei conti o su richiesta scritta di un terzo degli aderenti.
2. L'avviso di convocazione deve contenere la data, il luogo, l'ora della riunione ed il suo ordine del giorno; deve essere affisso in apposita bacheca della sede sociale almeno quindici giorni prima del giorno fissato per la riunione. L'avviso di convocazione viene comunicato personalmente a turnisti sospesi e soci sostenitori.

### ART. 23: Validità dell'Assemblea

1. L'Assemblea è regolarmente costituita, in prima ed in seconda convocazione, quando è presente la maggioranza assoluta degli aderenti.

### ART. 24: Competenze dell'Assemblea

1. L'Assemblea è sovrana:
  - a) su tutte le decisioni riguardanti la vita associativa;
  - b) sulla verifiche delle attività degli Organi associativi;
  - c) sullo scioglimento della Associazione.

### ART. 25: Votazioni in Assemblea

1. L'Assemblea delibera a maggioranza di due terzi dei presenti, salvo quanto disposto dagli articoli 4 Statuto e 37 Statuto.
2. I voti sono palesi tranne quelli riguardanti persone.
3. Hanno diritto al voto tutti gli aderenti. Alle votazioni non sono ammesse deleghe.

## CAPO II – IL CONSIGLIO DIRETTIVO

### ART. 26: Composizione

1. Il Consiglio Direttivo è composto da un minimo di quattro ad un massimo di dieci membri, tutti eletti dall'Assemblea tra li aderenti con almeno sei mesi di anzianità. Il Presidente fa parte di diritto del Consiglio Direttivo e partecipa ai lavori con voto deliberativo.
2. E' presieduto dal Presidente dell'Organizzazione, in caso di suo impedimento o assenza dal Vicepresidente.

### ART. 27: Modifica del Consiglio Direttivo

1. Nel caso in cui venga a mancare più della metà dei membri del Consiglio Direttivo il Presidente, o in caso di suo impedimento il Vicepresidente, procede senza indugio alla convocazione di una Assemblea per il rinnovo delle cariche sociali.

### CAPO III – IL PRESIDENTE

#### ART. 28: Il Presidente

1. Il Presidente dell'Organizzazione di volontariato rappresenta legalmente l'Organizzazione nell'ambito della Associazione Nazionale, nei confronti dei terzi ed in giudizio, stipula le convenzioni, i contratti e compie tutti gli atti giuridici relativi all'Organizzazione.
2. Può essere eletto Presidente l'aderente con almeno due anni di anzianità di servizio.
3. Il Presidente è sospeso dalla carica su richiesta unanime dei Probiviri e decade su decisione dell'Assemblea, da convocare entro trenta giorni dalla data della richiesta, ce provvederà a rinnovare le cariche di Presidente e dei Probiviri.

#### ART. 29: Il Vicepresidente

1. Il Vicepresidente viene eletto dal Consiglio Direttivo nel suo seno, tra quei membri del Consiglio Direttivo che sono almeno da un anno soci dell'Organizzazione.

### CAPO IV – IL COLLEGIO DEI PROBIVIRI

#### ART. 30: Composizione

1. Il Collegio dei Probiviri è composto da tre aderenti con almeno due anni di anzianità di servizio eletti dall'Assemblea.
2. Le decisioni del Collegio dei Probiviri sono assunte a maggioranza, salvo quanto disposto dall'articolo 28 comma 3.

### CAPO V – IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

#### ART. 31: Composizione

1. Il Collegio dei Revisori dei Conti è composto da tre aderenti con almeno un anno di anzianità di servizio eletti dall'Assemblea.
2. Le decisioni del Collegio dei Revisori dei Conti sono assunte a maggioranza.
3. Non partecipa alle riunioni del Consiglio Direttivo, se non su esplicita richiesta, per motivi eccezionali attinenti alla gestione amministrativa e contabile, del Presidente o di due terzi dei Consiglieri; in caso di partecipazione al Consiglio Direttivo non ha diritto di voto.

#### ART. 32: Il Tesoriere

1. Il Tesoriere viene nominato dal Consiglio Direttivo, al suo interno oppure tra i membri dell'Associazione, indipendentemente dalla anzianità di servizio.

### TITOLO V – LE RISORSE ECONOMICHE

#### ART. 33: I beni

1. Tutti i beni dell'Organizzazione sono elencati nell'inventario tenuto a cura del Presidente e consultabile da ogni aderente.

#### Art. 34: Contributi

1. I contributi degli aderenti sono costituiti dalla quota di iscrizione annua stabilita dall'Assemblea.

#### ART. 35: Destinazione delle erogazioni, donazioni, lasciti e proventi da attività marginali di importo minore

1. Per la destinazione di erogazioni, donazioni, lasciti o proventi da attività marginale unitariamente di importo inferiore ad una somma stabilita dall'Assemblea, valida fino a successiva modificazione, è sufficiente la sola approvazione del Consiglio Direttivo, con comunicazione alla successiva prima Assemblea dell'Organizzazione.

#### ART. 36: Rimborsi

1. I rimborsi relativi alle spese sostenute per l'attività sociale o per attività dipendenti da convenzioni sono accettati e deliberati dall'Assemblea.

#### ART. 37: Scioglimento e devoluzione dei beni

1. Lo scioglimento dell'Organizzazione per inattività o per impossibilità di conseguire gli scopi sociali ed istituzionali è deliberato dall'Assemblea degli aderenti a maggioranza di due terzi degli aventi diritto al voto.
2. In caso di scioglimento tutte le attività risultanti dal bilancio di liquidazione saranno devolute, su decisione dell'Assemblea, ai sensi dell'articolo 5 comma 4 Legge 11 agosto 1991 n. 266.

### TITOLO VI – IL BILANCIO

#### ART. 38: Bilancio consuntivo e preventivo

1. Il bilancio dell'Organizzazione di volontariato è annuale e decorre dal 1 gennaio al 31 dicembre.
2. Il bilancio consuntivo contiene tutte le entrate e le spese relative all'esercizio.
3. Il bilancio preventivo contiene tutte le previsioni di spesa e di entrata per l'esercizio successivo.
4. I bilanci sono approvati dall'Assemblea.

#### ART. 39: Formazione e contenuto del bilancio

1. Il bilancio consuntivo e quello preventivo per l'esercizio successivo sono elaborati dal Consiglio Direttivo in carica, che può avvalersi per la loro redazione del Tesoriere e/o di persona esperta; essi contengono i singoli capitoli di spesa e entrata, affettivi o previsti, relativi all'anno solare in corso o successivo.

#### ART. 40: Controllo sul bilancio

1. Il controllo della regolarità contabile delle spese e delle entrate è delegato al Collegio dei Revisori dei conti.
2. Eventuali rilievi critici sono allegati al bilancio e sottoposti all'Assemblea.

#### ART. 41: Approvazione del bilancio

1. Il bilancio consuntivo è approvato dall'Assemblea degli aderenti entro i primi trenta giorni del successivo anno solare. All'uopo il bilancio consuntivo è depositato presso

- la sede dell'Organizzazione almeno quindici giorni prima della seduta per essere consultato da ogni aderente.
2. Il bilancio preventivo è approvato dall'Assemblea degli aderenti entro il quarantacinquesimo giorno successivo all'elezione delle cariche sociali dell'Associazione. All'uopo il bilancio preventivo è depositato presso la sede dell'Organizzazione almeno quindici giorni prima della seduta per essere consultato da ogni aderente.
  3. Fino all'approvazione del bilancio preventivo, anche oltre i termini di cui al comma 2, il Consiglio Direttivo autorizza, mediante deliberazione, spese per un importo complessivo non superiore ad un terzo delle somme previste, limitatamente ai singoli capitoli di spesa individuati dal bilancio preventivo dell'anno solare appena terminato, per ciascuno dei capitoli elencati.

## TITOLO VII – LE CONVENZIONI

### ART. 42: Deliberazione delle convenzioni

1. Le convenzioni tra l'Organizzazione di volontariato e altri enti e soggetti sono deliberate dall'Assemblea.
2. Copia di ogni convenzione è custodita, a cura del Presidente, nella sede dell'Organizzazione.

## TITOLO VIII – LE RESPONSABILITA'

### ART. 43: Responsabilità dell'Organizzazione

1. L'Organizzazione di volontariato risponde, con i propri beni, dei danni derivanti da responsabilità contrattuale ed extracontrattuale.

## TITOLO IX – RAPPORTI CON ALTRI ENTI E SOGGETTI

### ART. 44: Rapporti con enti e soggetti pubblici e privati

1. L'Organizzazione di volontariato può cooperare con altri soggetti pubblici e privati per lo svolgimento di finalità sociali, civili, culturali e di solidarietà.

### ART. 45: Pubblicità dell'Organizzazione

1. L'attività dell'Organizzazione è pubblica.
2. Tutti gli aderenti peraltro sono ben consapevoli del carattere riservato del servizio. Essi si impegnano perciò alla più stretta riservatezza sul contenuto dei colloqui.
3. Tutti gli aderenti si impegnano a rendere, nell'adempimento della attività di volontariato, il proprio servizio ai sensi e nei limiti delle vigenti leggi.
4. L'Organo istituzionalmente preposto a tenere i contatti con la stampa, i media ed in generale le Autorità è comunque il Presidente o persona da lui delegata sia in via temporanea che permanente.

## TITOLO X – RINVIO ALLE DISPOSIZIONI DEL CODICE CIVILE E DELLE LEGGI VIGENTI

### ART. 46: Norma finale di rinvio

1. Per quanto non previsto dal presente Statuto valgono le disposizioni di legge vigenti e il Codice Civile.

## REGOLAMENTO DI ESECUZIONE DELLO STATUTO DI TELEFONO AMICO

### ART. 01: Modalità di ammissione

1. L'ammissione dei nuovi aderenti è condizionata:
  - a) alla partecipazione ad un Corso di Formazione tenuto da membri dell'Organizzazione esperti del servizio che potranno eventualmente avvalersi anche della collaborazione di esperti esterni. Il Corso di Formazione sarà tenuto secondo le modalità previste dalla Associazione Nazionale e tenendo conto delle precedenti esperienze. Al termine del Corso di Formazione, il responsabile dello stesso presenta, prima dell'ingresso degli aspiranti aderenti, una relazione al Consiglio Direttivo;
  - b) all'adesione piena e incondizionata alle finalità dell'Organizzazione e all'accettazione delle norme interne e di quelle dell'Associazione Nazionale.
2. La selezione degli aspiranti aderenti è svolta in funzione della assiduità della partecipazione dell'aspirante al corso di formazione, del suo grado di condivisione dei contenuti del corso, dell'esito delle verifiche svolte durante ed alla fine del corso stesso. Non sono posti limiti massimi di età per l'ammissione degli aspiranti aderenti.
3. Sull'ammissione dei nuovi aderenti decide insindacabilmente la commissione "Corso Nuovi", su proposta del responsabile della stessa; la domanda di adesione sarà a cura di questi inoltrata al Presidente per l'accettazione ai sensi dell'art. 11 Statuto.
4. Per l'ammissione al servizio telefonico attivo è previsto, in via preliminare, un periodo di ascolto telefonico e/o uno di risposta telefonica in affiancamento a membri esperti dell'Associazione nominati dal responsabile del Corso Nuovi. La durata di tale periodo verrà fissata di volta in volta dal responsabile del Corso Nuovi. Al termine di tale periodo il responsabile del Corso Nuovi ne verifica l'andamento ed i risultati conseguiti. L'esito positivo di tale verifica è condizione irrinunciabile per l'inizio del servizio telefonico attivo.
5. L'ammissione di turnisti, soci di altri Centri di Telefono Amico, è deliberata, per ciascun caso, dal Consiglio Direttivo.
6. L'ammissione degli ex aderenti segue le modalità previste per i nuovi aderenti.

### Art. 02: Classificazione degli aderenti e relative peculiarità

1. Gli aderenti si suddividono in:
  - a) turnisti:
    - 1) costoro si impegnano: a) a prestare a turno il servizio al telefono nel numero di ore settimanali deciso dall'Assemblea, salvo casi particolari da concordare col Presidente, che ne riferisce al Consiglio Direttivo; b) a partecipare regolarmente alle riunioni periodiche del gruppo (formazione ed Assemblea);
    - 2) possono dirigere gruppi di lavoro, hanno diritto di voto e di elettorato attivo e passivo, nei limiti previsti dagli articoli 26, 28, 30 e 31 dello Statuto;
    - 3) possono concordare con il Presidente o persona da lui delegata interruzioni dal servizio telefonico attivo di durata non superiore ai trenta giorni, anche non consecutivi, nell'arco di un quadrimestre solare;
    - 4) è prevista la sospensione d'ufficio dai turni nel caso in cui si accumulino assenze superiori alla metà delle riunioni di formazione nell'arco di tre mesi, salvo casi particolari da concordare col Presidente, che ne riferisce al Consiglio Direttivo.
  - b) turnisti sospesi:
    - 1) una sospensione dal servizio telefonico di durata non superiore ai sei mesi consecutivi è concordata col Presidente, precisando la data di reinserimento nel ruolo turnisti. Il Presidente provvede ad aggiornare sulle sospensioni il Responsabile della Formazione permanente. Alla scadenza dei sei mesi

- l'aderente può, in via del tutto eccezionale, concordare col Presidente un ulteriore periodo di sospensione, di durata comunque non superiore ai sei mesi, al termine del quale dovrà necessariamente decidere se riprendere a svolgere servizio attivo o diventare socio sostenitore;
- 2) nel periodo di sospensione permangono tutti i diritti e doveri esistenti in capo ai turnisti compreso il diritto di elettorato attivo e passivo, purché le quote associative siano regolarmente pagate alla data di convocazione dell'Assemblea; la partecipazione alle riunioni periodiche è facoltativa;
  - 3) qualora il turnista sospeso desideri riprendere il servizio telefonico, ricomincia a prestare i turni dopo aver seguito regolarmente apposito aggiornamento, seguito dal Responsabile della Formazione, salvo casi particolari da concordare col Presidente.
- c) soci sostenitori:
- 1) assumono tale qualifica gli aderenti sospesi da più di dodici mesi consecutivi che, nel corso dell'anno sociale, pagano dodici quote associative mensili;
  - 2) per riprendere il servizio telefonico dovranno anch'essi sottostare alle condizioni previste per i turnisti sospesi. Diritti e doveri coincidono con quelli degli aderenti sospesi ad esclusione della possibilità di dirigere gruppi di lavoro fatta comunque salva esplicita approvazione del Consiglio Direttivo. La partecipazione alle riunioni periodiche è facoltativa.
2. Gli aderenti sono tenuti a versare la quota associativa annuale da scegliere, all'inizio dell'anno sociale, tra la quota base, la quota ordinaria o la quota straordinaria, deliberate dall'assemblea ai sensi dell'articolo 34 dello statuto. Il socio sostenitore è invece tenuto a scegliere tra la quota ordinaria e quella straordinaria. L'aderente che, entro trenta giorni dall'inizio dell'anno sociale o dal suo ingresso nella Associazione, non dichiara la propria scelta fra le tre possibili quote annuali, viene considerato optante per la quota ordinaria. La quota ordinaria è suddivisa in rate mensili. Il Presidente può prendere in considerazione casi particolari, che riferisce al Consiglio Direttivo.

#### Art. 03: Classificazione di altre figure:

1. Ex aderenti: sono considerati tali coloro che hanno rassegnato le dimissioni e i soci sostenitori che decadono dalla qualifica per non aver pagato le quote per più di sei mesi.
2. Sostenitori esterni: sono soggetti esteri alla Organizzazione che pur non assumendo la qualifica di aderenti – come da art. 2 Regolamento – sostengono l'associazione con contributi vari e, in ragione di tali contributi, possono assumere varie denominazioni.
3. Ex aderenti e sostenitori esterni non godono di elettorato attivo né passivo; non possono dirigere gruppi di lavoro, con i quali possono collaborare previa approvazione del Consiglio Direttivo. Non partecipano alla assemblee né alle riunioni di formazione, se non per esigenze particolari e previa autorizzazione del Consiglio Direttivo. In caso di collaborazione con le attività di Servizio, sono soggetti agli obblighi di riservatezza di cui all'art. 45 Statuto. In caso di erogazione di contributi economici, hanno facoltà di prendere visione e, di ricevere in copia il bilancio consuntivo dell'anno in cui è stato erogato il finanziamento.

#### Art. 04: Provvedimenti disciplinari:

1. L'aderente che commetta infrazione non così grave da dare luogo ad espulsione potrà essere sottoposto ad altro provvedimento disciplinare più lieve su decisione del Presidente. Avverso tale decisione l'interessato potrà ricorrere inviando entro dieci giorni comunicazione scritta al Collegio dei Probiviri che deciderà definitivamente.
2. Avverso il provvedimento di espulsione di cui all'articolo 15 dello Statuto l'interessato può ricorrere all'Assemblea inviando, entro venti giorni, comunicazione scritta al Presidente che provvede, entro trenta giorni dal ricevimento della stessa, a convocare l'Assemblea.

3. L'aderente che, in arretrato di più di sei mesi con il pagamento della quota associativa, non provveda, entro trenta giorni dall'invito rivoltogli dal Collegio dei Probiviri, a modificare la sua posizione con il pagamento di almeno due terzi degli arretrati, viene considerato decaduto per morosità dalla qualifica di aderente.
4. In ogni momento l'interessato da provvedimenti disciplinari ha facoltà di essere sentito.
5. Tre assenze consecutive dalle Assemblee dell'Organizzazione equivalgono a dimissioni implicite, fatte salve adeguate motivazioni da presentare al Presidente che le discuterà col Collegio dei Probiviri.

#### ART. 05: Verbalizzazione

1. Le discussioni e le deliberazioni dell'Assemblea sono riassunte in apposito verbale tenuto, a cura del Presidente, nella sede dell'Organizzazione.
2. Ogni aderente ha diritto di consultare il verbale.

#### Art. 06: Funzioni del Consiglio Direttivo

1. Il Consiglio Direttivo ha il compito di:
  - a. Sovrintendere alla ordinaria gestione dell'Organizzazione, nei limiti di spesa del bilancio preventivo approvato dall'Assemblea;
  - b. Deliberare, prima della convocazione della Assemblea per il rinnovo delle cariche sociali, il numero di Consiglieri, compreso nei limiti di cui all'art. 26 Statuto, da eleggere per il successivo anno sociale;
  - c. Approvare delibere su aspetti organizzativi non previsti dallo Statuto e dal Regolamento; le delibere approvate, raccolte in apposito fascicolo, hanno valore normativo fino a loro abrogazione. Le delibere del Consiglio Direttivo, affisse alla bacheca dell'Organizzazione dalla loro approvazione e portate alla prima Assemblea dei soci, sono immediatamente esecutive salvo quanto previsto dall'Art. 12 comma 2 Regolamento.
2. Il Consiglio Direttivo si riunisce tutte le volte che il Presidente lo ritenga necessario o che sia fatta richiesta da almeno un terzo dei Consiglieri e comunque almeno ogni tre mesi.

#### ART. 07: Funzioni del Presidente

1. Il Presidente è responsabile della gestione dell'Organizzazione, cura l'esecuzione delle deliberazioni dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo, presiede l'Assemblea, il Consiglio Direttivo e cura l'ordinato svolgimento degli stessi.
2. Nei casi d'urgenza il Presidente può esercitare i poteri del Consiglio Direttivo adottando i provvedimenti che l'interesse dell'Organizzazione richiede salva comunque ratifica da parte del Consiglio stesso nella prima riunione, da convocare tassativamente entro quindici giorni, e comunicazione entro cinque giorni al Collegio dei Probiviri; la comunicazione al Collegio dei Probiviri deve essere fatta personalmente a ciascun membro del Collegio.
3. Il Presidente ha poteri di delega di tutti i poteri conferitigli dallo Statuto.

#### ART. 08: Funzioni del Vicepresidente

1. Assume le veci del Presidente in caso di sua assenza, impedimento, dimissioni, sospensione ai sensi dell'articolo 28 comma 3 Statuto ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

#### ART. 09: Funzioni del Collegio dei Probiviri

1. Il Collegio dei Probiviri controlla nei riguardi dell'Assemblea che l'attività del Consiglio Direttivo e dei singoli aderenti sia conforme allo Statuto, al Regolamento, agli impegni assunti in campo nazionale, alle direttive generali approvate dall'Assemblea e in generale agli scopi del Telefono Amico: può quindi richiamare all'osservanza il Presidente, il Consiglio Direttivo e ogni singolo aderente,

- convocando, se lo ritiene opportuno, la Assemblea degli aderenti ovvero irrogare sanzioni nei limiti previsti dalle norme dell'Organizzazione.
2. Il Collegio dei Probiviri decide inoltre, su istanza delle parti coinvolte e con esclusione di ogni altra giurisdizione, in merito ad eventuali controversie tra aderenti e fra questi e l'Organizzazione ed i suoi Organi, giudicando "ex bono et equo" senza formalità di procedura; il lodo è inappellabile.
  3. Aggiorna la lista degli aderenti all'Organizzazione di volontariato e decide sopra ogni questione connessa.
  4. Per eventuali controversie tra Presidente e Probiviri è arbitra l'Assemblea, che il Consiglio Direttivo od un terzo degli aderenti convoca entro trenta giorni dall'insorgere della lite; questa decide a maggioranza dei presenti ed in maniera insindacabile.
  5. Le decisioni del Collegio dei Probiviri riguardanti gli aderenti vengono rese pubbliche alla successiva prima riunione dell'Organizzazione, salvo il consenso della persona interessata.
  6. I Probiviri hanno il diritto di partecipare alle riunioni del Consiglio Direttivo, delle quali sono informati subito dopo la fissazione della data di convocazione.
  7. La presenza dei Probiviri alle riunioni del Consiglio Direttivo è limitata all'ascolto dei lavori e delle decisioni prese dal Consiglio stesso. E' previsto l'eventuale intervento consultivo per quanto concerne la legittimità delle decisioni e ogni altra volta venga richiesto dal Presidente.

#### ART. 10: Funzioni del Collegio dei Revisori dei conti

1. Il Collegio dei Revisori dei conti esercita il controllo amministrativo e contabile dell'Organizzazione riferendone alla Assemblea.

#### ART. 11: Funzioni del tesoriere

1. Il Tesoriere ha la custodia ed il maneggio dei fondi dell'Organizzazione; è responsabile della tenuta della relativa contabilità e predispone il lavoro di redazione dei bilanci di previsione e consuntivo.
2. Gli importi dei pagamenti o degli impegni finanziari di competenza del Tesoriere o di competenza congiunta del Presidente e del Tesoriere sono stabiliti all'inizio dell'anno sociale su delibera del Consiglio Direttivo.
3. Tesoriere e Presidente possono operare sul conto corrente bancario o postale a firme disgiunte su disponibilità di conto.

#### ART. 12: Validità delle deliberazioni del Consiglio Direttivo

1. Per la validità delle deliberazioni del Consiglio Direttivo occorre la presenza di almeno due terzi dei Consiglieri e il voto favorevole della maggioranza dei presenti.
2. La validità delle deliberazioni è immediata e interrotta solo al momento in cui il Collegio dei Probiviri decide e notifica al Consiglio stesso parere contrario motivato.
3. E' facoltà del Consiglio delegare parte dei poteri al Presidente.
4. Si intendono dimissionari i Consiglieri che, senza giustificato motivo, non intervengono a due adunanze consecutive del Consiglio.
5. Delle riunioni del Consiglio Direttivo si redige un verbale firmato dal Presidente.

#### ART. 13: Elezione del Presidente

1. L'elezione del Presidente dell'Organizzazione di volontariato avviene attraverso una prima votazione, ed una eventuale successiva votazione sui primi tre candidati che abbiano dichiarato di accettare l'eventuale carica.
2. Qualora questi non raggiungano cumulativamente almeno la metà dei voti si procede ad ulteriori votazioni.
3. Nel caso in cui la votazione sui primi tre candidati designati dalla prima votazione non esprima la maggioranza assoluta su un candidato, si procede, si procede ad una elezione di ballottaggio fra i due candidati che hanno ottenuto il maggior numero di voti.

4. Se nella prima votazione si raggiunge la maggioranza assoluta sul nome di un candidato e questo accetta la carica, la prima votazione è definitiva.
5. Nelle elezioni ogni aderente indicherà un solo nome.
6. Il Presidente eletto si impegna a portare a conoscenza dell'Assemblea per l'approvazione, nei tempi previsti dall'art. 41 comma 2 dello Statuto, il programma di massima per l'anno di presidenza.

#### ART. 14: Elezione del Collegio dei Proviviri

1. L'elezione del Collegio dei Proviviri avviene attraverso una prima votazione libera ed una eventuale successiva votazione sui primi candidati, fino ad un massimo di nove ed un minimo di sei, che abbiano dichiarato di accettare l'eventuale carica.
2. Qualora questi siano in numero minore di sei o non raggiungano cumulativamente almeno la metà dei voti totalmente espressi, si procede ad ulteriori votazioni.
3. Vengono eletti i primi tre candidati che abbiano avuto il maggior numero di voti.
4. In caso di parità viene fatta una votazione di ballottaggio sui candidati a pari punti, salvo eventuali rinunce.
5. Se nella prima votazione si raggiunge la maggioranza assoluta dei voti espressi sui nomi di tre candidati e questi accettano la carica, la prima votazione è definitiva.
6. Nelle elezioni ogni aderente indicherà un massimo di tre nomi.

#### ART. 15: Elezioni del Consiglio Direttivo

1. L'elezione del Consiglio Direttivo avviene attraverso una prima votazione, aperta a tutti gli aderenti, ed una eventuale successiva votazione sui primi candidati, in numero non inferiore a quello dei consiglieri che il Consiglio Direttivo uscente ha deliberato per il successivo anno sociale, aumentato della metà e non superiore al doppio di tale numero, che abbiano dichiarato di accettare l'eventuale carica.
2. Qualora questi siano in numero inferiore al numero di consiglieri previsti per il successivo anno sociale aumentato della metà, o non raggiungano cumulativamente almeno la metà dei voti totalmente espressi, si procede ad ulteriori votazioni.
3. Vengono eletti i primi candidati, in numero pari a quelli previsti dal Consiglio Direttivo uscente, che abbiano avuto il maggior numero di voti.
4. In caso di parità viene fatta una votazione di ballottaggio sui candidati a pari punti, salvo eventuali rinunce.
5. Se nella prima votazione si raggiunge la maggioranza assoluta dei voti espressi sui nomi di un numero di candidati pari a quello dei componenti il Consiglio Direttivo previsti per il successivo anno sociale, e questi accettano la carica, la prima votazione è definitiva.
6. Nelle elezioni ogni aderente indicherà un numero di nomi pari a quello dei membri previsti per il nuovo Consiglio Direttivo.

#### ART. 16: Elezione del Collegio dei Revisori dei conti

1. L'elezione del Collegio dei Revisori dei conti avviene attraverso una prima votazione libera, eventuale successiva votazione sui primi candidati, fino ad un massimo di nove ed un minimo di sei, che abbiano dichiarato di accettare l'eventuale carica.
2. Qualora questi siano in numero minore di sei o non raggiungano cumulativamente almeno la metà dei voti totalmente espressi, si procede ad ulteriori votazioni.
3. Vengono eletti i primi tre candidati che abbiano avuto il maggior numero di voti.
4. In caso di parità viene fatta una votazione di ballottaggio sui candidati a pari punti, salvo eventuali rinunce.
5. Se nella prima votazione si raggiunge la maggioranza dei voti espressi sui nomi di tre candidati e questi accettano la carica, la prima votazione è definitiva.
6. Nelle elezioni ogni aderente indicherà un massimo di tre nomi.

ENTRA IN VIGORE CON DELIBERAZIONE DELL'ASSEMBLEA DEL 19/12/1996

# Allegato C

## Il questionario somministrato

1. Sesso M  F
2. Et  \_\_\_\_\_
3. Con chi vive?
  - a. solo
  - b. genitori
  - c. coniuge/convivente
  - d. coniuge/ convivente e figli
  - e. altro (specificare)\_\_\_\_\_
4. Stato civile
  - a. celibe/nubile
  - b. coniugata/o
  - c. separata/o – divorziata/o
5. Qual   il suo titolo di studio?
  - a. licenza elementare
  - b. licenza media inferiore
  - c. qualifica professionale
  - d. diploma superiore
  - e. laurea (o altri titoli universitari)
6. Qual   la sua condizione professionale attualmente?
  - a. in cerca di primo lavoro
  - b. in cerca di lavoro
  - c. occupata/o
  - d. studente
  - e. casalinga/o
  - f. pensionata/o
  - g. altro (specificare)\_\_\_\_\_
7. Qual   la sua occupazione attualmente (se pensionato o attualmente disoccupato indicare l'ultima) ?
  - a. imprenditore
  - b. libero professionista
  - c. commerciante/esercente
  - d. artigiano
  - e. altro lavoro autonomo\_\_\_\_\_
  - f. insegnante/docente
  - g. dirigente/quadro intermedio
  - h. impiegato privato
  - i. impiegato pubblico
  - j. operaio qualificato
  - k. operaio non qualificato

- l. altro lavoro dipendente \_\_\_\_\_
8. (Se casalinga o studente) Ha avuto esperienze di lavoro retribuito nella sua vita?
- a. mai
  - b. sì, ma solo occasionali
  - c. sì, per un lungo periodo (superiore a 5 anni)
9. (Per tutti/te) Quante ore ha dedicato al lavoro retribuito nell'ultima settimana?
- \_\_\_\_\_

### Condizione familiare

10. Se vive con coniuge/convivente, ne può indicare:

10.1 Età \_\_\_\_\_

10.2 Titolo di studio

- a. licenza elementare
- b. licenza media inferiore
- c. qualifica professionale
- d. diploma superiore
- e. laurea (o altri titoli universitari)

10.3 Condizione professionale

- a. in cerca di primo lavoro
- a. in cerca di lavoro
- b. occupata/o
- c. studente
- d. casalinga/o
- e. pensionata/o
- f. altro (specificare) \_\_\_\_\_

10.4 Occupazione

- a. imprenditore
- b. libero professionista
- c. commerciante/esercente
- d. artigiano
- e. altro lavoro autonomo \_\_\_\_\_
- f. insegnante/docente
- g. dirigente/quadro intermedio
- h. impiegato privato
- i. impiegato pubblico
- j. operaio qualificato
- k. operaio non qualificato
- l. altro lavoro dipendente \_\_\_\_\_

11. Quanti figli ha? \_\_\_\_\_

11.1 Potrebbe dirmi per ognuno

Età	Titolo di studio	Attività Studente Occupato ecc.	Vivono con lei o vivono da soli o in coppia (con o senza figli)
1.	_____		
2.	_____		
3.	_____		
4.	_____		

Telefono Amico

12. Quando è entrata/o a far parte di Telefono Amico? (anno) \_\_\_\_\_

13. Quanto tempo ha dedicato nell'ultimo mese a Telefono Amico? (attività varie) \_\_\_\_\_

14. Di che cosa si occupa all'interno dell'associazione? (operatore telefonico, organizzazione, segreteria, gruppi di lavoro...)

\_\_\_\_\_

15. Può dirmi brevemente per quali motivi ha scelto di far parte dell'associazione?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# **Allegato D**

## **La traccia di intervista narrativa**

Potrebbe raccontarmi la sua storia con Telefono Amico?

Ricorda come è stato l'inizio?

La sua decisione di entrare a far parte di Telefono Amico è stata maturata negli anni o improvvisa?

In quale momento della sua vita ha fatto questa scelta? (rispetto al lavoro, famiglia, percorsi personali...)

Può raccontarmi qualche episodio significativo della sua esperienza nell'associazione? (episodi negativi e positivi)

Oggi come si articolano le sue settimane tra famiglia, lavoro e volontariato?

Mi racconta qualcosa del suo lavoro? (in cosa consiste, cosa piace e cosa no...)

Trova qualche affinità tra il suo lavoro e l'attività di volontariato che svolge?

Mi racconta qualcosa della sua famiglia? (come è composta, quanto spesso la vede....)

# Allegato E

## Alcune interviste

Presentiamo di seguito la trascrizione di alcune delle interviste, precisamente quelle a C.G., D.B., M.F., S.A.<sub>2</sub>, S.E.<sub>2</sub> e T.M., che tra le ventitre realizzate ci sembrano particolarmente significative.

Nell'economia del presente lavoro sarebbe stato forse eccessivo includere tutte le trascrizioni integrali, queste sei sono state scelte innanzitutto perché rappresentano quelle maggiormente citate nel testo a causa della densità di argomenti trattati e della chiarezza d'esposizione, inoltre possono essere rappresentative delle due generazioni di volontari studiati, i trentenni (M.F., S.A.<sub>2</sub> e T.M.) ed i cinquantenni (C.G., D.B. e S.E.<sub>2</sub>).

Includere la trascrizione di almeno alcune delle interviste ci sembrava comunque utile ai fini dell'esplicitazione del metodo d'indagine utilizzato e della relazione creatasi tra intervistatore-intervistato che, ricordiamo, si conoscevano già.

Tutte le interviste sono state realizzate tra il 17 ottobre ed il 6 novembre 2006.

All'interno del testo sono stati indicati col simbolo [\*\*\*] riferimenti a persone o fatti specifici, così come a particolari modalità legate al servizio telefonico, che non compaiono nella trascrizione perché coperti da anonimato o comunque riservati, in alcuni casi su indicazione dell'intervistato, in altri come scelta dell'intervistatore. Alcune persone citate vengono semplicemente indicate con l'iniziale del nome proprio, mentre gli attuali volontari dell'associazione compaiono con le iniziali di nome e cognome, come in altre parti della presente ricerca.

In corsivo vengono riportati gli interventi dell'intervistatore e tra parentesi alcune annotazioni per spiegare termini poco comprensibili, o situazioni date per scontate nel dialogo.

## INTERVISTA A B.D.

*Potresti raccontarmi qualcosa rispetto alla tua esperienza con Telefono Amico? Come è cominciata, come hai saputo dell'associazione, cos'è successo...?*

E' cominciata in un modo molto...io non lo conoscevo neanche Telefono Amico, ho letto sul Gazzettino che c'erano questi corsi per volontariato di ascolto, io volevo fare qualcosa per gli altri, qualcosa di volontariato, era passato da poco un periodo un po' particolare della mia vita e quindi..era passato già da tre anni, e mi sentivo abbastanza di poter essere, di poter fare per gli altri e tra le cose che mi sono venute sottomano, quasi non dico per caso ma...ho detto va ben, proviamo, come tutte le cose della mia vita, va ben proviamo e dopo mi son trovata che sono state scelte molto importanti.

*E' stato un po' per caso allora che hai conosciuto...*

Non conoscevo assolutamente niente del Telefono, però il fatto di poter far qualcosa attraverso l'ascolto, attraverso il telefono mi dava la sensazione così come partenza di qualcosa di esserci ma nello stesso tempo di salvare quasi una parte di me, nel senso che non c'era un coinvolgimento fisico, ma c'era una cosa che prendeva una parte, anche se poi invece non è una parte è tutto.

*Non ti sentivi in gioco completamente, almeno all'inizio non pensavi saresti sta tu in prima persona...*

Ah non lo so. Non mi sono fatta tante domande, la cosa mi andava, ho telefonato, era una parte di volontariato, ho detto se non lo provo non so cosa può esserci dietro questa associazione di volontariato, quando ho saputo che era apartitica, apolitica, a-tutto questo, basta mi è stato sufficiente per poter partire, per vedere, poi io penso che le cose si deve provare, vedere e andarci dentro, quando sei dentro poi sai di cosa sono fatte altrimenti da fuori...

*Non si capisce*

Capisci delle cose che tu fantastichi per capirle, non sono quelle che sono davvero.

*Quanti anni fa è stato?*

Era il '95.

*Undici ani fa.*

Ottobre '95.

*Dicevi che venivi da un periodo un po' particolare della tua vita, ti va di raccontarmi?*

E' stato un abbandono di un po' di anni prima, e poi avevo ben smaltito, perlomeno certe cose si smaltiscono con il tempo insomma. Era stata una storia che era finita e non era stata una cosa semplice.

*Rispetto al lavoro e alla famiglia in quel periodo...*

Lavoro non avevo problemi particolari, cioè il lavoro era marginale.

*In quel periodi lì, nel '95 facevi lo stesso lavoro che fai adesso?*

Sì, lavoro e famiglia facevo più o meno le stesse cose, non di adesso perché io ero da sola e adesso più o meno, non è che sono da sola ma la mia vita quotidiana è da sola, la mia famiglia di riferimento era la stessa anche se adesso a me richiede molta più presenza, perché i miei vecchi sono sempre più vecchi, però sono sempre là (sua città d'origine), il mio lavoro è qua, per cui non è che mi cambia più di tanto le cose...mi cambiano perché mentre prima potevo essere un po' ...

*Più libera?*

Sì, anche relativamente, perché nel mio rapporto con loro la libertà non era così...cioè non mi sono mai sentita libera. Prima per un motivo, poi per un altro, non...

*Come mai, hai voglia di spiegarmi? O è meglio lasciar perdere?*

Adesso te lo posso spiegare, se me lo chiedevi un po' di tempo fa forse non lo so...perché, queste sono cose che ho capito da poco tempo, le esperienze ultime mi hanno portato a riflettere su questo, che molte delle mie scelte le ho fatte condizionate a quello che loro volevano da me. E allora quando tu fai le cose perché gli altri vogliono da te, vuol dire che tu devi rispondere a un'immagine che gli altri vogliono e questo ti costa tantissimo anche se questa cosa la fai, la porti avanti ma non è così scontata, cioè capisci questa cosa, io l'ho capita da poco questa cosa, per cui l'ho vissuta, ho risposto, ci sono stata male, ho assecondato. Però adesso ha capito cosa stava succedendo, che io alle persone e anche alle mie scelte di vita, tante cose le ho fatte in funzione di quello che...

*Che gli altri si aspettavano da te?*

Che mia mamma si aspettava da me...una persona forte e di riferimento negativo, non posso dire negativa, una figura che per me è stata molto...è mia mamma, ancora adesso gli attriti sono con lei, perché dopo scopri tante di quelle cose nelle relazioni con i genitori.

*Che all'inizio neanche te ne rendi conto.*

No. Io credo ci siano tra madri e figlie, sbordo dal contesto?

*No, tranquilla.*

Ci siano dei rapporti di competizione, che sono...io adesso quando succede qualcosa riesco anche a tirarmi fuori e a guardarmi.

*Guardare dal di fuori.*

Però c'è voluta...

*C'è voluto un po' di tempo.*

Madonna un po' di tempo, una vita!

*E ti costa anche fatica immagino fare questo lavoro.*

Sì, perché la prima cosa che ti viene da fare è di creare lo scontro, perché quello è immediato, adesso le cose si sono modificate, anche se diventando vecchia lei, la provocazione è sempre molto più forte, per cui la competizione...e quindi certe volte è difficile sorridere e mandarla a quel paese, però ...

*E' così.*

Sì, c'è continuamente ed è molto faticoso.

*Nel '95 vivevi da sola?*

Sì, sono venuta via da casa dei miei nel '75 e anche lì ho detto vabbe' proviamo, ti dicevo prima che le mie scelte sono state vabbe' proviamo, perché a \*\*\* non avevo la possibilità di lavorare, nel senso che erano lavori molto precari, quando ho fatto la domanda di poter trasferirmi i punti in un'altra provincia mi han risposto sì, ho potuto avere un altro posto qui, l'ho scelto con i presupposti di tornare, poi quando ho capito che insomma, vado troppo veloce?

*No, no.*

Quando dopo tre-quattro anni lasci la tua storia da una parte e ne ricominci un'altra da un'altra parte e non puoi vivere due cose, ad un certo punto riparti da un'altra parte e lì conflitti in casa, ancora adesso mi dicono "quando torni a casa?", son passati 31 anni.

*Dopo tanto tempo.*

Sì, "non vieni mai a casa" cosa che non è nel loro linguaggio di noi figli perché con mio fratello questa cosa non la dicono.

*Ma tuo fratello vive ancora a \*\*\* o...*

Mio fratello vive per conto suo da un'altra parte, sposato con figli, si è sposato anche molto giovane aveva 21 anni, però lui è sposato quindi ha legalizzato la sua uscita di casa, io non l'ho mai legalizzata, non sono sposata per cui non ho...nonostante io l'abbia comprata la casa e quello è stato uno scoglio e penso che allora lì, io l'ho comprata 10 anni fa la casa, penso che forse lì mia mamma si è resa conto che non sarei tornata a casa mai, che c'ha sempre sperato sì.

*Ti sentiva ancora legata alla famiglia perché non ti ha mai visto con una tua famiglia...*

Beh, questa non me l'ha mai perdonata, e non me lo perdona neanche adesso, che io non mi sia mai sposata e che non abbia avuto figli, e non abbia risposto ai canoni...

*Quelli tradizionali diciamo*

Questo non ...ogni tanto mi rimprovera "tu quando sarai vecchia voglio vedere che non hai avuto figli, che non hai figli", non avrò nessun figlio a cui dover fare delle richieste, però neanche...è una vita che son da sola, che mi gestisco da sola, che riesco da sola a...quindi non credo che...ho avuto bisogno tante volte, non soltanto quando sei vecchia, hai bisogno anche quando sei giovane...

*E tuo papà invece, come la prende questa cosa?*

mio papà è molto più sereno, adesso poi è vecchio, ma mio papà è molto più, mia mamma no...mia mamma ha fatto di quelle cose...che sono state terribili, mia mamma la prima volta che a Natale non sono andata ha preparato il posto a tavola mio, lo sapeva che non andavo, proprio come fosse un bel segnale che io lì non c'ero e quindi è stata molto dura, mia mamma mi ha rimproverato

*Tanto, pesante*

tanto, pesante, ma con tanto astio, con tanta cattiveria. Per quello ti dico competizione, perché a volte mi chiedo anche se le persone della generazione precedente alla mia che hanno vissuto...noi abbiamo vissuto, sono nata nel '50, per cui ho vissuto un po' il dopoguerra, ma verso il dopo proprio e mia mamma ha vissuto, mia mamma è del '24, quindi ha vissuto tutto il prima con tutto quello che sono le tradizioni, le aspettative e certe...la formalità, e quindi tutto quello che usciva dal legale non andava accettato assolutamente, fuori dagli schemi non andava.

*Proprio due culture completamente diverse.*

Poi io con mia nonna ne parlavo dei miei problemi, mia nonna eh?, mia nonna è morta nel '90, '89, mia nonna era molto serena su questo per cui non so, non so da dove venga...io vorrei dire anche ma qua non so se posso dire.

*Non si può dire.*

Non si può dire?

*No se vuoi dirlo, dopo magari non lo metto nella trascrizione.*

Beh credo che certe culture cattoliche abbiano condizionato tantissimo, puoi scriverlo anche nella tua...credo che la cultura cattolica abbia dato...mia mamma è caduta in bicicletta e ha detto "ma chi sa che cosa ho fatto di male che il Signore mi ha punito così", hai fatto di male, che vuoi aver fatto di male insomma! Quindi penso che per loro sia stato molto faticoso doversi gestire questi cambiamenti completamente...stravolgendo completamente.

*Tua mamma sa che fai volontariato*

Nessuno sa dei miei che faccio volontariato

*Mi era venuto il dubbio.*

Ma neanche dei miei amici più di tanto, sanno alcune persone ma proprio poche, volontariato è una cosa mia.

*Hai cominciato a fare il corso ne l'95 mi dicevi, ottobre '95...*

Ottobre '95, sono entrata dicembre '95.

*Come è andato il corso? Te lo aspettavi così, ti è piaciuto, non ti è piaciuto.*

Non mi aspettavo niente, mi è piaciuto, mi piaceva perché era un po' un mettermi alla prova, un po' un vedere quello che io pensavo di me e quello che gli altri potevano leggere di quello che era il mio...per cui attraverso...e anche il riflettere su quello che erano...perché i formatori ovviamente ti danno delle parti del tuo modo di vedere che tante volte ti portano comunque a vedere degli aspetti...

*Scopri delle parti di te che non avevi considerato.*

E questo mi andava bene.

*Poi entrare nell'associazione invece come è stato?*

adesso non ricordo proprio di preciso, beh all'inizio era stato ...il gruppo di persone anche bene, mi sentivo tranquilla, rispetto alle telefonate mi vivevo, e mi vivo tuttora, con delle grosse responsabilità, perché apparentemente una parola possono essere poco ma possono essere anche tanto, perché delle volte hai dei ritorni di quello che hai detto che ti fanno...ti fanno riflettere. Una cosa detta senza riflettere abbastanza, o detta con tutta un'altra intenzione viene letta diversamente, quindi lì mi sono sentita una grossa responsabilità e me la sento tuttora...no poi nel tempo ci sono stati dei periodi, delle persone che vanno, che vengono, che incontri e conosci persone, ne conosci altre. La cosa che mi è sempre piaciuta del Telefono è non vivermi l'età, nel senso che sono sempre stata tra le persone più vecchie qua dentro e infatti mi viene un po' quando devo dire che il gruppo è formato da persone piuttosto giovani. E non mi sono mai sentita con l'età, quello che a volte, te l'avevo già detto, mi lascia un po'è quando qua dentro trovo persone che mi danno del lei.

*Della signora.*

E che mi chiamano signora, allora lì è come se mi portassero alla realtà, mi scuotessero un attimo e non mi riconoscessi più in quella che io qua sono, cioè io non mi sento di vivere i più giovani come più giovani tra virgolette, come meno esperti, meno capaci, con una difficoltà generazionale di confronto perché mi piace confrontarmi con loro e anche con gli altri, gli altri pochi. Sì mi sento...ci sono stati periodi in cui non mi sono sentita tanto bene, però penso attraverso il Telefono di essere anche tra virgolette cresciuta, anche se questa parola insomma, tu pensi che una persona arrivata a 56 anni sia già abbastanza cresciuta e invece io credo che quando si smette di crescere vuol dire che si comincia a morire.

*Questa cosa dell'età la vivi...in cui ti senti a tuo agio anche con persone di età diverse, la vivi specificatamente qui all'interno dell'associazione o anche nella vita di tutti i giorni?*

Non mi sento di avere...ti dico mi riportano quando mi danno del lei, allora lì mi riportano un attimo ma io no mi sento...

*E' una cosa tua personale comunque che vivi...*

Sì, il contesto che c'è qui è di più persone giovani quindi hai più opportunità di sentirti tra persone giovani, mentre nella quotidianità la varietà di persone che incontri e di rapporti che vivi non sono al livello di quelli che si vivono a T.A., qui ti metti un po' più a nudo, fuori ti metti a nudo un po' con meno persone, insomma è più selezionato, qui...forse su questo dovrei pensarci...no, sul fatto che ci sono più persone fuori con cui condivido che qua, non lo so...può darsi, in questo momento mi vien così ma non so. Non prenderla come...

*Un momento negativo e un momento positivo che hai vissuto nell'associazione, sia rispetto alla vita interna sia rispetto alle telefonate, quello che ti sembra...*

Un momento negativo l'ho vissuto quando qua dentro non riuscivo a sentirmi a mio agio, il contesto di persone con cui vivevo qua dentro e mi relazionavo qua dentro non mi facevano sentire serena...percepivo delle tensioni, delle...come se non riuscissi a esprimermi fino in fondo, come se non mi sentissi libera di poter dire quello che pensavo, molto dipendeva anche da me, nel senso che la mia autostima è cresciuta in questi ultimi anni ma io mi sono sempre sentita con un'autostima un po' bassetta, ma non solo qua, anche fuori. Quindi le cose non penso siano solo qua, sono anche fuori. Certe scelte mie nel lavoro, non so da dove sia partito il tutto, però quando ho avuto il coraggio di cambiare nel lavoro era anche perché mi sentivo, probabilmente a lettura posteriore, mi sentivo cambiata anche, mi sentivo più forte, mi sentivo più...con un'autostima maggiore anche nei confronti delle persone con cui vivoqua dentro. Io per tanto tempo alle formazioni facevo tanta fatica a parlare, io andavo

a casa, pensavo a quello che era stato detto, elaboravo e poi me lo facevo mio, ultimamente mi succede il rovescio, tante volte faccio fatica a non dire quello che sto...quello che sento.

*Rispetto al lavoro in quel periodo cosa stava succedendo, hai detto che c'è stato un cambiamento.*

Rispetto al lavoro, io ho lavorato per...dal '75 a cinque anni fa ho lavorato sempre nello stesso posto, e per una quindicina- 18 anni, ho sempre lavorato con la stessa persona, con lo stesso collega e appunto perché la mia autostima non era del massimo, ho sempre tra virgolette subito, non ho mai avuto il coraggio di esprimere fino in fondo quello che sentivo, mi sono sempre adeguata e a un certo punto cinque anni fa, io avevo finito una quinta, e erano successi degli attriti col collega, probabilmente erano già successi ancora quindi non erano quelli, quello è stato il momento in cui avevo finito un ciclo, avevo capito che con questa persona ero...non poteva più succedere, non avevo più voglia di lavorare e durante l'estate ho proprio meditato che basta, vado via, cambio, da qualsiasi parte ma cambio, ho cambiato, ho cambiato posto di lavoro, colleghi e tipo di lavoro che facevo perché prima lavoravo in un tempo pieno, ho cominciato a lavorare in un modulo, quindi con un'organizzazione diversa, con colleghi diversi, con modi di pensare di queste persone diverse, e sono stati faticosi, però mi hanno dato anche tanto. Due anni fa sono tornata con l'idea di tornare con una...non con lo stesso collega, ma con la stessa organizzazione oraria di lavoro che mi permettesse un tipo di modalità di lavoro diversa, quella in cui io credo.

*Il tempo pieno di una volta*

Il tempo pieno dov'ero prima, mi sono invece incastrata l'anno scorso in un tipo di lavoro completamente diverso e quindi ho fatto il tempo pieno, nella mia storia eh?, ho lavorato al tempo pieno, ho lavorato in un modulo in orizzontale che vuol dire due classi parallele, due terze, due quarte e due quinte, perché là ho lavorato tre anni e qui mi sono trovata in un modulo in verticale, lavoravo l'anno scorso in una seconda, terza e quarta, quindi avevo tre gruppi diversi, tre programmi diversi...e lì è stato un anno molto molto molto molto duro. Quest'anno invece ho un modulo in verticale ancora, ma con due, io credo di aver provato tutte le soluzioni della...e quello che consiglio alle mie colleghe, anche l'altro giorno che parlavo con una mia collega del ciclo vecchio che lei è rimasta, e che adesso io lavoro in parallelo anche con le stesse persone con cui lavoravo anche cinque anni fa, mi sono trovata a dover discutere di problemi e si sono riproposte le stesse identiche dinamiche e alla mia collega ho detto "ma tu cominci altri cinque anni ancora così?" e lei è già andata in giro a chiedere se può lavorare con l'uno o con l'altro, devo averle...perché il cambiamento è sempre molto positivo, è faticoso, ma i cambiamenti ti danno sempre tanto di più.

*Ti senti stimolata.*

Sì. Tutti i cambiamenti, tutti tutti tutti.

*Ma queste scelte di lavoro, a parte la prima che è stata voluta fortemente, le altre lo stesso sono state volute da te o in qualche modo...*

No, volute da me. Il voler cambiare è stato mio, il trovarmi incastrata in questa situazione è stato voluto da altri, quello l'ho subito e mi ci son voluti due mesi di tempo per...un mese, non tanto per subirlo, perché era successo, devo raccontarlo?

*Se vuoi.*

E' successo che la direttrice che c'era prima mi aveva garantito che io sarei andata nel tempo pieno con la stessa collega con cui lavoravo nel modulo e invece quando sono arrivata c'era un supplente che ha voluto tornare nella sua classe dove io avrei dovuto andare perché avrei già 28 anni di servizio, lui è comunque supplente annuale, e invece lui ha fatto in modo con i colleghi, con...li mi sono sentita proprio molto male, molto...però ho detto vabbè', dopo che ho...ma forse mi è servito meno, forse mi è servito molto meno, ho detto va ben proviamo, son sicura che ce la farò e...è stato ti dico duro, perché non dormivo la notte, mi sentivo questo lavoro così di organizzare, poi i bambini son bambini han tutto il diritto di stare bene, quindi...io lavoravo 7 ore in una classe, 7 ore per classe e 8 in una, lì dovevo fare tutto un programma che nel tempio pieno di solito fai in 16, 13-14 ore, lì tutto un modo diverso, quindi tagliando su quelle che sono le relazioni e ricavandole comunque perché se in una cosa ci credi, e lì è stata...quindi me la sono trovata calata dall'alto e quello

mi ha dato fastidio e quest'anno ho detto che una soluzione così e sarei andata in aspettativa, lei faccia quello che vuole, io vado in aspettativa, andrò in pensione fra tre anni non mi interessa, perché questo è il mio ultimo anno e quindi...

*Ci siamo quasi alla pensione.*

E dopo sarà tutto un'altra...dopo mi fai un'altra intervista.

*I cambiamenti nel lavoro hanno influito anche sulla tua vita personale?*

No, no.

*Come tempi? Come organizzazione del lavoro rispetto ad altre attività?*

Ah, l'anno scorso io ho fatto scuola.

*C'era solo quello.*

Solo quello, e anche il volontariato...

*Ne ha risentito.*

Sì, perché è stato come sentirsi fagocitata dentro in una...l'organizzare tutti questi lavori, questa cose, è stata proprio...poi le energie che mi chiedevano dopo mi spompavano, nel senso che dopo quando si viene al Telefono con energia bene, altrimenti se vieni al Telefono e sei proprio...anche se, e qui lo dico, per me il Telefono è sempre stato un momento di...quando io stavo male, non quando ero stanca, ma quando stavo male dentro, e c'è stato un periodo 2-3 anni fa molto tosto, e per me il Telefono è sempre stato, come posso dire, non un angolo felice, un angolo dove potermi, boh, sentirmi davvero bene.

*Riprenderti rispetto a momenti duri, quasi ricaricare le batterie...*

Il confrontarmi con delle persone che hanno delle sofferenze anche loro, voleva dire per me dare una dimensione al mio star male, per cui un po' a volte il riconoscermi nello star male delle persone, quindi capire che in certe situazioni dove io in quel periodo mi sentivo, io mi sentivo estremamente sola, per me la solitudine è sempre stata...sempre, no, ultimamente non lo è più, non è più una cosa che mi fa male. Quando io usavo, dicevo la parola solitudine mi venivano i lacrimoni, per cui la vivevo come una cosa dolorosissima, e sentivo...vivevo tutte le mie angosce. E al Telefono la solitudine è la parola d'ordine, perché qualsiasi telefonata se vuoi la riconduci alla solitudine, dalla sessualità a tutte...e solitudine non vuol dire non vivere con altre persone, solitudine vuol dire non sentirti bene nella relazione con le altre persone, non sentirti...cioè puoi avere intorno 50 persone, 100 persone, anzi più persone hai e tante volte ti senti sola e quindi non ha coinciso l'anno scorso con...no, non ha coinciso. Sono state due cose diverse, e forse sai che cosa? Certe mie scelte, la forza di fare certe scelte ha inciso sul fatto di sentirmi forte e fare altre richieste in altri settori della mia vita privata e questa scelte, questa...come posso dire...più determinazione, ha probabilmente smosso una relazione che non era più, non mi andava più così bene, e quando tu cominci a muovere, muovi tutte le pedine e allora casca il palco.

*Infatti ci stavo pensando prima che mi hai detto che più o meno nel periodo in cui ti sei resa conto che le formazioni non ti davano, non ti sentivi a tuo agio, che ti portavi a casa tante cose, anche la relazione con il collega di lavoro hai deciso in qualche modo di chiudere perché non ne potevi più. C'è stato un po' un momento in cui...o almeno temporalmente mi sembrava che...*

Non lo so se sia coincisa sta roba, dovrei farci un attimo di pensieri. Ma c'erano delle persone qua dentro che non mi facevano star bene, non era tanto, non solo il collega, ma erano le persone qua dentro che...

*Però non stavi bene qua e non stavi neanche là, erano due cose contemporanee o forse no.*

Non lo so, perché là non avevo coraggio...Vedi nella scuola quando tu cominci un ciclo tendi a portarlo fino in fondo per cui le scadenze sono di cinque anni, quando tu finisci una quinta allora senti di poter, altrimenti la cosa dev'essere talmente forte, non devi avere solo la forza di andare ma devi avere una doppia forza di cambiare e quindi non era...

*Era un momento di bilancio quello, avevi finito una quinta quindi era un momento di ripresa...*

Sì. Sul momento speravo che andasse via lui, perché non ero solo io che mi ero sentito così male in quella situazione, perché il team era di 4 persone e lui aveva chiesto anche ad un'altra mia collega di lavorare insieme e lei gli aveva risposto picche con una lettera anche molto pesante dove rimarcava tutto quello di negativo che lui, questa persona, non andava, però quando ci siamo trovati ad agosto lui non si è mosso, per cui lui è rimasto e rimane lì, il prossimo anno si troverà forse ancora lì da solo ma non importa, questi sono problemi suoi. La scuola è un po' diversa, non è che il cambiamento lo fai...di solito ti senti la responsabilità di un gruppo e te lo porti fino in fondo, quindi non so se coincidevano le due cose .

*Adesso che ti avvicini al pensionamento, come lo vivi questo momento?*

Non lo so, lo vivo...perché poi ti metti a parlare anche con colleghi che in questo momento stanno facendo la stessa scelta, o che faranno la stessa scelta pur essendo nelle tue stesse condizioni per poterlo fare e lo vivo come un senso di libertà da una parte, però anche un punto di domanda su quello che vuol dire lasciare la scuola, lasciare i bambini. Ma gli ultimi anni sono stati piuttosto faticosi e piuttosto con gratificazioni relative perché l'anno scorso le gratificazioni...me ne sono resa conto adesso di quanto ho lavorato l'anno scorso ma in itinere è stata più la fatica che mi ha...e probabilmente adesso sto vivendo più la fatica che la compensazione, quando sarò in pensione ti saprò dire.

*Sapremo come andrà.*

Non mi pongo il fatto...ecco la vivo come la possibilità di usare il mio tempo come mi va bene, non come altri devono...mi condizionano a fare. Ecco questa la vivo come una cosa piacevole, cioè poter fare le cose che mi piacciono e non sempre ritagliando, perché ultimamente un po' il discorso di mia mamma quest'estate (una malattia), cioè non solo quest'estate ma ultimamente, un anno, un anno e mezzo, mia mamma, mio papà, poi le cose andavano sempre più...peggio, perché insomma, quando si è vecchi non è che si...

*Non ci sono grossi miglioramenti*

Anzi ci sono sempre dei peggioramenti e quindi questo mi ha impedito di fare le cose che voglio io. Io ultimamente non riesco a trovare il tempo di leggere perché tutto deve rientrare nell'organizzazione e non riesco a trovare il tempo di muovermi con tranquillità perché tutto è con l'orologio e con i tempi stretti. E la possibilità di fare, di farmi un giretto quando voglio, di andare quando voglio senza dovermi condizionare, sì...ecco io in questo momento della mia vita mi sento tra virgolette molto libera, non...e forse anche nelle mie relazioni mi vivo molto più liberamente, non mi faccio più tante pare come mi sono fatta, non mi faccio più tante domande come mi sono fatta, è da tanto tempo che non piango, cosa che io invece ho pianto per tanto tempo perché le aspettative che avevo dagli altri non rispondevano mai, gli altri non rispondevano mai alle mie aspettative, quindi questo mi faceva sempre stare molto male, adesso vivo un po' più così, tranquilla.

*Più tranquillamente senza tante aspettative*

Quando mi rendo conto che mi aspetto qualcosa, di risposta ho una pacca sui denti perché non ne hai risposte...

[\*\*\*]

*Ritornando brevemente al tuo lavoro ti sembra che ci sia qualcosa che ha a che fare con Telefono Amico o sono due cose che proprio non hanno niente in comune?*

Il Telefono è continuamente...è continuamente...io penso che diventi una tua modalità di vita tra virgolette, perché non stacchi quello che tu sei da quello che è il Telefono, mentre tu rispondi al telefono sei tu, sei la tua vita, mi parrebbe di essere schizofrenica se facessi cose completamente diverse, anche se con certe persone ti comporti in un modo e hai delle modalità però l'ascolto, il tipo di relazione che costruisci con i bambini, no, no, sono, ci sono tantissime cose in comune, anche con i colleghi...tante. E poi io credo di essere fortunata ad avere un lavoro così, un lavoro dove c'è una relazione con le persone, dove c'è anche lì una grossa responsabilità come dicevo prima però è anche, è anche, una cosa viva, è anche...forse questo mi mancherà tanto una volta che non ce l'avrò più. Il metterti continuamente alla prova nelle relazioni, e questo, adesso mi fai riflettere, è la stessa cosa

che mi succede al telefono, cioè ti metti alla prova nel senso di...tante volte con abituali ti metti alla prova nel voler modificare una relazione. Mi sta succedendo con una bambina adesso che ha un atteggiamento durissimo, provocatorio, di risposta indietro, di fuori dalle regole, la prima cosa che ti viene da fare è di prendere di petto e fare muro, e tante volte anche al telefono ti succede così, quando le richieste che ti fanno, non sono quelle fai muro...con questa bambina, e pensa è una bambina, però la provocazione comunque è da adulta, cioè la provocazione...ha nove anni e quello che ti spaventa è che la sua provocazione e la sua forza è di un adulto, infatti in casa riesce a mettere sua mamma contro suo papà, li fa litigare, è gelosa del fratello e forse da qui parte tutto, e quindi nel momento in cui fai muro dici "caspita, casco nel gioco suo, lei mi sta provocando e io casco nel suo gioco", e qui al telefono è un po' la stessa cosa che fai e adesso con questa qua è un po' la stessa sfida con certi appellanti abituali, dove cerchi di modificare il tuo modo di...per cui passi attraverso un'altra strada, attraverso la comprensione e una comunicazione più sciolta, e questo diventa frizzante perché ti dà molta più energia, ti dà più, ti metti alla prova nel voler modificare una relazione e ti dirò che questo proprio l'altro giorno me lo sono data come obiettivo quest'anno: di riuscire a instaurare con questa bambina una relazione diversa, per vedere se lei riesce a capire che si può...che si possono vivere relazioni diverse, non così. E ti dirò dopo una settimana, quindici giorni, è già diversa, è già diversa, mi provoca molto meno, e un bambino addirittura, pensa sono in quarta, mi ha detto "eh hai visto che A. non è più come prima" ma lui non si è reso conto che è da poco che questa cosa è successa, da quando io ho parlato con sua mamma e mi sono resa conto di certi particolari, che lei comunque li vive in tutta la sua vita, e mi ha detto "Hai visto che non è più così sempre arrabbiata", lui l'ha definito, ed era provocatoria insomma, da quando...invece non è da quando, da quando io ho cambiato, non lei è cambiata, il mio atteggiamento è cambiato.

*Però l'hai già percepito qualcosa di cambiamento.*

Lei l'ha percepito e l'altro bambino che un giorno l'ha guardata e gli ha detto "perché ti comporti così? Ma cosa c'è che vuoi?", lui ha detto con lei "Non è per caso che tu hai voglia di un po' più di attenzione?" e l'altra gli ha detto "No, io non ho bisogno di attenzione di niente!", però quel bambino aveva colto tutto. Faccio "ma tu hai voglia anche tu di attenzione?", "lo faccio spesso sai io di fare delle cose stupide perché voglio un po' di attenzione dai miei genitori", quindi far Telefono è lo stesso...

*Ma questa cosa te la ritrovi perché pensi sia maturata facendo Telefono o perché dici faceva parte del tuo percorso di crescita che in qualche modo...*

Non lo so. Io non credo ci sia una...quando i cambiamenti tu ce li hai nella vita sono sempre...

*Contemporanei.*

Sì, se ti viene voglia di metterti in gioco, ti metti in gioco in un ambito e dopo se ti trovi in una situazione che assomiglia ti metti in gioco anche dall'altra, cioè sei tu che...per questo ti dico è difficile vivere separatamente le situazioni.

*Eravamo rimasti un po' sui momenti positivi e negativi, mi avevi raccontato un po' questo momento negativo che era...*

Ah positivo te l'ho raccontato prima quando ho detto che nei miei momenti difficili il Telefono è sempre stato un momento di confronto...quello che ti dicevo prima. E quello lo vivo come una grossa risorsa al Telefono, ci sono stati 2-3 anni fa davvero un'opportunità di trovare un'oasi felice qua, intendo trovare persone con le quali stai bene e con le quali ti senti...ti senti bene. E poi, e poi proprio sul telefono.

*La tua famiglia adesso? Mi hai raccontato un po' dei tuoi genitori, tu continui a vivere da sola?*

Sì.

*Quindi continui a vivere la tua vita indipendente, le tue cose...*

Sì, con molto più gusto.

*Con molta più soddisfazione della tua libertà.*

Sì, perché ti dicevo prima che il renderti conto di avere fatto tanto per rispondere alle aspettative degli altri vuol dire condizionare tutta la tua vita, quando tu ti rendi conto invece che vivi per te stessa, il discorso cambia, diventa un'altra cosa e questo passi, anche lì, forse attraverso la sofferenza tra virgolette, attraverso...

*Le esperienze della vita.*

Le esperienze negative, io credo che si cresca attraverso le esperienze negative non attraverso le esperienze positive. Si cresce attraverso le esperienze negative.

[\*\*\*]

Mi piaceva molto e te la do come immagine che mi piace molto, sono andata diversi anni fa a fare un giro in bicicletta in Toscana, in collina, che mi hanno portato perché io non sarei mai andata, perché non avevo l'allenamento, in collina è stata una roba stupenda, cioè tu fai una fatica enorme per andare su, e dopo hai una rincorsa che ti porta giù, e come un po' nella vita, tu fatichi, fatichi, fatichi e dopo quando sei su hai la rincorsa per poter gustarti l'aria, la temperatura, il panorama, nella discesa, dove vai giù giù e se la discesa hai una buona rincorsa hai anche la forza di riprendere la salita successiva e di andare su un po', ecco quest'immagine mi accompagna molto nella...io credo sia un po' questa: vai giù vai giù vai giù e poi devi risalire e la salita è faticosa, se poi sei andato tanto tanto giù..e dopo c'hai la salita, però quando sei su dici sono su e dopo...

## INTERVISTA A C.G.

*Hai voglia di raccontarmi la tua storia con Telefono Amico?*

La mia storia con Telefono Amico è casuale anche se la casualità in fondo ho capito che non esiste, nel senso che in un momento particolarmente di cambiamento della mia vita ho...avevo intenzione di fare qualcosa di diverso da quello che conoscevo, da quello che avevo fatto, normalmente si fa. E ho visto una locandina in piscina, tornando fuori dalla piscina, cercavano volontari, ho chiamato ma il corso era finito, o era già iniziato, non lo so...poi ho lasciato il mio recapito e il corso successivo mi hanno richiamato, anzi non hanno chiamato me, hanno chiamato al lavoro, ha risposto una mia collega, ha preso nota e ho richiamato e ho iniziato così. Ho iniziato soprattutto perché volevo fare qualcosa di diverso dai soliti impegni. A casa ormai la famiglia era allo sfascio quindi cercavo di stare il meno possibile in casa e sentivo il bisogno forse di entrare in contatto con qualcuno e all'inizio pensavo di mettermi a disposizione in realtà poi ci si rende conto che cercare il contatto ti fa dare altre spiegazioni, altre motivazioni alla tua scelta, e così ho scoperto un mondo che non sapevo esistesse.

*Che anno era?*

Era il 1994, il corso è iniziato a febbraio, il 14 febbraio '94 [\*\*\*] e il primo turno devo averlo fatto verso metà maggio, ero un po' agitato, pensavo ci fossero difficoltà, di non essere all'altezza anche perché il corso a quei tempi era molto molto misterioso quindi ti lasciava un punto interrogativo finché non facevi la tua prima telefonata. Poi qui ho trovato anche una realtà tra i volontari di calore, di amicizia, di simpatia, e quindi si sono create anche parecchie amicizie. Per quel che riguarda l'altra parte del filo ho scoperto che effettivamente quando c'è sofferenza quasi sempre si ha bisogno di cercare al di fuori di te stesso qualcosa, qualche gancio, qualche appiglio, anche se poi non condivido questo modo di salvarsi da situazioni critiche, però ci sono situazioni in cui veramente non hai alternative, pensi di non avere alternative se non trovare aiuto al di fuori.

*All'inizio dicevi che eri in un momento particolare della tua vita quando hai iniziato...*

Sì, dopo 20 anni di matrimonio la cosa non ha più funzionato, è stata molto dura perché credevo molto nella famiglia, credevo molto al ruolo di genitore come educatore dei propri figli, in realtà questa cosa bisogna essere in due per crederle, per portarle avanti e quindi non aveva più senso la mia presenza...sì era particolarmente burrascoso come periodo e questo mi ha aiutato forse non tanto ad allontanare la pesantezza della situazione ma a trovare forse qualcosa non dico a cui aggrapparsi, ma qualcosa di valore che riempisse un po' di più la vita rispetto alla negatività della vita...

*Qualcosa che ti impegnasse*

Sì, qualcosa che mi impegnasse, ma allo stesso tempo mi impegnasse con utilità, non solo per me, almeno la vivevo così...evidentemente l'utilità poi è chiaro che era soprattutto per me, però poi non dico l'illusione ma anche la certezza di poter essere stato d'aiuto a qualcun altro.

*Come mai proprio Telefono Amico? Conoscevi già l'associazione...?*

L'associazione la conoscevo perché lavorando all'ufficio guasti della Telecom spesso chiamava qualcuno perché si guastava la segreteria telefonica, e come associazione ad essere sincero mi stava parecchio sulle scatole perché sembrava una setta segreta, una setta massonica, perché non si poteva sapere l'indirizzo, non si poteva sapere il nome, io dovevo mandare qualcuno a riparare ma...mistero assoluto. Per cui l'associazione la conoscevo solo sotto questo punto di vista. Però quello che mi ha colpito è stato il logo, il

motto della locandina che ho letto, a quel tempo era “dialogare è vivere”, e mi sono reso conto che effettivamente era una cosa che dividevo come concetto...sì...a dir il vero ho pensato anche a qualcos'altro tipo qualche corso di shiatsu, di massaggio di cose che poi erano dei riempitivi ma non delle scelte che ho fatto.

*E' stata una scelta improvvisa o l'hai maturata nel tempo, ci hai pensato...?*

E' stata una scelta repentina tranne per il fatto che poi “ho perso il primo treno del corso” e ho dovuto aspettare 6 mesi, non ero del tutto convinto che mi richiamassero. Però ero convinto di proseguire di far sta cosa e quando poi sono stato chiamato ero veramente felice di iniziare.

*Stavi lavorando in quel periodo?*

Lavoravo, lavoravo anche troppo sempre per l'esigenza di stare il meno possibile in casa, quindi non avendo fatto mai straordinario in vita mia in quel periodo penso di aver fatto centinaia di ore di straordinario pur di non andare a casa.

*Era da tanto che lavoravi?*

Nl '94 erano già 24 anni.

*Sempre lì, sempre nello stesso posto?*

Sempre in sip-telecom, varie mansioni però più o meno il gruppo era lo stesso.

*E poi niente, hai iniziato a fare i turni...*

Poi ho iniziato a fare i turni, ho iniziato a scoprire che oltre al turno che mi coinvolgeva parecchio dal punto di vista umano ed emotivo, perché ho sempre dato il massimo, sempre cercando di non lasciare spazio al coinvolgimento emotivo, però umanamente l'ho vissuto sempre con molta serietà e le varie modalità dei vari appellanti mi hanno sempre trovato abbastanza in sintonia con loro. Questo poi mi ha fatto scoprire che il turno non era l'unica attività del centro e anzi mi ha appassionato, forse sono stato un po' preso dentro, dal gruppo schede. A quel tempo c'erano le lettrici schede e statistiche, perché era formato quasi esclusivamente da ragazze. Tra l'altro il gruppo era un po'...si era decimato per varie cose ed eravamo rimasti in quel periodo io e la responsabile, la storica N. E poi con il nostro muover dentro, non so il gruppo è cresciuto tantissimo, come numero, da questo il passo obbligatorio è stato la partecipazione ai seminari nazionali, ai convegni che i vari T.A. facevano e quindi ho conosciuto anche tanti ragazzi degli altri centri con i quali si è instaurato anche un buon rapporto di simpatia, di scambio e anche di conoscenza al di fuori. Però in quel periodo il Telefono Amico era un po' diverso da adesso, nel senso che era molto legato ad una pseudo serietà, seriosità più che serietà, rigidità e molta attenzione alle regole, alle cose che non si dovevano fare e quindi all'interno del telefono come diceva a quel tempo P, c'erano le due anime: l'anima rigida e l'anima più umana, più creativa e io mi sentivo più dalla parte del lato creativo, però lo vivevo con un po' di senso di colpa perché l'etica ufficiale era diversa, era quella seria.

*Te la facevi andare bene un po' per forza?*

A volte mi sentivo in dovere di confrontarmi con i formatori perché pensavo di aver fatto qualcosa di non regolare durante qualche telefonata e poi scoprivo che anche ai formatori, magari quelli dell'ala meno creativa, alla fine andava bene questa cosa, questo quel po' di relazione che si instaurava, a quei tempi la relazione era un po' un tabù.

*Il tuo percorso all'interno del Telefono è sempre stato lineare oppure ci sono stati dei momenti in cui...*

No, appunto poi questo entusiasmo è durato tre anni, tre anni scarsi perché poi l'evoluzione della mia separazione mi ha portato imprevedibilmente a diventare un “ragazzo” padre, nel senso che mi sono separato, mia moglie ha lasciato la casa, i figli hanno preferito restare con me per cui non ho più avuto tempo a disposizione da dedicare al Telefono. Ho tentato di tener botta per qualche mese ma poi mi sembra nel '98, a metà '98 ho dovuto ufficialmente dichiararmi socio sostenitore, quindi non ho più potuto far turni...non ho più fatto turni e anche non ho partecipato alla vita del Telefono, nonostante sia rimasto in contatto con alcuni

volontari che erano amici e tra l'altro gioco forza perché nel frattempo ho incontrato una compagna che faceva anche lei la volontaria al Telefono Amico, quindi inevitabilmente i discorsi andavano a finire su quello che succedeva al Telefono, non mi sono mai staccato come aggiornamento della realtà del Telefono, anche se come socio e come volontario non ho più prestato la mia...

*Te la vivevi un po' indirettamente.*

Sì, l'ho vissuto indirettamente, sempre con interesse, sempre sentendomi parte di questa associazione, nonostante le difficoltà economiche perché la separazione solo chi ci passa sa quanto costa, son riuscito sempre a mantenermi socio sostenitore e pagarmi la quota annuale, tanto che finalmente sono andato in pensione.

Nel frattempo qualche volta venivo alle riunioni, beh alle assemblee non ho mai mancato, qualche formazione, più per vedere gli amici che per interessarmi alle formazioni, spesso la frequentavo.

Poi gennaio 2004 sono andato in pensione, ho cominciato sempre più seriamente a pensare di poter riprendere, anche se avevo il dubbio di essere ancora in sintonia con il servizio, perché erano passati otto anni importanti della mia vita, otto anni in cui si cambia inevitabilmente, mi ero anche un po' indurito perché il lavorare, l'impegno, la fatica, i figli, una figlia adolescente che mi ha creato un po' di problemi, quindi si diventa un po' più pratici e meno sognatori ...però ho ripreso a fare le formazioni quasi sistematicamente finché casualmente ho ripreso il mio primo turno nel 2005, quindi sono stato un anno che partecipavo alle formazioni, un anno che partecipavo alla vita senza fare attività di volontario al telefono.

*Ti sei riambientato per un anno.*

Mi sono riambientato, ho scoperto che era cambiato molto all'interno del Telefono, più di quello che pensavo perché l'anima creativa all'interno del Telefono aveva preso posizione principale, preponderante ma a mio vedere era diventata troppo creativa, nel senso che nonostante fossi io il creativo prima di smettere, era cambiato parecchio il modo di intendere il servizio telefonico, soprattutto si basava molto di più sulla relazione e anche sulla partecipazione e l'ascolto anche delle proprie emozioni come volontario, cosa che precedentemente cercavo sempre di tenere sotto freno, sotto controllo per evitare quello che si diceva il coinvolgimento negativo, poi ho visto che più o meno la cosa, nonostante il pregiudizio che avevo ereditato dalla precedente attività, ho visto mi va bene, mi è andata bene, la condivido completamente anche adesso.

*E' stato più il primo periodo in cui dovevi capire cosa era successo?*

Sì il primo periodo, soprattutto l'impatto ma non solo, ero anche abbastanza condizionato da altri volontari della vecchia classe diciamo, e nel momento in cui erano entrati dei nuovi volontari che avevano partecipato forse come primi a dei corsi un po' diversi da quelli precedenti, in effetti poi il risultato del loro servizio telefonico era evidentemente molto diverso dal nostro e questo mi ha fatto un pochino esser critico nel loro modo di fare servizio, non solo io ma anche altri volontari avevano questo atteggiamento di critica o perlomeno di perplessità più che di critica nel modo di approcciarsi molto confidenziale, molto diretto con l'appellante e quindi sembrava quasi si lasciasse più spazio al bisogno di chiacchierare dell'appellante piuttosto che cercare di centrarsi su situazioni veramente di relazione d'aiuto. Poi in realtà discutendo e a volte, non dico scontrandoci, però ci sono stati anche momenti di attrito con fautori di questo nuovo corso e in qualche modo poi le cose si sono chiarite, chiarite al punto che ora sono, ripeto, entusiasta di questo nuovo modo di... nuovo rispetto al mio vecchio...

*Adesso ti trovi completamente inserito.*

Sì pienamente.

*Il gruppo schede come va?*

Il gruppo schede ho ripreso anche quello, prima di iniziare a fare turni avevo ripreso l'attività nel gruppo schede, perché erano rimasti alcuni dei vecchi membri delle schede, dei nuovi ne erano arrivati, anche lì ho notato che le cose erano un po' meno nel canale della serietà

nell'interpretare il decalogo del buon classificatore, però anche questo fa parte della punta di umanità che è entrata, portando via più spazio alle regole ferree, rigide, fredde...con il gruppo schede ho fatto attività per parecchi mesi prima di riprendere...anche questo mi ha fatto rientrare con maggior partecipazione come volontario attivo al telefono. Il gruppo schede va molto bene, perché come gruppo si può considerare un vero gruppo, nel senso che c'è affiatamento, piacere di frequentarci, lavorare con allegria anche se la situazione non sempre è allegra per quello che si tratta, però in realtà è un modo di non appesantire troppo, considerando la mole di lavoro che dobbiamo fare. Riusciamo a fare anche abbastanza bene il lavoro rispetto agli anni precedenti, nel senso che abbiamo elaborato delle statistiche interessanti, abbiamo recuperato i tempi di lavoro che erano rimasti accumulati e si riesce ad essere al passo con le schede che si classificano, rispetto ...adesso non abbiamo neanche un mese...adesso che siamo abbastanza in ritardo perché d'estate di solito si molla un pochino, si accumula un po' di arretrato, una volta eravamo a 4, 5, 6, mesi di arretrato adesso siamo a un mese insomma.

*Siete quasi in pari*

Sì ora daremo una botta di vita così arriveremo in pari...

*A parte il gruppo schede hai mai fatto formazione?*

No formazione no, perché nonostante la mia apparente esuberanza io sono molto timido e impacciato nel parlare in gruppo.

*Sul serio?*

Sì, riesco a parlare in gruppo solo quando faccio lo spaccone, rido e scherzo. Poi se è da fare qualcosa di più serio che abbia una linea o un filo logico eccetera vado un po' in panico.

*Nonostante questo ti sarebbe piaciuto o dici proprio "non fa per me"?*

No, non l'ho mai vista come una cosa che mi interessasse anche se ne godo poi dei risultati di partecipare perché veramente non ci penserei mai di perdere una formazione, proprio perché la vivo sempre come un momento di...importante di confronto soprattutto. Però da questo a gestirla no. Lo stesso vale anche per il gruppo pubblicità, perché all'inizio appena entrati si usava che i vari responsabili dei gruppi mettevano il fiato sul collo e sondavano, tentavano di irretirti però sempre per lo stesso motivo, il fatto di non essere...di essere un po' timido nel rapportarmi con persone che non conosco, con persone gruppi eccetera.

*Le schede sono quello in cui ti senti più a tuo agio.*

Sì, continuo a esserne convinto.

*I seminari...*

I seminari sono sempre stati interessantissimi per quel che riguarda l'attività dell'associazione, perché, ripeto, io credo moltissimo nel confronto, l'utilità del confronto si tocca con mano quando si partecipa a queste cose, proprio perché la diversità ti fa portare intanto a metterti in discussione e questo è importante perché molti che reagiscono facendo barriera e non volendo mettere in discussione le proprie certezze poi ti accorgi che effettivamente hanno qualcosa in meno rispetto ad altri che sono disposti a capire e discutere sulla propria modalità, sulle proprie convinzioni e questo mi ha aiutato anche nella vita a mettere in discussione delle cose importanti, di rimbalzo ti metti in discussione con più facilità anche tu personalmente, e questo mi ha aiutato ad acquisire elasticità che è una cosa secondo me essenziale. Le certezze sono nemiche dei risultati.

*Rispetto ai diversi anni in cui sei stato all'interno dell'associazione, due momenti che ti ricordi, uno negativo e uno positivo.*

Uno positivo potrei dire sinceramente il mio ritorno, anche se in realtà ricordo sempre con grande gioia, con grande convinzione il mio primo giorno del corso nuovi, ricordo la mia prima telefonata, però particolarmente lì prevaleva più il disagio di qualcosa che non conoscevo, il timore della cosa che non conoscevo ancora...invece il momento felice è stato veramente il ritorno, i miei primi turni dopo 7-8 anni di interruzione. E anche le relazioni all'interno, scoprire che non sono cambiate, anzi sono migliorate, che il tempo che è passato

non ha alterato, ma l'ha alterato in bene, in positivo, anche i rapporti con gli altri, questo è un punto sicuramente che metterei come primo.

Un momento negativo...momenti negativi, ecco forse potrei dire al mio rientro, al mio ritorno a fare attività, il periodo in cui ero un po' combattuto fra la vecchia modalità e la nuova realtà che avevo trovato. E lì c'è stato anche più di un momento non dico di attrito però di scontro...perché evidentemente era talmente palese questa mia disapprovazione che in qualche modo metteva anche a disagio i sostenitori di questo nuovo corso. Lì poi invece quel periodo finché non è stato chiarito l'ho vissuto sì con un po' di negatività, fortunatamente c'è stato poi questo momento di confronto perché è servito a chiarire, ad approfondire, a voler capire con più convinzione quello che stava succedendo e poi alla fine saltare questo ostacolo e passare dalla parte creativa.

*Rispetto invece alle telefonate del ritorno, che dici che ricordi come momento positivo, è per il fatto di essere ritornato, la gioia di dire ci sono ancora, rispondo ancora al telefono o qualcosa di diverso?*

Sicuramente la gioia di essere tornato, però sentire la libertà di ...mentre prima quando percepivo che si instaurava una relazione con l'appellante lo vivevo con disagio e senso di colpa, adesso scoprire che questa modalità, quella che un tempo si chiamava empatia, quella che si crea nel momento in cui fra appellante e turnista veramente scatta il contatto umano, e viverlo senza questo senso di colpa mi ha fatto anche fare un passo più avanti per sentire che il risultato, la positività e che l'effetto taumaturgico del dialogo veramente c'è. E quindi questo constatare, toccare con mano che questa cosa ha un effetto quasi immediato molto spesso, questo...non è solo ritornare a fare il turno, ma anche ritornare a fare il turno con questa modalità diversa, fosse più consona al mio temperamento.

*La tua storia al di là del Telefono, dicevi che nel 2004 ti sei separato, sei diventato un "mammo"...*

No, nel 2004...Nel 2006 mi sono separato, nel frattempo ci sono stati un paio d'anni di convivenza separati in casa, quindi sono diventato l'unico genitore di riferimento per i miei due figli.

*Quanti anni hanno i tuoi figli?*

Dunque adesso la femmina ne ha 22 e il maschio 31. Quindi ne aveva 12 nel 1996 e 23...e 21 il maschio. E lì l'impegno a dover cominciare...considerando che io ero il classico maschio padre padrone, la moglie casalinga faceva la serva di tutto e di tutti, io portavo a casa lo stipendio, ero sempre molto stanco dopo il lavoro per cui tutti dovevano rispettare il mio bisogno di riposare...e le cose son cambiate in maniera radicale...

*Tuo malgrado?*

Forse l'ho vissuto con orgoglio, perché poi i risultati mi rendono orgoglioso di quello...dell'impegno e della fatica, io solo so quanta, che ho avuto il quel periodo là. Però ho scoperto che anche un uomo può fare tutte le cose che fa una donna, perché ho imparato a cucinare, a lavare, a stirare, a tenere la casa, a educare e avere un dialogo con i figli che prima delegavo anche questo a mia moglie, quindi molto probabilmente anche loro hanno scoperto di avere un padre. Adesso il fatto che abbiano scelto di stare con me non è legato tanto alla preferenza ma i figli sono sempre degli opportunisti, in modo benevolo lo dico, perché la loro mamma è andata ad abitare fuori del paese dove loro erano abituati a vivere, di conseguenza hanno preferito rimanere.

*Legati alle amicizie...*

Legati alle amicizie, alle scuole, alle conoscenze eccetera..e quindi molti vivono la scelta dei figli come "Ah che bravo, anche loro hanno capito che tu.." e invece no, non è così. Sì poi alla fine forse è stato anche un bene perché dei due mentre prima quello che non cresceva ero io, dal momento della separazione lei si è fermata e ho iniziato a crescere io, per cui forse è stato positivo per i figli che sia andata così...

*E anche per te.*

Sì, io ringrazio sempre lei, la mia ex moglie, per avermi procurato questo intoppo nella vita, perché senza questo intoppo io non sarei mai molto probabilmente cresciuto come persona, non sarei neanche mai arrivato al Telefono Amico.

*Diciamo che forse è stato il momento della pensione quello che ti ha liberato di tutti gli impegni, al fatica...*

Eh sì, diciamo che poi tutti questi impegni alla fine sono stati premiati in qualche modo perché nel frattempo i figli sono cresciuti, la figlia ha cominciato a lavorare subito, appena finita la scuola, per cui l'impegno che mi davano era relativo rispetto al precedente e per di più cosa principale il tempo a mia disposizione...visto che quando uno lavora parte da casa alle 7 e torna alle 6 e poi ha ben da fare a casa. In questo caso, adesso posso dedicarmi anche al sonno che è una passione mia, per cui quello che avanza riesco anche a darlo al Telefono.

*Ti gestisci bene adesso.*

Sì, sì mi gestisco bene.

*Avrei finito, se c'è qualcosa che volevi aggiungere tu rispetto alla tua storia...*

La mia storia del Telefono, dell'associazione, dell'essere entrato nell'universo delle relazioni mi ha fatto approfondire una vera passione che ho, che è quella della relazioni umane e tutte le dinamiche che nascono, che si scopre che esistono nei rapporti fra le persone. Questo non solo all'interno del servizio di volontariato, al Telefono Amico, ma in ogni momento della vita, è proprio una modalità e ti rendi conto che è una modalità che è molto richiesta, che è molto apprezzata, proprio perché è abbastanza difficile che le persone abbiano spontaneamente questo atteggiamento di ascolto, di non giudizio, di accettazione, di non voler insegnare a tutti i costi la tua verità ma rispettare la verità degli altri e questa è una cosa che devo sicuramente al Telefono Amico, tutto quello che ha influito nella mia crescita di persona.

*Crescerai ancora?*

Sì, sì non si finisce mai di crescere!

## INTERVISTA A M.F.

*Potresti raccontarmi la tua storia con Telefono Amico? Come è cominciata, come hai saputo dell'associazione, cosa è successo...?*

E' cominciata ormai credo tre anni e mezzo fa, quando comunque mi rendevo conto che mi mancava qualcosa da fare, e inconsapevolmente guardando indietro nella mia vita qualcosa avevo sempre fatto. Uscivo da un'esperienza decisamente diversa se si vede l'obiettivo, che era quella del delegato sindacale, però fondamentalmente è sempre mettersi a disposizione di qualcuno, dopo quello non è l'ambiente giusto lasciamo perdere. Uscito da quell'esperienza là, sì, guardavo al volontariato però con un po' di diffidenza, perché comunque patisco certe forme di volontariato che vedono il volontario modello supereroe, che secondo me esistono e per carità di Dio. E Telefono Amico l'ho scoperto per caso perché mi sono fermato una sera a Marghera all' Informagiovani e avevano appunto sto opuscolo, che m'ha subito incuriosito perché parlava di un corso di formazione, che bene o male poteva essere sempre un'occasione per capire qualcosa, perciò non era da dire vado e non so cosa faccio, prima mi rendo conto, perciò ho preso la cosa molto seriamente, una volta telefonato insomma è partita così.

*Poi il corso come è stato?*

Il corso è stato bello, nel senso che, lasciando perdere le modalità dei formatori, comunque era un conoscere persone in aspetti abbastanza riservati e particolari, ed è stata comunque una fonte di crescita fine a se stessa insomma, oltre ad avere conosciuto persone che frequento tuttora adesso che comunque sì. Una cosa di cui mi stupisco di questa associazione e che mi piace tantissimo è che questa coperta dell'anonimato ci permette di conoscerci a fondo senza neanche sapere quasi come ci chiamiamo o cosa facciamo, qual è il nostro dolce preferito insomma, perciò un rapporto molto interiore e poco esteriore, sotto tutti i punti di vista e a me piace.

*E' una cosa che ti fa star bene.*

Mi sorprende e mi piace così.

*Avevi fatto volontariato in altri ambiti?*

No, ti dico, a parte l'esperienza sindacale, che ti dico se vuoi vederla sotto un certo punto di vista è volontariato, no. No, ero un po' diffidente verso le associazioni di volontariato, lo sono tuttora.

*Però ti ci sei ritrovato.*

In questa qua sì, mi ritrovo. Sono convinto che ce ne sono anche delle altre, però ce ne sono alcune che non mi piacciono.

*Dopo quando sei entrato effettivamente nell'associazione te l'immaginavi così, sei rimasto sorpreso, ti è piaciuta, non ti è piaciuta...*

Non so perché, però a me la parola Telefono Amico... ha un aspetto un po' familiare, non so perché, devo averla sentita in qualche momento della mia vita particolare e mi è rimasta in mente. Quando sono riuscito a farlo... a parte un po' il cercare di capire cosa vuol dire essere Telefono Amico, e partendo da come sono fatto io, che sono uno che più che parlare ascolta già di suo, a parte in questo momento qua, sì mi sono trovato abbastanza a mio agio, il dubbio era quello ed è sempre quello a fine telefonata di dire "sono stato troppo zitto" o "ho ascoltato troppo poco", sono quelle due le cose da bilanciare, perché per il resto tenderei più ad ascoltare che a parlare, perciò è stato appagante, ed è appagante.

*Un momento bello e un momento brutto nel tuo stare nell'associazione?*

Nel complessivo? o nel servizio proprio?

*Quello che ti viene in mente, che ti sembra più importante per te.*

Un momento bello tra i più recenti sicuramente forma-marathon, una bella giornata.

*Come mai ti è piaciuto?*

Ma probabilmente l'ambiente, il clima, la giornata solare, come ti dicevo prima c'è gente che senza neanche conoscersi ha condiviso, ha fatto cose molto utili al servizio, e con estrema disponibilità, perciò un ambiente dove non ci sono tensioni negative secondo me, o molto latenti se non personali.

Uno brutto diciamo che lo vivo quando mi cado, come appunto nel seminario a Fiesole, come rappresentante o delegato di un centro, su e giù, e un po' mi mortifica il fatto che ci sono sempre delle resistenze, non so... perché comunque i partecipanti di Fiesole sono abbastanza giovani, e soprattutto non dico giovani in senso di età, però credo che non tanti abbiano più di dieci anni di servizio insomma là dentro, no? Perciò il rispetto dello statuto e delle regole permette una certa elasticità specialmente se lo si vive in un momento di cambiamento come questo, e sto mordere il freno nei confronti di qualsiasi novità che possa entrare nel servizio, o che possa comunque mettere in discussione i ruoli acquisiti, mi deprime perché mi riporta alla mia esperienza sindacale perché fondamentalmente là cos'è che spaventa del cambiamento? Il fatto che oggi faccio questo e sono tranquillo, domani potrei fare quell'altro ma non so se sto tranquillo, perciò cosa faccio? Sto fermo. E a me è una cosa che mi mortifica perché comunque è una scommessa per tutti questo cambiamento qua, però avere gli strumenti che ci permettono di interagire più facilmente è una cosa che dai...va fatta a costo di qualche piccolo sacrificio secondo me...

*Ti dà fastidio che ci siano delle persone che resistono un po' al cambiamento, che si tengono nel loro orticello e non vogliono uscire.*

No, ma non in un'ottica così strettamente personale, la guardo in un'ottica che comunque anche loro conosceranno i propri turnisti e il proprio ambiente, perché effettivamente è diverso, cioè ci sono delle realtà che sono diverse da questa, perciò non posso immaginare questo ambiente qua, perché non funzionerebbe di là, faccio un rapporto e dico che mediamente su una società ci sono delle persone che sono disponibili al cambiamento e persone che non lo sono, e questa è una realtà di fatto insomma...

*Però ti dà un po' fastidio.*

Sì, fondamentalmente sì, perché non c'è mai quel tentativo di dire proviamo, sperimentiamo, cioè di fronte alla scelta faccio o non faccio, non c'è solo il bianco e il nero, c'è anche la terza via, nel senso che proviamo a fare una cosa che testa quattro centri fidati su quindici che dia un panorama insomma.

*Una specie di sperimentazione per vedere cosa succede.*

Oppure farlo tutti in un arco temporale, da...a, e dopo vedere se i risultati può essere sufficientemente affidabili o no, da doversi impegnare tutti a farlo, ecco. Non c'è mai questo tentativo mediatico [di mediazione], diciamo. C'è il sì o il no o mah, comunque i problemi ci sono nei cambiamenti, dopo ricadano soprattutto nell'aspetto economico e sappiamo benissimo che insomma la nostra associazione in particolare, e mediamente tutti gli altri centri, non è che goda di finanze illimitate, però credo che sfruttando l'immagine di un servizio nazionale come quello che abbiamo adesso, potremmo strappare dei buoni accordi su quello che ci serve, insomma. E' logico che è un passo grande, molto probabilmente va adeguata anche la struttura intermedia al coordinamento per certe cose, però nel contenimento delle spese sappiamo benissimo che gestire bene acquisti in maniera complessiva e poi ridistribuirli, porta sicuramente risparmio e se ragioni...si impara a ragionare in un'ottica di servizio nazionale.

*Tutti insieme invece che ognuno per i fatti suoi.*

Un passo grande.

*Per noi sicuramente. Quando hai deciso di entrare a far parte di Telefono Amico è stata una decisione presa sul momento...mi dicevi che hai visto questo volantino eccetera, però in*

*qualche modo era anche una cosa che stavi maturando in quel periodo di fare volontariato, di impegnarti in questa cosa. N quel momento della tua vita come eri messo rispetto al lavoro alla famiglia, cosa ti stava succedendo?*

Sì. Diciamo che era già successo tutto e cominciavo a ritrovare un po' di equilibrio, nel senso che, praticamente a date era il 2002 se non mi sbaglio...l'estate calda quando è stata?, 2002 mi sembra, l'estate caldissima quella tremenda, perché era un anno bisestile se non ricordo male. Praticamente io ho trovato il cartello ad agosto 2002 e te fai conto che i grossi mutamenti della mia vita sono stati essere rimasto tecnicamente orfano nel '98, dopo di conseguenza aver cominciato a capire cosa vuol dire liberi, tra virgolette, quella è la cosa da affrontare, sapersi gestire queste cose qua, professionalmente ero impegnato nello stesso lavoro dove sono adesso comunque ero nel pieno dell'attività sindacale sicuramente in quei periodi là, e appunto ti dicevo nel 2001 abbandonavo l'attività sindacale e cominciavo a pensare ai fatti miei e a godermi un po' più di tempo mio, anche se comunque non era un periodo sicuramente felice, nel senso che comunque i vuoti erano ancora tutti da riempire e c'era questo bisogno un po' latente che non era mai stato minimamente soddisfatto dal sindacato, là c'era un po' di passione politica e una volta fatta l'esperienza e capita l'antifona...però di fondo rimaneva questo bisogno interiore di mettersi a disposizione, visto che comunque in casa non c'era più nessuno, tutto là, era un po' troppo inutile il discorso.

*Hai fratelli?*

Sì, due.

*Riesci a vederli abbastanza con tutte le cose che fai, com'è il rapporto con loro?*

No, siamo una famiglia un pochino così, nel senso che...siamo sicuramente tanto diversi, cioè abbiamo tre anni di differenza, io sono il più piccolo, e percorsi di vita completamente diversi e di conseguenza sì ci sentiamo, ci vediamo raramente, ma non ci...

*Ognuno fa la sua vita.*

Esatto. Diciamo che c'è anche molto rispetto delle proprie vite ognuno per l'altro, da questo punto di vista qua devo riconoscere sebbene io sia il più piccolo loro non hanno mai messo bocca nella mia, nelle mie scelte insomma, loro comunque quando è morta mia mamma erano già sposati per cui la loro famiglia ce l'avevano e comunque mi hanno sempre rispettato molto perciò...è molto importante, è una cosa che ha accresciuto il mio rispetto nei loro confronti, perciò il rapporto è buono però non è frequentato, però fondamentalmente sì, tutto là.

*Sai che ci sono.*

Esatto.

*Rispetto al lavoro, ti va di raccontarmi qualcosa?*

Lavoro miseria. (ride) lavoro corrisponde a miseria, nel senso che...corrispondeva a miseria se devo essere sincero, perché appunto visto che...parliamo di quel tempo là?

*Di allora e anche di adesso.*

A quel tempo là miseria nera, nel senso che comunque mi rendevo conto che, sì, come ti dicevo prima questo freno al cambiamento al mettersi in discussione un attimino portava a quella realtà, allo sfacelo e anche con un ambiente molto degradato perciò insomma abbandonato il ruolo istituzionale sono tornato solo a lavorarci, ciò consiste nel fatto che praticamente entro lì faccio il mio lavoro, parlo con pochissime persone se non la mia stretta cerchia di amici, trattengo il senso di vomito ed esco. Tutto questo fino a più o meno tre anni fa, dopo raggiunto il limite massimo della sopportazione ho detto no, s'ha da fare qualcosa e mi sono inventato un'attività.

*Sarebbe?*

Ho ristrutturato il mio appartamento e praticamente ho aperto un bed & breakfast con la peculiarità più o meno anormale in un paese civile di essere accessibile ai disabili, pensato con alcune caratteristiche particolari e puntato appunto a un turismo accessibile che mi sta dando molte soddisfazioni.

*Sei molto contento.*

Da questo punto di vista qua mi rendo conto che avere qualcosa che ti impegna di tuo, cioè comunque è tutta tua la soddisfazione di una cosa del genere, rende un pochino meno pesante quelle otto ore (del suo lavoro di operaio), con l'obbiettivo sempre di diminuirle insomma, se c'è la possibilità.

*Continui a lavorare sempre alle Aeronavali(Officine aeronavali)?*

Io sono partito con questa attività con un progetto abbastanza a medio e lungo termine, nel senso che il mio obiettivo non è mollare il lavoro, sarebbe un part-time. Se uno e l'altro mi danno il reddito per mantenermi, per me sarebbe già una soddisfazione, perché comunque non voglio né mollare una cosa per impiccarmi da un'altra, sai non vado a fuggire da un'attività snervante per buttarmi su un'altra snervante, vedo che già così è abbastanza ben gestibile perciò lavorando sei ore invece di otto sarebbe magari una mezza passeggiata di salute.

*Lavori sugli aerei giusto?*

Sì, settore aeronautica.

*In più hai il bed & breakfast. Hai tempo di fare tutto in questo momento oppure ti senti...e hai anche il volontariato diciamo.*

Fortunatamente facendo i turni le mezze giornate libere che c'hai sì, mi permettono...magari non ti permettono di dormire tutte le mattine fino alle 9 però...

*Riesci a gestirti?*

Sì.

*Trovi che ci sia qualcosa in comune tra i due lavori e il volontariato che fai o proprio non c'entra niente?*

Nel caso del bed & breakfast parecchio, nel senso che comunque, vabbe' un po' perché mi..il contatto umano mi piace, dopo se parti dal presupposto che mediamente chi va a dormire in queste occasioni qua è gente che è in vacanza o che comunque è qui per lavoro però è su una città diversa dalla sua perciò c'è una certa predisposizione al contatto umano, queste persone qua sanno che vanno in una casa di uno che ci abita perciò insomma son ben disposte loro ed è decisamente piacevole ascoltarle, conoscerle, anche se il rapporto è molto diverso, però c'è sempre sta fase dell'accoglienza che è singolare per ognuno e certe volte riesce bene, certe volte riesce meno però insomma son sempre cose che si imparano a fare.

*La predisposizione comunque a dire "incontro delle persone"...*

Sì, da questo punto di vista qua la curiosità quando suonano il campanello è sempre grande e c'è questa fase di presentarsi, perciò già dalle prime battute cerchi di capire se è una persona pignola più o meno, comunque mi piace sforzarmi in questo, cioè non è che sono quello che li accoglie "questa è e questa ve la mangiate" insomma, se c'è qualcosa da adeguare a esigenze particolari si cerca di capire cosa c'è, non potrà mai essere niente di irrisolvibile credo.

*Sembra che sia più che per lavoro, per avere il cliente, più un tuo bisogno di dire "Ho voglia di..."*

E' un piacere...per me quello è il piacere, per questo qua, in questo aspetto qua cioè la soddisfazione nel salutarli e aver visto che sono stati bene, oppure avere la conferma nel diario che hanno passato dei bei giorni, è appagante quanto non mai, quanto poche cose.

*Se ti proponessero invece di fare volontariato retribuito?Cioè se quello che fai qui diventasse un'attività lavorativa?Ti piacerebbe o no?*

Visto l'ambito, che sarebbe prettamente organizzativo e poco pratico, molto probabilmente sì, mi ci troverei, però..

*Meglio di no.*

Sarei insopportabile.

*Perché?*

Perché se mi metto a fare le cose razionalmente ti rendi conto che se sono questioni pratiche che hanno i loro tempi le loro cose organizzativamente parlando invece te fai, serve bisogna, fai briga, cioè ed è un ruolo dove per carità di Dio non è che non mi ci trovi, perché le esperienze fatte anche nella ristrutturazione della casa ti costringe a dire voglio questo e devi farlo così, sarei decisamente insopportabile

*Troppo direttivo.*

Rischierei insomma.

*Ti sembra che fare volontariato in questa associazione ti abbia tolto qualcosa o dato qualcosa rispetto a tre anni fa?*

Dato.

*Sicuramente dato, per come sei?*

Diciamo che rischiamo di cambiare, secondo me mi ha dato molta fiducia appunto per il particolare che ti dicevo, nel senso di...sapere, avere la conferma che al mondo ci sono fior di persone e avere la fortuna di conoscerle anche solo perché sono fior di persone non perché sono x o y o perché le hai conosciute, è una cosa che conferma il fatto che io...non dico seguire le vie del Vangelo, però insomma avere un atteggiamento rispettoso nei confronti del mondo e delle persone è una cosa che può essere ancora fatta e val la pena farla. Qualcosa ti torna indietro. E questa era una fiducia che molto probabilmente stavo per perdere, perché sai il mio mondo si riduceva alle mille persone che vedevo ogni giorno al lavoro e a quello che vedo intorno a me effettivamente non è che puoi essere molto fiducioso, mentre aver scoperto sta...sto mondo qua, m'ha dato molta fiducia insomma.

*C'è qualcosa che volevi dire, che ti è sfuggito mentre parlavamo, che volevi sottolineare, rispetto a te, alle telefonate...?*

Se devo essere...mi stupisco un po' di me, nel senso che mi rendo conto che al telefono spesso e volentieri rido. Anche... anche sì questo è un atteggiamento che io ho nella vita normale, cioè per dirti se te...se io ti conosco, oppure non è che ti conosco però magari so chi sei e fatalità ci troviamo e ti metti a parlare di una tragedia che ti è capitata, io istintivamente ti rido in muso, ma non perché sottovaluto il tuo problema, però siccome non ti conosco e non so chi sei, cerco di capire dalle tue parole come reagisci allora se tu mi dici...non so, mi è capitato ultimamente al telefono sempre riguardo alle storie sentimentali, la sofferenza latente del non lo sa non lo dico sto atteggiamento qua, nella mia mente corre il pensiero della ragazzina di fronte a sto super macho con tutti sti pensieri, così mi immagino una cosa divertente e mi fa sorridere, cioè non è che rido, però sorrido, e anche la gente al telefono se ne accorge no, poi mi rendo conto che molte volte anche sto semplice gesto qua li lascia un attimino freddi no? perché senti quasi che dicono "ma come ridi?", e dopo capiscono insomma che mi stanno raccontando una cosa che si è comune a tutti, cioè bene o male chi è che da ragazzino o da bambino non ha avuto ste robe qua e vederle da grande non può non farti sorridere, se te le immagini di vederla sta scena, se sei al parco un bambino là timidino con una ragazzina te sai cosa vuol fare, te non ti viene da sorridere? Lo stesso atteggiamento ce l'ho qua e se riesco a farlo qua vuol dire che mi sento molto a mio agio. Riesco molto a vederla sotto questo punto di vista qua, forse questa è una delle cose che mi sorprendono ogni tanto quando sono là.

*Ti sembra quasi un sorridere con simpatia...*

Sì, è logico che si ti fossi di fronte capiresti meglio perché c'è lo sguardo che comunque è puntato sull'attenzione però inconsapevolmente lo faccio e non è che cerco di trattenermi insomma. Vedo che comunque fino ad adesso anche quelle persone un pochino più reticenti dopo alla fine è stato capito.

## INTERVISTA A S.A.<sub>2</sub>

*Mi racconti qualcosa di come è iniziata la tua avventura con Telefono Amico? Come hai conosciuto l'associazione, come è andato il corso?*

Beh, l'ho conosciuto casualmente perché cercavo un gruppo di volontariato, infatti stavo cadendo nelle fauci della Croce Verde e un giorno ho preso il Gazzettino e ho letto, anzi neanche ho preso il Gazzettino, ero in pausa pranzo e c'era in questo bar il Gazzettino e ho letto appunto che stavano cercando dei volontari, che si stava facendo il corso, che si stava programmando il corso e mi sono tirata giù il numero. Ho telefonato e mi ha risposto la voce di S.E.<sub>1</sub>.

*L'hai riconosciuto.*

Poi mi ha richiamato ed ho iniziato il corso. Il corso, mi ricordo... Due cose che mi ricordo: che è stata sicuramente una bella esperienza, alla fine ho conosciuto delle persone con cui ancora adesso siamo molto uniti, abbiamo fatto un buon gruppo, ovviamente abbiamo perso degli elementi per strada, però non è neanche facile penso anche per le vicissitudini poi che succedono durante il cammino e mi ricordo quel brutto ambiente, cioè quella sala che proprio...

*Orribile*

L'ex tugurio, sì. E poi mi ricordo ogni volta che S.E.<sub>1</sub>... il terrore che, cioè proprio la scarica di adrenalina che quando S.E.<sub>1</sub> F.S., i due formatori, dicevano "adesso facciamo la simulata, vorremmo dei volontari". Cioè io ti giuro, cioè mi sarei...infatti non so se era o l'ultima o la penultima (serata), in cui mi sembra ci fossi anche tu.

*Mmh, può essere*

(hanno detto) "...i volontari...non è che avrebbe voglia di uscire S.A.<sub>2</sub>?", non so se sono uscita una volta o due con quella, guarda se mi potevo mettere ...

*Ti avevano richiesto esplicitamente?*

Sì, sono stata una volontaria.. mi ha tirata fuori con...e infatti ancora adesso alle formazioni, ancora adesso non è una cosa che mi...cioè dopo magari quando mi è capitato, ti isoli sai.

*Mmh*

Però ...anche perché ci ascoltiamo, ci giudichiamo ma tra virgolette, tutti quanti siamo..., però mi mette un po'...

*Un po'a disagio l'idea di essere al centro dell'attenzione.*

Sì, sì. O magari il fatto di poter essere giudicata per come rispondo.. per come, anche perché quando sei là è come quando siamo al telefono, improvvisi...

*Non puoi mai sapere quello che succede.*

No.

*Ascolta in che anno era che hai frequentato il corso?*

Che anno era? Era il 2003, sì perché sono entrata nel dicembre 2003.

*Avevi quindi una voglia generica di fare volontariato, diciamo non avevi un'idea precisa di cosa fare...*

No.

*...E ti ha colpito l'annuncio di Telefono Amico...*

Sì ma più che altro anche per curiosità .

*Non conoscevi l'associazione?*

No.

*Mai sentita nominare?*

No, anche perché appunto dopo quando ho telefonato ho anche chiesto, mi ricordo che ho detto "ma io non sono psicologa, non sono...", perché magari pensavo che bisognasse avere, non sapevo bene che requisiti, non sapevo assolutamente...

*Nulla.*

Nulla. Anche poi il corso tutto segreto...non vi diciamo niente.

*Persino il luogo è segreto.*

Eh sì, fino all'ultimo.

*In quel periodo com'era la tua situazione lavorativa?Cosa stavi facendo?*

la mia situazione lavorativa era un disastro come adesso.(ride) lavoravo già in distretto e aspetta nel 2003 ero praticamente, lavoravo in ufficio in via C., quindi proprio di infermieristico non facevo ....almeno non mi sembrava di fare nulla di infermieristico, perché sbrigavo solo carte carte carte.

*Facevi tipo amministrazione, cose di questo tipo.*

Sì, cioè seguivo sempre la parte ...la parte infermieristica *burocratica*, però non ero per niente soddisfatta del lavoro.

*Da quanto tempo lavori?Ti ricordi?*

Da 17 anni, dall'89, ho fatto l'altro giorno il calcolo perché ho fatto la domanda di mobilità. '89, diciassette anni.

*Sei infermiera.*

Sì.

*Sempre fatto l'infermiera?*

Sempre fatto l'infermiera, sì.

*E invece dal punto di vista familiare, nel 2003...*

Nel 2003, allora fammi pensare perché ho degli anni in cui ho dei buchi..nel 2003 vivevo a casa con i miei genitori.

*Era stato un ritorno in famiglia?*

Sì sono tornata a casa, mi sono separata nel 2002, sono tornata a casa dai miei genitori, in attesa appunto di vendere l'appartamento dove abitavo prima e di uscire dal nido quanto prima.

*Quindi era un po' una cosa provvisoria?*

Sì.

*Riprendendo invece il percorso con Telefono Amico: fai il corso e poi l'entrata nell'associazione come è stata?*

L'entrata è stata...pensavo ci fosse tanto imbarazzo anche quella sera...noi siamo arrivati praticamente l'ultimo incontro prima di Natale, perché poi c'è stato lo scambio dei regalini, quelle cose là e mi ricordo c'erano i bimbi, mi ricordo c'erano i due "ovetti" (le culle), c'era il bimbo di A.B. e il bimbo di T.M. E invece è stato tutto talmente...sì ci guardavamo, ci sentivamo, il nostro gruppetto si sentiva un po'...però è stato molto accogliente, ho questo ricordo. Anche perché ti dico c'è stata molta unione anche dopo con il gruppo, si è parlato anche di entrate come corso nuovi in pochi e di non riuscire, invece io mi sono sentita molto gruppo con gli altri del mio corso.

*E con gli altri che invece erano lì quella sera?*

non mi ricordo chi ho conosciuto, magari avrò parlato... è stato in generale, il senso di accoglienza, di essere ben accolti, non so dire, non è perché ho trovato subito un amico o un'amica, proprio questo senso di stare bene, sai quando poi ti passa l'emozione, ti passa l'imbarazzo più che altro che magari dici ma dove vado? Qua ti bendano ti portano...

*Non ti dicono niente...invece rispetto alle telefonate?Cosa ti ricordi dei primi turni?*

Rispetto alle telefonate...ma sicuramente dopo un po' ce ne avevano parlato anche al corso sai di questi abituali, sicuramente la presenza di queste persone che telefonavano sempre più volte al giorno, e allora era interessante anche...l'ho scoperto anche confrontandomi con gli altri poi, perché all'inizio non è che mi mettevo là a leggere le schede, però magari quando ci ritrovavamo con gli altri del gruppo, [\*\*\*] parlavamo e molto spesso ci confrontavamo sulle stesse persone, magari su cosa avevamo provato, non era tanto...[\*\*\*] non per rispondere meglio, era bisogno di confrontarsi per sentire anche l'altro. Magari io mi sono spaventava con quella persona, ma tu cosa hai provato ...non era il copiare, ecco, la risposta.

*Uno scambio di esperienza.*

Sì, anche perché magari all'inizio hai la paura un po'...

*Capire come va anche agli altri oltre che a te*

Sì, esatto. certe volte ho avuto la sensazione "molto tutto".

*Sì? Ci sono stati dei momenti?*

Sì, ci sono ancora adesso delle volte, però la cosa più importante secondo me è proprio il gruppo, cioè magari qualche volta un po' mi annoio anche alle formazioni, queste cose qua, però ti dico forse se ci fosse solo il venire qua a rispondere avrei già mollato penso e invece la formazione, il gruppo, l'organizzare magari ogni tanto..non so sentirsi parte veramente di un gruppo, non venir qua e fare...che poi è il succo quello, però...

*Hai bisogno anche di avere un contorno...*

Ecco non tanto, anche la parte ludica, però il supporto, ti dico alcune volte sono andata avanti perché gli altri mi hanno..ma non perché mi hanno detto "dai!" Ma ti confronti su un problema, su una cosa e riparti, dopo magari sai che ci sono altri momenti così, però intanto...

*Cerchi di sfruttare anche il gruppo per avere le risorse nei momenti un po' di stanca, di difficoltà*

Sì.

*Hai mai pensato di far parte di un gruppo di lavoro?*

Chissà da dove ti...sì ho capito che il gruppo schede...

*Non ti vuole.*

Non dirlo a nessuno, ogni riferimento è puramente casuale, no, non fa tanto per me, sinceramente. Ecco forse quando lo pensavo, lo pensavo perché...per capire un attimo meglio magari leggendo le telefonate, leggendo...però non lo so se mi dovessi buttare in qualcosa mi butterei in qualcosa di più...non so...non che...mi verrebbe da dirti di testa, ma non perché chi fa il gruppo schede non ragiona, non ha...anzi ci sono i dati, c'è tutto, però qualcosa più d'emozione. Lì mi vedo un po'...

*Un po' troppo ristretta, meccanizzata*

Sì, cioè nulla togliere perché anche il gruppo schede, caspita col lavoro che fa...però dopo uno esatto si vede meglio in una cosa, nell'altra. E ti dico il fare il salto nel gruppo della formazione è un mio...è una parte di me perché sono sempre...come si dice...non credo nelle mie capacità, non credo e allora forse qualche volta abbiamo anche parlato. Dico ma no guarda alla fine formazione "non avrei mica saputo fare queste cose, pensa son partiti da là e ci hanno portato fino a là e.." E allora magari ho tutte le cose in testa, mi piace e tutto

però non saprei...ti dico magari mi mancano anche gli strumenti per...sì o un po' una guida, perché magari le cose può darsi anche che ce le abbia in testa ma, insomma non è che si inventa, hai capito.

*Penso che in parte ce la devi avere come propensione naturale dopo in parte anche facendo impari, lo sviluppi diciamo, se ti piace, se ti va, eccetera.*

Sai mi immagino là che nessuno mi ascolta!

*Può anche capitare comunque.*

Sì infatti anche tu mi dicevi, ma magari anche là esatto capire uno attira l'attenzione della ente in un modo, uno in un altro, devi un attimo sperimentarti.

*Comunque è una cosa che ti intrigherebbe? E' una parte di te che...*

Sì una parte di me si butterebbe, una parte di me mi tira indietro "no, no, no perché non si sa mai", come un po' in tante cose che magari non faccio perché non rischio...anche perché alla base di tutto c'è il fatto che "Io? No, non riesco...io non sono...", dopo magari mi butto, però all'inizio faccio un sacco di fatica.

*Non credi tanto nelle tue potenzialità.*

Noooo, molto poco.

*Ne parliamo dopo...un momento positivo e un momento negativo che hai vissuto nell'associazione.*

Un momento positivo tanto forte, che è anche recente, è stata l'ultima formazione che abbiamo fatto quella domenica al Forte Carpendo. Anche perché ero per vari motivi personali, lavorativi...sai quando raggiungi..e proprio sono andata a casa quella domenica, con la sensazione di essermi ricaricata, cioè mi sono portata avanti durante la settimana e questa è anche una di quelle cose che dopo ti dà la forza, cioè la forza..ti dà la voglia, che dici "se sono qua c'è un motivo" e se è una cosa che mi fa stare bene...

Negativo, non te lo so dire, negativo negativo, forse nei momenti in cui ho avuto la mezza idea di andare via, magari mi sono sospesa perché magari avevo la testa piena di robe mie e non sapevo se sarei riuscita a gestire anche le cose che ricevevo al telefono...però poi sono sempre tornata.

*Erano momenti diciamo che...ti sembrava che fosse la tua vita personale che influiva sul servizio?*

Sì non riesco a capire, ecco forse i momenti più negativi sono stati quando non riuscivo a capire se mi serviva venire al telefono, malgrado questa situazione un po' ...o momenti che tutti possono avere più o meno, se mi serviva venire per distrarmi tra virgolette, oppure invece mi faceva solo confusione, oppure magari venendo qua e pensando che ne so alle mie cose, sentendomi tutta da un'altra parte non avrei dato niente perché non vale neanche la pena che do il mio tempo, venire qua per avere la sensazione di non avere fatto niente, dopo per carità non è detto che, cioè non è che salviamo la gente però...ecco forse alcune volte non aver saputo...

*Esserti fermata a dire "aspetta un attimo vediamo cosa succede"*

No, magari essermi fermata perché mi sono anche sospesa qualche volta, però essere nell'incertezza, dire "faccio bene o faccio male"? Poi mi mancava e dopo un po' sicuramente sono sempre tornata. Però non sapere se era bene o male fermarsi.

*Invece il momento positivo cos'è che ti scatenava dentro? Questa energia che poi dicevi ti sei portata a casa...riesci a capire un attimo che cosa si è attivato in te, che cosa...*

Ma il fatto secondo me che...Non so ci sono stati anche i lavori di gruppo che mi hanno tanto toccata, il fatto anche di riuscire con persone che conosco relativamente poco, o che magari proprio neanche conoscevo perché magari anche nei gruppi, mai viste, ti dico di condividere delle emozioni forti, magari ci sono persone con cui mi frequento, adesso non ti dico colleghi di lavoro perché con tutti i colleghi non si è amici, ma amici con cui magari questo tipo di affinità non la senti. Non ti saprei spiegare, però è quella cosa che senti, quella cosa che ti fa

stare bene, e che ho trovato in questo gruppo, dopo ovviamente c'è quello che ti sta più simpatico, quello con cui legghi di più, però in generale quando parliamo sento che parliamo lo stesso linguaggio. Siamo tutti qua, tutti sulla stessa lunghezza d'onda, anche se magari qualche volta uno esce ecc però tutti là.

*Bene o male c'è qualcosa di comune che riesci a sentire, a palpare.*

Sì.

*Come lavoro in questo momento?*

Come lavoro in questo momento mi sento in una gabbia perché, non so nemmeno dirti se sono insoddisfatta del mio lavoro... ho la fortuna di avere una mia collega con cui c'è molto feeling infatti diciamo che siamo quasi marito e moglie, che mi ha detto "guarda se divorzio ci sposiamo" e così alcune volte ci si guarda e ci si sostiene nei momenti più...e vado un po' avanti, la fortuna grande che ho è che mi piace tanto il mio lavoro e allora mi piace il contatto con la gente, mi piace la gente che magari anche per niente ti ringrazia, le piccole soddisfazioni che ho visto che me le devo prendere io.

*Devi prenderti le tue soddisfazioni, devi cercare di catturare quello che riesci?*

Sì.

*Dicevi che amavi molto il tuo lavoro...*

Che mi piace, non ho nemmeno mai provato a fare altro però ti potrei dire che non farei la segretaria perché non mi piace, son partita comunque dal contatto con i pazienti, dal contatto con la gente. Infatti in questo momento mi sento..non sto bene in quell'ambiente perché vedo certe persone che non sanno rapportarsi con la gente, per carità si può avere la giornata storta, però che per 365 giorni all'anno tu ti presenti al lavoro sempre con il muso fin qua, e ti permetti perché sei stressato di, tra virgolette, maltrattare la gente.

*Non ti va giù.*

No.

*Quindi non è tanto il lavoro in sé ma i colleghi con cui ti trovi a lavorare.*

Sì e la dirigenza, lì è una fatica psicologia, perché la fatica fisica insomma relativamente, però non è facile.

*Ti trovi a dover sopportare cose, a mandarle giù.*

Sì, sì.

*E dopo tutto si accumula.*

Sì ogni tanto infatti ...arrivo e li uccido tutti, sai il serial killer.

*Ti sfoghi in qualche modo.*

Sì.

*Non è pesante rispetto a questa cosa trovare delle persone a telefono che ti raccontano i loro problemi, le loro paranoie, oppure invece è un modo per dire stacco e faccio qualcosa che mi interessa.*

Sai che, no non è pesante anche perché io mi sono chiesta tante volte questa cosa qua, anche perché sono arrivata qua in un momento in cui non stavo particolarmente bene, e non lo so perché, è stato anche là un po' un rischio, non so neanche se mi sono resa conto di questa cosa, perché non era venire qua e distrarsi, però mi è servito tanto anche da quel punto di vista là, cioè magari non risolveva i miei problemi però il fatto di ascoltare, il fatto di trovare delle persone e sentirsi in sintonia, sicuramente mi ha...non ti saprei dire poi i particolari però mi ha...sento che sono capitata nel posto giusto.

*Ti ci trovi a tuo agio, è il posto per te.*

Sì, tante persone...no, tante persone no perché non sono tanti che fanno che fanno Telefono, però una frase che qualcuno mi ha detto, poi non si è più parlato di questa cosa qua, o che mi dicevano tempo a dietro "con tutti i problemi che hai vai ad ascoltare quelli

degli altri?" io non l'ho mai vista così sinceramente, ma non che non l'abbia mai voluta vedere così, non l'ho mai sentita..non sono normale neanche io. La riflessione che alcune volte faccio, che dall'altra parte pensano che magari noi siamo le persone più felici del mondo, poi magari potrei essere io la persona che in alcuni giorni telefona a T.:A soprattutto magari in quest'ultimo periodo che come dicevo anche quando siamo andati a Fiesole (incontro nazionale con tutti i t.a. italiani) che ci chiedevano le impressioni o cosa, mi sembra che chiamino delle persone più normali, magari sono degli abituali (persone che chiamano il servizio di frequente) di altri centri, perché ci siamo detti anche questo, però ho questa sensazione che domani potrei anche chiamare io perché ho questo, ho quello, sono depressa...

*Si sembra quasi che non sia necessario essere dei super uomini, super donne per avere comunque la capacità, la voglia di dire "mi metto un attimo da parte con tutti i miei problemi e ci sono lì per un'altra persona".*

No. Appunto io mi sento un po' la riprova di questo perché non sono arrivata...Se uno dice vabbe' mi sento realizzata, vado là, vado...a parte che secondo me quando si fa qualsiasi tipo di volontariato si cerca qualcosa, è difficile che nello stato massimo di benessere si ricerchi questa cosa, non so ho un po' quest'idea. E dopo magari uno si sente più o meno bene insomma.

*Ci sono momenti più o meno positivi. C'è qualcosa in cui il tuo lavoro somiglia al volontariato che fai?*

Sì quando ti capita di ascoltare le persone, e le ascolti e le conforti tra virgolette, ma non per risolvere un problema, perché manualmente con una pratica, o anche dando delle informazioni io posso aiutare una persona, però magari alcune volte già tranquillizzando una persona posso aiutarla anche se magari questa qua mi ha telefonato cinque volte, cinque volte mi ha ripetuto le stesse cose, magari potrei...mi viene in mente l'abituale nostro.. però magari già sentendomi là, già mi chiama e sentendo che io gli rispondo, gli do una sicurezza già questo è un aiuto, anche se non lo faccio guarire anche se non faccio chissà cosa, però già il fatto di rispondere al telefono alcune volte. Sembra incredibile, alcune volte alcuni nonnetti... i miei colleghi a casa gli danno il numero di telefono, (loro) provano (a telefonare) per vedere se c'è qualcuno, se risponde qualcuno, quindi io sto facendo un altro lavoro, devo rispondere "ah ma ci siete?" "sì signora ci siamo", cioè ti do gli orari e tutto...anche lì c'è quello (collega) "eh, ma mi hai telefonato..!" (voce burbera), anche lì sai che devi essere... dopo ognuno col suo carattere, ognuno con la sua modalità, dopo quello...anche quello va accolto, non c'è solo E.R. in prima fila...in prima linea.

*Al di là del bisogno sanitario dietro magari c'è comunque la voglia di avere una persona con cui parlare, con cui affrontare i propri problemi...*

Soprattutto. A volte, anche quando andavo anche io a domicilio, c'è più che altro quello, magari la medicazione e il prelievo lo fai in tre secondi, poi magari c'è tutta la parte che ti tocca tralasciare perché o non hai tempo o...sì il grosso problema è il fatto di non avere il tempo perché devi...

*Hai diverse visite da fare.*

Diverse visite da fare e purtroppo più che la qualità viene guardata la quantità e quindi siamo sempre là, come penso un po' dappertutto forse. Però questa cosa qua a volte ti porta via...o ti scarica anche perché insomma...a me pesa molto di più stancarmi di testa che stancarmi di fisico, anche perché faccio sempre più fatica a ricaricarmi dopo, è sempre più difficile...

*A rigenerarti?*

faccio fatica a trovare lo spinotto per attaccarmi...

*Dici che è una cosa che ti succede ultimamente o più o meno...*

mi succede sempre più spesso, anche se quest'anno ho passato delle belle vacanze, ho avuto 15 giorni, sono stata bene, mi sentivo serena, sono tornata e questa cosa qua è svanita in poco tempo e vado sempre più in accumulo, faccio sempre più fatica a scaricare e

mi...non so, tipo la batteria del telefono, quando non funziona quasi più, che non tiene più, tu la metti in carica: massimo, tre tacche, la togli, due telefonate e fine, ecco io sono...devo cambiare la batteria.

*Stai pensando di cambiare anche lavoro oltre alla batteria?*

Lavoro no, perché non so fare altro, sì ho avuto dei periodi...io fra l'altro non ho neanche il diploma, perché ho fatto il biennio e poi mi sono diplomata, ho iniziato subito il corso (per infermiera)..e ho avuto alcune volte così il momento mi alzavo la mattina "devo fare qualcos' altro perché metti che mi sveglio un giorno e non voglio più fare l'infermiera cosa faccio", però anche là non ho mai avuto il coraggio e continuo a non avere il coraggio di buttarmi e penso che non lo prenderò neanche più ormai..beh insomma, mai dire mai, per continuare gli studi e quindi mi vedo anche un po'...dico non so fare altro, ma mi sento anche in un vicolo cieco perché non ho neanche chissà che scelte alternative...

*Non vedi grosse possibilità di cambiamento.*

è anche vero che in fondo in fondo mi piace il mio lavoro, quindi spero che questo mi dia...magari spererei in un cambio di posto, la speranza è l'ultima a morire, magari qualche rinnovamento, qualche spostamento, ci dovrebbero essere anche a livello logistico di distretto, vedremo...

*Cambiare un po' aria.*

Sì.

*Rispetto alla famiglia in questo momento...? Come sei messa?*

Rispetto alla famiglia, mi vien da ridere perché io abito vicino alla mia famiglia però a debita distanza. Primo: io sono la pecora nera della famiglia, sì perché sono sempre stata la ribelle e poi anche un po' tutto quello che mi è successo, il rientro a casa e tutto.

*Non lo hanno vissuto bene?*

No, non lo hanno vissuto bene, soprattutto mia mamma che è una molto...per carità sicuramente l'ho delusa, però succede. Solo che io sono andata avanti, ho voluto capire certe cose, ho voluto anche fare un po' pace col mio passato perché poi alla fine soffri però devi anche trovare un modo per..o stai lì. Lei si è fermata e ...

*Non se ne è fatta una ragione?*

No, non abbiamo mai avuto granché dialogo, parliamo, però non dialoghiamo, ci confrontiamo i prezzi dei supermercati, andiamo a fare le spese insieme, ma lei ha la sua idea del matrimonio, del rapporto e ...ho preso anche molto da quello che mi ha dato lei, che mi ha dato mio papà e tante cose sono successe, per tante altre cose. Però non corre buon sangue, non che siamo in baruffa, però...proprio un amore odio, non ti so spiegare...so che l'andare via di casa è stata una liberazione.

*Sei stata contenta*

Sì, per me e per loro anche perché poi alla fine li portavo a litigare sempre ed era diventato insopportabile, poi mi ritengo ribelle perché sono sempre stata, anche adesso, una che rispetta le regole però le devo capire e mia mamma è sempre stata quella delle regole un po' così, sai, non so se come tutte le mamme, quindi io figurati.

*Non riuscivi a rispettarle*

Esatto, poi magari lei parlava due ore e io me ne fregavo, mio papà diceva una parola e per me era legge. E quindi anche il ritorno a casa: alle otto bisognava mangiare e non bisogna telefonare, e non bisogna qui e non bisogna là. noo. una gabbia. Anche se lei non lo capisce ancora, anche ieri "abbiamo tanto una casa grande cosa occorreva che tu.." e allora dico "l'autonomia", cosa parlo di autonomia che non capisce, cioè non capisce...

*Non fa parte di lei.*

Esatto, non posso pretendere. Allora prima mi arrabbiavo adesso da un po' prendo quello che mi sa dare, mi sanno dare a loro modo, per educazione per loro...c'è questo rapporto un po'...

*Un po' conflittuale.*

Sì, molto conflittuale.

*Quindi cerchi di vederli però di fare anche la tua vita molto indipendente.*

Ah sì, loro non sanno, da un certo momento io mi sono arrangiata di tutto, questo non vuol dire che mio papà non mi viene ad aggiustare i tubi, non mi viene...però loro di me non sanno niente, qualche volta mia mamma mi fa delle domande, da mamma, perché mio papà sta un po' sulle sue, sarebbe un po' chiuso, però sa che non...mi dice (la mamma) "ah sì sì perché tu non mi vuoi dire", sa che io mi eclisso, non li ho più voluti fare parte...no, né della mia vita, di quello che è stato dopo (la separazione) e neanche dei legami che poi ho mantenuto con la mia vita precedente, che loro non ...o perlomeno mia mamma non approverebbe sicuramente perché ormai è un capitolo chiuso.

*Loro sanno che fai Telefono Amico, i tuoi genitori?*

No. Loro pensano che sia in protezione civile! Perché [\*\*\*]

*Riesci a gestirti bene con le tue cose?Penso che come orario di lavoro riesci a fare famiglia, lavoro, casa, abbastanza bene.*

Sì, per quello sì. Sì infatti una delle cose che mi dispiacerebbe lasciare è l'orario di lavoro perché mi da tanto tempo libero, però ci sono i pro e i contro.

*Questo volontariato lo faresti se fosse retribuito?Se fosse una specie di lavoro?*

Sì, penso che sarebbe unire l'utile al dilettevole tra virgolette, sì perché non è che si passa da sono stipendiata a improvvisamente non mi danno più i soldi..io penso di sì.

*Proveresti soddisfazione comunque nel dire "faccio le cose che mi piacciono, ben venga".*

Sì.

*Se c'era qualcosa che volevi aggiungere tu rispetto alla tua esperienza qui o a come sei in questo momento della tua vita...*

Come sono in questo momento della mia vita...In tanti momenti mi sento più appellante che turnista, ultimamente...ma non perché ho problemi particolari o cosa, proprio per la riflessione che ti facevo prima, perché pensano che da questa parte qua ci siano delle persone trasparenti, cioè prive di...tutte con la loro famiglia, tutte felici, vengono qua a passare l'oretta e alcune volte mi verrebbe da "non avete solo voi i problemi", però non mi è mai pesato, sono sempre riuscita comunque...o almeno ho la sensazione di aver dato qualcosa. Perché magari arrivi qua, ti metti una maschera, ma non maschera nel senso che non sei più te stessa, non so come spiegare...entri in una cabina. Però alcune volte hai la sensazione di dire "queste persone qua ti ritengono al top" e magari non si rendono conto che come uno va dallo psicologo, si pensa che questo abbia una vita splendida, magari...sicuramente avrà anche lui i suoi problemi le sue cose, che dopo riesca a gestirli meglio, questo è un altro problema...non sono come il maniaco masturbatore però in qualche problema, in qualche cosa...

*In qualcosa gli somigli.*

Sì, questo secondo me loro (le persone chiamano T.A.) non si...cioè è difficile da come ti parlano da come si pongono non percepiscono questa cosa...

*Anche perché magari sono troppo concentrati su se stessi per...cioè per avere la percezione dell'altra persone.*

Sì e poi ovviamente lo sforzo, io non l'ho mai neanche sentito come sforzo, cioè non è che sei tu che devi buttare sopra a loro le tue cose, però questo non porta comunque al fatto che non puoi riflettere "loro mi danno, mi mandano i loro problemi, le loro cose però sul momento mi fanno vivere magari un problema mio, perché magari mi confronto", ovvio che non gli

comincio a dire “ah anch’io ieri volevo tagliarmi le vene, però poi sai ci ho pensato, magari ci scambiamo il numero..” però le pensi secondo me alcune cose, rifletti.

*Ti scatta qualcosa dentro.*

E anche questo secondo me ti serve perché se venissi qua solo per dare mi sarei già stufata, anche perché sono una che faccio un po’, dopo mollo...

*Sei un po’ irrequieta?*

Sì, non sono stabile...stabile è grave se non sono stabile! Non sono costante. Alcune volte ho proprio la voglia di provare un sacco di cose, con la rete di salvataggio, sì sì non mi butto mai in cose...

*Ma come appellante trovi dei “turnisti” che ti ascoltano oppure senti l’esigenza di avere un po’ di più anche che ne so nella vita dici “se ci fosse qualcuno che mi ascoltasse un po’ di più...”? Ti restano delle cose inesprese dentro?*

No, per fortuna no, anche perché ho imparato per certe vicissitudini a non tenermi più le cose dentro, cioè, no non tenere...non so come spiegare...io non sono una che...super...le classiche persone solari, le classiche persone...però ho imparato a esprimere le sensazioni, forse mi ha aiutato tanto anche questa cosa che faccio e che poi non puoi fare con tutti (esprimere tue sensazioni) perché anche solo il fatto di dire sono triste, o non sto bene, non mi sento bene, non tutti accettano, gli altri magari ti vorrebbero vedere sempre pimpante, sempre felice, o magari tu che sostieni gli altri, invece qualche volta hai anche bisogno di, magari anche di piangere insieme ad una persona, ma una persona che non ti giudica, che non ti dice “ma sei sempre depressa, ma tirati su” che ti viene voglia di uccidere prima lui e dopo te. Qualcuna l’ho conosciuta e l’ho conquistata durante la strada, qualcuna l’ho riacciuffata dal passato, non tante dal passato però, tutti i miei turnisti sono quasi tutte persone nuove, cioè che vanno da un determinato periodo della mia vita in poi, e ti dico non è neanche stato male fare un po’ di pulizia, c’erano degli ingombri...

*Ti senti più leggera, per certi versi*

Sì mi sento più leggera, alcune volte mi dispiace perché persone con cui pensavi di avere un certo tipo di legame poi alla fine parlavamo ma non comunicavamo, tante parole, tante belle serate, tanto qua, tanto là, però quando io ho avuto bisogno di qualcosa loro sono sparite, perché dopo ho capito non erano in grado di darmi...io non ero più al top e non ero più in grado di dare, quello che probabilmente loro volevano. Ho dovuto fare un po’ di pulizia.

*Penso ci siano dei passaggi in cui le cose cambiano e devi fare un po’ i conti.*

Ti obbligano un po’ a fare i conteggi.

## INTERVISTA A S.E.2

*Puoi raccontarmi come è iniziata l'avventura con Telefono Amico? Come l'hai conosciuto, come è andato il corso, l'inizio diciamo.*

Ho saputo del Telefono Amico per caso, perché stavo facendo un corso "Donna Lavoro", organizzato dal Comune, e poiché in questo corso ognuno diceva le sue aspettative, le sue ipotesi, i suoi progetti, io avevo detto che mi sarebbe piaciuto fare volontariato e così una delle ragazze mi ha portato il foglietto che aveva trovato da Coin e mi ha detto "Guarda ho trovato, visto che tu parlavi tanto di volontariato, ho trovato questo" e io ho detto "Beh, perché no? Provo a telefonare e vediamo di che cosa si tratta".

*Tu non conoscevi proprio l'associazione?*

Io non conoscevo né l'associazione né il fatto che esistesse nel territorio un supporto di questo tipo. Premetto che io l'uso del telefono non lo amo molto quindi ero un po'...diciamo un po' perplessa, un po' non entusiasta fin dall'inizio perché non sapevo se poteva andare bene per me. E però ho cominciato la formazione molto disponibile, mi sono accorta che questo tipo di preparazione era una cosa seria, fatta con un certo criterio, con delle...una pianificazione, degli obiettivi da raggiungere e quindi questo mi ha, diciamo, ancora di più motivato. L'unica perplessità era proprio l'esperienza in sé che ti elimina la possibilità di avere un contatto diretto con...

*Con la persona.*

L'interlocutore, con la persona, che invece secondo me io sono portata, per questo tipo di...e però se questa è stata la mia...il mio input, la mia...

*La strada.*

La traccia della strada così, insomma, dopo il corso è andato bene, mi ha coinvolto sempre di più, mi è anche servito a livello personale, perché uscivo da una separazione recente e quindi dovevo ricostruire un po' la mia identità personale, un po' le mie...i miei desideri, i miei interessi, le cose mie. E mi è servito proprio questa formazione anche quindi a livello personale, non strettamente collegata al servizio poi...

*A livello personale cosa hai ricevuto?*

A livello personale una maggiore capacità di riflettere su di me, sul mio comportamento, su quello che volevo, su quello che desideravo, su com'ero. Perché uscivo da un rapporto di coppia molto simbiotico, che mi ha un po' asciugato rispetto quelle che erano le mie energie, quindi ho dovuto recuperare le dico.

*Riscoprirle un po'.*

Riscoprirmi un po'. Poi le prime esperienze con il Telefono avevo qualche perplessità legata al fatto che si trattava abbastanza spesso di telefonate a sfondo sessuale e non è che io sia una bigotta però la paura di essere sfruttata, di essere utilizzata è sempre stata una cosa che non ho mai potuto sopportare, vabbe'...però ho iniziato l'attività di ascolto e mi sono accorta che avevo dentro di me una maggiore disponibilità di quanto io pensassi, quindi una maggiore disponibilità ma anche una certa capacità di comprensione. La tolleranza proprio nei confronti di chi chiama e che ha un bisogno senza giudicare che bisogno è e chi sono io che posso giudicare che bisogno è, no?, e quindi una disponibilità ad accettare quello che capitava in base alle esigenze, che poi fossero scherzi, che fossero vere, che fossero fantasie, che fossero vere fino a un certo punto, questo è un problema che come telefonista, come servizio, diciamo, ti puoi porre certo, fino a un certo punto però, perché a un certo punto devi accettare quello che ti viene chiesto e rispondere in merito, sempre seguendo determinati principi, determinate regole, perché trovo anche molto giusto che ci sia una compattezza di posizione nel rispondere, dopo ognuno di noi è diverso, ognuno di noi ha

una personalità, un modo di fare, di sentire e di parlare personale, e questo tu hai la possibilità di essere originale e creativa e di reagire come ti viene, quindi in questo c'è spontaneità, però trovo giusto che ci sia anche non una spontaneità anarchica, eccessiva per cui uno ...

*Ognuno fa quello che vuole.*

Ecco, che ci sia una trama di base, formata da principi, formata dai valori, formata da elementi condivisi che ti dà proprio quel terreno morbido e soffice, ma un terreno che c'è.

*E ti sei scoperta più disponibile di quello che pensavi.*

Io ad esempio nella mia vita lavorativa ho fatto tante battaglie, ho...posizioni diverse, diciamo che non è che le accettassi molto, più a livello di contrasti veri e propri che di adeguarsi, il trovare non so terreno comune, elementi comuni ecc. Per cui vere e proprie lotte, di conseguenza pensavo che...sì di essere meno disponibile, tutto qua. E invece ho scoperto non solo una certa disponibilità, ma ho scoperto in me anche una buona capacità di autocritica, che ti serve al momento, non è che ti risolve i problemi, però è un elemento che caratterizza la mia persona, ecco. E poi io ho un senso molto forte del dovere per cui anche quell'anno che ho lavorato, ho preparato una quinta alla maturità ed ero abbastanza impegnata però le ore relative a questo impegno non le ho mai saltate, perché erano un po' come ritagliarsi delle ore per sé e per gli altri.

*Ti faceva comunque piacere esserci e fare questa cosa.*

Sì. Non sarei stata contenta di rinunciare a queste ore di servizio. Ecco. Mi ha più gratificato magari l'impegno, la fatica, la difficoltà ma il riuscire a organizzare e a far tutto.

*E' stato comunque difficile riuscire a conciliare tutto?*

E' stato impegnativo, non è stato impossibile, perché altrimenti se fosse stato impossibile cioè...essere umano sono e non sono perfetta, però ha richiesto un notevole impegno insomma.

*Quando hai fatto il corso?*

Nel 2004 e sono entrata nel 2004.

*In quel periodo com'era la tua situazione lavorativa.*

In quel periodo io ero in pensione come insegnante di scuola materna, cercavo nuovi lavori infatti avevo fatto quel corso per riscoprire le proprie risorse e ributtarsi nel mondo del lavoro, ma con le competenze che avevo ho capito che più di tanto non avevo possibilità e in effetti dopo ho accettato ancora lavoro legato all'insegnamento insomma.

*Tuo malgrado? Avresti voluto fare qualcos'altro?*

Mi è piaciuto, però è stato tanto impegnativo perché è chiaro che non avendo fatto una gavetta nella scuola superiore, devi fartela...devi fartela insomma, devi fartela, non è che puoi avere nel computer lezione tot, lezione tot, devi tutto organizzare, anche se anni prima avevo fatto... però ogni scuola richiede poi un taglio diverso, ogni situazione di classe proprio, ti richiede...per cui insomma ho dovuto rimettermi in gioco come si suol dire, comunque è stato positivo, perché è stato un anno che mi ha dato molte soddisfazioni ecco.

*Da quanto tempo eri in pensione?*

Io sono in pensione da quando ho 40 anni e adesso ne ho 54.

*Quindi sono quattordici anni che sei in pensione.*

Però durante questi quattordici anni ti dirò ho fatto sei mesi di qua, un anno di là, tre mesi di qua, otto mesi di là, sempre tanto perché quando prendo servizio interrompo la pensione e quindi devo verificare se la cosa mi conviene, non conviene mai ma magari in quel momento ho esigenza di impegnarmi e quindi...

*Quindi lo fai. Sempre comunque nel campo dell'insegnamento.*

Quindi lo faccio. Sempre nel campo dell'insegnamento...no veramente ho fatto anche la...per un periodo di tempo ho fatto la venditrice nei supermercati, che ti impegnava quella

settimana, quei 3, 4, 5, giorni, ho venduto un poco di tutto, e anche quella è stata un'esperienza nuova, diversa perché anche là uno non si rende conto che esiste un microcosmo, tanta gente...e anche là mi sono trovata molto bene perché il rapporto umano è fondamentale, sia con le colleghe che magari erano di altri...che vendevano altre cose, però convivere otto ore sullo stesso territorio, sullo stesso spazio, magari a distanza di tre, quattro metri ti portava a....cioè io mi sento molto portata ai rapporti umani.

*Ti piace anche, ti viene naturale*

Sì, mi viene naturale.

*Invece quando lavoravi in modo stabile, facevi comunque sempre l'insegnante o...*

Insegnavo nella scuola materna e ho insegnato...cioè i primi anni facevo sette ore al giorno perché si faceva dalle 9 di mattina alle 4 e poi ho partecipato alla trasformazione della scuola statale che ...per cui ho lavorato le sei ore con il doppio turno di insegnante e quindi diciamo era un lavoro gratificante perché a me piacciono i bambini piccoli e soprattutto la sorpresa, la creatività, l'originalità che hanno, il modo di esprimersi ma anche dal punto di vista logico, non...se tu non sei a contatto con i bambini non ti rendi conto le connessioni, i legami logici che fanno, sono cose veramente che ti sorprendono no? E ti fanno pensare insomma che è una cosa meravigliosa avere questa possibilità di cogliere il momento in cui il bambino fa un progresso o fa un percorso, insomma.

*Proprio lo sviluppo della personalità.*

Sì. Bello.

*In questo momento? Stai lavorando?*

In questo momento ho deciso di non accettare più esperienze scolastiche e vorrei, ma, vorrei ma non posso trovare qualsiasi altro tipo di lavoro da cameriera in una pizzeria, a cuoca, visto che a me piace, a pasticceria, a ste robe qua, ma l'età e un po' anche la pigrizia perché bisognerebbe girare, bisognerebbe conoscere, dai siamo sempre là e vabbe'...

*Perché niente più scuola?*

niente più scuola perché dal punto di vista economico non mi conviene. Non mi conviene poi ogni volta ci sono un sacco di problemi perché la pensione dovrebbero sospendermela invece me la danno lo stesso perché è meccanografico, passano 8 mesi, 9 mesi prima che blocchino tutto, e allora dopo io devo ridare a loro li 8, 9 mesi, allora dopo mi ridanno un modello 101 come se io avessi lavorato di qua e anche di là, cosa sono duplice? No. E insomma vengono fuori sempre problemi, mi tocca sempre andare là e farmi fare quello che è giusto, mi sono rotta.

*Meglio cambiare.*

...meglio cambiare, meglio avere qualcosa in nero pensavo così là non si tocca e quello che prendo, prendo.

*Come famiglia?*

Come famiglia, mi sono separata 3 anni fa, siamo ancora sposati dal punto di vista burocratico e ufficiale.

*Non siete divorziati, siete solo separati.*

No, siamo separati tra di noi, non siamo neanche separati ufficialmente, abbiamo una figlia di 23 anni che studia all'Università di Padova quindi ha scelto una carriera molto lunga che è quella di medico, per cui siamo impegnati a supportare e sostenere sta figliola. E comunque mio marito dopo il primo anno, anno e mezzo che non si faceva...che si era fatto poco vivo, adesso son contenta perché ha un buon rapporto con mia figlia. Sì loro si sentivano anche al telefono, ma forse il fatto di venire a casa eccetera gli creava qualche problema, adesso vedo che è più sereno, per cui capita, mangia, insomma rapporti normali ecco.

*Tu sei abbastanza serena?*

Diciamo alti e bassi, perché per me è stato un grande amore, e se fosse stato per me anche se era dura, perché ha un carattere, aveva, ha e aveva, ha sempre avuto un carattere molto difficile, molto sull'isterico prepotente, adesso a distanza di anni io mi rendo conto che era una simbiosi sì ma io ero succhiata, non avevo molto margine di, di autonomia, anche perché forse non me lo sono mai rivendicato e non ho mai lottato per questo, perché io avevo paura di perderlo, era il mio primo ragazzo, ci siamo conosciuti a 16 anni, per cui grande amore insomma...sì, vabbe'...e comunque io gli voglio sempre tanto bene, sono contenta che scarichi le sue tensioni e le sue cose altrove e... in pratica lui si è trovata un'altra e addio, buondi...

*Tornando invece al volontariato, due momenti che ti vengono in mente, uno positivo e uno negativo che hai vissuto nell'associazione.*

Ma guarda se devo pensare un momento positivo, ce ne possono essere tanti, potrei scegliere l'ultima formazione estiva, che mi ha coinvolto, mi ha gratificato e mi ha dato qualcosa, la valigetta da portare a casa e su cui pensare, riflettere. Di positivo per me c'è anche il rapporto con le altre turniste, gli altri turnisti, che in queste occasioni si rinsalda e non serve che siano proprio, ho capito, del tuo gruppo e del tuo luogo, l'importante è uno scambio alla pari su un'esperienza che condividi, no? E una piccola crescita, un piccolo scalino da fare insieme in quella situazione.

Esperienze negative, non ho avuto esperienze negative, però all'inizio quando sono entrata anch'io ho avuto un certo disagio, perché pur essendo una tipa molto espansiva molto...sono anche timida, e quindi non mi va di espormi troppo fin dall'inizio e c'era un po'...noi eravamo un piccolo gruppo e già questo ti dava un senso di piccola famiglia, di sicurezza, legami affettivi, condivisi, persone che conosci di più, che hai anche approfondito a livello personale per cui c'è un buon rapporto, di amicizia tra virgolette, chiamala amicizia ma non è un'amicizia nel senso che io considero amicizia, però dai non è neanche niente, sempre meglio di niente. E quando sono entrata, c'erano dei...come dire...dei gruppetti, delle...c'era una certa chiusura ecco, non ho, non mi sono sentita accolta a braccia aperte. Però siccome sono una persona molto disponibile e non giudico a priori, ho detto "sarà l'inizio", e in effetti era così. Quindi ho condiviso quella necessità di essere più aperti e di essere più accoglienti con i nuovi, perché già c'è un po' di paura, un po' di tensione legata proprio alla prestazione del servizio, se oltre a questa c'è anche la perplessità, la paura, uno si sente a disagio, aumentano le possibilità che uno dica "visto questo, visto questo, me ne vado". E comunque superato il primo periodo ecco non ho avuto grossi problemi, è chiaro che è un'associazione formata da tante persone, da maschi e femmine che hanno personalità diverse, e queste personalità diverse sarebbe...cioè tu le puoi trovare in qualsiasi ambiente, l'importante secondo me è trovare anche con quelle persone con cui magari al primo impatto non senti questo grande trasporto, ma trovare degli elementi in comune. Mica dobbiamo piacerci tutti, anzi, se no il mondo non sarebbe neanche bello e vario, comunque trovare dei punti di contatto, dei punti di condivisione se ci sono.

*Ti piace comunque l'idea di avere una simil amicizia, non è proprio un'amicizia per come la intendi tu, però di avere dei buoni rapporti, diciamo, all'interno dell'associazione.*

Secondo me è fondamentale, indipendentemente dal servizio, è fondamentale perché uno si sente parte di qualcosa che è più grande, e quindi fai qualcosa non perché hai le tre ore libere o perché sei disponibile a fare qualsiasi cosa, ma fai qualcosa perché ci credi, perché sei disponibile, e vabbe' se no non lo faresti, però anche ti ritrovi in un ambiente che senti come una parte della tua vita.

*Si non è una cosa staccata ma fa comunque parte del tuo progetto di vita.*

Esatto.

*Quando hai deciso di fare il corso per entrare, hai detto che era un periodo un po' particolare della tua vita, hai detto, perché appunto ti stavi separando dal marito, cercavi lavoro...che cos'è che ti ha fatto pensare "voglio fare anche volontariato"?*

Io ho sempre avuto diciamo questa, non so come chiamarla, questa tendenza, questa propensione, questa aspirazione, chiamala come vuoi, è un talento, è quello che è, nei confronti di chi soffre e in quel periodo che soffrivo anch'io, mi sono resa conto ancora di più

di quanto a volte se vivi serena e felice ti crei la tua bella gabbietta dorata e, sì ti dispiace di questo, di quello, di quell'altro, però non...sei isolata rispetto alla vita che...

*Reale.*

Esatto. E per me 25 anni di matrimonio li ho passati così, cioè io ero felice e contenta, non sentivo l'esigenza di dare di più agli altri, forse perché avevo tanto io, non lo so...o forse è stato anche un momento di maturazione, e comunque collegato a questo io sono andata anche in Romania a lavorare con i bambini...cioè il sentirsi utile, il sentire che le tue energie e le tue forze non servono solo a te, ma servono anche a qualcun altro e sono utili a qualcun altro per alleviare, non dico il dolore, per alleviare la sofferenza, il disagio, quello che è, beh...

*Ti gratifica?*

Serve anche a te, serve anche a te. E' come se fosse un auto farmaco.

*E' terapeutico.*

E' terapeutico. Che altro dire?

*Adesso riesci a fare tutto o ti è un po' pesante fare volontariato?*

La prima cosa che organizzo nella settimana è proprio questa e quindi tutto il resto ruota, tutto il resto...no questo orario qua, se vuoi, più fisso più determinato, è meno flessibile di quell'altro che decidevi da una settimana all'altra no?, però...è più positivo perché programmi e tu sai...io di solito mi prendo il [\*\*\*] o il [\*\*\*], sai che in quella serata là, devi essere disponibile per questo e quindi è proprio raro, se non impossibile, deve esserci qualche inconveniente grave per non esserci, se no ci sono insomma.

*Quindi ti organizzi di conseguenza.*

Certo, mi organizzo di conseguenza.

*Se c'è qualcosa che vuoi aggiungere tu rispetto alla tua esperienza che ti sembra non sia emerso...*

Mi sembra che sia emerso tutto, anche perché grossi aspetti negativi ti ripeto non, non li ho vissuti, e di bello secondo me in questa associazione c'è anche il fatto che se c'è qualcosa che non va e tu riscontri che c'è qualcosa che non ti va bene, che ti fa sentire a disagio ecc c'è la possibilità di dirlo e di far sentire la tua voce. Dopo non so di che tipo può essere il disagio ma ciò che io ho notato è l'estrema disponibilità di tutti.

*C'è un po' un'apertura verso...*

E anche, non so se la sento solo io, ma anche l'esigenza di far sì che tutti stiano bene, per cui se qualcuno, mi metto nei panni di chi potrebbe e io ascolto, potrebbe evidenziare qualche difficoltà, io come membro di questa associazione sono disponibile a capire, a venire incontro, a risolvere, a vedere cosa si può fare, a trovare un punto di contatto, di soluzione, eccetera.

## INTERVISTA A T.M.

*Vuoi raccontarmi la tua storia con Telefono Amico? Come è cominciata?*

La primissima volta che ne ho sentito parlare ero in prima liceo, in terza superiore, e avevano fatto una giornata...c'era un'assemblea di istituto o una cosa del genere e una parte era dedicata a questa cosa, che tra l'altro non avevo molto seguito, credo ci fossero C.P. e la P., che sono venuti a fare un giochino, qualcosa...poi in realtà sono entrata nel '95. A marzo avevo visto sul giornale, sul Boom, c'era un trafiletto, però non mi ricordo perché in quel periodo non potevo farlo e quindi ho detto "magari l'occasione dopo", infatti poi l'ho sentito per radio (del corso n.d.r.) che ero al lavoro, all'epoca facevo maschere e tenevo sempre la radio accesa, e c'era stata la pubblicità del corso, ho detto "cavolo, allora lo faccio", allora ho chiamato. Era un periodo un po' così perché avevo finito la scuola, avevo cercato di entrare all'università e non c'ero riuscita e quindi dopo altri tentativi per altri corsi avevo lasciato un po' perdere, poi avevo trovato questa specie di lavoro per cui da una parte mi ero rassegnata a delle cose perché non avevo alternative, dici "tiro avanti un po'" e sinceramente questa cosa (il corso di Telefono Amico n.d.r.) l'ho fatta...ci ho dato tanto peso a questa cosa qua, un po' perché ci credevo come principio nel senso che fai volontariato perché vuoi fare qualcosa per gli altri, però poi scegli una cosa piuttosto di un'altra e secondo me è una cosa importante, l'averla la possibilità di essere ascoltati. E quindi ci ho investito tanto, era come se fosse una prova per me stessa essere capace di fare questo. Era un periodo in cui le cose andavano male, tutte le cose che volevo fare in realtà non erano andate un granchè, questa era una prova per me come persona. Forse l'ho vissuta anche troppo, nel senso che uno vabbe' fa un corso un po' per impegnare il tempo, invece io generalmente nelle cose ci metto...uno spreco di energie assolutamente inutile, è vero anche le cose in cui potrei sprecare 10 io ci metto 100 perché sono fatta un po', e quindi per me era una cosa importante proprio a livello personale, quindi quando sono entrata era come se avessi superato una prova...

*Per te.*

Per me. E poi la cosa si è mantenuta, all'inizio...cioè è difficile che io mi butti nelle cose, raramente l'ho fatto e ovviamente quelle poche cose che sono andate in questo modo, cioè che ho fatto perché mi son buttata son quelle che alla fine son venute meglio delle altre, però io di mio non sono una che...sin dall'inizio ero abbastanza...cioè non conoscevo nessuno, anche al corso nuovi non so se fosse per me o per come era andato, non è che avessi stretto chissà quali legami, non so neanche se gli altri lo avessero fatto, forse ero un po' fuori...sì a vederlo 10 anni dopo fa tutto un altro effetto...

*Il corso fa un'altra idea?*

No, vedere me all'interno di dinamiche, di cose, forse adesso affronterei diversamente. Forse avevo ancora di più il "non essere in grado", il fatto di non avere un carattere per cui appunto...per sciogliermi un po', per sentirmi a mio agio ho bisogno comunque di tempo, di conoscere dove sono, per cui se penso adesso come sono qua è anni luce da come sono entrata. Vedere l'ultimo gruppo di ragazze che sono entrate, sembra che siano qua da una vita, io ci ho messo non dico 10 anni ma...6! Ma quello è un po' per carattere.

*Ma quindi rivedendo la te di allora, ti sembrava molto strana questa cosa, per come eri fatta...di buttarti in questa avventura un po' così.*

Non mi sembrava strana per me, mi sembrava strano buttarmi in una cosa, ma ho trovato qui da subito una...in qualche modo le aspettative che avevo..ho trovato un ambiente che in qualche modo sentivo che come principi, come modo era un qualcosa che mi apparteneva. Uno spazio in un momento in cui facevi delle cose che le fai perché devi farle ma non le senti, ho avuto la possibilità di esprimere qualcosa di mio, sì di coltivare qualcosa che sentivo veramente che mi apparteneva e che mi faceva crescere come persona nella

direzione in cui volevo io. [\*\*\*].Però c'era qualcosa che accomuna anche adesso, non è una cosa che è cambiata, che accomuna tutti quanti, non è solo il fare volontariato, c'è proprio una questione...è stata la parte buona delle cose che facevo, che era per me, che in qualche modo sentivo...poi se ripenso ai primi anni devo proprio essermi messa d'impegno per riuscire a tenere perché quando poi non conosci...l'impressione che io ho avuto la prima sera che siamo entrati qua...ma ho tempo? Cioè...

*Sì, ti fermo io se vai un po' troppo fuori.*

E' stato come entrare a casa di qualcun altro, di un gruppo che già si conosceva, poi all'epoca erano quasi tutti studenti per cui persone che facevano anche gruppo fuori...

*Però erano più o meno tuoi coetanei, anche tu eri...*

Sì, io sono entrata che avevo appena compiuto 20 anni...sì quindi anche quello dici sono tutti amici. La sera dell'ingresso io me la ricordo di essere stata accolta, mentre tante altre occasioni di ingresso nuovi che ho vissuto da dentro secondo me non sono state così. I primi anni da quando sono entrata io si spettavano le persone in sala, c'era proprio tutta una preparazione, poi c'è stato un momento un po' così in cui questi entravano, facevano, c'eri e non c'eri. Poi adesso secondo me si sta di nuovo vivacizzando un po' la cosa. La prima impressione poi in genere è poi quella che in qualche modo ti segna, sia da una parte che dall'altra insomma. E poi mi ricordo una volta che in una formazione c'era il cerchio, o una serie di cerchi in cui tu dovevi segnarti con un puntino (rispetto alla posizione all'interno dell'associazione n.d.r.) e io mi sono abbastanza...cioè dentro, però abbastanza non vicinissima al centro, io ho motivato la cosa perché appunto ero entrata da poco e secondo me se fossi entrata poi in un gruppo di lavoro, nel momento in cui avessi fatto qualcosa di più concreto...la prima cosa che ho fatto è stata, un suicidio! Ho fatto il gruppo pubblicità

*Anche tu hai fatto pubblicità?*

Però poi...ho fatto i primi cartelloni sugli autobus...però non sono tipo io di fare quelle cose lì.

*Non ti piaceva?*

I banchetti anche ho fatto, all'inizio li facevo sempre, però non è proprio per me questa cosa...infatti poi ho trovato un ruolo. E poi non so dopo quanto tempo, ma non dopo tantissimo, sono entrata al gruppo schede perché un giorno venendo qua ho incontrato F.F. per strada [\*\*\*]. E' ovvio quando ti vedi con cadenza fissa riesci a stringere un po' di più. Poi all'epoca quando si entrava nel gruppo schede si la L. c'era anche e c'era la cena di iniziazione, la cena di benvenuto a casa di N, infatti io sono entrata e c'era un clima molto amichevole. Poi col gruppo schede è andata avanti un po' ad alti e bassi, nel senso che poi [\*\*\*].

*E dopo il gruppo schede la formazione.*

Anche lì il delirio. Che poi per un periodo portavo avanti tutti e due? Anche lì entrata in formazione perché non c'era nessuno, c'erano la N e C.P., [\*\*\*] C.P. che voleva andare via e infatti poi ci aveva lasciato a me e lei sta cosa, poi N. che aveva le sue cose e non sapeva se rimanere o andare, io che non sapevo fare assolutamente niente, sono entrata in formazione chiedendo un manuale da studiare! E ho detto "ci sarà qualcosa su cui basarsi", e "no, veramente no, se vuoi vedere abbiamo del materiale ma...", io molto diligentemente mi son presa le mie robe ma...poi C.P. è andato un po' per le sue e la prima sera che ho condotto la formazione è stato da panico, avevo tanta paura però è arrivato [\*\*\*]. Ho fatto il direttivo più di una volta [\*\*\*].

*Quando hai iniziato stavi lavorando dicevi un po'...dovevi ancora trovare la tua strada, lavoravi per impegnare un po' il tempo penso.*

Oddio, no lavoravo, diciamo i lavori...Quando sono entrata... ho fatto maschere da gennaio per nove mesi, avevo finito, poi mi ero stufata diciamo e mi ero iscritta ad un corso del Fondo Sociale a Vicenza e lo avevo cominciato nello stesso periodo in pratica, cioè quando mi ero iscritta ero a casa in realtà, avevo smesso quella cosa là e ...perché anche per quei corsi là c'era la selezione, dovevi fare colloqui. E ho iniziato quel corso

contemporaneamente (al servizio a T.A. n.d.r.), sì il corso era 5 giorni la settimana dalle 9 alle 18 a Vicenza.

*E riuscivi comunque a fare il turno?*

Facevo i sabati e le domeniche i primi anni ho fatto anche Pasqua, Natale quelle cose lì...era di 5 mesi questo corso, 3 mesi appunto di lezione e 2 mesi di stage al Valecenter in una profumeria, anche là proprio il mondo io, vabbe' in profumeria farò qualcosa. Poi ci sono stati dei periodi in cui non lavoravo, poi ho fatto l'estate '96 alla DHL e lì ero un pochino più esaurita, nel senso che stavo al telefono tutta la mattina con questi, quindi mi veniva un po'...anche perché ovviamente è un tipo di relazione completamente diversa, però sì ci sono stati dei periodi che ero a casa.

*Poi il panificio?*

Ho iniziato nel maggio del '97...e prima cosa ho fatto? Niente tra la DHL e il panificio? Non mi ricordo, forse sì non ho fatto niente...ma no così tanto sono stata a casa? Appena finita la scuola avevo lavorato al Gris, il periodo che avevo fatto l'esame d'ingresso...così tanto e non mi sono neanche depressa? Sì mi sarò depressa sicuramente. [\*\*\*]

All'inizio dopo il primo turno, credo, sì era il primo, è stato che me lo sono sognato per una settimana, il tipo, perché stavo facendo il corso a Vicenza e sto qua che mi ha chiamato, poi alla fine non mi ha detto niente, mi ha messo giù e C.P.[\*\*\*]...C.P. mi aveva fatto un discorso sull'accoglienza e ho detto "ecco adesso questo mi ha messo giù perché non sono stata accogliente", in realtà questo forse non ha mai, cioè continua a non parlarmi. Però aveva la voce che io avevo abbinato a un tipo che insegnava a Vicenza, e l'ho sognato e la volta dopo sono arrivata ma è stata dura perché devo averla detta questa cosa, mi sentivo...quando sono arrivata la volta dopo che dovevo far turno c'era N., cioè dovevo farlo io ma in realtà non so come si fossero organizzati, io ho trovato questa cosa pronta che c'era N. che faceva turno e c'era P. che mi aspettava, poi sì abbiamo parlato un po'[\*\*\*], tra l'altro ha preso solo riagganci (tentativi di comunicazione e non telefonate n.d.r.), però era comunque un modo...cioè ogni volta che suonava il telefono io facevo i salti, avevo proprio paura di quello che trovavo dall'altra parte e quindi vedere un'altra persona che lo faceva in modo più rilassato comunque poi mi ha aiutato [\*\*\*].

*Due momenti, uno positivo e uno negativo.*

Un momento negativo quando XXX mi ha detto "se con una persona pensi che non ne valga la pena forse..." e questo negativo nel senso che visto com'ero partita, il tipo di investimento che avevo fatto in questa cosa sentirmi dire che non ero capace...

*Ti ha messo abbastanza in crisi.*

Sì, questo sì. Momento positivo, non mi viene un episodio particolare, però una cosa che mi viene in mente è che io ho sempre avuto qui, come di mio, sono fatta un po' così, ho dei momenti di forte carica, poi mi scarico, aspetto un po' e poi mi ricarico, questo di mio. E quindi anche qui ho avuto dei momenti in cui facevo magari anche più turni di quelli che dovevo e dopo, non tanto per le telefonate o per lo trovarmi male, ma proprio perché ho questa durata fisiologica, che dopo un po' devo ricaricarmi. E c'è stato un momento, cioè una di queste fasi, mentre tutte le volte che ricominciavo avevo la paura iniziale, venivo con un po' di ansia, di agitazione, c'è stata una delle volte in cui non ho provato questo ma sono partita da casa ed ero contenta di venire, nel senso che avevo più che la paura di cosa avrei trovato, sì la prestazione, avevo la voglia di farlo e questo sì...infatti una cosa che mi pesa tanto adesso è non riuscire a fare più...i turni sono sopravvissuti a tante fasi della mia vita da quando non lavoravo, quando ho cominciato un lavoro piuttosto che un altro, quando mi sono sposata, quando ho avuto il bambino, in ogni fase comunque questo spazio è sempre riuscito a rimanere, invece adesso no, mi pesa anche se vabbe' fai le altre attività, però non è la stessa cosa.

*Non hai proprio tempo per venire.*

Anche perché non riesco a programmarlo, ho provato quest'estate, ho detto "sono a casa, ho più tempo", però il gestire la mia giornata...nel senso che quando ho del tempo libero...ho mia mamma che mi aiuta, vabbè adesso va a scuola la mattina (il figlio n.d.r.),

comunque me lo tiene, lei lo fa volentieri e tutto, però da parte mia sento che se io glielo chiedo perché ho un impegno, hai il lavoro, o devo andare a Venezia (all'università n.d.r.) o che, lasciarlo a lei per il mio tempo libero mi pesa di più poi comunque tu arrivi qua (a Telefono Amico n.d.r.) però non sai a che ora finisci...anche quest'estate ho detto "Provo tanto sono a casa. Un pomeriggio alla settimana..", fatalità uno non l'ho potuto fare perché all'ultimo momento non mi ricordo cosa fosse successo, e alla fine me l'ha coperto C.M. Prima pensavo di riuscire a farne...cioè di arrivare un po' più tardi, poi invece non sono proprio riuscita a farlo e lì poi ho maturato la decisione di diventare sostenitore (non più socio attivo al telefono n.d.r.) un po' per regolarizzare la cosa, perché ho sentito veramente pesante il bisogno di caricare altri di questa cosa, nel senso che io per fare questa cosa qui in realtà io devo chiedere aiuto, poi se non riesco a farla devo chiedere aiuto.

*Diventa un po' troppo complicato.*

Sì, dare un po' il peso agli altri perché io devo fare a tutti i costi questa cosa anche se obiettivamente non ci riesco, ho detto no. Poi mi sembrava più corretto dire non ci sono e dopo eventualmente se mi capita o se e quando le cose cambieranno tornare, piuttosto che fare finta di esserci quando in realtà non avere la disponibilità. Sapere che ne so che c'è un buco (un turno non coperto n.d.r.) e stanno cercando persone per coprirlo...allora vabbè ne sto fuori che così almeno però...

*Ti rode.*

Sì mi dispiace perché appunto l'ho sempre considerata una cosa importante. Le cose belle sono comunque aver trovato qui qualcosa che sento mio, al di là appunto del servizio, anche come persone che ho conosciuto qui con le quali, con alcune delle quali si è potuto approfondire o anche con quelle che vedi solo qua, però c'è comunque qualcosa di diverso, di forte.

*Mi racconti qualcosa della tua famiglia?*

Questa?

*Sì, sei partita che vivevi con i tuoi, avevi vent'anni, e adesso?*

Adesso ho undici anni di più. Sono sposata dal 2001 e mamma dal 2003, è divertente, non mi ci vedo tanto da mamma. Tipo adesso che va a scuola ci sono le riunioni o le mamme che portano i bambini sembrano signore, e io non mi vedo tanto così.

*Ti senti ancora ragazza.*

Sì, anche su certe cose, io di mio non sono molto per le regole, preferisco parlare di educazione e penso che lui lo senta. La paura che io avevo di avere un bambino era il fatto di trasmettere delle cose, non tanto educazione come insegnamento di regole, del fare o non fare, però di riuscire a trasmettergli delle cose mie, delle cose che per me sono positive, non tanto un modo di vedere le cose perché poi alla fine ognuno si coltiva il suo, ma proprio il fatto di vivere le cose sentendole. E comunque lui dal primo momento che...è arrivato con un po' di fatica, fatica nel senso che secondo me qualsiasi cosa è fatica, perché uno ci prova, non è che al primo tentativo e via, ma siccome io a livello...cioè uno due tre volte c'erano delle cose strane che però non erano lui, mi aveva molto abbattuto, più che un po' preoccupata...perché evidentemente secondo me non mi meritavo questa cosa, io nel bene e nel male al massimo. Quindi poi da quando lui c'è stato...io credo che la gravidanza sia stato il periodo in assoluto più bello della mia vita, da quando sono stata a casa dal lavoro soprattutto, perché prima c'era anche la fatica, questa cosa che è solo tua, poi sei, almeno io, ero completamente in un'altra dimensione e stavi bene, poi tutti ti coccolavano. Mi sono sentita molto più sicura, avevo come la sensazione di non dover essere io a proteggere lui ma che fosse lui che mi dava una qualche protezione, una qualche forza, mi sentivo sicura di questo, cosa che in realtà adesso sono io a dover dargli qualcosa. Però durante la gravidanza mi sentivo così. Poi passi comunque ad un altro livello, perché...

*Diventi mamma.*

C'è un riconoscimento sociale di un certo tipo. Ti danno del lei! In piscina, ci andavo...in vita mia sono andata una volta, prima del matrimonio per entrare nel vestito e con lui. Lui è stato

l'investimento di energie più grande che ho fatto, adesso non sarei mica pronta, non mi sono ancora mica ripresa.

*Dopo tre anni?*

Sì.

*Perché stai usando le energie anche in un altro versante.*

Ma secondo me è proprio rispetto a quello. A livello organizzativo un altro non saprei proprio...

*Dove metterlo.*

Già prima dicevo faccio fatica a gestirmi io, figurati a gestire anche..quindi un altro proprio adesso no, anche se in realtà mi piacerebbe comunque, cioè la mia idea iniziale non era di un bambino solo.

*Ci stai un po' ripensando.*

Sto vedendo crescere lui...In realtà i sentimenti si moltiplicano, non è che si dividono dicono, ed è anche vero, anche quando pensavamo ad avere un bambino ci immaginavamo un'altra persona, cioè tutte le tue cose, tutte le tue abitudini, le tue cose fisiche anche a casa, pensavi che poi ci sarebbe stata un'altra persona, tra virgolette un intruso venuto dal nulla che si impossessava di qualcosa che prima era solo tuo, o comunque che avevi costruito in due, oltre all'equilibrio delle cose e invece poi non è stato così, ovviamente viene poi tutto naturale. Però adesso l'idea di...non so, nel senso che io con la pancia mi vedo con lui.

*Cioè vedi solo lui come possibile figlio?*

Se io mi vedo con la pancia c'è lui dentro...

*Ripensi a quella gravidanza là.*

poi appunto ho i miei tempi! E poi ci sono momenti che dico facciamo una cosa alla volta che è già difficile farla così, per cui non andiamo a complicarci la vita. Però secondo me anche se fossi in un altro momento...

*S. (il marito)...*

Lui c'è stato. Quando sono entrata qua lui c'era, quando ho fatto il corso lui c'era.

*Ti ha sempre accompagnato in tutti i vari momenti.*

Noi è dal '94 che ci sconosciamo. Mi ha seguito in questa attività che gli appartiene poco nel senso che secondo me se facesse il corso non lo prenderebbero mai, però da un certo punto in avanti siamo cresciuti insieme facendo delle cose diverse, che secondo me non è da sottovalutare, nel senso che ti capita che magari due che stanno insieme anche giovani, anche più giovani di noi, insomma io non è che avessi 15 anni, però poi tendi un po' a vivere in simbiosi, a fare le stesse cose, a conoscere le stesse persone, comunque abbiamo mantenuto degli spazi e creato degli spazi, perché io vabbè ho fatto questo, lui dopo un po', dopo due - tre anni è entrato in Croce Verde (altra associazione di volontariato che si occupa di pubblica assistenza), giocava...no giocava, magari! Faceva l'arbitro di pallacanestro, è chiaro che molte cose le condividi, però il fatto di avere delle cose diverse, il fatto di avere anche modi di vedere abbastanza diversi è stato positivo. Un po' perché per come sono fatta io se avessi trovato una persona come me non sarei andata molto lontano, probabilmente non l'avrei cercata, perché comunque non mi sarei sentita sicura con una persona come me, quindi ci siamo un po' bilanciati in questa cosa. [\*\*\*]

Purtroppo ho la necessità di sentire di avere un appoggio, poi magari non lo uso, però so che ce l'ho.

*Almeno sapere che c'è.*

che poi in realtà non è che voglio sminuire, la sua vita se la sta facendo, io probabilmente anche, non è che uno abbia bisogno di...però è la sensazione, già sono paranoica io, essere in due non ne andiamo molto fuori, lui mi sopporta, anche io però per altre cose, cioè lui sopporta proprio come sono fatta con tutte le ansie, tutte le cose che ci metto sempre, lui potrebbe collaborare di più!

*Adesso cosa fai?*

Faccio l'università. Ho avuto questo altro momento di sbandamento nella mia vita in cui ho fatto una cosa senza tanto pensarci su, e appunto come le altre poche cose...sì anche S. (il marito) è stato un momento simile [\*\*\*].

E anche questa cosa dell'università, dopo l'anno di maternità, con E. (il figlio), dopo aver lasciato il lavoro che facevo un po' perché mi ero stufata, un po' perché l'ambiente era diventato pesante, un po' perché quando sono rimasta a casa perché ero incinta le cose sono peggiorate, l'ho lasciato. Poi mi sono data l'anno di tempo un po' come scusa per ricominciare, scusa nel senso che avevo paura, sì a me le cose nuove non è che...uno dice "ah che bello mi stuzzicano", a me no anzi e quindi ho detto ho ancora un anno e dopo comincerò a spaventarmi di quella che sarà la mia vita, e poi chiedendo consiglio su che cosa potevo fare ad altri livelli, tanti mi hanno detto ma perché se è la cosa che vuoi fare, è un peccato lasciare...e là ho detto non sono entrata 10 anni fa, figurati se entro adesso, queste cose che uno si racconta per paura di provare e alla fine ho detto ma sì dai faccio. Sto facendo questa cosa, adesso sto continuando il tirocinio, quindi tutte le mattine sono a tirocinio, devo dire anche dove sono?

*No.*

Se mai lo aggiungi tu. Quindi alla mattina sono al tirocinio, ho due pomeriggi di lezione e gli altri li divido tra l'angoscia di dover studiare e le cose pratiche da fare...

*Casa tipo pulire, stirare queste cose qua?*

Ho anche un aiuto negli ultimi tempi, è una mia zia, una sorella di mia mamma che inizialmente mi aveva chiesto se volevo che mi venisse una volta a settimana a stirare, allora ho detto di "sì dai a stirare", poi questa volta alla settimana alla fine mi ha proposto di venire due, visto che... è ho pensato che forse è il caso, che poi in realtà se non hai tempo di fare non fai, però hai sempre l'angoscia che dovresti fare, in più le cose ti aumentano, la polvere anche, ste robe da casalinga depressa. Il tempo lo divido tra lo studio, queste cose qui e E., che adesso va a scuola, ci va solo la mattina, poi mangia da mia mamma e dorme, ma poi quando si sveglia e lo vado a prendere, però in realtà il tempo che io ho per fare queste cose, cioè prima che torni lui...cioè di solito io alle 2 mangio quello che più o meno capita e alle 5 e mezza lui..

*E' già a casa.*

Ritorna, magari perdo quella mezz'oretta lì e poi...nell'ultimo periodo le settimane mi volano, un po' secondo me sono partita con questo nuovo anno, dico da settembre, che...l'estate mi ero lasciata un esame, non era sta gran roba, però sempre sta cosa da ...e quindi non sono partita proprio in formissima. Mi sembra sempre di avere un'infinità di cose e di riuscire a concluderne poche rispetto a quelle che dovrei concludere e io sarei una che o le cose le faccio bene o non le faccio, quindi tendenzialmente se io non mi sento di poterle far bene...ed è la maggior parte delle volte perché ora che io mi senta veramente in grado di fare una roba bene...! [\*\*\*].

*Il progetto dell'università prevede nella tua testa che sia a scopo lavorativo oppure l'hai fatto per te, per dire "ho voglia comunque di studiare, di avere..."?*

Premessa che la paura del dopo ovviamente mi torna, nel senso che quando sono in mezzo ad una cosa la faccio e mi sento in qualche modo tutelata, poi il dopo...l'ho fatto comunque per entrambi i motivi. Il fatto che questa fosse comunque la strada che io volevo prendere all'epoca e che comunque una certa modalità delle cose o di cammino è rimasto così, si è accresciuto ma sempre in quella direzione, quindi il fatto di trovare un lavoro di questo genere sì. Poi in realtà se non è quello penso che sarei disposta a fare qualsiasi altra cosa, però la finalità è quella. Però allo stesso livello credo ci sia anche...cioè mi sono accanita per anni con il pianto di questa cosa (non essere riuscita ad entrare all'università 10 anni fa), una cosa che volevi fare e che comunque è rimasta irrisolta e ho detto "vabbe' la faccio, vediamo se sono qualcosa o no", quindi è un po' una prova che mi sto dando.