



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

I volontari al Telefono Amico

Provenienti da ogni ceto sociale, culturale e professionale, un giorno decidono di fare il passo e si candidano per diventare volontari del Telefono Amico. Questo tipo di volontariato s'inserisce nel loro percorso di vita quale ottima occasione per rendersi utili svolgendo un compito sensato. A livello nazionale si tratta di 629 volontari, di cui 520 donne e 109 uomini, che un giorno si sono impegnati per diventare "qualcuno con cui parlare" 24 ore su 24, ogni giorno dell'anno, al Tel. 143, numero unico per tutta la Svizzera. Essi assicurano una risposta anche alle richieste per e/mail o chat su www.143.ch (solo in francese e in tedesco).

Pietra angolare di una moltitudine di associazioni diverse, il volontariato è la condizione sine qua non per garantire molte prestazioni sia a livello locale sia nazionali.

L'Associazione del Telefono Amico può contare anche sulla competenza di 49 collaboratori stipendiati, i quali si occupano della formazione, della conduzione e dell'amministrazione, ciò che corrisponde a 26 posti di lavoro a tempo pieno.

Selezione e formazione dei volontari

Selezionati con cura, i candidati sono ammessi alla formazione dopo diversi colloqui effettuati con la sede nella quale lavoreranno. Si impegnano a essere attivi per almeno 2 anni dopo la formazione di base; effettivamente si costata che l'impegno medio di un volontario dura 5 anni, un periodo abbastanza lungo nel campo del volontariato.

Ogni anno sono numerosi i candidati che partecipano alla formazione di base per diventare consulenti attivi in una delle dodici sedi d'ascolto distribuite sul territorio svizzero. Il ricambio deve essere assicurato per garantire la continuità del servizio e per far fronte all'aumento dell'offerta e delle richieste. La formazione di base dura circa 9 mesi e si svolge in generale durante i fine settimana.

Da qualche anno si assiste a un leggero cambiamento del profilo del volontario. In effetti, la maggioranza di loro sono attivi professionalmente e/o in altre associazioni e adattano tutte queste attività alla loro vita di famiglia. Spesso meno flessibili nella loro disponibilità, il loro apporto è però più interessante e arricchente per il gruppo.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

I candidati e i volontari sono formati da professionisti interni o esterni durante tutto il periodo della loro attività, a spese delle diverse sedi regionali del Telefono Amico.

La formazione tende ad approfondire le capacità di ascolto e ad arricchire le competenze personali nel saper-essere e saper-fare. È impartita anche un'istruzione sui partner sociali attivi sul territorio della sede di ascolto, permettendo così, se necessario, di orientare chi chiama verso altre istituzioni specializzate per la problematica specifica. Al termine della formazione di base il candidato diventa volontario e prosegue la sua formazione con la supervisione, una o due volte il mese, con formazioni su temi specifici, e con alcuni seminari o congressi.

Alcuni consulenti volontari hanno pure seguito una formazione volta ad assicurare una risposta alle domande di sostegno per e/mail e chat individuale sul sito www.143.ch (solo in francese e tedesco).

Essere consulente al Telefono Amico

Per incontrare l'altro, bisogna prima incontrare se stessi, esaminare le motivazioni che spingono a impegnarsi, valutare il tempo da mettere a disposizione, essere equilibrato, essere capace di formarsi, sapersi mettere in discussione e, evidentemente, avere piacere nel contatto con gli altri e nell'ascolto. Il volontariato al Telefono Amico è molto esigente sotto ogni profilo: qualità personali, disponibilità di oltre 20 ore mensili, frequenza assidua della formazione di base e della formazione continua, sono alcuni dei requisiti.

Garantire la risposta al Telefono Amico implica l'osservanza della carta internazionale dei centri d'ascolto telefonico (IFOTES) e, specialmente, dell'anonimato di chi chiama, il non giudizio, il rispetto della persona e dei suoi valori, nessun proselitismo politico o religioso.

Senza il formidabile impegno dei volontari, il Telefono Amico sarebbe potuto nascere? E se sì, esisterebbe ancora?

Catherine Bezençon, La Main Tendue, Vaud