

*11 maggio 2019  
Formazione Volontari*



*Una casa,  
quando casa  
è lontana*

**il gelsomino**

## ***Pillole di Formazione***

*“Lo portò in un  
albergo e si prese cura di lui “  
Lc10,34*



# Codice Deontologico del Volontario

**Art.1.** Il volontario opera per il benessere e la dignità della persona e per il bene comune, sempre nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo. Non cerca di imporre i propri valori morali.

**Art.2.** Rispetta le persone con cui entra in contatto senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, nazionalità, ideologia o censo.

**Art.3.** Opera liberamente e dà continuità agli impegni assunti ed ai compiti intrapresi.

**Art.4.** Interviene dov'è più utile e quando è necessario, facendo quello che serve e non tanto quello che lo gratifica.

**Art.5.** Agisce senza fini di lucro anche indiretto e non accetta regali o favori, se non di modico valore.

**Art.6.** Collabora con gli altri volontari e partecipa attivamente alla vita della sua Organizzazione. Prende parte alle riunioni per verificare le motivazioni del suo agire, nello spirito di un indispensabile lavoro di gruppo.

**Art.7.** Si prepara con impegno, riconoscendo la necessità della formazione permanente che viene svolta all'interno della propria Organizzazione.

**Art.8.** È vincolato all'osservanza del segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza nell'espletamento della sua attività.

**Art.9.** Rispetta le leggi dello Stato, nonché lo statuto ed il regolamento della sua Organizzazione e si impegna per sensibilizzare altre persone ai valori del volontariato.

**Art.10.** Svolge la propria attività permettendo a tutti di poterlo identificare. Non si presenta in modo anonimo, ma offre la garanzia che alle sue spalle c'è un'Organizzazione riconosciuta dalle leggi dello Stato

# LA FORMAZIONE DEL VOLONTARIO

## come, quando e perché

In Italia si è iniziato a parlare di volontariato a metà degli anni Settanta, mentre il volontariato organizzato, è regolato, sul piano normativo, dalla legge n.266 del 1991. Dopo circa 20 anni dalla nascita del volontariato in Italia, si cominciava a tirare le somme e ad evidenziare elementi comuni tra le varie associazioni ed enti. Si è così arrivati alla **Carta dei Valori del Volontariato**, un documento che nasce nel 2001, da una riflessione nazionale, cui hanno partecipato numerosissime organizzazioni, coadiuvate da esperti e studiosi.

La Carta, attraverso un enunciato di 24 punti, descrive l'identità e le finalità comuni del volontariato italiano, ne afferma la preziosa testimonianza e ne ribadisce il carattere solidale. Il primo punto:

*Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni.*

In questa definizione emergono gli aspetti salienti e caratteristici dell'azione del volontariato:

- il **dono** del tempo e delle competenze in modo **gratuito**,
- i **benefici** che le persone, la società ricevono dall'attività svolta dal volontariato.

Da alcuni anni l'impegno del volontario oltre ad essere fondato sul pilastro dell'altruismo, è stato visto come basato anche su quello del personale appagamento di bisogni ed interessi. Questo progressivo cambiamento, non toglie nulla alla grandezza dell'impegno dei volontari, anzi lo arricchisce di aspetti umani; il volontario è quindi una persona capace di coniugare, in modo equilibrato, le necessità della società con le esigenze personali, facendo in modo che *fare il volontario* sia una risorsa, non solo per l'altro, ma anche per il volontario stesso.

È importante però coniugare la bontà del gesto con la bontà del servizio che si offre. Don Carlo Gnocchi diceva: "Il bene bisogna farlo bene!". Cioè, non è che poiché l'intervento del volontario è gratuito, questo possa essere fatto in maniera superficiale. Qualificare il

volontario diventa quindi un elemento fondamentale e la formazione è citata esplicitamente nella Carta dei valori del volontariato:

*"I volontari si impegnano a formarsi con costanza e serietà, consapevoli delle responsabilità che si assumono, soprattutto nei confronti dei destinatari diretti dei loro interventi.*

*Essi ricevono dall'organizzazione in cui operano il sostegno e la formazione necessari per la loro crescita e per l'attuazione dei compiti di cui sono responsabili".*

## **Ecco perché siamo qui oggi!**

Fare il volontario o meglio, essere volontario è come un viaggio: quello che conta è il percorso, *il come cammino e chi ho a fianco*; non è tanto l'arrivo a destinazione che mi rende responsabilmente felice (ma poi c'è una destinazione?), ma *l'andare*, il viaggio stesso.

Non ci si può improvvisare volontari nella relazione d'aiuto nell'ambito della sofferenza adulta: bisogna essere **preparati e formati** nel tempo. Occorre essere un volontario ben formato e con una profonda motivazione, perché interfacciamo persone che stanno attraversando un momento difficilissimo della vita e con una sensibilità particolare.

## **PARTIAMO DALLA MOTIVAZIONE:**

Il movente, come qualcosa che spinge una persona ad agire, è spesso legato ad una aspettativa e, quindi, ad un ritorno per la persona, come la gratificazione personale.

Cosa vi ha spinto ad essere volontari? E perché proprio in casa Gelsomino?

Chi fa volontariato lo fa per interesse? o perché pensa di ricevere qualcosa in cambio?

O fa volontariato perché è una tradizione o una consuetudine o una sensibilità familiare?

Lo fa per riconoscenza? Per il semplice piacere di dare o offrire qualcosa, per amore nei confronti del prossimo? Per capire meglio se stessi e i propri limiti nella gestione delle relazioni con gli altri o con chi ha bisogno?

O si fa volontariato per caso, perché capita, perché lo fa un amico o per sentito dire?

Perché lo ha chiesto il parroco? L'idea di fare il volontario nasce dall'esigenza di impegno sociale, unita ad una disponibilità di tempo?

Mi piace, vado volentieri, *mi dà tanto!*

## **VOLONTARIO: ESSERE DONO**

Fare il volontario, richiede impegno, ma non è poi tanto difficile; poi tanto vai a casa e tutto torna come prima: ho fatto dono solo del mio tempo. Ma che significato ha il mio dono? Che cos'è? Di che cosa è fatto? Quale la sua essenza?

Il dono non è solo vicinanza, nella vostra esperienza più o meno lunga a casa Gelsomino, sicuramente le emozioni tante volte sono comparse inaspettate, travolgendoci e coinvolgendoci. Ecco allora che il dono del proprio tempo è diventato un movimento, un **farsi prossimo**, è il coinvolgersi nella vita di qualcuno.

Il dono così diventa:

- **ORIENTAMENTO AL BENE:** proporsi, agire, dare secondo il criterio del bene degli altri;
- **LIBERTÀ E GRATUITÀ:** se vi è coercizione non vi può essere dono e ugualmente senza gratuità si parla di contratto e non di dono;
- **RESPONSABILITÀ:** la donazione ricevuta ci costituisce responsabili di restituzione;
- **CONDIVISIONE DI VALORE E DI ESSERE:** che senso avrebbe condividere o donare qualcosa che non vale nulla? Godere insieme di una realtà di valore, di qualcosa di sé, di ciò che si è;
- **VALORE SIMBOLICO:** dono non solo come atto di donazione o come regalo, ma come forma di relazione, che esprime l'affetto, la cura, il valore della relazione stessa;

La logica del dono, più che un pensiero di gratuità è un modo di vivere. E quindi tale atteggiamento, tale dinamismo, in quanto stile di vita, non potrà limitarsi alle persone cui è indirizzato il mio "servizio", ma dovrà essere rivolto anche ai volontari con i quali collaboro, ai familiari, alle associazioni, alla comunità intera!

*L'identità propria dell'azione volontaria è nel dono che genera reciprocità. Nella reciprocità, che nasce dal dono, l'apertura all'altro determina la modifica dell'io.*

Questo farà sì che le motivazioni da cui siamo partiti, ad oggi, dopo l'incontro con l'altro, dopo la modifica di noi stessi, non sono più le stesse, sono maturate e magari anche cambiate! La formazione diventa così un percorso che porta il volontario a prendere coscienza della propria motivazione, quindi di sé, della sua identità, del suo ruolo, delle sue responsabilità.

*Il volontario è una persona che opera per le persone.*

## **SAPERE, SAPER FARE, SAPER ESSERE**

Sapere, saper fare, saper essere sono i tre presupposti su cui poggia l'azione dei volontari. Ma mentre il sapere e il saper fare si apprendono con lo studio e l'esercizio, il saper essere deve essere sviluppato da ciascun volontario. Sapere attiene alla conoscenza teorica, saper fare alla capacità di agire mettendo in pratica la conoscenza. Saper essere è ciò che veicola le nostre abilità: le fa arrivare, le fa riconoscere. Ed è ciò che determina quanto e come ci attiviamo per sapere e saper fare. Attiene alla sfera dei valori personali, della comunicazione e delle relazioni, alle nostre competenze, capacità, talenti, tratti caratteriali.

*Non sappiamo e non sappiamo mai fare abbastanza ma soprattutto, senza un autentico percorso di crescita personale, non possiamo saper essere!*

Ogni competenza è formata da un insieme equilibrato di *sapere, saper fare e saper essere*. Mentre il sapere è costituito dall'insieme delle informazioni e delle nozioni, sia di tipo generale che tecnico, possedute dall'individuo, il saper fare è la capacità di un soggetto di metterle in pratica attraverso abilità manuali o concettuali orientate allo svolgimento di uno specifico compito. Il saper essere è un insieme di meta-qualità, ossia di quelle caratteristiche personali del soggetto e di quei processi psicologici e sociali che lo preparano a prestazioni efficaci.

Ancora:

**SAPERERE:** a partire dalla scoperta della propria preziosità e unicità, diventarne consapevole, e comprendere il grande valore dell'essere umano.

**SAPER FARE:** usando e implementando le proprie abilità, ogni persona può divenire dono per chi è nel bisogno o vive periodi di difficoltà;

**SAPER ESSERE:** giunge dopo aver acquisito la consapevolezza riflessiva sul proprio ruolo, sulla propria funzione e sugli obiettivi sviluppabili attraverso il proprio servizio.

L'attenzione al *Saper Fare* per il volontario è istintiva, spontanea; quella verso il *Sapere* è conseguente e funzionale al saper fare; meno facile e scontato è il viaggio del volontario verso la propria profondità, il proprio interno: *il Saper Essere*.

# LA RELAZIONE D'AIUTO

## LA VISTA

Per relazione d'aiuto s'intende *l'incontro tra due persone di cui una sia in condizioni di sofferenza, confusione, conflitto rispetto ad una situazione che si trova a dover gestire e l'altra che, invece, non si trovi a confrontarsi con la stessa situazione in quel momento.*

Se tra le due persone si riesce a stabilire un contatto che sia effettivamente d'aiuto, è probabile che chi vive la difficoltà inizi a chiarire meglio a sé stesso la problematica e trovi le risorse e il modo a lui confacente per rispondere sia alle proprie esigenze interiori sia a quelle che la situazione impone.

È quindi un **rapporto asimmetrico** tra il volontario che offre aiuto e il familiare che lo riceve:

- Assolve ad una funzione di sostegno
- Facilita l'adattamento della persona alla situazione problematica

La relazione d'aiuto si compone di dinamiche molto complesse, a volte difficili da gestire, che possono creare situazioni di crisi al volontario stesso: la conoscenza e la padronanza delle proprie qualità personali, emozionali e relazionali aiuta a diminuire la complessità della relazione. Diventa fondamentale la conoscenza del sé e del proprio modo di relazionarsi con gli altri. Non è sufficiente conoscere il disagio di chi andiamo ad aiutare, ma essendo tutti noi parte integranti di un processo comunicativo circolare e retroattivo è indispensabile conoscere noi stessi e i meccanismi che utilizziamo nella relazione.

La persona che sta male possiede una sua personalità, dignità, emotività ed aspettativa. Nel momento in cui chiede aiuto non è in grado di superare la criticità dell'evento con le sue forze e sovente questa condizione è accompagnata da sentimenti negativi quali il senso di inferiorità, di dipendenza, di debolezza.

L'obiettivo è quello di porre la persona nella condizione di maggior benessere possibile per essa in quel momento. Questo può essere raggiunto attraverso 3 fasi:



- Favorire lo scambio di informazioni (essere disponibile e non avere fretta ad esempio)
- Individuare lo stato emotivo (l'ascolto attivo che vedremo dopo)
- Entrare in relazione empatica (attenzione alla giusta distanza emotiva che permette di essere davvero di aiuto!)

Ci sono atteggiamenti che non favoriscono la relazione di aiuto:

- **Giudicare:** attenzione a non usare una comunicazione, verbale o silenziosa, che riflette uno schema rigido di norme morali secondo il quale è giusto o sbagliato essere in un certo modo. Questo tipo di atteggiamento induce nella persona aiutata un sentimento di inferiorità e di sfiducia in sé stessa.
- **Interpretare:** quando chi aiuta crede di sapere perché la persona sta dicendo alcune cose o ha deciso di agire in un certo modo, non può ascoltare veramente quello che l'altro sta dicendo. La conseguenza, per chi è aiutato, è la sensazione di non essere stato compreso e quindi la perdita di fiducia nell'interlocutore.
- **Rassicurare:** il continuo tentativo di sdrammatizzare la situazione, rassicurando la persona che tutto si risolverà può risultare fastidioso per chi sta esprimendo un disagio in quanto il disagio stesso viene minimizzato, negato o comunque non compreso nella sua entità ed in come viene vissuta.
- **Porre eccessive domande:** questa modalità relazionale viene spesso percepita come intrusiva e pone l'altro sulla difensiva impedendogli di esprimere liberamente ciò che per lui è davvero importante.
- **Consigliare:** quando l'ascoltatore elargisce consigli e soluzioni preconfezionate al problema di chi è aiutato, induce quest'ultimo ad atteggiamenti di dipendenza oppure di opposizione nel caso in cui le soluzioni proposte non fossero ritenute soddisfacenti.
- **Iper-proteggere:** un volontario competente è anche quello che sa quando è il momento di andarsene, di lasciare che la persona si sperimenti da sola, e vive questo come un successo!
- **Sentirsi onnipotenti** la situazione di alcune situazioni è così complessa che non c'è nulla che possiamo dire, talvolta nulla che possiamo fare, è già tanto quando li facciamo distrarre per qualche minuto. In alcuni casi, quando la persona dimostra di non

volere entrare in contatto bisogna rispettare il suo dolore e non invadere. Solo rispettando l'altro lo aiutiamo davvero.

*Pare che i nostri occhi mantengano sempre la stessa grandezza, dalla nascita fino alla morte.*

*S'ingrossa il cuore, i capelli crescono, i muscoli si gonfiano, le gambe si allungano. gli occhi invece no. Quel che si modifica, nel corso della vita, è il nostro sguardo. Cresce con ciò che scegliamo di metterci dentro, si allarga quando prestiamo attenzione, si restringe con l'indifferenza. La pupilla, per esempio, si dilata del cinquanta per cento di fronte a chi amiamo, come per far passare più luce. Si riduce quando siamo spaventati, o proviamo disgusto. uno sguardo può contenere, escludere, accogliere, respingere.*

*(M. Bussola)*

# L'ASCOLTO ATTIVO

## L'UDITO

*“Parlare è il modo di esprimere se stesso agli altri.  
Ascoltare è il modo di accogliere gli altri in se stesso”.*

L'ascolto attivo è una tecnica di comunicazione che permette di creare un contatto autentico con l'interlocutore. Implica la capacità di saper ascoltare in modo dinamico chi si ha davanti e di comprendere realmente e in profondità il messaggio che l'interlocutore ci sta inviando. Non è una tecnica fredda o che punta su aspetti razionali perché si focalizza sulla parte emotiva di una conversazione.

Chi ascolta attivamente lo fa con la mente, con gli occhi e con il cuore. Si pone l'obiettivo di mettere l'interlocutore in uno stato di fiducia tale che si sentirà più libero di esprimere i propri stati d'animo. L'ascolto attivo è un ascolto consapevole ed attento ai bisogni dell'altro, va ben oltre il semplice ascoltare in silenzio: richiede non solo la **profonda comprensione** di ciò che l'altro sta dicendo, ma anche una rielaborazione e una riformulazione di ciò che esprime, allo scopo di allinearsi sulla sua stessa lunghezza d'onda, interpretarne i segnali non verbali, percepirne le emozioni e trasmettergli vicinanza, contribuendo pienamente ad ogni momento della comunicazione.

1. **Stare in silenzio e prestare attenzione:** concentrarsi esclusivamente su ciò che dice l'interlocutore senza interferire con i propri pensieri a riguardo. Fare attenzione alla postura del tuo corpo. Non mettersi a braccia conserte, ad esempio, perché è un gesto che simboleggia la chiusura. Comunicare la propria totale attenzione e farlo sentire al centro dei propri pensieri.
2. **Entrare in sintonia:** tutti sappiamo che spesso bisogna prestare attenzione più a ciò che non si dice che alle parole. Gestualità, postura, toni di voce, ritmo del discorso, sono tutti segnali importanti delle emozioni e dello stato d'animo di chi abbiamo davanti, perciò è fondamentale saperli interpretare e usare, in modo da stabilire la giusta connessione emotiva e agevolare la comunicazione. In particolare, è bene mantenere il **contatto visivo**, facendo attenzione a non mettere l'altro in imbarazzo, fissandolo in modo troppo insistente, e assumere una posizione che rifletta quella dell'interlocutore per metterlo il più possibile a suo agio.

3. **Comprensione del messaggio:** in questa fase dobbiamo assicurarci di capire fino in fondo ciò che la persona sta dicendo. Ascoltare in silenzio non è sufficiente: dobbiamo contrastare la naturale tendenza a interpretare le sue parole secondo le nostre esperienze personali, i nostri giudizi e la nostra scala di valori. Comprendere le opinioni dell'interlocutore non vuol dire rinunciare alle proprie, ma avere l'umiltà di riconoscere che ogni questione può essere affrontata da angolazioni differenti. Per fare ciò, assicuriamoci di porre domande aperte, cioè domande che prevedono una risposta diversa da un semplice sì o no, in modo da approfondire l'argomento e affrontarne aspetti che, senza le nostre domande, rimarrebbero oscuri. Inoltre, quando ci accorgiamo che alcune questioni sono confuse, possiamo usare le domande a illusione di alternative, grazie cui offrire due possibili soluzioni che aiuteranno l'altro a proseguire nei propri ragionamenti in modo più chiaro. Ad esempio, possiamo chiedere: "Pensi che sarebbe meglio fare così... o in quest'altro modo...?", oppure: "Cambierebbe qualcosa se invece di dire questo... dicessi questo...?".
4. **Manifestare interesse senza giudicare e accettare il pensiero altrui:** quando qualcuno ci confida un problema o ci chiede un consiglio, la tentazione maggiore a cui dobbiamo resistere è quella di fornire soluzioni o valutazioni personali su quanto ci è stato detto. È fondamentale evitare di esprimere qualsiasi giudizio sia su ciò che viene detto (contenuto del messaggio), sia nei confronti dell'interlocutore stesso. Non è necessario che le idee di chi parla e di chi ascolta siano convergenti e non è opportuno fare dei tentativi perché vengano modificate. Ciò che conta è dare dignità a ogni verità, anche la più soggettiva.
5. **Comunicare la nostra comprensione:** durante l'interazione, è importante fare capire che si è capito attraverso messaggi di accoglimento verbali e non verbali. Ad esempio, si può dire: "Ti ascolto", "Continua pure" e inviare contemporaneamente segnali di assenso del capo. Oppure è utile l'uso di tecniche di rispecchiamento empatico. Si tratta di una modalità di intervento che non interpreta le parole dette dall'altro, ma riflette quanto detto senza modificare la costruzione del discorso o il contenuto emotivo espresso, come un vero e proprio specchio. Ad esempio "mi stai dicendo che...", "se ho ben capito ti sei sentito..." utilizzando poi le stesse parole dell'interlocutore.

**6. Prestare attenzione alla comunicazione non verbale:** é importante osservare ciò che il nostro interlocutore esprime anche oltre le parole attraverso, ad esempio, il tono della voce, la postura e le espressioni del volto. Anche l'utilizzo di segnali di contatto. Questi segnali sono fatti per lo più di sguardi benevoli, sorrisi, cenni di assenso con il capo o con il viso. Sono importanti poiché indicano una presenza incoraggiante e rassicurante, specialmente nei momenti di esitazione e incertezza, senza entrare nel merito dei contenuti della comunicazione.

L'efficacia dell'ascolto dipenderà dunque dall'accuratezza con cui l'ascoltatore riuscirà a realizzare questi tre processi:

1. la ricezione del messaggio;
2. l'elaborazione del messaggio;
3. la risposta al messaggio.

#### **Piccole attenzioni da non avere...**

- sguardo sfuggente
- non fare domande incalzanti sull'argomento della conversazione per arrivare velocemente al nocciolo della questione
- svolgimento di altre azioni (ad esempio usare il cellulare, sfogliare il giornale, fare zapping in televisione)
- fretta nell'offrire soluzioni e opinioni personali giudizi dati solo sulla base delle proprie esperienze, senza tenere conto di ciò che l'altro sta dicendo.

*Dio ci ha dato due orecchie ma una sola bocca. Alcuni dicono che è perché voleva che passassimo il doppio del tempo ad ascoltare invece che a parlare. Altri sostengono che è perché sapeva che ascoltare è due volte più difficile che parlare!*

# RICONOSCERE I CONFINI DEL PROPRIO OPERATO

## IL GUSTO E L'OLFATTO

**ACCOGLIENZA:** Ricevere qualcuno o qualcosa; accettare; dal latino: accolligere, da colligere cogliere, raccogliere.

L'accoglienza è un'apertura: ciò che così viene raccolto o ricevuto viene fatto entrare, in una casa, in un gruppo, in sé stessi.

Accogliere vuol dire mettersi in gioco ed in questo esprime una sfumatura ulteriore rispetto al concetto di ospitalità.

Chi accoglie rende partecipe di qualcosa di proprio, si offre, si spalanca verso l'altro diventando un tutt'uno con lui.

E anche se l'accoglienza di un vecchio amico siciliano può parere aliena rispetto all'accoglienza del conoscente giapponese, rimangono il medesimo fenomeno, diverso solo perché diverse sono le persone e le culture e il loro modo di aprirsi, il loro modo di "far entrare".

Accogliere significa fare lo sforzo di aprire le porte di casa propria, intesa proprio come casa, ma anche come cuore, come famiglia, come confini, a chi ti sta bussando. Per chiederti aiuto, per riposarsi, per condividere un'esperienza, per creare scambio.

Accogliere significa riconoscere l'altro. Nel senso di vederlo. Di osservarlo e di osservarsi attraverso i suoi occhi. Che è facile quando si è in risonanza, molto meno quando si stride.

Accogliere significa ascoltare, non solo ciò che vogliamo sentire, ma anche ciò che ci fa arrabbiare, che ci ferisce, che ci innervosisce, che non condividiamo, che vorremmo zittire.

Accogliere significa agire per andare oltre, proprio quando invece vorremmo reagire, per imporre noi stessi e il nostro pensiero.

Accogliere significa rispettare: nel pieno rispetto del malato e della sua famiglia, non si deve accedere alle stanze le cui porte, per scelta del malato o dei suoi famigliari, sono chiuse. Le famiglie e i pazienti sono a conoscenza della presenza e disponibilità dei volontari, ma anche del fatto che se preferiscono, possono scegliere di rimanere soli. La chiusura della porta è espressione di questa scelta.

Accogliere è anche solo stare, esserci ed accettare di non fare. E' lasciare libero l'altro di scegliere o meno se essere accolto ed aiutato.

Accogliere è fare silenzio, il silenzio esprime comprensione e rispetto e offre a chi cerca aiuto l'occasione di raccogliere i propri pensieri e di trovare il modo di esprimere stati d'animo più complessi e profondi.

Alcuni suggerimenti per “**non andare oltre**”

- In caso di conflitto familiare, evitare di prendere posizione, esprimere giudizi od opinioni a favore o a discapito di una delle parti, e riferire confidenze e informazioni ricevute.
- Se i familiari esprimono lamentele circa il personale o il funzionamento in generale del servizio, limitarsi a segnalare il disagio ai referenti del “condominio”, senza aggiungere eventualmente il proprio giudizio.
- Mantenere il segreto professionale con chi non è operativamente coinvolto nel servizio della casa
- RICONOSCERE in sé sentimenti di impotenza e di incapacità per poterli accettare ed essere tolleranti verso le frustrazioni.

*Accompagnare non è dirigere, è aiutare a trovare la strada, sostenere durante il cammino, eventualmente illuminare là dove regna ancora l'oscurità, indicare talvolta la direzione*

*(J.F. Catalan).*

# LA GIUSTA DISTANZA

## IL TATTO

Il compito più difficile di chi aiuta è quello di riuscire ad instaurare una relazione a livello profondo con l'altro, senza farsi coinvolgere troppo a livello personale, emotivo, condividere empaticamente le emozioni dell'altro senza venirne travolti.

È necessaria una "giusta distanza" tra chi aiuta e il destinatario dell'aiuto, un equilibrio tra il distacco emotivo e l'eccessivo coinvolgimento. In tal modo è possibile comprendere restando lucidi, conservando quindi la possibilità di aiutare.

Nella relazione d'aiuto è la persona che aiuta che deve prendersi la responsabilità di imporre una distanza, che non sia separazione, ma spazio abitabile, dove possano succedere delle cose.

Ci sono elementi che agevolano (ad esempio non dare il numero di telefono) ed altri che possono ostacolare (caratteristiche simili a noi, parlare di sé) la giusta distanza.

Fattori psicologici di ostacolo all'attività di volontariato:

1. **uno slancio eccessivo:** è destinato a ridursi progressivamente. L'entusiasmo nasconde spesso delle fantasie destinate ad infrangersi presto, la delusione conseguente richiede un lavoro di elaborazione emotiva per evitare la demotivazione
2. **impulsività:** impedisce di riflettere e comporta il rischio di sbagliare; non lascia pensare e conduce all'azione anche verbale; è necessario perciò saper stare a contatto con le proprie emozioni e con la propria angoscia.
3. **motivazioni troppo forti:** è meglio attendere prima d'impegnarsi nel volontariato se si è reduci da esperienze traumatiche. Cercare riconoscimento nel volontariato è giusto, però è importante lasciare decantare le ideologie troppo forti, per riconoscere i bisogni affettivi in gioco.
4. **curiosità:** è meglio rinunciare se alla base delle motivazioni c'è soprattutto la ricerca di novità. La curiosità del "turista" non è produttiva, lascia spesso il campo all'indifferenza o alla svalutazione
5. **indiscrezione:** né invadere l'intimità, né essere distaccati, un giusto equilibrio aiuta a trovare le risorse adeguate



6. **conformismo:** non si può aiutare perché è di moda. Tanto meno è il caso di occuparsi della sofferenza altrui per una sorta di ricerca di purificazione della coscienza o perché "si deve fare del bene". Il volontariato non deve essere un mezzo ma solo un fine.
7. **esibizionismo:** non è utile e giusto essere volontari per farsi belli agli occhi degli altri. La gratificazione narcisistica può essere uno dei vettori ma non può divenire l'unico obiettivo che guida il volontario. Vantarsi della propria bontà d'animo svela la scarsa capacità di stare veramente con gli altri e con se stessi.

Per quanto si parta con il buon proposito di mantenere dei limiti e di non farsi troppo coinvolgere a livello personale, questo sarà il compito più difficile da portare avanti nel corso del proprio servizio.

Ci si arrabbierà, si sarà tristi, felici, si proverà affetto, delusione, preoccupazione, paura, e a volte sarà difficile non portarsi a casa queste emozioni e lasciarle "sul posto di lavoro".

Queste emozioni sono il segno che state costruendo relazioni vere e significative con le famiglie ed i loro figli e questo è fondamentale perché anche loro possano crescere insieme a voi e sapere che non state lì solo perché dovete. Tuttavia è importante tutelarsi e non farsi travolgere da queste emozioni, imparate a riconoscere i vostri limiti e fare in modo che siano rispettati dagli altri!!

Il vero tranello del "fare qualcosa per l'altro" sta proprio nell'idea che a tutto ci sia un rimedio. In realtà molte cose non si possono rimediare. Per esempio, alla morte non possiamo rimediare; quando arriva non si può fare assolutamente nulla per evitarla. Ciò che si può realmente fare è offrire vicinanza, sostare dentro la fatica dell'altro, e quindi dentro la propria, quella di non possedere la soluzione.

Avvicinare chi vive la malattia chiede umanità, autenticità e tanta delicatezza, a volte bastano proprio gesti semplici, discrezione e non forzare troppo la relazione. La tua presenza è cosa preziosa, è a servizio dell'altro e non di te stesso. Ti è chiesta libertà per accogliere anche dei "no" o di percepirti talvolta inutile. Non sei lì per te stesso, ma per l'altro. Il luogo sconosciuto, le paure generate dalla condizione di salute, la distanza dai propri cari, l'incertezza di non poter progettare il proprio futuro, sono tutti elementi che mettono la persona ammalata in una condizione di vulnerabilità. Ricordati: chi vive la malattia si trova in una stagione molto fragile della sua vita. Sta anche nella delicatezza e nella professionalità del volontario trovare la giusta misura di questa prossimità.

*E' una notte buia e fredda. Due porcospini cercano in tutti i modi di scaldarsi. Avvicinandosi l'uno all'altro scoprono involontariamente che il freddo si attenua, si fa meno pungente. Così si avvicinano sempre di più ma finiscono per pungersi a vicenda. Allora spaventati entrambi si allontanano e di nuovo il freddo li assale. Cominciano a pensare al dolce tepore di quando erano vicini e tentano nuovamente l'esperimento di avvicinarsi. Hanno paura di ferirsi e questo timore li fa tentennare. Aspettano, hanno paura, ma il freddo è così tenace che ben presto i due porcospini abbandonano ogni paura. Restano però sempre dei porcospini, così quando si avvicinano si pungono ancora. Spaventati, proprio come era successo nel primo tentativo, fuggono lontani l'uno dall'altro. Vanno avanti ancora un po', cercando di resistere al freddo ma in loro è sempre vivo il ricordo del calore che sprigionavano i loro corpi vicini. Ripetono più volte l'esperimento di avvicinarsi e sempre si pungono. A poco a poco, però, capiscono che esiste una distanza che permette loro di scaldarsi e di non pungersi: è il rispetto reciproco, è il "non invadere" troppo il terreno dell'altro. Così vicini, ma rispettosi ciascuno del proprio essere, i due porcospini vincono il freddo e sopravvivono. Probabilmente, senza il calore dell'altro uno di loro sarebbe morto: invece insieme riescono a superare le difficoltà e a vivere proprio uno accanto all'altro, senza ferirsi e disturbarsi.*

## SPIRITUALITA'

“Il nostro impegno non consiste esclusivamente in azioni o in programmi di promozione e assistenza; quello che lo Spirito mette in moto non è un eccesso di attivismo, ma prima di tutto un'attenzione rivolta all'altro «considerandolo come un'unica cosa con se stesso». Questa attenzione d'amore è l'inizio di una vera preoccupazione per la sua persona e a partire da essa desidero cercare effettivamente il suo bene. Questo implica apprezzare il povero nella sua bontà propria, col suo modo di essere, con la sua cultura, con il suo modo di vivere la fede. L'amore autentico è sempre contemplativo, ci permette di servire l'altro non per necessità o vanità, ma perché è bello, al di là delle apparenze. «Dall'amore per cui a uno è gradita l'altra persona dipende il fatto che le dia qualcosa gratuitamente». Il povero, quando è amato, «è considerato di grande valore», e questo differenzia l'autentica opzione per i poveri da qualsiasi ideologia, da qualunque intento di utilizzare i poveri al servizio di interessi personali o politici. Solo a partire da questa vicinanza reale e cordiale possiamo accompagnarli adeguatamente nel loro cammino di liberazione. Soltanto questo renderà possibile che «i poveri si sentano, in ogni comunità cristiana, come “a casa loro”. Non sarebbe, questo stile, la più grande ed efficace presentazione della buona novella del Regno?». Senza l'opzione preferenziale per i più poveri, «l'annuncio del Vangelo, che pur è la prima carità, rischia di essere incompreso o di affogare in quel mare di parole a cui l'odierna società della comunicazione quotidianamente ci espone»”.

*Papa Francesco, Evangelii gaudium, 199*

