

# **“QUAL E’ IL DOPPIO DI SEI? SIAMO! LA FORZA DEL GRUPPO NEL VOLONTARIATO”**

*Corso di Formazione per volontari  
Progetto Cesvot F 4003*



Regione TOSCANA

in collaborazione con





**L'Associazione di Volontariato A.V.O. Regionale Toscana Onlus,** organizzazione di 2° livello, per Statuto (art. 3) fonda la sua attività istituzionale e associativa sui principi costituzionali della democrazia e della partecipazione sociale nel rispetto delle linee guida e dei piani di sviluppo deliberati dalla Federavo (organizzazione Nazionale) a cui è federata; esclude qualsiasi scopo di lucro anche indiretto, operando esclusivamente per fini di solidarietà civile, sociale e culturale; promuove nuove associazioni A.V.O. nella regione e controlla che le attività e le iniziative delle singole AVO rispettino lo Statuto. Ha lo scopo di programmare ed organizzare iniziative e eventi a livello regionale, finalizzati alla formazione dei volontari, alla promozione e lo sviluppo dell'Associazione e dell'immagine della stessa sul territorio di competenza, al rafforzamento dello spirito associativo e della rete regionale delle AVO. Svolge funzioni di coordinamento delle singole associazioni locali della Regione, fornendo loro assistenza e sostegno con una presenza costante e continua, consulenza operativa, diffusione e ampia e corretta informazione su programmi, linee guida, attività di servizio, rendendosi garante del rispetto dei principi e dei valori fondanti dell'AVO rappresentandone le istanze verso la Federavo, le Istituzioni, gli Enti pubblici e Privati, le altre Associazioni a livello regionale. E' componente del Consiglio delle Regioni (Federavo). Ha come Soci le singole A.V.O. della Regione rappresentate dai rispettivi presidenti (23 Associazioni) e l'attività è coordinata da un Consiglio di Presidenza formato dal Presidente e da collaboratori, tutti volontari attivi facenti parte delle Associazioni Socie. Fra le attività degli ultimi 3 anni annoveriamo: Corso di Formazione per volontari-Prog.CESVOT F 3596, id. F3804 (in PES); 5°e 6°Giornata Nazionale AVO- Convegni Regionali Arezzo (2013) e Viareggio (2014); Docenze a Corsi Form. Di AVO locali.

## INTRODUZIONE

La vita in gruppo è un'opportunità di crescita reciproca per i volontari, ma stare in gruppo è più complesso e difficile che relazionarsi in coppia. Nel mondo del volontariato è basilare riuscire a collaborare per pervenire a decisioni condivise. Per farlo è indispensabile che vengano dati ai volontari gli strumenti per superare i conflitti intra e inter gruppi. L'idea del Corso di Formazione "Qual è il doppio di sei? SIAMO! La forza del gruppo nel volontariato" nasce dalla riflessione/confronto delle diverse delegazioni AVO presenti sul territorio toscano che hanno percepito l'esigenza di approfondire le competenze dei volontari per agire in modo costruttivo in gruppo e promuovere attività comuni. L'obiettivo è di trasmettere ai corsisti le competenze per interagire tra le varie Associazioni presenti sul territorio superando i conflitti che impediscono l'armoniosa collaborazione tra le parti. Il progetto si è sviluppato parallelamente in 2 sedi (Firenze e Viareggio) con identico programma. Le lezioni sono state impostate in modo teorico / pratico per trasmettere ai corsisti le competenze emotivo/relazionali. Sia nella fase di acquisizione delle competenze che nella fase di valutazione finale è stato utilizzato lo strumento del paracadute che facilita la socializzazione e la partecipazione dei corsisti.



Il paracadute permette di fare esperienze di apprendimento attraverso l'ascolto delle proprie emozioni, liberando la propria fantasia e i sentimenti nascosti, che difficilmente emergerebbero con metodologie "classiche".

## ASSOCIAZIONI CHE HANNO PARTECIPATO AL CORSO

### CORSO SVOLTO A FIRENZE:

**AVO EVI** (Associazione Volontari Ospedalieri Empolese Valdarno Inferiore) copre un territorio molto vasto.

Nel 2012 è stata fatta una grande scelta di unificazione di due aree territoriali Avo in modo da avere più forza di fronte alle prossime scelte della Asl Fiorentina di unificare sempre di più il territorio. Così si è costituita l'AVO EVI.

E' stato un passo difficile ma doveroso per il bene degli ammalati.

La fusione delle tre Avo, Empoli Fucecchio San Miniato e Montespertoli, non è una mera operazione contabile, non è un'unione di bilanci, ma un incontro di pensieri e di sapere tesi a migliorare il servizio a renderlo attuale ai tempi ed ai nuovi bisogni.

L'AVO EVI opera su 2 province (FI e PI), su 6 comuni (Montespertoli, Empoli, Fucecchio, S. Miniato, S. Croce S/A e Castelfranco) con 200 volontari e circa 10.000 ore di servizio gratuito l'anno. Svolgono il servizio in tre ospedali (Empoli, San Miniato e Fucecchio) ed in cinque strutture RSA (Fucecchio, San Miniato, Santa croce S/a, Castelfranco di Sotto e Montespertoli). Svolgono il servizio domiciliare nel Comune di Montespertoli e il servizio domiciliare in quattro appartamenti a bassa intensità psichica nei Comuni di Fucecchio, Castelfranco di Sotto, Sovigliana e Capraia e Limite. Fanno formazione ogni anno per nuovi volontari e partecipano a numerosi eventi di società con stand gastronomici o di conoscenza e svariati altri.

**AVO FIRENZE** è presente in tutti gli ospedali di Firenze e area metropolitana e in otto Residenze Sanitarie Assistenziali ( RSA ) con circa 320 volontari attivi costantemente formati e aggiornati, ai quali viene anche fornito a richiesta sostegno psicologico gratuito. I volontari svolgono le seguenti attività, in Ospedale: Ascolto, accoglienza, intrattenimento, supporto e informazioni a pazienti e familiari, nei diversi reparti, all'interno delle strutture di pronto soccorso, rianimazione, Day Hospital, dialisi, psichiatria (solo ospedale Santa Maria Nuova) ambulatori, atri di ingresso e farmacie di continuità; in collaborazione con il personale delle Aziende Sanitarie. *All'Ospedale pediatrico Meyer* i volontari si occupano di distrarre i bambini dalla realtà della malattia attraverso il gioco, la lettura e attività creative con carta e cartone. Sono presenti in accoglienza, pronto soccorso, day hospital, day surgery, oncematologia, pediatria B, neurologia e neurochirurgia. In RSA: Ascolto,

animazione, organizzazione di feste, cene, giochi e spettacoli, canto, laboratori di attività creative, sostegno, accompagnamento all' esterno; in collaborazione con gli educatori e il personale della struttura. Supporto ai familiari degli anziani ospiti.

Servizi specifici: **Servizio SOS** in tutti gli ospedali. Consiste in assistenza costruita ad hoc per pazienti con particolari problemi, anche in orari (esclusivamente diurni) o reparti in cui abitualmente i volontari non sarebbero presenti su segnalazione di assistenti sociali e coordinatori infermieristici. *All'Ospedale pediatrico Meyer* questo servizio è di particolare importanza perché rivolto a bambini soli o con particolare problemi e viene svolto anche in orario diverso da quello dall'abituale servizio, ma solo diurno. **Attività di osservazione dipinti** con descrizione delle emozioni suscitate e creazione di racconti, accompagnamento in musei, per gli ospiti della RSA S. Silvestro. **Progetto Life Bridge** per i pazienti dell'Unità Spinale Careggi in affiancamento al personale del reparto. Scopo del progetto è far sperimentare alle persone ricoverate alcune situazioni di vita quotidiana attraverso attività formative e ricreative per il reinserimento nella vita attiva. **Servizio di volontariato in 20 lingue** diverse, per pazienti stranieri. **Servizio integrato di volontariato a domicilio** attraverso i progetti "AVO a casa con te" in collaborazione con Senex Onlus e "Solimai" in collaborazione con Fondazione Montedomini. **Servizio erogazione parrucche** per i pazienti affetti da alopecia in cura presso il Dipartimento oncologico USL Toscana Centro

**AVO MUGELLO** conta circa 120 iscritti, di cui 80 attivi. Svolge le sue attività in nove paesi del territorio coprendo vari servizi in vari ambiti. In ospedale operano nei reparti di medicina, chirurgia, ortopedia, pediatria, dialisi, in ostetricia e ginecologia su richiesta della caposala. Sono nelle accoglienze di oncologia, cardiologia, radiologia, all'ingresso al punto giallo ed al punto prelievi. Operano nelle RSA, tre Istituti sul territorio di Borgo San Lorenzo, Scarperia, Firenzuola. Offrono inoltre anche altri servizi:

- libri per pazienti, loro familiari e personale ospedaliero "Un libro per amico", servizio con la collaborazione delle biblioteche del Mugello in modo che chiunque possa restituire i libri nel proprio paese o direttamente in ospedale;
- servizio gratuito di parrucche per pazienti affette da alopecia conseguente a chemioterapia;
- servizio gratuito di una psiconcologa, in collaborazione con la psiconcologia dell'Ospedale Santissima Annunziata di Ponte a Niccheri;

- servizio gratuito di un'estetista volontaria per donne in cura chemioterapia "donna allo specchio " in collaborazione con l'azienda sanitaria.

I servizi erogati sono finanziati grazie al supporto dei LIONS e dei mercatini che organizzano periodicamente.

Da poco hanno iniziato un servizio domiciliare in collaborazione con la Misericordia di Borgo San Lorenzo e hanno alunni del Chino Chini di Borgo e del Liceo Leonardo da Vinci di Firenze per i progetti di alternanza scuola-lavoro.

**AMICI DEL MEYER** è nata come Associazione raccolta fondi e poi si è sviluppata all'interno dell'ospedale pediatrico Meyer svolgendo vari compiti di accoglienza al pronto soccorso, bomboniere solidali e supporto/accolgenza alle famiglie.



## CORSO SVOLTO A VIAREGGIO:



**AMICI DELLA TERRA VERSILIA** è un'Associazione di volontariato che promuove la Sostenibilità ad ogni livello proteggendo l'Ambiente, salvaguardando le diversità culturali, etniche e biologiche, favorendo la crescita della democrazia e della partecipazione dei cittadini.

In Versilia è attiva dal 1997 e svolge diverse attività:

**Realizza progetti nelle Scuole di ogni ordine e grado** per promuovere una maggiore conoscenza del territorio, favorire un uso consapevole delle risorse, promuovere il consumo equosolidale e prevenire situazioni di disagio. I progetti svolti riguardano Energia, Acqua, Rifiuti, Alimentazione ed Agricoltura, Cambiamenti Climatici.

**Organizza di convegni e di incontri pubblici e pubblica lavori di varia natura** per promuovere la conoscenza del Territorio, la Partecipazione alla sua tutela, Attività Sostenibili.

**Collabora con gli enti pubblici e le altre associazioni ambientaliste** per la conservazione ed il restauro degli habitat naturali (Lago di Massaciuccoli, Lago di Porta, Macchia lucchese e Pinete, Alpi Apuane) e per l'attuazione di campagne sul Risparmio Energetico, sui Rifiuti, sulla tutela dell'Acqua, sui Cambiamenti Climatici.

**Coopera insieme agli altri GAS della Versilia e della Toscana tramite il Gruppo d'Acquisto Solidale Amici della Terra- Forte dei Marmi** per diffondere la diffusione dell'uso dei prodotti dell'Equosolidale e dei prodotti locali (e non) a basso impatto Ambientale.

**ASSOCIAZIONE CARITATIVA CASA DI RIPOSO SACRO CUORE DI GESÙ EX POVERI VECCHI ONLUS.** Gestione privata no profit. RSA autosufficienti e non autosufficienti. Posti convenzionati per 11 non autosufficienti 37 posti con un contributo sulla base del reddito dell'anziano e dei familiari. Offre servizio di consulenza medico specialistica: al bisogno. Neurologia, Dermatologia, Geriatria ; Assistenza infermieristica: garantita sulle 12 ore; Servizio di Fisioterapia; Interventi individuali. Disponibilità di un'ampia palestra attrezzata edicata. Ambulatorio attrezzato dedicato. Servizio di Animazione Psicomotricità Funzionale di area Socio-Educativa. I Servizi nell' impostazione dell' Approccio Capacitante, non agiscono soltanto all'interno del programma settimanale di attività strutturate, ma favoriscono l'anziano nella sua progettualità quotidiana di vita.

**SERVIZI ALBERGHIERI:** Servizio di Ristorazione con cucina interna alla RSA; Lavaggio biancheria piana: lavanderia esterna alla RSA; Lavaggio biancheria personale: lavanderia esterna alla RSA; Servizio pulizia camere e ambienti comuni erogato tramite personale interno

**ALTRI SERVIZI:** Servizi Amministrativi; Direzione e su richiesta Servizio di Parrucchiere con locale dedicato (costo a carico dell'utente). Due presenze settimanali e al bisogno Barbiere, Estetista, Pedologo (costo a carico dell'utente).

Assistenza religiosa: culto Cattolico. Presenza di figure religiose all'interno della struttura: Suore Barbantini, Sacerdote, Diacono

**AVIS DI GAVORRANO** nasce ufficialmente il 21 marzo 1968 grazie alla volontà di un piccolo gruppo di donatori. Quel primo nucleo associativo aveva recepito i valori e gli scopi fondanti dell' Avis, costituita a Milano nel 1927, e che ancora sono alla base dell'associazione

Ha il compito istituzionale di organizzare la donazione di sangue e delle sue frazioni mediante l'avvio di donatori al Centro trasfusionale di Grosseto. Oltre al compito istituzionale Avis Gavorrano compie ormai da circa venti anni anche un servizio di trasporto di dializzati dalle loro residenze fino ai centri dialisi degli ospedali di Grosseto e Massa Marittima.

**LA MISSIONE :** L'AVIS opera a tutti i livelli territoriali per conseguire l'AUTOSUFFICIENZA TRASFUSIONALE DA DONATORI PERIODICI ASSOCIATI, in modo da poter rispondere alle necessità di sangue dei cittadini garantendo la massima sicurezza a donatori e riceventi.



Per questo, come espresso nello Statuto, l'Associazione si propone di:

- a) Sostenere i bisogni di salute dei cittadini favorendo il raggiungimento dell'autosufficienza di sangue e dei suoi derivati a livello nazionale e dei massimi livelli di sicurezza trasfusionale possibili e la promozione per il buon utilizzo del sangue;
- b) Tutelare il diritto alla salute dei donatori e dei cittadini che hanno necessità di essere sottoposti a terapia trasfusionale;
- c) Promuovere l'informazione e l'educazione sanitaria dei cittadini;
- d) Favorire l'incremento della propria base associativa;
- e) Promuovere lo sviluppo del volontariato e dell'associazionismo.

**ALCUNE DELLE PRINCIPALI ATTIVITA':**

- Sostenere i bisogni di salute dei cittadini favorendo il raggiungimento dell'autosufficienza di sangue e dei suoi derivati
- Tutelare il diritto alla salute dei donatori e dei cittadini che hanno necessità di essere sottoposti a terapia trasfusionale
- Trasporto soggetti dializzati
- Promuovere l'educazione sanitaria e la cultura del "dono" nelle scuole
- Partecipare ad incontri nelle piazze per divulgazione, comunicazione ed educazione
- Favorire l'incremento della base associativa
- Organizzare ogni anno la "festa dei diciottenni" per sensibilizzare fasce giovani della popolazione al dono del sangue
- Collaborare continuativamente con gli "stakeholders" di riferimento



## **AVO CECINA**

- L'Associazione ha firmato l'Atto Costitutivo il 24 Giugno 2006,
- fa parte della Federavo ([www.federavo.it](http://www.federavo.it)) dal 30 gennaio 2007,
- è iscritta al Volontariato comunale in data 05/12/2006,
- è iscritta al Volontariato provinciale e regionale con provvedimento n° 38 del 02/05/07,
- è iscritta al CESVOT in data 13/06/07, prot.5001/07.

L'associazione ha redatto il primo Bilancio Sociale relativamente al triennio 2006/2008 (3 anni di solidarietà) e l'aggiornamento relativamente agli anni 2009/20011 (6 anni di solidarietà).

L'Associazione OPERA presso l'Ospedale Nuovo di Cecina:

- all'accoglienza (accoglienza ed informazioni all'Ingresso del P.O. e detto servizio è incluso nel progetto AGENAS delle USL, accoglienza al Pronto Soccorso, accoglienza agli ambulatori del CORD),
- in corsia dei reparti di medicina, nel reparto materno infantile, nella corsia dell'Ospedale di Comunità.

Progetti: - " Affrontare l'emergenza del ricovero in ospedale", iniziato nel 2010 e tuttora in atto. Il progetto consiste nell'offrire ai pazienti che si trovano in difficoltà un kit con il necessario per l'igiene personale, per vestirsi e per mangiare.

- Convenzione in data 24/08/16 con il Tribunale di Livorno per il progetto "messa alla prova" del Ministero della Giustizia che consiste nello svolgimento di lavoro di pubblica utilità o servizio di volontariato da parte dei detenuti con lievi condanne.

- Progetto scuola: in attesa della convenzione con il liceo E. Fermi di Cecina.

Per quanto riguarda il 2016:

- 24 ottobre l'Associazione celebra la Giornata Nazionale AVO con la tavola rotonda "VIOLENZA, strategie di accoglienza" nella biblioteca del Liceo Fermi di Cecina
- 1 dicembre inizierà il corso di formazione di base e aggiornamento per volontari e aspiranti volontari aperto agli studenti secondo la legge "Alternanza scuola lavoro e volontariato"

L'Associazione ha la sede c/o Presidio Ospedaliero di Cecina, via Montanara insieme all'Associazione Cure Palliative Bassa Val di Cecina onlus ed un punto accoglienza nella Stanza delle Associazioni di volontariato del P.O. (sabato mattina e mercoledì pomeriggio ).

**AVO LIVORNO**, nasce nel 1983. Conta 100 volontari, impegnati in 12 reparti MEDICINE GENERALI, RIANIMAZIONE, ONCOLOGIA, RADIOLOGIA, ORTOPEDIA, PRONTO SOCCORSO, NEUROCHIRURGIA, CURE PALLIATIVE, CHIRURGIA, REPARTO DI COMUNITA. Il volontario offre 2 ore la settimana, mattina o pomeriggio (alcuni fanno due turni).

*Noi volontari AVO siamo privilegiati perché se è vero che dobbiamo donare senza nessuna aspettativa , è verissimo che ne riceviamo moltissimo in cambio. Non a caso il gesto del porgere il bicchiere ( spot avo creato qualche anno fa ), un gesto di cui non facciamo particolare attenzione, eppure per alcuni è impossibile farlo. Ecco allora la magia che giorno dopo giorno ci fa scoprire, dai gesti più insignificanti l'importanza della vita . Io posso prendermi il bicchiere , io posso camminare, parlare, lavarmi , pettinarmi e questo è solo una piccolissima ricompensa, quella cioè di ridare valore a tutti questi apparentemente insignificanti , gesti. Quando stringi una mano e parli con gli occhi, quando condividi senza la pietà, quando senti che l'amore non ha bisogno di legami familiari, perché lo scopri anche guardando una persona per la prima volta , quando riesci a sentire la sua e tua energia. Quando quel paziente si sente persona e si apre in quel lasso di tempo minimo e diventa AMICO, PADRE, MADRE, FRATELLO, SORELLA, ti rivela le sue paure , i suoi dolori, fisici e mentali , i suoi ricordi reconditi e ti stringe la mano anche nell' ultimo passaggio della vita. Tutto questo è il nostro volontariato , con un altissimo reddito "morale" annuo . Fare gruppo è fondamentale in un ' associazione con i suoi pro e i suoi contro ; a Livorno c'è un detto : TRE DONNE FORMANO UN MERCATO figuriamoci 90! ! Per fortuna tutto si bilancia anzi in questo caso sono più i pro che i contro . CONDIVISIONE PARTECIPAZIONE SOLIDARIETA' STIMOLI , MOTIVAZIONI , LEGGEREZZA, ALLEGRIA ,NON SENTIRSI SOLI, CONFRONTARSI , ARRICCHIRSI GLI UNI CON GLI ALTRI ABBATTERE OSTACOLI ,CREARE NUOVI OBIETTIVI RICONOSCERSI E CONOSCERE. Se l' associazione ha come volontari un gruppo , ha una forza. Per l'associazione è importante fare rete anche con le altre associazioni.*

AVO Livorno collabora con Auser, Aido, a gennaio partirà un progetto insieme alla Comunità di Sant. Egidio SVS Caritas e Cesdi. Durante l'anno allestiscono i loro banchetti informativi nei vari punti della città e due volontarie sono le responsabili. Vengono eseguiti lavori a mano che vedono la collaborazione e creatività e non ultimo la generosità di altri volontari. Hanno una volontaria fotografa che immortalava le loro molteplici riunioni conviviali , incluso gite , compleanni , incontri al cinema il terzo martedì di ogni mese ( invernale ) ...

Per la giornata Nazionale AVO il 24 ottobre "volontari per un giorno", 800 bambini hanno consegnato in piazza San Marco a Livorno il logo AVO

disegnato da loro, che i volontari porteranno ai pazienti, ed ai bambini è stato donato un palloncino che hanno fatto volare tutti insieme in cielo.

**AVO LUCCA** nasce nel 1996. Ha oggi all'attivo circa 100 volontari, che insieme ai sospesi temporaneamente e ai sostenitori raggiunge i 150 volontari complessivi. Opera in **presidio ospedaliero del San Luca** nelle : area chirurgica, -area medica, spdc (pronto intervento psichiatrico), Day hospital oncologico, dialisi, pronto soccorso. Presta inoltre servizio **nelle cure intermedie** presso la Casa della Salute nell'ex ospedale di Campo di Marte e a Marlia e **all'Hospice San Cataldo**. I progetti più significativi posti in essere sono: **Progetto parrucche**, assistenza, sostegno psicologico e accompagnamento nella scelta della parrucca, con la collaborazione di un parrucchiere volontario. Eventuale contributo economico a completamento del contributo regionale. **Progetto belle comunque**, consulenza estetica, con la prestazione gratuita di una estetista oncologica, per migliorare il proprio aspetto e conoscere le cure più adatte per la propria persona nella difficile fase delle cure oncologiche. **Progetto Accompagno un volontario** , rivolto agli allievi delle scuole superiori. Dopo una breve presentazione della nostra associazione e dell'importanza del dono in senso generale, si offre la possibilità di fare presenza in ospedale accompagnati da un volontario scelto e disponibile. Il tutto per circa 20 ore. Tutti gli anni viene organizzato un corso di formazione e se ci sono richieste un mini corso più breve con l'impegno degli aderenti di frequentare il corso successivo. Negli anni sono stati organizzati con il Cesvot corsi di formazione per tutti i volontari, specialmente sul tema della comunicazione e del rapporto con gli anziani. Periodicamente vengono organizzati momenti di formazione per tutti con la presenza di formatori esperti. Sia all'Hospice che nell'spdc i volontari sono seguiti da una psicologa e da un medico formatore. Inoltre, in collaborazione con il club Lions Lucca le mura, è stata realizzata una collaborazione con la asl 2 per realizzare il "Giardino Zen", negli spazi esterni dell'SPDC del nuovo ospedale San Luca. Con una cena di solidarietà ed una lotteria si sono raccolti fondi per gli arredi a verde degli spazi suddetti. Si sono inoltre seguiti la progettazione ed i lavori per la realizzazione.



**AVO MASSA CARRARA LUNIGIANA** rappresenta una delle più importanti e riconosciute realtà nel settore del volontariato socio-sanitario nella Provincia di Massa Carrara, i volontari e le volontarie mettono il loro amore e parte del proprio tempo al servizio degli ammalati degenti negli ospedali di Fivizzano, Pontremoli, nei day hospital oncologici di Carrara, Fivizzano e Pontremoli, negli ambulatori del Monoblocco di Carrara, nei reparti dell'Ospedale delle Apuane (Massa), l'accoglienza al Pronto Soccorso, e nelle due Case di Riposo (Regina Elena, via don Minzoni a Carrara e G. Ascoli, piazza dei Quercioli a Massa). A livello locale l'Avo è nata nel 1990, ed attualmente è presente in tutte le strutture dell'ASL, grazie all'impegno e all'amore delle volontarie e dei volontari. L'associazione opera in strutture sanitarie con 124 volontari. La richiesta di estendere ad altri reparti e plessi ospedalieri la presenza dei nostri volontari giunge spesso all'Associazione come sempre dall'Azienda Sanitaria Locale, dai primari delle strutture sanitarie stesse che riconoscono il valore insostituibile dell'opera dei volontari AVO accanto ai malati. Nel 2011 è nato il gruppo AVO giovani costituito da ragazzi dai 18 ai 30 anni che svolgono il loro servizio negli ospedali e nelle case di riposo. A seguire è iniziato il progetto "Un viaggio nel volontariato" in collaborazione con la struttura Educazione e Promozione alla Salute dell'ASL 1 Massa Carrara rivolto alle scuole superiori di II° grado per diffondere i valori del volontariato e permettere ai ragazzi di fare una breve esperienza all'interno degli ospedali o delle case di riposo. La formazione dei volontari si arricchisce con la periodica partecipazione a corsi di aggiornamento e con le riunioni di reparto, come ad esempio il gruppo del pronto soccorso si ritrova con i medici e i triagisti con cadenza mensile.

L'Associazione durante l'anno svolge numerose attività, lezioni di grande Umanità tenute da Padre Arnaldo Pangrazzi, l'ultima del 5 ottobre 2016, ANZIANI: UN BENE PREZIOSO DA CUSTODIRE.

**AVO PISA** è un'associazione di volontariato che opera nelle strutture sanitarie della Città dal 1986, il Presidente è Anna Paola Giglioli. Aderisce alla Associazione nazionale di volontariato FEDERAVO. Attualmente comprende 106 volontari. Sono presenti negli Ospedali Santa Chiara, nei reparti di Pediatria e Psichiatria e Cisanello nei reparti di: Medicina d'Urgenza Universitaria, Medicina d'Urgenza Ospedaliera, Neurochirurgia, Chirurgia d'Urgenza, Traumatologia, Medicina 5, Medicina 4, Ortopedia, Patologia chirurgica e Trapianti.

L'impegno minimo richiesto a ogni volontario è un turno settimanale di due ore. I volontari sono impegnati da lunedì al sabato, al mattino e al pomeriggio. In ospedale sono presenti nelle corsie dove portano un po' di conforto, amicizia, calore e un sorriso alle persone ricoverate; inoltre cercano di dare una mano in piccole incombenze. Non sostituiscono il personale, ma collaborano per la migliore umanizzazione delle strutture stesse ponendo il ricoverato al centro di ogni loro attività. I volontari offrono uno spazio che in genere il paziente non ha, cioè avere una persona con cui parlare, cui raccontare i propri crucci, la propria angoscia, i propri timori.

**Altre attività:** Tutti gli anni AVO organizza il Corso di Formazione per i nuovi volontari avvalendosi della collaborazione logistica e personale della direzione dell'A.O.U.P. Organizza festeggiamenti nel periodo natalizio per i bambini della Pediatria e per gli stessi volontari. Tutti gli anni i volontari partecipano alla Giornata del Malato in Cattedrale con altre Associazioni e all'evento di Santa Bona. Inoltre AVO Pisa coordina, nella figura della sua presidente, il Tavolo di partecipazione dell'Azienda AOUP e il Comitato dell'Ospedale senza dolore.

**AVO VERSILIA** (la Versilia ha 7 comuni) è un'Associazione con circa 120 volontari. e donne sono più sensibili perchè sono più empatiche). L'età più frequente di chi vuol divenire volontaria è nel range 40-65 anni, ovvero quando i figli non hanno più un bisogno assiduo di cure materne e quindi le incombenze lavorative e familiari sono più leggere. Per trovarle tutti i mezzi sono buoni, dal sito internet al gazebo nelle manifestazioni, dal passaparola ai frequentatori delle parrocchie, da altre associazioni filantropiche ad ospedali ed altre strutture sanitarie. Molti frequentano i corsi per "esplorare" l'associazione ed i servizi che erogano: questa è l'unica occasione per trasformare un loro

epidermico interesse in un sentito convincimento ad operare nell'avo. Come? Chi si iscrive al corso non conosce l'avo, e quindi non è motivato a farne parte. Egli è motivato a fare il volontario perchè è spinto dal suo afflato filantropico. A tal fine non possono attrarlo con regolamenti, statuti e convenzioni (che pure bisogna far conoscere), ma prospettandogli l'importanza della sua individuale attività nel sostegno, amichevole ed anche un pochino psicologico, al malato o all'anziano. Teniamo presente che gli adulti imparano in modo diverso dai giovani: se questi accettano più o meno facilmente quel che vien detto loro dagli adulti, questi ultimi apprendono per concrete motivazioni ed utilità ed apprendono la lezione dal tutor solo se lui è "accettato" ancor prima di aprire bocca. Da questo teorema discendono i seguenti corollari: - Compito del maestro non è riempire una testa ma accendere una fiamma (Plutarco) - La correzione può far molto, ma l'incoraggiamento può far di più (Goethe). Se per il volontario il rapporto con il malato o con l'anziano è one to one, quello con gli altri volontari è di tipo collaborativo. Ecco quindi la loro motivazione a partecipare al corso "Qual è il doppio di sei? Siamo!". Per il loro interesse a collaborare per risolvere insieme i problemi, serenamente ed efficacemente. L'attività svolta dai volontari attualmente in servizio è molto soddisfacente. Vogliono e sperano che lo sia anche in futuro sempre di più, quando si affideranno alle nuove leve sperando siano numerosi quelli che con dedizione ed amore avranno seguito le orme dei Fondatori dell'Associazione Versiliese, prima fra tutti Maria Bovoli, Presidente Onoraria e punto di riferimento importantissimo per dare e ritrovare vigore nei cuori e nelle menti! AVO Versilia e' presente con i propri Servizi presso l'Ospedale Versilia di Lido di Camaiore, l'Ospedale San Camillo di Forte dei Marmi, la Clinica Barbantini, le RSA Sacro Cuore e Tabarracci di Viareggio.

**GRUPPO DI ACQUISTO SOLIDALE GAS VEZZA** nasce dall'esigenza di mettere insieme un gruppo di persone che, pur provenendo da percorsi ed esperienze diverse, agiscano in maniera comune e alternativa nei confronti del mercato, delle leggi dell'economia e dell'ambiente; il gruppo deve essere solidale cioè sostenere legami di "affinità ideologica" ed emotiva con l'esistenza di interessi comuni. Quindi agire di conseguenza, attraverso la capacità di prestarsi reciproca assistenza con la condivisione di impegni e di responsabilità, critico negli acquisti, ed attraverso il contributo di ogni singolo, condividere oltre alle scelte di consumo, anche valori ed ideali. Oltre alla responsabilizzazione nei

confronti degli acquisti e nei confronti di una partecipazione ATTIVA, GasVeZZa auspica di creare occasioni per diffondere e comunicare nuovi stili di vita più consoni alla nostra realtà locale e di trovare momenti di approfondimento per i partecipanti. Le regole e le priorità comuni che il gruppo si è dato possono essere così sintetizzate.

- 1) Cercare sul territorio locale piccole realtà produttive per incoraggiare e valorizzare la coltivazione di prodotti locali. Nel caso in cui non sia possibile rivolgersi a produzioni locali, si cerca di rivolgersi ad altre aziende italiane mantenendo tuttavia il più possibile la filiera corta.
- 2) Dare la preferenza ad aziende che adottano il metodo biologico, che tutelano il territorio ed i lavoratori. Tuttavia possono essere scelte aziende che pur non essendo certificate biologiche, rispettano lo stesso i requisiti scritti prima.
- 3) Conoscere i produttori dai quali acquistiamo le cose e instaurare con loro rapporti di conoscenza e di fiducia.
- 4) Far ruotare i responsabili degli acquisti, il coordinatore, il cassiere ecc... in modo da coinvolgere più persone nell'organizzazione del gas.
- 5) Promuovere la partecipazione attiva di tutti coloro che intendono acquistare e far parte del gruppo, scoraggiando coloro che acquistano ma che non partecipano alle scelte e alle decisioni.
- 6) Privilegiare persone che vivono dell'agricoltura e che lo fanno come primo lavoro.
- 7) Se possibile scegliere aziende che emettono fatture o ricevute fiscali, ma nel caso di piccole realtà locali, valutare al momento della scelta.
- 8) Le decisioni si prendono utilizzando il metodo del consenso e non secondo il principio della maggioranza. Sono la solidarietà, la fiducia reciproca e il senso di responsabilità i presupposti fondamentali per l'applicazione del metodo del consenso. E' una regola che implica elasticità, un metodo che possa garantire a tutti la possibilità di partecipare alle decisioni senza subirle.

**LUOGO COMUNE** è un'associazione di volontariato nata a Pietrasanta (LU) nel 2015 e inserita nel Registro Regionale Toscano nel 2016, che opera in ambito socio-culturale. Ad oggi (ottobre 2016) conta 10 soci. E' una realtà aperta ai singoli cittadini e alle associazioni della Versilia per conoscere e farsi conoscere, scambiare opinioni e saperi, condividere esperienze e progetti di un territorio così ricco di risorse e incoraggiare la sinergia. L'associazione intende stimolare



le attività della “Rete per un Luogo Comune” che è una rete territoriale informale, nata precedentemente, nel 2014, sempre a Pietrasanta, per ricostituire una nuova idea di comunità; nell’ambito più ampio versiliese, dall’autunno del 2015 sta collaborando al progetto “Verso la Transizione” con cittadini, attivisti, studiosi, agricoltori etc. interessati a costruire il cambiamento nelle comunità locali, verso la sostenibilità. Dal febbraio del 2015, con la Rete omonima, si occupa del progetto “Un bosco che alimenta”. L’idea di una bosco/giardino edibile (o Food Forest), comunale, localizzato a Marina di Pietrasanta e raggiungibile da Via Enrico Pea, è stata ispirata da Stefano Soldati, agronomo permacultore, tra i primi ad introdurre i concetti della Permacultura in Italia. Studiando la Natura si comprende che è la biodiversità a rendere produttiva e autosufficiente una foresta. La concessione che affida all'associazione la manutenzione della Food Forest vale due anni ed è rinnovabile fino a 7 anni. L'associazione intende quindi proseguire l’opera di mantenimento del bosco, cercando di coinvolgere sempre più gli abitanti interessati del quartiere e del territorio.

I partecipanti alla Rete per un Luogo Comune sono: Associazioni: AIPD Versilia (Associazione Italiana Persone Down), Amnesty International (Gruppo Italia 91), ARIA Familiare (Associazione Rete Italiana Autocostruzione), La Fenice, Comitato dalla parte del cittadino, Da Donna a Donna, GAS di Pietrasanta (gruppo di acquisto solidale) , il Presidio Libera Versilia, , La Pulce, Stelle con tre elle, TAG Gender Arts & Technologies ed anche singoli cittadini.



L'associazione intende inoltre proseguire anche il progetto collettivo che ha preso forma il 7 e l'8 di novembre 2015, in occasione dell'evento “Verso la Tran-

sizione”. In particolare, l’associazione collaborerà con altri gruppi/singoli cittadini per la costituzione in Versilia di una rete di associazioni e cittadini operanti sul territorio con lo scopo di favorire la formazione di comunità sostenibili, che, secondo i principi etici della Permacultura, salvaguardino l’ambiente, le persone e condividano le risorse.

## LAVORI DI GRUPPO E DISCUSSIONE DI CASI PRATICI

### **CASO N. 1:**

La problematica che esporremo si è svolta proprio all'interno del gruppo volontari che si occupano di ambito psichiatrico.

L'anno scorso dall'inizio di maggio fino a settembre è stato fatto un corso per questo nuovo ambito per formare i volontari che si erano iscritti, che si è concluso poi con un tirocinio di 3 mesi. Al primo appuntamento eravamo una trentina, in fondo siamo arrivati in 17. Ed è anche naturale. Ci siamo strutturati in quattro persone in quattro appartamenti. Una persona ha chiesto di fare da jolly perché deve prendere permesso dal lavoro per poter fare questa attività, che si svolge prevalentemente nella fascia oraria tra le 10 e le 19 per un'ora e mezza due volte al mese. Abbiamo stabilito chi fosse il nostro coordinatore ed è stato deciso un responsabile per ogni appartamento. Ogni mese ci incontriamo per fare il punto della situazione e scambiarci opinioni e chiedere aiuto al gruppo.

In un gruppo di questi, una ragazza che aveva partecipato con vivace attenzione e con molte domande al corso, appena finito il tirocinio ha comunicato alla coordinatrice che non poteva andare quella volta. La responsabile di appartamento la cerca, cerca di coinvolgerla e lei si rende disponibile per la volta successiva. Poi dichiara per sms di avere dei problemi organizzativi e non riesce a venire fino a marzo. Così la responsabile copre i suoi turni fino a che, a marzo, dopo vari solleciti risponde per sms che non può proseguire questa attività. Allora parte la telefonata di bufera nella quale la ragazza dice che fa già attività di volontariato in un'altra associazione e che ha trovato lavoro e non è più libera. La responsabile replica contestando il modo (sms), le tempistiche (dell'altro volontariato lo sapeva anche prima), che si tratta di un impegno minimo, di mezzo pomeriggio al mese e che mette in difficoltà il gruppo nel sostenere gli impegni presi con la ASL, ma senza successo.

### **RISOLUZIONE:**

Così la responsabile all'incontro successivo porta questo disagio in plenaria. Discussa la problematica alcune persone osservano che la ragazza, che stava frequentando l'università, con tutta probabilità necessitava dell'attestato per ricevere crediti per l'università. Comunque chi poteva si è offerto di coprire i turni successivi, considerando e accettando il fatto che l'organizzazione come era stata fatta è carente di possibili sostituzioni.

Il gruppo ha reagito subito cercando soluzioni al problema, la responsabile si è sentita presa in considerazione e sostenuta.

Alla luce del corso possiamo dire che il gruppo ha reagito bene tenendo lontano il conflitto e le prevaricazioni tramite il mutuo aiuto e le fitte comunicazioni intercorse.

**COMMENTI DEL GRUPPO:**

Dal confronto è emerso che il conflitto è stato gestito in modo corretto e non sono stati evidenziati suggerimenti migliorativi da apportare.



## **CASO N. 2:**

Una volontaria, iscritta all'Associazione da molti anni, si rifiutava di pagare la quota associativa, non indossava la divisa secondo le regole e per ben due volte non aveva rispettato la privacy dei pazienti. L'Associazione fu richiamata dalla Direzione Sanitaria in seguito ad una lettera di un familiare di una paziente che lamentava la mancanza di un comportamento corretto da parte della volontaria.

## **RISOLUZIONE:**

Fu deciso di parlare subito apertamente con l'interessata sottolineando prima gli aspetti positivi del suo servizio (puntualità, continuità, precisione, ecc.) ma richiamandola fermamente al rispetto delle regole e soprattutto della privacy. Ciò fu fatto ma l'interessata non riconosceva in pieno i suoi torti, viveva i richiami come un accanimento nei suoi confronti e sosteneva che altri si comportavano peggio di lei.

La Presidente propose allora al consiglio di affidarle un ruolo di coordinatrice per un servizio di estetista che di lì a poco doveva partire. Tale proposta non voleva essere provocatoria ma si basava sull'idea che una persona responsabilizzata necessariamente deve per prima rispettare le regole ed avere un comportamento corretto. Questa soluzione non fu capita né accolta dal consiglio che la visse come offensiva nei confronti delle altre volontarie, pertanto, per evitare un nuovo e più grave conflitto, la proposta fu ritirata.

Il conflitto non è stato risolto e la volontaria non si è più presentata.

## **COMMENTI DEL GRUPPO:**

Dal confronto sono emersi vari spunti di riflessione importanti. La volontaria ha manifestato un chiaro disagio e bisogno di attenzione da parte dell'Associazione, provocando le altre volontarie in vari modi. E' stato suggerito di provare a contattarla di nuovo per coinvolgerla e tentare di convincerla a tornare in Associazione. La proposta della Presidente di responsabilizzare la volontaria è risultata buona, ma non esposta in modo chiaro al Consiglio, che l'ha fraintesa, mettendosi sulla difensiva. La comunicazione all'interno del Consiglio non è risultata funzionale e si suggerisce di lavorare su questo punto per migliorare le interazioni. Si sottolinea l'importanza del rispetto delle regole, facendo ricorso, se necessario, anche a provvedimenti disciplinari per tutelare del gruppo. Si propone, in casi critici come questo, di affiancare la volontaria da altri componenti del gruppo, per aiutarla ad uniformarsi alle regole ed inserirsi in modo adeguato nella vita associativa. Accogliere il disagio, in modo fermo e nel rispetto di tutti.



### **CASO N. 3:**

CONFLITTO POSTALE. Diversi anni fa è capitato ad una di noi di partecipare all'organizzazione di un evento per la nostra Associazione AVO. I preparativi procedevano bene con partecipazione e serenità da parte di tutto il gruppo. Una volontaria, avendo un progetto di viaggio in un fine settimana, già programmato da tempo, si è dovuta allontanare dai preparativi. In un primo momento tutte le altre volontarie erano d'accordo e disponibili nello svolgere loro il lavoro che avrebbe dovuto fare lei. Il giorno prima della partenza della volontaria la chiamarono dalla sede AVO chiedendole se poteva accompagnare un'altra volontaria all'ufficio postale. Appena arrivata in sede trovò tante volontarie che la salutarono, le dissero di prendere tre tubi leggeri di carta da spedire accompagnando l'altra volontaria. Rimase sorpresa nel vedere che l'altra volontaria aveva solo la borsa e che quindi i rotoli poteva portarli lei. Rivolgendosi alle altre disse che, secondo il suo punto di vista non c'era necessità di chiamarla per uno "straordinario" che non esisteva. Le risposero che "lei si sarebbe riposata in vacanza e loro no". Ci rimase molto male per la risposta anche se la collaborazione e la disponibilità l'aveva data.

### **RISOLUZIONE:**

Il problema non è mai stato affrontato. E' finito tutto lì, lasciando però in sospeso una dinamica che avrebbe dovuto essere affrontata.

### **COMMENTI DEL GRUPPO:**

Dal confronto è emerso che il comportamento del gruppo nei confronti della volontaria è stato molto infantile. Avrebbero dovuto dirle subito che non sembrava loro corretto che avesse dato disponibilità per poi ritirarsi. E' mancata la chiarezza nella comunicazione. Un'ulteriore mancanza c'è stata quando il problema non è stato affrontato... Avrebbero dovuto parlarne in gruppo e discutere le dinamiche per superarle insieme. Quando ci sono problemi sarebbe opportuno evidenziarli, se manca il coraggio di farlo, si può ricorrere all'utilizzo di una "scatola delle lamentele" anonima nella quale esternare i propri reclami. E' stata inoltre evidenziata l'importanza dell'assunzione del senso di responsabilità verso l'Associazione e gli altri volontari. Quando si prende un impegno è importante e rispettoso cercare di portarlo a termine (nei limiti del possibile).



### **CASO N. 4:**

C'è un limite per fare il volontario?

Il nostro conflitto è subentrato quando ci siamo accorti che un volontario non era adatto a svolgere il nostro tipo di volontariato. Abbiamo analizzato con

tutor, responsabili e presidente i pro e i contro.

I contro: è giovane, solo, fragile, il suo alito odora di fumo, il suo camice è una piega, non riesce a staccarsi dal volontario che lo accompagna.

I pro: è giovane, buono, sensibile, presente ad ogni riunione, molto affezionato all'AVO, l'AVO è la sua famiglia.

#### **RISOLUZIONE:**

Abbiamo deciso di chiedergli di non fumare prima di entrare in reparto; insegnargli a piegare il camice; lasciarlo volutamente, ma sotto controllo, da solo insieme al paziente e far cambiare più frequentemente il volontario che lo accompagna.

Anche noi siamo affezionati a questo volontario e non vorremmo procurargli un'altra delusione dalla vita. Siamo consapevoli che noi tutti siamo lo specchio della nostra Associazione e pertanto vorremmo che apparisse e fosse sempre perfetta, ma è anche vero che la prima "regola imposta" da questa Associazione è aiutare il prossimo, riconoscendo che a volte è più difficile aiutare il prossimo più prossimo. Noi con non poco conflitto cerchiamo di farlo.

#### **COMMENTI DEL GRUPPO:**

Il gruppo è stato concorde sulle modalità di gestione del problema. Ha suggerito di cercare di coinvolgere il volontario anche in attività extra associative e in corsi di formazione specifici (gruppo, comunicazione, ascolto di sé e degli altri...). Fargli fare dei colloqui individuali con lo psicologo (se presente in associazione) e cercare di responsabilizzarlo affiancandolo a volontari che ricoprono cariche associative.

#### **CASO N. 5:**

E' capitato che una volontaria, responsabile di un gruppo, fosse in conflitto da tempo con altri colleghi. Tale conflitto era dovuto in parte alla sua posizione contraria rispetto alla precedente gestione dell'Associazione ed in parte al suo modo di fare, molto diretto, più attento ai contenuti che ai rapporti con le persone. Col passare del tempo, sentendosi sempre più sotto attacco, soffriva sempre più della dissonanza tra quello che lei pensava di sé e la sua immagine percepita dagli altri, dissonanza che intaccava la sua autostima.

Avrebbero potuto gli altri volontari aiutarla?

A noi sembra che lei non avrebbe mutato molto la concezione con cui

rapportarsi agli a causa dei seguenti ostacoli (ostacoli che tutti noi, più o meno, incontriamo):

- Il suo vincolo familiare, da cui dipendeva la sua educazione e la sua cultura
- Il suo vincolo psichico (per cui i traumi e le esperienze della prima infanzia di tutti noi possono incidere sulla modalità di rapportarsi con altri anche da adulti)
- Usa sua visione del mondo, che, se da un lato le consentiva di orientarsi, dall'altro la limitava.

Avrebbero potuto i colleghi cercare di farle superare le difficoltà che ella stava vivendo? No, non sarebbe stato facile, perché lei avrebbe assunto un atteggiamento di più marcata autodifesa, atteggiamento che solo uno psicoterapeuta avrebbe potuto, in tempi prolungati (inimmaginabili nel nostro volontariato), modificare.

#### **RISOLUZIONE:**

Non è stato risolto. Sentendosi offesa per la scarsa stima dei colleghi, la volontaria ha lasciato con rabbia l'Associazione.

#### **COMMENTI DEL GRUPPO:**

Dal confronto di gruppo è emerso che la volontaria non è stata abbastanza supportata dai colleghi. Avrebbero dovuto provare ad ascoltarla di più, magari provando anche a cambiarla di ruolo. Affrontare subito il problema, con una supervisione esterna (es. psicologo, mediatore...). Creare un direttivo, un mini gruppo da affiancarle per smorzare il suo modo di agire, con turnazione.

#### **CASO N. 6:**

La signora aveva partecipato al corso di formazione per aspiranti volontari AVO e aveva manifestato la sua volontà ad iniziare il tirocinio previsto. Anche se durante il colloquio iniziale la presidente dell'associazione aveva riscontrato nella persona una certa difficoltà a mettersi in discussione, il tirocinio era iniziato in maniera positiva: sempre sorridente e ben disposta, entrava subito in sintonia con l'ammalato. L'assistenza che aveva dato al padre malato, ormai deceduto, la facilitava nella comprensione immediata dei bisogni. Per la professione che aveva esercitato, inoltre, incontrava spesso nei reparti dell'ospedale persone che la riconoscevano e che le facevano i complimenti per i buoni ricordi lasciati. Pian piano la signora si è sentita molto sicura di sé e non ha più recepito i consigli e le disposizioni che venivano dati. Il suo



atteggiamento stava diventando “so io come fare, non ho bisogno di consigli”.... La situazione stava così diventando difficile da gestire sia per il tutor che per gli altri volontari che di volta in volta la affiancavano: stava emergendo la sua incapacità di lavorare in gruppo. Si rendeva pertanto necessario un incontro chiarificatore e decisivo. Purtroppo il verificarsi di uno episodio spiacevole e doloroso, ha messo fine alla situazione creata. Una sera, in corsia, la signora è entrata in una camera con un atteggiamento molto sorridente ed energico, non accorgendosi assolutamente della situazione: il malato era appena deceduto e i familiari intorno a lui stavano piangendo. Questo ha comportato le rimostranze dei familiari per la mancata accortezza e sensibilità della signora.

**RISOLUZIONE:**

Lei, mortificata, ha lasciato subito l'associazione, e malgrado le ripetute richieste di incontro, non ha più voluto avere contatti.

**COMMENTI DEL GRUPPO:**

Dal confronto è emerso che l'Associazione è stata carente nel non intervenire prima con la volontaria, nel parlarle ed esprimerle le problematiche riscontrate dagli altri volontari. E' scaturito, inoltre, che dopo l'evento il gruppo avrebbe potuto supportarla valorizzando i suoi punti di forza, prima che lei abbandonasse l'Associazione.

**CASO N. 7:**

Due momenti di crisi della stessa volontaria affrontati da una sola persona nel primo caso e da un gruppo nel secondo.

Primo caso: la volontaria, una socia fondatrice della sezione con moltissimi anni di servizio, ha contattato la presidente dichiarando di volersi dimettere perché offesa e disturbata dal comportamento di un'altra volontaria (più giovane e con un ruolo importante nel consiglio). Comportamento talvolta poco rispettoso.

**RISOLUZIONE:**

La presidente, per non creare un “caso”, senza comunicare ad altri il problema, ha contattato la volontaria “offesa” in modo molto diretto e confidenziale; un lungo colloquio nel quale, pur concordando sul giudizio negativo sui modi della volontaria causa del disagio, ha evidenziato le sue capacità e facendo leva sulla saggezza, l'esperienza, la tolleranza della sua interlocutrice l'ha incoraggiata a

continuare il suo prezioso servizio e a sospendere il giudizio negativo, impegnandosi in prima persona a sollecitare l'altra, pur senza fare riferimenti al caso specifico, a riflettere sui comportamenti che a volte possono disturbare chi ci è vicino.

Secondo caso:

La stessa volontaria in un altro momento, a distanza di circa due anni, ha mostrato insoddisfazione e disagio, scarsa partecipazione ai momenti comuni, poca comunicazione. Atteggiamento rilevato dalla responsabile di reparto e osservato, su sua segnalazione, anche da altri .

#### **RISOLUZIONE:**

La cosa è stata socializzata nel consiglio e fra le responsabili per individuare quale poteva essere la causa della cosa. Si è così ipotizzato che da una diversa organizzazione dei reparti e delle responsabili, senza volere, la volontaria, se pur con una grande esperienza ed anzianità di servizio, non era stata nominata responsabile di tutta l'area e quindi si trovava a essere in qualche modo "superata" nel ruolo da un'altra volontaria, più giovane e meno esperta. Basandosi su questa ipotesi sia la responsabile che la coordinatrice di area si sono impegnate a rapportarsi con particolare attenzione alla volontaria in questione (telefonate, informazioni personali, contatti più frequenti...) ed al contempo è stata in parte rivista l'organizzazione delle referenti per rivedere i ruoli e dare alla volontaria la rilevanza e l'importanza che per lei erano in quel momento importanti e necessarie. Contemporaneamente in momenti comuni è stato dato rilievo alla sua fedeltà all'associazione ed alla sua anzianità di servizio.

#### **COMMENTI DEL GRUPPO:**

Dal confronto è emerso che la soluzione è stata adeguata ed intelligente.

#### **CASO N. 8:**

##### **CASO APERTO ALL'INTERNO DI UN REPARTO:**

Fino a circa due anni fa in questo reparto c'era un capogruppo che era un vero punto di riferimento per i volontari e organizzava due o tre riunioni nel corso dell'anno. Quando ha chiesto di essere sostituita, nessuno si è offerto o ha accettato di ricoprire il ruolo. La persona che alla fine, suo malgrado, ha assunto il ruolo di capogruppo non si è dimostrata all'altezza. È piuttosto assente, non è riuscita a integrare fra loro i volontari, non è insomma un punto di riferimento. La scorsa estate alcuni volontari, forti della necessità di far

conoscere al gruppo nuove persone entrate, hanno proposto al capogruppo di organizzare una merenda nel giardino della propria abitazione: ognuno avrebbe potuto portare qualcosa da bere e mangiare e sarebbe stata l'occasione perfetta per conoscersi meglio all'interno del gruppo e affrontare alcune problematiche erano emerse nel corso dei mesi. Silenzio assoluto. Quasi nessuno ha risposto all'invito mandato via mail e i pochi commenti a voce sono risultati negativi: luogo non adatto perché "terreno non neutrale", disinteresse assoluto all'incontro. Nonostante il fallimento, recentemente è stato riproposto al capogruppo di fare una riunione. Risposta: "Perché dobbiamo vederci?".

È chiaro che questo attuale responsabile di reparto non è adatto al ruolo, ma come farglielo capire? Cosa possiamo fare dal momento che alcuni componenti del gruppo sentono viva la necessità di conoscersi meglio, di riunirsi e di affrontare le problematiche interne?

### **RISOLUZIONE:**

Caso non ancora risolto

### **COMMENTI DEL GRUPPO:**

Dal confronto è emerso che manca una struttura organizzativa in grado di stimolare i gruppi ad agire in modo coeso ed integrato. Mancano incontri periodici per confrontarsi sulle varie attività svolte e ricevere un feedback sul proprio operato. Si consiglia di lavorare a livello Associativo, anche con l'aiuto di una figura esterna, per ristrutturare l'organizzazione, aumentare il senso di appartenenza e stimolare il confronto costruttivo. A tale proposito si suggeriscono come strumenti, corsi di formazione, riunioni tra coordinatori dei vari gruppi, incontri extra associativi per stimolare la socializzazione.



## CONOSCO DELLE BARCHE ...

Conosco delle barche che  
restano nel porto perché le correnti  
le trascinano  
via con troppa violenza.

Conosco delle barche che  
arrugginiscono in porto  
per non aver mai rischiato  
una vela fuori.

Conosco delle barche che  
si dimenticano di partire,  
hanno paura del mare  
a furia di invecchiare e le onde  
non le hanno mai portate altrove,  
il loro viaggio è finito  
ancora prima di iniziare.

Conosco delle barche  
talmente incatenate  
che hanno disimparato  
come liberarsi.

Conosco delle barche che  
restano ad ondeggiare  
per essere veramente  
sicure di non capovolgersi.

Conosco delle barche che  
vanno in gruppo  
ad affrontare il vento forte  
al di là della paura.

Conosco delle barche che  
si graffiano un po'  
sulle rotte dell'oceano  
ove le porta il loro gioco.

Conosco delle barche che  
non hanno mai smesso  
di uscire una volta ancora,  
ogni giorno della loro vita  
e che non hanno paura  
a volte di lanciarsi fianco a fianco  
in avanti a rischio di affondare.

Conosco delle barche che  
tornano in porto lacerate  
dappertutto,  
ma più coraggiose e più forti.

Conosco delle barche  
straboccanti di sole  
perché hanno condiviso  
anni meravigliosi.

Conosco delle barche che tornano  
sempre quando hanno navigato.  
Fino al loro ultimo giorno,  
e sono pronte a spiegare  
le loro ali di giganti perché  
hanno un cuore a misura di oceano.

JACQUES BREL

## **Corso di Formazione per Volontari- Progetto CESVOT F 4003**

**“ QUAL E’ IL DOPPIO DI SEI? SIAMO! – LA FORZA DEL GRUPPO NEL VOLONTARIATO”**

Sessione di Firenze: **16, 30 Aprile- 14, 21 Maggio 2016** Sede AIL di Firenze.

Sessione di Viareggio : **01, 15 Ottobre-05, 12 Novembre 2016** Oratorio Don Bosco Viareggio

### **Referente del Progetto**

**Laureano Maria Grazia**

### **Coordinatore del Progetto**

**Biagi Alessandro**

### **Docenti del Corso di Formazione**

**Ricci Elena e Salvestrini Vanessa**

### **Tutor del Corso di Formazione**

Per Firenze: **Biron Guido**

Per Viareggio: **Ghilarducci Francesca**

### **PARTNER del Progetto:**

**ARCAT-** Associazione Regionale Club Alcoologici della Toscana; **ACAT-** Associazione Club Alcoologici Lucca; **AIL-** Associazione Italiana contro le Leucemie, Firenze; **ASF-** Azienda Sanitaria Fiorentina; Associazione Caritativa **S. CUORE** di Viareggio; **AUSER** di Viareggio; **AUSER** di Bagno a Ripoli; Azienda Sanitaria **USL Toscana Nord Ovest** sez. Lucca e Viareggio; **CNV-** Centro Nazionale Volontariato di Lucca; **COPIMAV-** Coordinamento Piccole e Medie Associazioni di Volontariato Lucca; **AVO** Firenze, **AVO** Versilia, **COMUNE** di Viareggio; **PROVINCIA** di Lucca.

### **PARTECIPANTI:**

**Firenze:** **AVELLANEDA TORRES** Wilfredo; **BINI** Liliana; **CALUGI** Antonella; **CANTUCCI** Deanna; **CARLONI** Cecilia; **CARRADORI** Paolo; **CASINI** Sauro; **CATARI** Mariella; **DE CARLO** Ivonne; **DEL VANGA** Gianna; **EPIFANI** Gianna; **FANTINI** Maria Antonietta; **FIGLIOLI** Stefania; **GIOLLI** Eugenia; **GUASCONI** Maria; **LASTRUCCI** Rosanna; **MAGNELLI** Sandra; **MATTEW** Cynthia; **MOCHALOVA** Natalia; **MUGNAINI** Mara; **PANICHI** Cinzia; **PARKER** Carmen; **PASQUINELLI** Claudia; **POSCA** Patrizia; **PUGLIA** Roberta; **QUINTIERI** Denise; **RICCI** Emanuele; **SPERA** Marisa; **TADDEUCCI** Vanna; **TANTULLI** Adriano; **VANNONI** Vanna; **VICHI** Tiziana.

**Viareggio:** **ARRIGHI PANARIELLO** Virginia; **BAGLINI** Anna; **LAMACCHIA** Adriana; **BANDONI** Sara; **BARSANTI** Melania; **BIGAZZI** Adriana; **BONUCCELLI** Isa; **BRANDINELLI** Stefania; **BRESCI** Carla; **CAGNIN** Paola; **CALCAGNILE** Stefano; **CARTA** Giampiero; **CIACCI** Marco; **CREATINI** Franca; **FANICCHI** Fiorenza; **FAZZI** Rosalba; **FERRI** Laura; **FRANCESCONI** Daniela; **GARZELLI** Antonella; **GENNARO** Paola; **GENTINI** Maria Teresa; **GROSSO** Francesca; **LENCIONI** Simonetta; **MANCINI** Adelaide; **MONTUORI** Irene; **NUTI** Simona; **PETRETTI** Gabriella; **PIERAZZI** Manuela; **PINI** AnnaPaola; **POTENZA** Anna; **QUARTAROLI** Emma; **SALVETTI** Giorgio; **SPAGNOLI** Marco; **TANGHERONI** Elena; **VOLPE** Patrizia.

**Il Progetto e la presente pubblicazione sono stati realizzati da**

