

# ANDRA' TUTTO BENE! TORNEREMO PRESTO...

## NEWS LETTER 01

18 MARZO 2020

AVO Segrate OdV

**UNA NEWSLETTER PER CONTINUARE A COMUNICARE...  
PER PARLARCI... PER DIRCI CHE TUTTO ANDRA' BENE!**

*“Auspico a tutti di essere sereni, di continuare a coltivare interessi, un modo di essere... magari possiamo condividere i momenti comunque belli, le riflessioni, i pensieri che attraversano mente e cuore. E' importante in questo momento continuare a restare uniti, trovare il bello nelle piccole cose, sicuri che dopo il buio verrà ..... la luce che illumina e riscalda.”*

In questo momento così difficile ho pensato che possa essere bello e anche utile scambiarsi una Newsletter, un foglio di notizie, in cui possiamo parlare di noi come volontari e del nostro servizio AVO che purtroppo abbiamo dovuto sospendere ma che comunque continua nei nostri pensieri. Infatti nelle chat di gruppo Whatsapp e sui social sono tanti i pensieri che in questo momento vengono condivisi dai volontari, pensieri che vanno agli ammalati naturalmente (giovani e vecchi), ai medici, agli infermieri e a tutte le persone che sono in prima linea in questa vera e propria lotta contro un male invisibile ma estremamente tenace e pericoloso. Un pensiero speciale poi va ai nostri cari anziani nella casa di riposo San Rocco che da tempo non ricevono più visite. Il cuore mi si stringe pensando a loro che forse si sentono abbandonati... ma anche pensando alle persone che in ospedale muoiono sole senza nessuno che possa tener loro la mano. E' una grande sofferenza!! Tutti vorremmo se possibile essere lì con il nostro camice, il nostro sorriso, la nostra tenerezza. Il COVID 19 ci impedisce di uscire ma non ci fa smettere di essere volontari AVO anzi forse ci rende tenaci nella nostra motivazione e stuzzica la nostra creatività nel trovare forme alternative di servizio, ci rende consapevoli del nostro ruolo di volontari, ci porta a ricordare esperienze, episodi che abbiamo avuto in reparto, ci fa ricordare un libro particolarmente bello, una specifica lettura che ci ha emozionati e che vogliamo condividere, così da farci sentire la nostra appartenenza e la nostra identità AVO. E allora con questo numero 01, per forza di cose molto breve, sono qui a condividere alcune letture che ho fatto ultimamente e a comunicarvi che le pagine di questa NEWSLETTER che spero possa essere settimanale, sono a disposizione di tutti voi e per tutti voi. Sono pagine di riflessione, di scambi, di pensieri anche leggeri se lo si vuole, ma soprattutto di speranza nel futuro, in cui tutti possono dare il loro contributo e il specifico apporto.

# FORMAZIONE

## Il volontario relazionale in ambito socio sanitario

*Si riporta di seguito alcuni stralci di una lezione per i volontari AVO tenuta dalla formatrice del Terzo settore: Itala Orlando*

**L'AVO** si colloca nell'ambito dei servizi socio sanitari rivolti alla persona: è accanto ai malati in ospedale o in casa di riposo/ RSA, prendendosi cura delle persone.

L'associazione è dunque portatrice di un PROGETTO, cioè di un'idea elaborata per rispondere a un bisogno individuato in modo specifico, attraverso azioni, interventi, servizi. Questo progetto si colloca dentro uno spazio organizzativo: la realtà che lo ospita (l'ospedale-RSA) ha previsto e condiviso con i volontari la loro presenza, la loro collaborazione, il loro contributo. Il volontariato dà forma a una motivazione personale e collettiva di fare qualcosa di buono e di utile per gli altri. Generalmente, infatti, i volontari sono spinti dalla volontà di dedicarsi agli altri, questo è l'ideale che genera la motivazione a impegnarsi nel quotidiano e il quotidiano è pratico, chiede gesti concreti e non solo buone intenzioni.

Per questo c'è bisogno di organizzazione e non di improvvisazione o di approssimazione, che, invece, rischiano di generare interventi episodici e non appropriati. Il volontariato esprime una solidarietà (farsi carico dei pesi degli altri) organizzata, perché i volontari assumono una responsabilità di fronte ai cittadini che vogliono servire e collaborano con i servizi, dimostrando di essere affidabili.

Quindi è necessario declinare i progetti di volontariato nelle organizzazioni e dotare i progetti di una struttura organizzata. All'urgenza e all'immediatezza del bisogno che diviene domanda di aiuto corrisponde una risposta complessa che va costruita con metodo. Che cosa è un'organizzazione? E' lo strumento con cui gli uomini realizzano le loro imprese, ottengono i risultati che si propongono, utilizzando le risorse disponibili (materiali e immateriali) in modo razionale ed efficiente, in un determinato contesto. Quello dell'organizzazione è il livello che cerca, senza riuscirci perfettamente, di coniugare motivazione ideale e azione pratica. Purtroppo vi è sempre qualche difficoltà nel riconoscere come proprio il "lavoro organizzativo", che si lascia volentieri ad altri (il responsabile, il presidente...). Dobbiamo invece promuovere l'incontro tra la dimensione organizzativa e la dimensione relazionale, **per fare bene il bene.**

Parafrasando il proverbio si può dire che tra il dire e il fare c'è di mezzo l'organizzare.

E aggiungo che, se avere idee è facile, realizzarle è poi difficile, ma mantenerle è addirittura difficilissimo. E' la capacità di tenuta di un'idea a dare la misura del valore di un progetto. La condivisione dell'ideale e la motivazione spingono a fare, anche sull'onda dell'emozione, ma poi alla passione si devono accompagnare tenacia e perseveranza. All'innamoramento che dà il via, deve poi seguire la fedeltà al progetto, coniugando sentimenti e razionalità.

L'organizzazione è una realtà sociale perché fatta di persone. L'organizzazione è funzionale all'idea, alla nostra mission e non viceversa. E' un'opera in-compiuta, è lavoro in progress a cui bisogna dedicarsi. Anche l'organizzazione ha bisogno di cura. Le azioni di formazione, confronto, supervisione, valutazione costituiscono strumenti per la cura dell'organizzazione e delle persone che la abitano, anche nel volontariato.

Che cos'è il volontariato relazionale? Sia in Pronto soccorso che in un reparto ospedaliero di medicina, di geriatria, ecc. viene erogato un servizio tecnico, che passa sempre, inevitabilmente, dentro una relazione di cura. Le relazioni sono plurali: tra malato e curante, tra i curanti fra di loro, tra i malati e i loro familiari, tra i familiari e i curanti, tra i volontari e... tutte queste realtà. La cura e il prendersi cura della persona ammalata o in situazione di bisogno, di sofferenza è di competenza tecnica dei servizi deputati alla cura (ad es. l'ospedale), ma è una responsabilità che si assume anche la famiglia o il singolo cittadino. E' una responsabilità che si fonda su motivazioni affettive, sociali, etiche, economiche. Parlare di cura significa assumersi la responsabilità della qualità di vita dell'altro. Al centro c'è sempre la persona, la sua domanda, la sua fiducia, il suo consegnarsi a un aiuto e, insieme, la sua possibilità di scegliere. Nel suo significato clinico la cura assume il valore della riabilitazione, del sollievo dalla sofferenza. La cura avviene in un sistema di cura, in un luogo di cura, ma non è solo azione, è sentirsi in un cammino comune. Umanizzare la cura: vuol dire vivere buone relazioni di aiuto e condividere, creando reti di prossimità intorno alla persona che sta male. Cura è domanda di condivisione che spesso, anzi molto spesso, è silenzio, rispetto, partecipazione. Il volontariato si impegna a far entrare la soggettività e l'intersoggettività nel sistema di cura. I sistemi di risposte avanzate, spesso, sono standardizzati, sono modelli organizzativi poveri di risorse simboliche, di innesti di gratuità, di relazione di aiuto così normali da non essere neppure osservate.

**CHE COS'È LA RELAZIONE?**

è **Incontro** prepara la relazione

è **Fiducia** sostiene la relazione

è **Ascolto** anima la relazione

è **Legame** rende solida la relazione

è **Interazione** crea reciprocità

è **Riconoscimento** si basa sul rispetto dell'altro

**STARE NELLA RELAZIONE COMPORTA INCERTEZZA-RISCHIO-RESPONSABILITÀ**

La relazione è il luogo, fisico e simbolico, in cui:

- si realizza la prestazione tecnica, il gesto professionale e quello volontario
- si esercita il potere della competenza, del sapere, dell'informazione, in un rapporto a-simmetrico, in cui l'utente occupa generalmente un ruolo dipendente, subalterno
- si costruisce l'organizzazione che è fatta di rapporti funzionali e gerarchici (chi fa cosa, chi comanda, chi collabora, chi esegue) e di interazioni continue, formali e informali
- si sviluppano atteggiamenti, da cui dipende la qualità delle relazioni e il clima ambientale

- si genera cultura: la cultura del servizio, dell'integrazione, della solidarietà oppure dello scontro e della distanza

***Chi è e cosa fa il volontario?*** Il volontario è colui che ha fatto una scelta, quella di donare qualcosa di sé (il suo tempo, le sue competenze) gratuitamente, responsabilmente, in una logica di solidarietà. Il suo agire deve rispettare alcuni criteri:

- collocarsi con chiarezza nel contesto
- conoscere bene il proprio ruolo, lo spazio in cui opera, i confini della sua azione
- impegnarsi a considerare limiti e potenzialità del proprio operato
- interrogarsi, porsi domande, avere dubbi
- riflettere sull'esperienza ed elaborare i vissuti
- tenere conto del punto di vista degli altri, innanzitutto di quello degli altri volontari
- non giudicare, ma accogliere e rispettare incondizionatamente.

L'intervento relazionale in ambito sanitario si svolge in luoghi fisici (l'ospedale) e simbolici (luoghi di sofferenza, di servizio...) e in tempi definiti (il tempo del lavoro professionale, il tempo gratuito del volontario, il tempo dell'attesa del malato e del familiare, il tempo economico dell'azienda). L'intervento volontario deve cercare di integrarsi nel servizio, attraverso la collaborazione, la condivisione di regole e procedure, la costruzione di meccanismi di fiducia. C'è un pensiero che sostiene questa sinergia: la possibilità di cercare il bene per l'altro, per il singolo e per la comunità.

Il volontariato esprime un umanesimo pratico.

“Nell'era in cui le persone chiudono gli occhi per non guardare, il gesto rivoluzionario è guardarsi attorno”: il volontario è colui che sa leggere il presente e sa adattare se stesso per una scelta gratuita. In questa capacità di lettura s'inserisce anche la scelta formativa: pensare che sia necessario preparare le persone a svolgere l'attività volontaria, ritenendo la formazione un punto fermo e irrinunciabile del lavoro e della crescita di chi fa tale scelta è acquisizione contestuale alla nascita stessa del volontariato. E' una formazione sul significato, sulla motivazione, sul ruolo, ma anche formazione operativa per svolgere bene il proprio servizio, da esperti conoscitori del campo in cui si deve operare, ed è formazione permanente che accompagna l'esperienza del volontario nel tempo, per sostenere la motivazione, per riflettere sull'esperienza, per generare prospettive di miglioramento e innovazione. I volontari entrano in un'organizzazione con una propria identità personale e collettiva/associativa, sono ospiti di questa organizzazione che li accoglie e sono a loro volta accoglienti, sono una presenza di aiuto e sostegno, che si esprime nel fare e nello stare (affettivo). Lo stare con l'altro non comporta necessariamente fare qualcosa di pratico, indica semplicemente **l'essere-in-presenza-dell'altro, l'essere-accanto**.

*E' la cosa più difficile. Da che parte cominciare? Chi conduce il gioco? Quale gioco si deve giocare?*

### ***Il progetto e i suoi attori***

E' la dimensione pura della relazione che pone due persone di fronte nella conversazione, nell'ascolto, nel silenzio, nel sorriso, nel pianto, nella compagnia, nella premura. La relazione di aiuto si muove tra due livelli, quello asimmetrico in cui uno dei due esprime una superiorità di sapere, di potere (ad es. il rapporto medico paziente) e quello della

reciprocità, in cui i soggetti si riconoscono con pari dignità, su un piano interpersonale, non tecnico.

*Come si fa a “stare bene” e a “far stare bene” in questa esperienza relazionale?*

Devo capire chi ho davanti, se ha voglia di stare solo, di parlare, di ascoltare. Non posso imporre il mio programma o la mia persona. L'altro può avere voglia di raccontarsi, perché spesso la persona ha bisogno di narrare la malattia, cerca di darle un senso, in un momento in cui ci si sente smarriti e disorientati,

Oppure si può chiedere silenzio.

Si parla di “empatia”. Questo termine non significa semplicemente “identificarsi”, “mettersi nei panni dell'altro”, quasi a confondersi nell'altro o a far confondere l'altro in noi. Empatia vuol dire riconoscere l'altro come “altri”, nella sua singolarità e alterità irriducibile, nella sua storia unica, non catalogabile, non completamente decifrabile.





... come *ascolto*...

*Dalle serate formative <l'alfabeto del volontario>*

*A cura di Silvia Paglia*

*“La malattia raddoppia i miei segreti.  
Più alto è il loro numero,  
più profonda è la mia solitudine.  
C'è qualcuno disposto ad ascoltarli?”*

Saper tacere perchè parli l'altro, saper aspettare che l'altro parli, saper sollecitare l'altro a parlare, saper aspettare le risposte.

Non farsi prendere dall'ansia di colmare i silenzi, intuire che c'è un silenzio che è condivisione e che perciò non va dissacrato con parole banali.

Ascoltare è un atto interiore, intenzionale, intelligente, che deve impegnare tutto te stesso; una carezza o uno sguardo comprensivo potranno essere una risposta silenziosa più eloquente di qualsiasi linguaggio. Ascoltare è non sovrapporre le tue esperienze, perchè esse non interessano al malato; ascoltare è non banalizzare e non pretendere di offrire soluzioni, perchè il malato non se le aspetta; non sentirti frustrato se non sai cosa dire: l'ammalato ha bisogno di ascolto e tu hai dato il massimo offrendo una grande partecipazione; negare ascolto vuole dire negare la stima e il riconoscimento all'altro, il tuo ascolto invece offre all'altro consapevolezza di sé e gli restituisce la dignità di persona.

*“Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu cominci a consigliarmi  
non hai fatto ciò che ti ho chiesto.  
Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu cominci a dire  
perché non dovrei sentirmi così, non rispetti i miei sentimenti.  
Quando ti chiedo di ascoltarmi e tu senti di dover fare qualcosa  
per risolvere il mio problema, sei venuto meno alle mie attese. Ascoltami!  
Tutto ciò che ti chiedo è di ascoltare,  
non di parlare o darti da fare.  
Solo ascoltami.”*  
(Noi Insieme, 1999)

## ***NOTIZIE DAI VOLONTARI***

- a) E' stata fatta richiesta di promuovere una sottoscrizione per raccogliere denaro da donare Al San Raffaele per la ricerca o per qualsiasi altro progetto si possa come AVO condividere (c'è chi ha fatto richiesta di donare minimo 20 Euro, chi minimo 50 Euro, chi minimo 100 Euro).
- b) Si sollecita la possibilità di fare come AVO servizi alternativi ai cittadini (anziani/malati cronici) che in questo periodo hanno particolari difficoltà a fare la spesa o altro.

**Mi piacerebbe molto conoscere la vostra opinione.**



Segrate

**Puoi inviare il tuo contributo per la newsletter a:**  
**[clotilde.camerata.avosegrate@gmail.com](mailto:clotilde.camerata.avosegrate@gmail.com)**