



CARTA ETICA DI IFOTES

I. PREMESSA

Nonostante la promiscuità alla quale non può sfuggire nella sua vita quotidiana, l'individuo, al giorno d'oggi, si trova spesso isolato: l'ampiezza ed il ritmo dei cambiamenti che si verificano in seno alle nostre società lo gettano in una folla che minaccia la sua qualità di persona. Egli ne soffre a livello fisico, psichico e spirituale.

Nemmeno il progresso incessantemente crescente delle tecniche di comunicazione comporta, parallelamente, il miglioramento di contatti interpersonali significativi.

Di conseguenza, le relazioni tra le persone sono spesso talmente povere che diventa persino difficile, in certi casi, trovare qualcuno a cui parlare e con il quale avere uno scambio autentico.

E perché qualcuno parli è necessario che un altro l'ascolti e dipende sempre meno da se stessi trovare un orecchio attento.

In tale contesto, ed in uno spirito di solidarietà e creatività sociale, sono stati costituiti dei Servizi di Aiuto Telefonico come organizzazioni non governative.

Essi offrono una risorsa puntuale, ma immediatamente accessibile, a tutte le persone che soffrono di solitudine, di angoscia o di disperazione, in particolare, a coloro che pensano di mettere fine ai propri giorni.

Essi cercano essenzialmente di aiutare colui che chiama a chiarire ciò che sta vivendo e a prendere coscienza delle risorse di cui dispone in se stesso per riprendere la propria strada.

Essi sono stati creati e operano sulla base di valori umani così come sono stati espressi nella Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite. Essi sostengono, in particolare:

- la dignità di ogni essere umano (art. 1);
- il diritto che egli ha di essere rispettato in ciò che pensa, desidera, vive (art. 18); I diritto di esprimersi con le proprie parole (art. 19)¹.

¹ (!) Per ascolto si intende qui una presenza **disponibile, attenta ed accorta**, offerta a colui che chiama. Una **tale** presenza implica, in colui che ascolta, un atteggiamento **d'accoglienza e di ricettività**, premessa indispensabile **per ogni** altro intervento.



II. CARTA DEONTOLOGICA

A. L'ISTITUZIONE

1. IFOTES riunisce, a livello internazionale, associazioni nazionali il cui obiettivo è di assicurare, giorno e notte ed ovunque questo sia possibile all'interno di un paese, un servizio organizzato di aiuto telefonico a disposizione di ogni persona in difficoltà che senta il bisogno di parlare.
2. Questi servizi offrono a coloro che chiamano una possibilità di scambi autentici,
3. Essi costituiscono una risorsa per tutti coloro che soffrono d'isolamento, di disperazione o che esitano a condividere le proprie difficoltà o le proprie opinioni con qualcuno che li conosce o che potrebbe identificarli.
4. Essi sono accessibili a tutti qualunque sia il loro problema, specialmente ad ogni persona che si trova in stato di crisi e, in particolare, a coloro che sono tentati di mettere fine ai propri giorni.
5. Essi considerano tutto ciò che viene ascoltato al telefono coperto dal segreto,
6. I servizi d'ascolto sono gratuiti.

B. L'ASCOLTO

1. Il telefono, mezzo scelto, permette di rispondere all'urgenza delle situazioni garantendo, allo stesso tempo, l'anonimato all'appellante ed al turnista.
2. L'appellante entra in contatto con un interlocutore con il quale può parlare in tutta confidenzialità. Egli viene accolto come una persona nella sua interezza, sicuro di essere rispettato a tutti gli effetti.
3. L'appellante si esprime come può, se possibile nella propria lingua,
4. Questo ascolto attento e senza idee preconcepite è finalizzato a far prendere, a colui che chiama, le distanze in rapporto a ciò che sta vivendo, l'aiuterà a vedere più chiaramente, ad allentare la sua angoscia e a riacquistare, così, fiducia in se stesso e a ritrovare la propria capacità d'iniziativa.
5. In caso di bisogno, sono fornite all'appellante le informazioni necessarie per trovare un aiuto esterno adeguato.



C. IL TURNISTA

1. in linea di principio, il turnista è un volontario che non viene retribuito per la sua attività di ascolto al telefono e che non ha necessariamente una qualifica professionale riconosciuta. Egli, tuttavia, viene accuratamente selezionato, formato e supervisionato.
2. Oltre alla testimonianza di solidarietà che egli desidera portare alla persona in difficoltà, il turnista impara a ricevere le chiamate in modo positivo, sia per se stesso che per l'altro.
3. Il turnista cerca di offrire un'accoglienza senza esprimere giudizi senza imporre le proprie concezioni sul piano ideologico, religioso o politico. Egli rispetta l'autonomia dell'appellante e non cerca di fargli accettare né le proprie interpretazioni né le proprie soluzioni.
4. In questa prospettiva, si avvale di una formazione iniziale obbligatoria assicurata da formatori qualificati.
5. Al turnista viene offerta una formazione permanente per tutta la durata della sua collaborazione in qualità di turnista. Egli si impegna a seguirla con assiduità. Essa costituisce per lui l'occasione per rendersi conto degli atteggiamenti che sviluppa al telefono. Il turnista è aiutato a valutarli alla luce degli scambi e delle riflessioni condotti con il contributo di formatori competenti.
6. La possibilità che viene così data al turnista di confrontare il suo ascolto con quello degli altri turnisti costituisce per lui uno stimolo a rimettersi in discussione, allo scopo di migliorare la qualità del suo ascolto.
7. Nel corso delle chiamate, il turnista si preoccupa di farsi rispettare dal suo interlocutore. Rifiuta di essere manipolato, maltrattato o tormentato da chi chiama.
8. Il turnista non esita -a ricercare il sostegno di cui può avere egli stesso bisogno. Tale sostegno gli viene offerto in primo luogo dal gruppo ed in particolare dai responsabili del servizio.
9. Egli trae dalla sua esperienza di ascolto un arricchimento personale che sviluppa partecipando a congressi conferenze, seminari e workshops organizzati o garantiti dall'istituzione.



D. IL SERVIZIO

La pratica di questo ascolto, di questa accoglienza specifica si realizza nell'ambito di un gruppo i cui membri sono di provenienza socio-culturale molto diversa. Essi sono scelti per le loro qualità: attitudine all'ascolto, apertura mentale e capacità di crescita personale.

E. LA SOCIETÀ

La parola è benefica per colui che può esprimerla quando egli ha il privilegio di trovare un orecchio attento. 1 Servizi di Aiuto Telefonico l'hanno sperimentato. Essi cercano di promuovere in ogni sfera sociale un atteggiamento di reciproco ascolto.

III. REGOLAMENTO

A. I CENTRI

1. Ogni gruppo locale costituisce quello che viene chiamato un Centro.
2. Lo statuto del Centro, ed altri documenti interni, definiscono la struttura giuridica e regolamentare del suo funzionamento.
3. Ad ogni livello organizzativo, i suoi membri (volontari, formatori o responsabili) agiscono in uno spirito di gruppo e di servizio in cui ciascuno è responsabile dei compiti che gli sono stati affidati e che egli accetta di assumere.
4. I Centri sono in contatto con gli organismi e le istituzioni sociali della loro regione.
5. Essi utilizzano tutti i mezzi adatti per farsi conoscere.
6. I Centri redigono annualmente un bilancio consuntivo delle loro attività.

B. LE FEDERAZIONI NAZIONALI

1. Così come i turnisti hanno bisogno gli uni degli altri, i Servizi di Aiuto Telefonico di una stessa regione o di uno stesso paese vogliono poter contare gli uni sugli altri.
2. A questo scopo, essi si sono n'uniti in Federazioni o Associazioni Nazionali al fine di:
 - a) garantire che la qualità del servizio offerto al telefono sia conforme alla concezione dell'ascolto definita dalla Carta;



- b)** favorire gli scambi tra i Centri affinché le Associazioni che portano lo stesso nome sviluppino in modo armonico le proprie attività, ed evitino così confusioni in ambito pubblico;
- c)** coordinare, nell'interesse comune, le loro relazioni con le Autorità Locali;
- d)** promuovere la conoscenza dell'Istituzione;
- e)** informare le Autorità Locali, senza per nulla tradire il segreto assunto, sulle condizioni di vita sociale, così come vengono riflesse da coloro che esprimono il proprio male di vivere.

C. LA FEDERAZIONE INTERNAZIONALE IFOTES

Essa riunisce le diverse Federazioni ed Associazioni Nazionali allo scopo di facilitare la riflessione e gli scambi interculturali, in uno spirito di apertura e di rispetto delle differenze.

Obiettivi

1. Promuovere la consapevolezza che i Servizi di Ascolto Telefonico costituiscono un mezzo importante per rompere l'isolamento delle persone e rendere così più tollerabili le loro difficoltà o le loro sofferenze. In tal senso, essi rappresentano un momento importante nella promozione della Salute mentale e nella Prevenzione del suicidio.
2. Stimolare ed incoraggiare le Federazioni ed Associazioni Nazionali,
3. Promuovere ed assistere la creazione e lo sviluppo di Servizi di Ascolto Telefonico nei paesi in cui non esistono ancora o hanno appena iniziato a svilupparsi.

Mezzi

1. Organizzare incontri internazionali sotto forma di seminari, conferenze, congressi allo scopo di migliorare il perseguimento degli obiettivi dei Servizi di Ascolto Telefonico.
2. Pubblicare sotto forma di bollettino, opuscolo o libro ogni informazione ritenuta utile ai Centri.
3. Raccogliere e diffondere dati registrati dai Servizi di Ascolto Telefonico sulle problematiche riguardanti la Salute mentale e la Prevenzione dei suicidio.



-
4. Sostenere e promuovere le ricerche condotte in questo campo.
 5. Mantenere contatti con altre associazioni animate dallo stesso spirito, in particolare con l'organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.), la Federazione Mondiale per la Salute Mentale (F.M.S.M.), l'associazione Internazionale per la Prevenzione dei Suicidio (I.A.S.P.), Life Line International e i Befrienders International.

Agosto 1994

NORME INTERNAZIONALI

1. I Servizi di Ascolto Telefonico sono a disposizione, in ogni momento, di ogni persona che lo desideri, qualunque sia la sua età, il suo sesso, la sua religione, la sua nazionalità.
2. Ogni persona che chiama ha il diritto di essere ascoltata e rispettata, qualunque siano i suoi credi, le sue convinzioni e le sue scelte personali.
3. L'ascolto viene offerto in un atteggiamento di accoglienza e di apertura verso l'appellante, nei confronti del quale il turnista si astiene da qualsiasi imposizione.
4. Il contenuto delle chiamate rimane rigorosamente segreto all'interno dei Centri, in particolare per quanto riguarda i dati relativi alla vita privata delle persone.
5. Al telefono, il turnista resta anonimo e l'appellante ha il diritto di restare anonimo,
6. I Servizi di Aiuto Telefonico funzionano essenzialmente grazie a dei volontari selezionati, formati e supervisionati, allo scopo di un miglioramento costante della qualità dei loro ascolto.
7. I Servizi di Aiuto Telefonico sono gratuiti per l'appellante.

Agosto 1994