



TelefonoAMICOItalia
VOLONTARI IN ASCOLTO

TELEFONO AMICO ITALIA: CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

Telefono Amico Italia è un'organizzazione di volontariato che dal 1967 dà ascolto a chiunque provi solitudine, angoscia, tristezza, sconforto, rabbia, disagio e senta il bisogno di condividere queste emozioni con una voce amica.

VOLONTARI IN ASCOLTO
199 284 284
ogni giorno dalle 10 alle 24

Offre un **servizio anonimo**, indipendente da qualsiasi ideologia politica e religiosa, nel rispetto delle idee e del disagio di chi chiama, raggiungibile attraverso il **numero unico 199.284.284**, nato nel 2006, attivo 365 giorni all'anno **dalle ore 10.00 alle 24.00** e anche via web con il nuovo servizio **Mail@micaTAI**, dedicato a chi preferisce la scrittura all'uso dello strumento telefonico.

Conta ben **20 Centri presenti sul territorio nazionale** e dislocati nelle varie regioni, per i quali l'Associazione è un punto di riferimento organico.

I centri sono: Bassano del Grappa, Bergamo, Bolzano, Brescia, Busto Arsizio, Mantova, Milano, Modena, Napoli, Padova, Palermo, Parma, Prato, Roma, Sassari, Trento, Treviso, Udine, Venezia, Vicenza.

MISSION, VISION, VALORI

I Centri Telefono Amico che aderiscono all'Associazione Nazionale Telefono Amico Italia operano secondo una **mission, dei valori ed una vision condivisi**.

MISSION



Dare a chiunque si trovi in stato di crisi o emergenza emotiva, in qualunque momento, la possibilità di **trovare una persona aperta all'ascolto** e al dialogo.

VALORI



- ✓ Fiducia nelle capacità comunicative e nelle risorse personali
- ✓ Assoluto rispetto dell'uomo nella sua totalità e nell'interezza della sua problematica
- ✓ Importanza dell'ascolto reciproco: un ascolto attento, partecipe e libero da pregiudizi.
- ✓ Il dono del tempo ("l'esserci" dei volontari)

VISION



Promuovere una società in cui le persone:

- ✓ Si sentano meno sole.
- ✓ Siano libere di esprimere e condividere i propri sentimenti.
- ✓ Possano gestire le proprie reazioni emotive e difficoltà in modo consapevole.
- ✓ Riconoscano e rispettino il bisogno di comunicare delle altre perso

LA CARTA NAZIONALE DI TELEFONO AMICO ITALIA

Il servizio di ascolto offerto da Telefono Amico Italia si basa su una serie di **valori e principi imprescindibili** enunciati all'interno di una **Carta Nazionale**, redatta da Telefono Amico nel 1974 in conformità con i valori ed i principi di IFOTES che sancisce:

- ✓ La **gratuità** del servizio
- ✓ La garanzia dell'**anonimato**
- ✓ L'**apartiticità** e **aconfessionalità**
- ✓ Il **rispetto** delle persone che chiamano
- ✓ L'impostazione **non direttiva** del colloquio

Il servizio è:

- ✓ immediatamente **accessibile**
- ✓ **Confidenziale**
- ✓ **gratuito** (a carico dell'utente c'è solo il costo della telefonata, non quello del servizio in sé).
- ✓ su base **volontaristica**
- ✓ **rispettoso** della libertà di iniziativa di chi chiama
- ✓ **aconfessionale** e **apartitico**

L'INCONTRO TELEFONICO

Nel momento in cui un volontario risponde ad una telefonata, dà vita prima di tutto ad un **momento di incontro** che ha come scopo principale quello di **restituire fiducia** alla persona in se stessa e nella relazione con gli altri.

I volontari dei Centri Telefono Amico sono persone che credono nell'uomo e in un ascolto **personale, sentito, rispettoso**; non propongono risposte risolutive ai problemi ascoltati, ma mirano a mettere la persona che chiama nella condizione di **operare liberamente le proprie scelte**.

Il volontario di Telefono Amico si prefigge di:

ASCOLTARE

con piena disponibilità e attenzione partecipata

ACCOMPAGNARE

l'altro per aiutarlo a guardare se stesso e la sua situazione con più chiarezza.

SUPPORTARE

l'altro, affinché possa ritrovare fiducia nelle proprie risorse personali

I VOLONTARI DEI CENTRI E LA FORMAZIONE

Gli operatori dei Centri associati a Telefono Amico Italia, tutti **volontari**, vengono ammessi alla fine di un **corso di formazione di base** che frequentano presso il Centro al quale hanno fatto richiesta di adesione.

Per tutto il tempo in cui svolgono il servizio, i volontari devono poi seguire una **formazione permanente** necessaria per poter rispondere nel migliore dei modi agli standard di qualità di Telefono Amico.



L'OSSERVATORIO SUL DISAGIO EMOTIVO

Telefono Amico Italia Onlus, forte del suo punto di osservazione privilegiato sui fenomeni di stress e solitudine ha deciso, nel mese di Maggio 2008, di dare vita al primo **Osservatorio sul disagio emotivo** in Italia.

L'Osservatorio si propone di individuare i **principali indicatori relativi al disagio emotivo** (cause, forme, target) attraverso l'analisi e il confronto delle **domande di ascolto delle** persone in crisi e le **risposte di aiuto di Telefono Amico Italia Onlus**.

L'analisi delle informazioni - realizzata in collaborazione con il laboratorio di statistica applicata alle decisioni economico-aziendali dell'**Università Cattolica di Milano** – **confluisce** in una pubblicazione: il **Rapporto sul disagio emotivo in Italia**, che viene presentata ogni anno ai media nazionali.

Attraverso una diffusione del Rapporto mirata, l'Osservatorio intende sensibilizzare istituzioni, operatori nell'ambito dell'aiuto psicosociale e opinione pubblica, svolgendo il ruolo di promotore di una **"società dell'ascolto"** volta a prevenire e risolvere la diffusione del disagio emotivo.

QUALCHE DATO DALL'ULTIMO RAPPORTO*

Chi chiama Telefono Amico Italia

- ✓ **47902** le chiamate utili ricevute
- ✓ Di queste molte arrivano **soprattutto da uomini (64,6%)**.
- ✓ Quasi la metà degli utenti di entrambi i sessi vive da solo.
- ✓ Per la maggior parte gli appellanti hanno **età compresa tra 36 e i 65 anni**, con una predominanza di utenti tra i 46 e 55 anni (25,6%).
- ✓ I pensionati sono il 26,5%, i lavoratori dipendenti sono il 14%, i non occupati sono il 6,5%.

Perché si chiama Telefono Amico Italia:

- ✓ la maggior parte dei problemi esposti riguardano **l'area del sé** (bisogno di compagnia, solitudine, problemi esistenziali, prospettive e cambiamento, etc.) che da sola copre il 43,8% delle chiamate
- ✓ seguono poi i **problemi relazionali** (13,1%)
- ✓ le dinamiche legate alla **sfera sessuale** (12,7%).
- ✓ Tra le chiamate abituali i problemi che maggiormente emergono sono il **bisogno di compagnia**. Tra le chiamate occasionali spiccano il **suicidio**, i problemi lavorativi, i problemi relazionali/amicali/familiari e quelli giuridici

Con riferimento al tema del suicidio...

Sono state registrate complessivamente **1179 chiamate**, pari al 2,4% delle chiamate valide totali. Solo per **65 casi** tra queste (pari all'5,5%) il suicidio è emerso come **problema prevalente**. Il resto delle chiamate si distribuisce abbastanza uniformemente tra **“monitoraggi”** e **“segnalazioni”**, interpretabili come dei “warning” da non trascurare.

COME COMUNICHIAMO



Il **telefono** è il nostro mezzo di comunicazione per eccellenza, ma le informazioni sul nostro servizio, le novità, gli eventi o i progetti che organizziamo e proponiamo li comunichiamo anche attraverso i nostri **social network** e con l'invio periodico di una **newsletter**.

IL SITO ISTITUZIONALE
www.telefonoamico.it



COME COMUNICHIAMO

PAGINA UFFICIALE DI FACEBOOK
www.facebook.com/telefonoamicoitalia

facebook

E-mail o telefono Password

Resta collegato Hai dimenticato la password?

199 284 284
ogni giorno dalle 10 alle 24

Telefono AMICO Italia
VOLONTARI IN ASCOLTO

Organizzazione no profit

Diario Informazioni Foto Persone a cui piace Note

PERSONE

520 "Mi piace"

Telefono Amico Italia onlus
19 luglio

Si è conclusa oggi la nostra prima esperienza a WeLovePeople con la premiazione e la consegna dell'ascosono

YouTube

Che cosa guardare

IL MEGLIO DI YOUTUBE

- Popolari su YouTube
- Musica
- Sport
- Giochi
- Programmi TV

Sfoglia canali

Accedi ora per vedere i tuoi canali e i consigli.

Accedi

VUOI FAR PARTE DI TELEFONO AMICO ITALIA? DIVENTA UN NOSTRO VOLONTARIO!

Telefono Amico

Home page Video Playlist Canali Discussione Informazioni

Tutte le attività

Telefono Amico ha caricato un video 1 settimana fa

Telefono Amico Italia: campagna made in Sardegna per la ricezione volontari!

di Telefono Amico · 1 settimana fa · 9 visualizzazioni

La Onlus Telefono Amico Italia cerca volontari e promuove una campagna di comunicazione tutta made in Sardinia....

CANALE YOUTUBE
https://www.youtube.com/channel/UC_wio1TK69kSKRQePpXCcw/feed

COME COMUNICHIAMO

Cerca su Twitter Hai u

199 284 284

DA 40 ANNI C'È UNA RETE DI VOLONTARI PRONTI AD ASCOLTARTI. ORA HANNO UN NUMERO UNICO VALIDO IN TUTTA ITALIA

TelefonoAmicoItalia
VOLONTARI IN ASCOLTO

TWEET 75 FOTO/VIDEO 28 FOLLOWING 281 FOLLOWER 180 PREFERITI 2 Altro ▾

Tweet Tweet e risposte

Ritwittato da TelefonoAmicoItalia

Ali Supermercati @AliSupermercati - 6 h
Grazie a voi @TelefonoAmicoit per la partecipazione. Abbiamo parlato

Non perdere aggiornamenti TelefonoAmicoit

PROFILO TWITTER

<https://twitter.com/TelefonoAmicoit>

**LA NEWSLETTER
A più di 2500 iscritti**



VOLONTARI IN ASCOLTO
199 284 284
ogni giorno dalle 10 alle 24



TAInforma n.1, settembre 2014

**VUOI FAR PARTE DI TELEFONO AMICO ITALIA?
DIVENTA NOSTRO VOLONTARIO!**

E' partita la nuova campagna per la ricerca volontari della nostra Associazione, con una novità. Quest'anno infatti abbiamo predisposto una nuova immagine, puntando su due caratteristiche importanti e proprie del servizio: il telefono e le persone. Abbiamo messo in primo piano una cornetta, che per noi è lo strumento comunicativo per eccellenza, riempiendola con i volti di tante persone, cioè coloro che svolgono o potrebbero svolgere il servizio. I volti non sono quelli dei nostri volontari ma di persone che, con simpatia e ironia, si sono prestate alla causa.

Telefono Amico Italia conta circa 700 volontari sparsi in tutta Italia, eterogenei per età, studi, professione e sesso. Ciò che li accomuna è la voglia di imparare a confrontarsi e a relazionarsi con tutti, di ascoltare in maniera empatica l'altro senza giudizi e pregiudizi. Siamo in tanti, ma abbiamo bisogno di persone nuove che abbiano voglia di mettersi in ascolto dell'altro. Noi volontari di Telefono Amico Italia crediamo che tutte le persone, in difficoltà e non, abbiano la possibilità di trovare nel confronto con



CONTATTI

Dario Briccola: 3274408656
presidenza@telefonoamico.it

Lodovica Vendemiati: 3274408639
comunicazione@telefonoamico.it

Silvia Aufiero: 3892460166
relazioniesterne@telefonoamico.it

www.telefonoamico.it