



## Pillole dalla sede

**L'appuntamento più importante della primavera è come sempre l'Assemblea dei Soci AVO Firenze OdV che anche quest'anno, come lo scorso, si terrà online su piattaforma ZOOM il 25 maggio alle ore 18. All'interno di questo numero del notiziario trovate la convocazione con il link di accesso per tutti i soci, attivi e non attivi, che vi verrà inviata anche per email in maggio. Vi prego di partecipare o farci pervenire la vostra delega in sede tramite posta, email o whatsapp. Per informazioni potete chiamarci al 3397907095.**

Come sapete, grazie a tutti voi volontari e volontarie, le nostre attività per aiutare le persone in difficoltà sono cambiate, ma non si sono fermate. Infatti negli ultimi mesi abbiamo svolto **345 ore di compagnia a distanza, tramite telefono e video, aiutando circa 45 persone attraverso il nostro progetto "Insieme A VOI"**, realizzato in collaborazione con enti e associazioni del territorio. **Sono state consegnate circa 42 parrucche a persone in terapia oncologica con 74 ore dedicate ad incontrarle e sostenerle; abbiamo svolto 58 ore di sostegno allo studio dei ragazzi ospiti della Casa di accoglienza della Fondazione Antoniana;** la segreteria è sempre stata attiva da

uno a tre giorni a settimana; le riunioni del consiglio direttivo e dei coordinatori dei gruppi delle strutture si sono svolte periodicamente online. **Numerosi anche gli incontri di formazione e sostegno per volontari e tirocinanti su argomenti diversi, che sono stati molto graditi e seguiti**, e che costituiscono il modo migliore di occupare questo periodo di sospensione delle usuali attività di volontariato e prepararci alla piena ripresa: ascolto e compagnia a distanza, prevenzione delle infezioni, condivisione di emozioni e sensazioni in questo difficile periodo di pandemia ( in collaborazione con ASPIG ), approccio alle persone con patologie oncologiche ( corso Insieme per l'Oncologia ). A tal proposito segnalo il prossimo **incontro online del 20 maggio alle ore 18 dal tema "Organizzare e gestire un gruppo esperienziale"**: gli psicoterapeuti dell'associazione ASPIG tratteranno un argomento per noi del tutto nuovo, che sarà molto utile nei rapporti tra volontari, insegnandoci a creare gruppi per condividere le nostre esperienze. A queste attività si aggiungono i molteplici incontri con le istituzioni e gli organismi di partecipazione di aziende sanitarie ed enti per programmare e aggiornare le attuali attività di volontariato e prevedere come poterle riprendere pienamente in un futuro che ci auguriamo sia sempre più vicino.

Maria Grazia



# **LETTERA APERTA DEL DIRETTORE GENERALE DEL MEYER ALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO, DI GENITORI E FONDAZIONI CHE COLLABORANO CON L'OSPEDALE MEYER**

Carissimi,

vi scrivo e per il vostro tramite mi rivolgo ai volontari e associati tutti, per formulare un saluto di vicinanza in un momento di grandi difficoltà individuali e collettive che riguardano la vita e la salute di tutti.

È dal marzo scorso che non siete più presenti, fisicamente, al Meyer. Lo stato di necessità in cui operiamo ci ha imposto diversi limiti e alcuni di questi hanno avuto e hanno un impatto proprio su quella parte di umanizzazione delle cure che vi ha visto protagonisti nel sostegno alle famiglie.

Il vostro aiuto, l'impegno quotidiano dei volontari, organizzati nel nostro ospedale in modo condiviso, con obiettivi chiari, sono stati una fonte significativa di risorse e competenze qualificate a cui negli anni abbiamo attinto.

Avevamo ipotizzato un graduale rientro dei volontari dopo il periodo estivo ma l'evoluzione del quadro epidemiologico non l'ha permesso.

In ospedale abbiamo lavorato in questi mesi sulle regole e le misure di prevenzione. Un lavoro doveroso e necessario che abbiamo fatto da subito e che non smettiamo di fare, ridisegnando spazi e servizi, rivedendo le procedure dettate dall'emergenza che hanno comportato la modifica di tutte le altre con un work in progress continuo.

So che anche voi, per quanto e come vi è stato possibile, non vi siete fermati: avete dato ascolto e sostegno alle famiglie magari utilizzando le opportunità che le piattaforme on line hanno fatto conoscere e vi siete impegnati nel mantenere viva la partecipazione anche in sede di Comitato di partecipazione.

Non è scontato quando non si ha poi l'aggancio con l'operatività ma è fondamentale mantenere modalità collettive di confronto fra voi e di scambio con l'ospedale e ve ne sono grato.

So anche delle vostre preoccupazioni per quanto riguarda la tenuta associativa, il mantenimento e il reclutamento di nuovi volontari. Mi permetto quindi di rivolgermi a tutti voi, nel nome del lavoro fatto in tanti anni e del reciproco sostegno, invitandovi a non smettere di proiettarvi in un orizzonte che guarda "oltre" e che si nutre di azioni che agiscono nel presente, magari al riparo, sotto traccia, ma preparandosi a quello che potremo fare di nuovo insieme, facendo tesoro di ciò che abbiamo imparato.

Credo che l'impegno civile e solidaristico sarà quanto mai necessario per il futuro e mi auguro che lo potremo esprimere al meglio anche con l'apertura del Family center, nella prossima primavera 2021.

Auguro a tutti buone cose e un bel 5 dicembre 2020, giornata mondiale del volontariato.

Vostro,

Alberto Zanobini



## Intervista alla Coordinatrice Silvia Giancani della RSA Le Civette

Mi è sempre piaciuta l'idea di dedicare un po' del mio tempo libero agli "ALTRI". Per quanto mi riguarda in realtà il volontariato è un modo di dedicarsi a sé stessi, volersi bene, mettersi in gioco.

Nel 2006 lessi su La Nazione che l'AVO organizzava un corso e decisi di iscrivermi.

I miei figli erano ormai grandi e mia madre e mia suocera ancora giovani. Sentivo quindi il desiderio di sentirmi ancora "utile". Avevo già dedicato parte del mio tempo ad attività di volontariato, ma in modo sporadico e non "strutturato" come l'AVO. Quello che più mi piace della nostra Associazione è l'organizzazione, la presenza di psicologi e la formazione permanente.

Finito il corso dovevo scegliere. Mi colpì la possibilità di andare in una RSA, ho sempre avuto un "debole" per gli anziani, mi piace ascoltarli, mi trovo a mio agio con loro.

Scelsi l'RSA Le Civette, a San Salvi, se avevo qualche timore su come sarei stata accolta...svanì subito.

Gli ospiti ti aspettano, ti cercano, ti vogliono bene.

Siamo un piccolo gruppo di volontari, sono la coordinatrice, ma la vera "anima" è Rosanna, ha iniziato lì nel 1991, è la memoria storica della struttura.

Noi tutti ci siamo affezionati agli ospiti e gli ospiti a noi. Sono i nostri "nonni" e ora questa lunga assenza ci rattrista. Fortunatamente stanno vaccinando tutti. Speriamo che questo isolamento forzato finisca presto e si possa tornare a giocare, ridere e chiacchierare con loro.







**Per sostenere i ragazzi ospiti della Comunità Antoniano di Poggio Gherardo, dove da cinque anni i nostri volontari svolgono attività di supporto per lo studio individuale che hanno sempre continuato in presenza da ottobre 2020 a oggi, abbiamo realizzato questo progetto con la collaborazione di Fondazione CR Firenze, che prevede la donazione di supporti tecnologici per la didattica a distanza ed un percorso di Educazione all'affettività, sessualità e legalità. Riportiamo la relazione delle attività effettuate fino ad ora**

Destinatari: ragazzi minorenni tra i 14 e 18 anni di età nazionalità egiziana, pakistana e albanese.

A seguito di espressa richiesta degli operatori della struttura di accoglienza e nell'ambito del progetto di AVO Firenze "Conoscersi per rispettarsi" realizzato con il contributo della Fondazione CR Firenze, abbiamo presentato le nostre attività intraprendendo il percorso di formazione in presenza con il gruppo destinatario. L'obiettivo principale è stato quello di fornire agli ospiti della struttura di accoglienza della Fondazione Antoniana più strumenti possibili per poter creare delle relazioni affettive sessuali paritarie in modo da prevenire la violenza di genere.

Nei primi incontri abbiamo lavorato sugli aspetti della sessualità che riguardano lo stesso concetto: definizione, anatomia e funzionamento degli organi sessuali riproduttivi. Poi, abbiamo fatto un focus sulla contraccezione e le infezioni di trasmissione sessuale e sul funzionamento del corpo femminile. I ragazzi si sono espressi facendo tante domande sulle mestruazioni e le conseguenze nelle donne, così come la possibilità di rimanere incinta quando le donne sono in questa fase. Viene fuori che la maggior parte di loro non ha una figura femminile con la quale potersi confrontare.

Negli incontri successivi abbiamo affrontato gli argomenti che riguardano la diversità sessuale e di genere cercando di contestualizzare la realtà italiana attraverso la legislazione a livello globale (I Diritti Umani), e poi anche nazionale (la Costituzione italiana). Insieme, abbiamo cercato di lavorare sugli stereotipi di genere con i quali ci identifichiamo e con i quali siamo stati cresciuti/e ed educati/e mettendo in discussione la loro funzionalità e finalità. I ragazzi si sono mostrati partecipativi e sono riusciti ad analizzare i particolari degli esempi mostrati. In più, alcuni ragazzi hanno cercato di portare

nella discussione di gruppo alcuni esempi della loro cultura di origine.

Nell'ultimo incontro abbiamo approfondito gli argomenti che riguardano la violenza, in particolare "la violenza sulle donne". Infine, abbiamo chiesto una sostituzione anonima per capire le loro opinioni. Durante questo laboratorio abbiamo presentato la storia di vita di una ragazza albanese trattata e sfruttata sessualmente in Italia, esempio che ha molto colpito e fatto riflettere i ragazzi. L'approccio su questo argomento era collegato al pensiero che era emerso nel primo incontro ("il sesso serve a fare soldi") e che, rischia di non essere positivo per la loro sessualità o a quello delle altre persone con cui si rapportano.

Osservazioni degli operatori/trici:

- Il percorso interattivo effettuato con i beneficiari dell'accoglienza ci ha permesso di mettere in pratica alcuni concetti di base sul piano relazionale.
- Il fatto di lavorare con un gruppo eterogeneo ma, allo stesso tempo con persone conviventi, ha facilitato la partecipazione e quindi il dibattito della gran parte del gruppo. La partecipazione è stata costante e, siamo riusciti a costruire un dialogo dove si poteva valorizzare modalità di relazioni paritarie e pertanto positive.
- Da segnalare che, durante i laboratori non abbiamo potuto contare sulla presenza di un mediatore pakistano che avrebbe facilitato la comprensione e il dibattito per due ospiti arrivati da poco nella struttura di accoglienza. Nonostante le difficoltà, gli operatori/trici della struttura di accoglienza si sono attivati/e per sostenere queste persone nella comprensione di quanto realizzato. In più, abbiamo osservato quanto sia fondamentale la presenza della figura professionale "mediatore culturale" anche per quelli che hanno un livello di italiano medio. Questa figura, facilita lo scambio culturale e crea degli interrogativi che possono essere utili nel loro percorso di integrazione.
- La partecipazione attiva degli operatori e operatrici della struttura di accoglienza così come di altre figure vicine ai ragazzi, ha facilitato lo svolgimento degli incontri dando degli stimoli nuovi e infine permettendo la partecipazione di tutti i ragazzi presenti.
- L'obiettivo di tante attività è stato quello di presentare la sessualità come un aspetto naturale e positivo delle persone, per cui bisognerebbe agire con consapevolezza e responsabilità nel rispetto e ascolto degli altri/e con cui mi relazio.
- L'interesse della maggior parte dei ragazzi, questi incontri funzionano. A riproporlo. (coordinatore ed



## FEEDBACK DEI PARTECIPANTI:

Target destinatario provenienza in maggioranza: Albania, con discreta/buona proprietà di linguaggio, un ragazzo egiziano con interprete e forte barriera linguistica e due ragazzi dal Pakistan con assenza di conoscenza della lingua italiana.

- operatore)
- Io prima giocare, bene riempire. E' accaduto (Like everything)
- Questo corso mi è piaciuto perché ho imparato le cose nuove
- A me mi hanno piaciuto le cose che abbiamo fatto
- Mi sono piaciute tutte le cose
- Mi ha piaciuto tutto le cose che abbiamo detto. Anche perché non ho parlato tanto mi è piaciuta tanto
- Zaino (cosa mi è piaciuta ed è importante): mi è piaciuto tutto perché erano cose nuove per me. Cassetto (cose che possono servirmi in futuro): tutte le cose le informazioni possono servirmi. La storia (Elsa, vittima di tratta) era molto triste. Cassonetto (cose che non mi sono piaciute): niente
- Mi è piaciuto. Ho imparato tante cose. La differenza tra Italia ed Egitto. Non mi piaciuto: i giochi.
- Più: informato. Ottima presentazione e rapporto coi ragazzi. Ottima risposta sulle domande dei ragazzi. Meno: poteva essere più strutturato (Interprete egiziano di Mustafa)
- (Biglietto scritto in Urdu dove si distingue in italiano la parola "giocare")
- Diciamo che non tutti i discorsi mi sono piaciuti, ma in più che mi sono piaciuti
- 1) mi sono piaciute quasi tutte le cose perché c'era un feedback tra di noi e che eravamo tutti contenti di quello tema "sesso". 2) Ho imparato molto più del sesso. 3) Mi potrebbero servire che tipo di malattie si possono trasferire mentre fai sesso senza protezione.
- Cosa mi è piaciuto? Apertura dialogica, i vari giochi e il significato che avevano. Cosa potrebbe servire: tutto ciò che si è detto può/potrebbe servire. Non mi è piaciuto l'ultimo gioco.
- (a voce): mi è piaciuto tutto perché la prima volta che affrontiamo un tema che non si fa in altre occasioni, sicuramente non in famiglia. Non tutte le idee che avevo erano giuste! Ad esempio sui ruoli maschio e femmina. Per il futuro mi servirà i discorsi sulle malattie anche per dare informazioni ai miei figli.
- (a voce): mi è piaciuto il primo incontro perché volevo sapere cosa ne pensano gli altri. Per il futuro mi servirà tutto quello che si è parlato.
- (a voce): mi è piaciuto parlare di cose di cui non si parla di solito, sentire le idee degli altri: Per il futuro mi servirà le informazioni sulle malattie. Tutto è servito per fare chiarezza. Mi è piaciuto meno il gioco della fiducia che però non butto via. Vorrei fare più corsi su questi argomenti e tanti altri. Vorrei imparare tutto.
- Maschio per Obbligo. Contro la cultura della prevaricazione







## Lettera di congedo di una volontaria Avo

Il 2001 è l'anno che ho conosciuto l'Avo (Associazione volontari ospedalieri). Non sapevo neppure che esistesse. Della sua presenza mi mise al corrente un'infermiera (così la giudicai a prima vista), alla quale avevo chiesto informazioni su una ricoverata andando all'ospedale di Santa Maria Nuova. Lei con gentilezza mi spiegò che non era un'infermiera ma una volontaria Avo. Vedendomi interessata a capire quale era il loro compito all'interno dell'ospedale mi diede una serie di informazioni. Da qui la mia decisione di provare questa esperienza, mi iscrissi al 38° Corso Avo che iniziava nel mese di Marzo. Fu un corso molto interessante, anche se, durante una lezione noi aspiranti volontari rimanemmo tutti un po' perplessi. Infatti alle nostre domande all'insegnante, tipo: Cosa si deve fare nei confronti dei malati? Aiutare ad andare in bagno o portare padelle o pappagalli? Aiutare ai pasti? e quant'altro? Lei rispose: "Anche niente di tutto ciò che avete detto, dovete ascoltare con molta pazienza e amore, queste le caratteristiche principali del volontario Avo e soprattutto, prima di prendere iniziative, chiedete sempre all'infermiera se quello che state per fare rientra nei vostri compiti". Allora e non solo io, rimasi sorpresa da questa risposta e frettolosamente ne dedussi che questo era un volontariato strano e forse di poca utilità.

Col passare degli anni mi sono ricreduta molto su questa valutazione iniziale comprendendo l'importanza della nostra presenza per i malati. Saperli ascoltare mentre ti parlano della propria vita, fatta di ricordi con momenti di gioia ma anche di tristezza e spesso di solitudine e donargli in quel momento un po' d'amore per lenire la loro sofferenza o nostalgia del passato. Come non ricordare ancora con trepidazione i miei primi mesi iniziali nel reparto di Chirurgia all'ospedale San Giovanni di Dio a Torregalli (dove ho svolto poi sempre il servizio di volontariato), dove ero seguita dal mio tutor Paola Meucci responsabile del reparto. Paola quando entrava in una camera dei pazienti sembrava che entrasse la Primavera, il suo modo di fare con i malati era straordinario, ho cercato negli anni di imitare il suo comportamento... chissà se ci sono riuscita.

Il mio giorno settimanale di servizio in ospedale era il Venerdì, ero tanto felice di essere un po' d'aiuto al mio prossimo. Spesso quando tornavo a casa i miei familiari mi prendevano in giro, mi chiedevano se ero stata ad una festa! Perché come ero felice al Venerdì non mi vedevano gli altri giorni. Sono riuscita a instaurare un ottimo rapporto con i volontari di tutti i reparti (non è dipeso ovviamente solo dal mio modo di essere) con alcuni è nata una amicizia che tuttora esiste. Vorrei provare ad elencarne per nome qualcuno scusandomi di quelli che ometterò (la memoria a quest'età gioca cattivi scherzi). Marisa, Giuliana, Lubiana, Ada, Martina, Graziella, Gianna e Adriana, mi mancano tanto.

Come non ricordare poi le care colleghe che non ci sono più, come le due Lucie, Laura, Irma e Francesca a cui la mia memoria e il pensiero spesso ricorre con una preghiera. Un grazie anche a Lorenzo il nostro coordinatore, una persona straordinaria, di cui in tutti questi anni ho apprezzato le capacità organizzative e umane nel rapporto con i volontari; spero che la sua presenza all'ospedale San Giovanni di Dio duri ancora per molti anni. Un ringraziamento lo devo anche ai membri dei Consigli direttivi Avo, che si sono avvicinati nel corso degli anni, perché oltre alla guida delle strutture in cui i volontari svolgono il servizio, ci hanno fatto passare delle giornate meravigliose organizzando gite in luoghi bellissimi e momenti conviviali (cene). Anche qui a Scandicci abbiamo avuto in Marisa, una organizzatrice di questi momenti impagabile. A questo Consiglio direttivo poi devo un grazie particolare per avermi permesso di poter svolgere il servizio anche oltre gli 80 anni. "E' il dono più bello che mi ha fatto l'Avo". Al termine di questa lettera di cui mi scuso per la lunghezza, perché doveva essere un breve saluto di congedo, voglio ripetere una frase che ho sentito spesso citare e che ho vissuto in questi anni bellissimi trascorsi nell'Avo:

**“Ho dato amore ma ne ho ricevuto altrettanto”.**

Ughetta



Pubblichiamo un estratto dell' intervento della Dott.ssa Laura Vagnoli al corso **Insieme per l' Oncologia: "Formazione continua e crescita personale del volontario"**

### Chi è il VOLONTARIO?

- è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, **mette a disposizione il proprio tempo** e le **proprie capacità** per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera.



Necessità di una formazione adeguata a **tutela dell'ALTRO** e di **SÉ**



### VOLONTARIATO in ONCOLOGIA

- Il contatto con la malattia, il dolore e talvolta la morte espongono a **rischi emotivi** anche i volontari che **necessitano di strumenti per farvi fronte** e di **implementare le risorse personali e di gruppo**.
- **Indispensabile** acquisire **conoscenze**, da un lato rispetto a **come svolgere il servizio** in termini di relazione, dall'altro rispetto a **come gestire le proprie emozioni**.
- I **vissuti emotivi** derivanti dal costante **contatto con la sofferenza dell'altro possono diventare generatori di stress: se affrontati e condivisi** in una dimensione di gruppo, invece, possono trasformarsi in una **risorsa**.



### Formazione continua - obiettivi

- Promuovere e incrementare conoscenze e competenze necessarie allo svolgimento delle attività di volontariato;
- Facilitare la costituzione di un gruppo di lavoro;
- Favorire il confronto e lo scambio di contenuti e di emozioni sull'attività di volontariato;
- Implementare il senso di autoefficacia del volontario, le proprie strategie di coping e l'appartenenza al gruppo, al fine di migliorare il clima interno e il benessere.
- Prevenire il burn-out e di conseguenza l'abbandono.



### Formazione – Contenuti Indispensabili

- **Aspettative e motivazioni** (sono "adeguate?")
- **Modalità di comunicazione, ascolto e accoglienza dell'altro** (*vicinanza-stop*)
- **Condivisione delle emozioni positive e negative** ("sapere che ci sono persone che provano le mie stesse emozioni mi fa sentire parte del gruppo")
- Siamo **utili ma non indispensabili**
- **Rifiuto** da parte degli utenti (*fallimento*)
- Riflessione sul proprio **bagaglio** (*pre-giudizi*)



### AIUTIAMOCI AD AIUTARE

- Nella formazione di gruppo ci si misura con noi stessi, è un **percorso di conoscenza dei propri limiti e capacità di stare in un percorso di volontariato**
- Si scopre la necessità di stare insieme – si fa parte di un'organizzazione – si costruisce una **rete VS Volontario Solo**



### Formazione continua - metodologia

Attività esperienziali, analisi di casi, role playing, brain storming, lavori di gruppo, scrittura creativa, esercitazioni narrative, analisi di filmati, focus group, ecc...



**STIMOLI**



**METTERSI IN GIOCO**



**CONOSCENZA DI SE'**



Il 20 aprile, nel decimo anniversario della sua salita al cielo, con sincero affetto ci siamo uniti al marito Antonio, al figlio Francesco, volontario AVO presso Unità Spinale Careggi, e alla famiglia tutta, nel ricordo della nostra cara Elena Lucchesi, seconda Presidente AVO Firenze. Donna eccezionale che ha sempre saputo conciliare la vita privata con il grande impegno nel sociale e che ha dedicato gran parte della sua vita alla nostra associazione per aiutare le persone negli ospedali e nelle residenze per anziani.

## Campagna promozionale 2021

Abbiamo creato un bellissimo gadget di feltro a forma di cuore con la scritta **AVO in collaborazione con FLO Concept, sartoria sociale, Lungarno Corsini 30 Firenze**, e invitiamo tutti voi che volete sostenerci a richiederlo in segreteria al **3397907095**, con offerta libera a partire da 5 euro. **Vi ringraziamo fin da ora per il sostegno alle nostre attività che in questo momento è l'unica forma di finanziamento per l'associazione.**



**5X1000  
A VOI NON COSTA  
NULLA, PER NOI È UNA  
GROSSA RISORSA.  
AIUTATECI AD AIUTARE!!**

**Orario segreteria:  
dal lunedì al giovedì h. 10-12 e 16-18**

Anche quest'anno, in occasione della vostra dichiarazione dei redditi, potete **DONARE IL VOSTRO 5X1000** ad **AVO FIRENZE** indicando il nostro codice fiscale **94004420488** il 5 per mille del proprio reddito verrà destinato all'AVO.

Oppure si potrà donare tramite:

c/c postale **27720507**

bonifico bancario Banca Intesa San Paolo - Iban: **IT89 5030 6909 6061 0000 0151 258**

Recandosi in sede il **MARTEDÌ** mattina in orario di Segreteria.

La segreteria ricorda che la quota associativa **2021** è di euro 27.

Ricordiamo che l'**Associazione non chiede offerte** né porta a porta, né telefonicamente.

### Segreteria AVO

Via Malcontenti 6 presso ASP Montedomini  
50122 Firenze - tel 055.7093563 cel. 339.7907095  
PEC [avofirenze@pec.it](mailto:avofirenze@pec.it)  
[www.avofirenze.it](http://www.avofirenze.it) - [avofirenze@libero.it](mailto:avofirenze@libero.it)  
[facebook.com/Avo Firenze](https://facebook.com/AvoFirenze)  
[Instagram.com / avofirenze](https://Instagram.com/avofirenze)

### AVO Firenze n. 1/2021

Iscritto al registro stampa periodica del Tribunale di Firenze  
in data 12 febbraio 2009, n. 5700

Direttore responsabile: Annalisa Toniolo

Redazione: Eugenia Giolli, Susanna Paolini

Stampato: da Area srl - Via Baccio da Montelupo 89/c - 50142 Firenze

