



Università
Ca' Foscari
Venezia



Percorso formativo “Università del Volontariato”

Anno 2014-2015

***La prima accoglienza dell'utente: riflessioni su
diversi approcci
Accoglienza operativa e accoglienza amicale***

Tesina di Conson Concetta



È un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



INDICE

INTRODUZIONE.....	2
1 LA RELAZIONE CHE NASCE DALL'ACCOGLIENZA.....	3
2 L'ACCOGLIENZA OPERATIVA: OSSERVAZIONI GENERALI.....	5
2.1 SCOPI E MODALITÀ DELL'ACCOGLIENZA OPERATIVA PRESSO IL CONSULTORIO FAMILIARE CENTRO PER LA FAMIGLIA (Ass.Onlus).....	7
2.2 SCOPI E MODALITÀ DELL'ACCOGLIENZA OPERATIVA NELL'AMBITO DEL PROGETTO "ORIENTARSI IN OSPEDALE" PROMOSSO DALLA LILT – DELEGAZIONE DI CONEGLIANO.....	11
3 L'ACCOGLIENZA AMICALE: SPECIFICITÀ DELL'APPROCCIO DELLE "RIDUCIARIE" NELL'AMBITO DEL PROGETTO "FARFALLA" PROMOSSO DALLA LILT – DELEGAZIONE DI CONEGLIANO.....	15
PREGHIERA DELL'ACCOGLIENZA.....	18
BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA.....	19

INTRODUZIONE

In questo lavoro presenterò alcune riflessioni in merito agli scopi e alle modalità della prima accoglienza dell'utente come attività dei volontari che operano presso l'Associazione Centro per la Famiglia Consultorio Familiare Onlus di Conegliano (TV), dove mi occupo della segreteria organizzativa coordinando il lavoro di due operatrici/segretarie volontarie, e presso la LILT (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori) - delegazione di Conegliano (TV) dove ho svolto per l'Università del Volontariato lo stage seguendo in particolare due progetti: il Progetto Orientarsi in Ospedale e il Progetto Farfalla.

Il primo contatto con l'utente nell'ambito di queste associazioni di matrice sanitaria avviene, infatti, con modalità diverse così da definire una prima accoglienza "operativa" propria dell'attività di segreteria del Consultorio Familiare e del progetto della LILT denominato Orientarsi in Ospedale, e una prima accoglienza "amicale" che caratterizza invece l'attività di approccio delle volontarie cosiddette "Fiduciarie" nei confronti delle donne operate al seno all'interno del più ampio Progetto Farfalla.

Vivere questa esperienza di stage finalizzata alla conoscenza delle attività di un'associazione diversa dalla quale lavoro, mi ha dato l'occasione di riflettere sul mio operato e su quello delle segretarie che lavorano con me, dandoci così l'opportunità di confrontarci sul modo che abbiamo di relazionarci con l'utenza.

Vivere questa esperienza di stage in particolare all'interno della LILT ha inoltre arricchito la mia persona perché mi sono sentita davvero "accolta" da tutte le volontarie e i volontari che hanno condiviso come le loro vite e le loro esperienze quotidiane di volontariato fatto di ascolto e attenzione per gli altri: è certamente un'esperienza che porterò nel cuore come una gemma preziosa.

Colgo pertanto l'occasione per ringraziare la signora Anna Iva Bin, responsabile della LILT di Conegliano, il suo staff di segreteria e tutte le volontarie e i volontari che mi hanno ospitato.

CAPITOLO 1

LA RELAZIONE CHE NASCE DALL' ACCOGLIENZA¹

La parola “accoglienza”² contiene in sé il verbo “accogliere”³ (*ad-colligere*=*ad+cum+lego*) che significa “raccolgere insieme” e dunque nella parola vi è la descrizione di un atto in sé ma anche un'idea in più di destinazione, di finalità, di intenzione: è, infatti, la disposizione d'animo con cui si accoglie che qualifica nel linguaggio usuale l'accoglienza.

Esiste perciò accoglienza se vi sono un dentro e un fuori, un luogo dal quale o nel quale si trova un soggetto e un altro, pronto ad accogliere lo spostamento; si accoglie qualcosa e qualcuno sempre “dentro” qualcosa e qualcuno e per far questo bisogna aprire la porta all'altro, farlo entrare nella propria casa, ospitarlo: è senza dubbio qualcosa di molto visibile e tangibile.

L'accoglienza vera è sempre attiva perché fa spazio all'altro nel proprio ambiente vitale e innesca un processo di reciproca trasformazione: io accolgo l'altro se “divento” in parte l'altro ma anche se l'altro a sua volta diventa in parte me.

Nella relazione con l'altro però la risonanza dell'ascolto apre al vissuto per cui l'io nella relazione perde un po' di sé.

L'accoglienza è pertanto il punto di partenza della relazione: senza accoglienza non c'è relazione e senza relazione non c'è vita; nella relazione infatti ci riconosciamo e ogni sé esiste perché in relazione con l'altro: la relazione genera la vita, permette la crescita, il dono, la libertà, trasforma il sé.

¹ Queste riflessioni sono state da me elaborate a partire dalla lettura di un documento della pastorale della Diocesi di Padova in cui si tratta dell'accoglienza sia come relazione con Dio e gli altri sia come virtù (www.diocesipadova.it/s2ewdiocesipadova/allegati/4158/accoglienza.pdf) e sulla base degli appunti che ho annotato durante le lezioni della prof.ssa Ivana Padoan il 17 e 18 ottobre 2014 all'Università del Volontariato di Treviso, a.a.2014/2015.

² **Accoglienza** s. f. L'atto di accogliere, di ricevere una persona; il modo e le parole con cui si accoglie: *a. fredda, affettuosa, festosa, cordiale*; [...] *fare buona, cattiva a. a qualcuno*; anche assol., *fare accoglienza*, accogliere cortesemente; [...] (www.treccani.it/vocabolario/accoglienza/)

³ **Accogliere** v. tr. [lat. **accollĭgere*, comp. di *ad-* e *collĭgere* «cogliere, raccogliere»]

1. **a.** Ricevere, e in partic. ricevere nella propria casa, ammettere nel proprio gruppo, temporaneamente o stabilmente; soprattutto con riguardo al modo, al sentimento, alle manifestazioni con cui si riceve [...]

2. **a.** Riferito a un luogo, a un ambiente, ricevere in sé, anche offrendo rifugio o ospitalità [...] (www.treccani.it/vocabolario/accogliere/)

Quando si genera l'altro, si dona significato alla sua presenza riconoscendone anche la diversità: l'accoglienza però è la virtù di chi nel riconoscere la diversità la vede come una ricchezza perché nel trasformarsi a vicenda c'è il senso della reciprocità del dono di chi lascia che la propria vita venga cambiata e arricchita dall'incontro con l'altro.

È la virtù dell'arricchimento che valorizza e mette insieme le reciproche ricchezze: accettare le differenze è avere un profondo interesse per l'altro, per la sua umanità e le sue idee, per la sua unicità come essere umano senza giudicare la persona ma accettandola così com'è.

Dato che il processo della vita stessa è relazionale e che in un certo senso lede la libertà, è necessario essere creativi nella relazione e nella progettualità: l'accoglienza è dunque la virtù di chi sa creare e inventare uno spazio per l'altro cercando e trovando un linguaggio comune e luoghi e spazi di condivisione.

Per far questo bisogna cambiare il linguaggio per aprirsi alla relazione consapevoli di avere dei pregiudizi ma senza bloccarsi su di essi.

Lo stile accogliente richiede di esercitare l'amore nell'atto di accettare l'altro, di riconoscerlo per tutto quello che è; comporta di rispettarlo, di accoglierlo nella nostra vita, prima che nei nostri luoghi concreti, con ospitalità piena e delicata.

Accostarsi comprendendo e non spiegando ed essere capaci di avere la padronanza delle emozioni nell'ascolto perché l'altro comunque ci parla di noi: non si ascolta solo con le orecchie ma soprattutto con la mente e il cuore.

Ecco che il dono gratuito e simbolico del volontario crea una risposta ma è necessario essere volontari con generosità mentre l'altro, che riceve aiuto, deve a sua volta accogliere chi dona per un riconoscimento reciproco perché la coscienza civica dell'alterità e l'aiuto non sono un obbligo, dare non è dovuto : è una grazia.

CAPITOLO 2

L'ACCOGLIENZA OPERATIVA: OSSERVAZIONI GENERALI

La prima accoglienza è nelle “mani” del volontario che per primo incontra la persona e ha per questo una forte responsabilità perché deve avere sia la capacità di accogliere in senso letterale l'utente, facendolo sentire a proprio agio e creando un clima il più possibile disteso e rilassato, sia la capacità di interpretarne e analizzarne la domanda.

In questa fase il sorriso, il saluto, il modo di porsi positivo aiutano la relazione e la definizione della richiesta da parte dell'utente: è un'accoglienza “immediata”⁴ che, a seconda dei contesti, può essere diretta o telefonica.

E' necessario sempre qualificarsi: il cartellino di riconoscimento o la specifica del proprio ruolo nell'associazione supportano la qualità dell'accoglienza e qualificano la relazione come reale e fidata.

Il rapporto che si instaura con l'utente può durare lo spazio di una breve richiesta di informazioni o può durare più a lungo quando per esempio è necessario porre alcune domande utili per indirizzare al meglio l'utente: in entrambi i casi è necessario che il volontario sappia come agire e comportarsi.

L'errore più comune è quello di sostituirsi all'utente o personalizzare le soluzioni al proprio sentire e non al sentire della persona soprattutto quando al volontario è richiesta un'attività concreta perché comunque ogni persona ha una sua storia e un suo percorso.

Alcune associazioni predispongono un mansionario⁵ in cui, oltre ad essere più o meno esaustivamente indicate le attività che l'operatore deve svolgere, vi sono dei suggerimenti che riguardano il modo di approcciarsi ed accogliere gli utenti: è infatti necessario che il volontario sviluppi la sua empatia cioè la capacità di comprendere profondamente i sentimenti, i pensieri e i bisogni dell'altro, interessandosi alla persona e

⁴ www.consultorioquadraro.it/accoglienza_psicologo.asp

⁵ Durante il lavoro di stesura ho potuto leggere un mansionario informale ma efficace nell'abbinare suggerimenti relativi all'attività da svolgere e indicazioni sui comportamenti da attuare (Accoglienza Volontari Pace e Sviluppo, documento interno per la formazione dei volontari che operano presso la Bottega del Mondo di Treviso) e un mansionario decisamente più formale e strutturato in cui vi è anche una parte dedicata alla “Comunicazione” con indicazioni utili a sviluppare l'empatia degli operatori nei confronti del malato/utente (Diventa Volontario LILT, Organigramma, Mansionario e Regolamenti, Edizione: Maggio 2012,

alla sua situazione e non al problema in sé, rispettando l'utente e manifestando il suo interesse con un ascolto attivo focalizzato a quello che sta dicendo l'utente, senza porre domande solo per la curiosità di farlo ma con lo scopo di interpretare al meglio la domanda⁶.

Naturalmente tra i volontari c'è chi ha una propensione più naturale all'ascolto ed altri che invece si sentono più adatti al "fare": è necessario dunque che le associazioni dedichino del tempo alla conoscenza delle capacità personali degli operatori in modo da affidare al volontario giusto il compito giusto, prevedendo delle riunioni periodiche in cui potersi confrontare e rimotivare in merito al proprio lavoro e alle proprie capacità⁷.

documento interno a cura di LILT – delegazione di Conegliano, pag.16).

⁶ Diventa Volontario LILT, *op.cit*, pag.16

⁷ Nell'organigramma della LILT è previsto che per ogni progetto un coordinatore che si occupa di regolare le attività dei volontari del progetto ma anche di indire delle riunioni periodiche (Diventa Volontario LILT, *op.cit*, pag.2 e seguenti).

2.1 SCOPI E MODALITÀ DELL'ACCOGLIENZA OPERATIVA PRESSO IL CONSULTORIO FAMILIARE CENTRO PER LA FAMIGLIA (Ass. Onlus)

Il Consultorio Familiare Centro per la Famiglia, d'ispirazione cristiana, nasce nel 1977 a Conegliano (TV), opera con il sostegno della Diocesi di Vittorio Veneto ed è riconosciuto dalla Regione Veneto⁸. Nel 2013 si è costituita l'Associazione Centro per la Famiglia Consultorio Familiare che ha ottenuto l'iscrizione all'Anagrafe Unica delle Onlus.

L'associazione tramite il Consultorio si propone come finalità primaria il benessere della famiglia e di ogni persona nel rispetto delle scelte individuali e nell'accoglienza di tutti⁹, svolgendo i suoi servizi in modo gratuito.

L'équipe che opera nel Consultorio è formata da 6 psicologi e psicoterapeuti, un consulente etico - spirituale, un consulente legale, un'assistente sociale, un ginecologo, un'équipe medica e un'istruttrice del Metodo Billings¹⁰.

Oltre alle consulenze personali¹¹, sono organizzati periodicamente corsi formativi su vari temi come la menopausa, il lutto, i metodi naturali, si propongono percorsi di educazione all'affettività e alla sessualità presso le scuole del territorio e laboratori esperienziali per bambini, ragazzi e adulti.

L'attività di consulenza che ogni operatore svolge in Consultorio è regolata da accessi su appuntamento, mentre i corsi e i laboratori si svolgono previa iscrizione presso la segreteria di cui fanno parte, assieme a me, due persone presenti in sede a turno.

Data la varietà delle attività e dei servizi proposti, il ruolo svolto dalle segretarie funge da prima accoglienza immediata, sia diretta che telefonica, rivolta alle persone che passano direttamente al consultorio o telefonano per chiedere informazioni, per fissare un

⁸ Il riconoscimento è avvenuto con provvedimento n. 2451 del 14 maggio 1980.

⁹ In particolare si veda l'art. 2 dello Statuto: "L'associazione si prefigge di sostenere, promuovere e gestire attività a favore della famiglia alla luce dei valori umani e morali. Persegue tale finalità senza scopo di lucro, sia mediante la gestione di un consultorio familiare, sia mediante attività culturali formative."

¹⁰ Metodo naturale anticoncezionale e per il controllo della fertilità.

¹¹ Le più richieste sono le consulenze psicologiche per problemi sulla propria identità, la relazione con gli altri, le difficoltà legate alla crescita, la relazione di coppia, i rapporti familiari, la sessualità, la procreazione e l'educazione dei figli...etc. (fonte: Scheda rilevamento attività_2013, documento interno per la reportistica richiesto dalla Regione Veneto)

appuntamento o per iscriversi a un corso: sono le segretarie che entrano per prime in contatto con l'utente e che ne interpretano la domanda.

Mi vorrei pertanto soffermare soprattutto sulla prima accoglienza "operativa" nei confronti degli utenti che chiedono un incontro con un professionista specifico e che per questo ha lo scopo di orientare le persone alle consulenze interne.

Innanzitutto è opportuno fornire in breve delle informazioni sul Consultorio soprattutto a chi accede per la prima volta, sulla sua ispirazione cristiana e sulla sua apertura a tutti indistintamente, sui servizi di cui dispone e in particolare sul tipo di consulenza che viene offerta. Pur essendo presenti in Conegliano da diversi anni, non si deve dare per scontato che tutti conoscano la nostra realtà e le segretarie hanno il compito di spiegare obiettivi e finalità del Consultorio, sottolineando la gratuità del servizio e la possibilità di sostenere le attività con donazioni liberali¹².

E' necessario poi fare una breve analisi della domanda volta a verificare la richiesta d'aiuto presentata dall'utente: la segretaria pertanto con brevi domande cerca di focalizzare il problema non nei suoi contenuti specifici bensì nei tratti generali in modo da orientare l'utente al professionista più adatto che svolgerà la relazione di consulenza vera e propria.

Dato che le segretarie non hanno formazione professionale specifica, si è provveduto in sede di équipe¹³ a stilare un breve vademecum delle domande da porre agli utenti in modo da inquadrare più efficacemente la richiesta.

Non si è trattato comunque di formare le segretarie a entrare nel merito dei problemi ma di definire, insieme a loro nel confronto coi professionisti, delle linee guida che possono valere per la generalità dei casi:

- se la richiesta proviene da una persona singola, il più delle volte con la prima accoglienza non si ha la necessità di porre ulteriori domande se non quelle idonee a verificare quale sia la consulenza richiesta e con quale dei professionisti presenti in Consultorio la persona vuole parlare;

¹² Donazioni libere e anonime, donazioni con bonifici bancari o postali che possono poi essere portate in detrazione, la firma per la destinazione del 5 x mille, l'iscrizione all'associazione come socio.

¹³ Riunione periodica a cadenza mensile di tutti gli operatori professionisti del consultorio che in febbraio 2015 è stata allargata alle segretarie in modo da confrontarsi sulle modalità di gestione dell'utenza.

- se la richiesta proviene da una coppia con problemi di relazione è preferibile che si presentino insieme già dal primo appuntamento per evitare squilibri nella relazione di consulenza;

- se la richiesta proviene da una coppia genitoriale con difficoltà di relazione con i figli o di gestione dei problemi legati all'età evolutiva, anche in questo caso è bene che entrambi accedano insieme già dal primo appuntamento, se questo è possibile.

Quando la richiesta proviene da un minore, sia tramite i genitori che chiamano in consultorio sia per propria volontà, è necessario con tatto e attenzione porre alcune domande più specifiche:

○ *ha chiesto l'adolescente di venire, è un suo desiderio o è contrario e dunque sono i genitori che chiedono aiuto per lui?*

Con questa domanda s'indaga la manifestata richiesta di aiuto da parte del minore che se tale deve essere presa in considerazione con una certa urgenza altrimenti è il caso di vedere prima i genitori;

○ *è successo qualcosa di recente, vi è stata un'allerta o un agito particolare? Oppure è un problema che si protrae nel tempo ed è arrivato a un punto limite?*

Con questa domanda invece si cerca di capire l'urgenza della richiesta che è senza dubbio più importante nel caso sia successo qualcosa di particolare.

Naturalmente nel porre questa domanda è necessario saper limitare la persona nel suo racconto e chiedere di non entrare nei dettagli bensì solo di riportare se effettivamente è successo qualcosa;

○ *siete disposti a venire tutti insieme come famiglia (in qualche caso anche nonni o fratelli se necessario) per fare squadra?*

Con questa domanda si fa capire ai genitori che qualsiasi problema dei figli può e deve essere risolto innanzitutto insieme per non far sentire solo il minore di fronte alla sua difficoltà: o partecipando agli incontri tutti insieme oppure, se questo non è opportuno per motivi che poi valuterà lo psicologo, accompagnando il minore agli incontri ed essere disponibili a relazionarsi con gli psicologi per brevi momenti di restituzione.

Come si può notare è richiesta una notevole attenzione alle segretarie nel momento in cui si approciano all'utente per l'analisi della domanda proprio per riuscire a porre i quesiti con competenza, mantenendo alto il livello della privacy e senza invadere lo spazio che poi sarà proprio della consulenza.

E' essenziale infatti qualificarsi subito nel momento in cui si pongono le domande dichiarando che come segretarie vogliamo solo capire come orientare la persona al professionista e al percorso più idoneo.

E' stato utile l'incontro in équipe per il confronto reciproco e con gli operatori sia per dare valore al lavoro delle segretarie sia per sottolineare gli aspetti più importanti della prima accoglienza: un'accoglienza trasparente e chiara, senza pregiudizi ma tesa solo al bene della persona che accede al Consultorio.

2.2 SCOPI E MODALITA' DELL'ACCOGLIENZA OPERATIVA NELL'AMBITO DEL PROGETTO "ORIENTARSI IN OSPEDALE" PROMOSSO DALLA LILT – DELEGAZIONE DI CONEGLIANO

La Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT) è un Ente Pubblico nazionale nato nel 1922 su base associativa che opera sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica e sotto la vigilanza del Ministero della Sanità. Opera senza fini di lucro e ha come compito istituzionale primario la prevenzione oncologica¹⁴.

L'associazione si articola nel territorio in modo molto capillare in quanto vi sono Comitati Regionali di Coordinamento e Sezioni Provinciali che operano come organismi associativi autonomi in molti casi anche riconosciuti come onlus.

La Sezione Provinciale di Treviso è nata nel 1978¹⁵ e si compone di 5 delegazioni tra cui quella di Conegliano attiva per iniziativa di alcune donne dal 1996.

L'impegno della LILT si dispiega principalmente su tre fronti: la prevenzione primaria (stili e abitudini di vita), che si declina in attività d'informazione sul territorio tramite la promozione di interventi nelle scuole e con l'organizzazione di convegni ed eventi; quella secondaria (promozione di una cultura della diagnosi precoce), che si sviluppa con l'apporto concreto dei volontari alle attività di screening promossi dalle Ulss; e infine con il sostegno e l'attenzione verso il malato, la sua famiglia, la sua riabilitazione e il suo reinserimento sociale¹⁶: attraverso molteplici attività¹⁷ l'associazione costruisce, attorno al

¹⁴ www.legatumori.it

¹⁵ www.legatumoritreviso.it/home.aspx

¹⁶ www.legatumori.it

¹⁷ Ogni delegazione della provincia di Treviso presenta un elenco delle attività che svolge nel territorio di competenza sul sito www.legatumoritreviso.it.

Per Conegliano esse sono:

- Screening: impegno attivo nei programmi di diagnosi precoce dell'ULSS7: screening del colon retto, mammografia, pap test.
- Servizio trasporti: per i malati presso le strutture dove svolgono le terapie
- Assistenza psicologia e domiciliare
- Giocare in corsia: attività ludiche presso il reparto di Pediatria di Conegliano
- Ci siamo anche noi: attività manuali e ricreative rivolte ai malati psichiatrici
- Conoscere per prevenire: informazione sui corretti stili di vita, rivolto agli studenti delle scuole superiori e università degli adulti del territorio
- Hospice – Casa Antica Fonte: sostegno concreto a questa struttura sorta a Vittorio Veneto che ospita persone affette da gravi malattie (in particolare le neoplasie in fase avanzata) e i loro familiari

malato oncologico e alla sua famiglia, una rete di solidarietà, di sicurezza e di informazione.

L'associazione però si rivolge a tutti indistintamente come si evince dallo slogan "Prevenire è Vivere" che riassume in modo efficace una visione più allargata in quanto tutti indistintamente sono e siamo destinatari degli interventi.

In una visione pertanto più ampia di prevenzione si inserisce un progetto di attenzione alle persone che, accedendo al plesso ospedaliero, abbiano la necessità di reperire informazioni chiare e immediate presso un Punto Informazioni dedicato e ben riconoscibile: nasce così il progetto Orientarsi in Ospedale, che ho potuto seguire durante lo stage.

Il servizio è attivo presso l'ingresso dell'Ospedale di Conegliano¹⁸ in una postazione precisa situata nei pressi dell'ingresso e si svolge con la presenza di due volontari¹⁹ ogni giorno dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 12.30.

Così il progetto è presentato nel sito²⁰: *"Umanizzazione e Accoglienza sono riferimenti fondamentali su cui si basa il concetto di centralità del paziente che trasforma l'ospedale da mero luogo di cura, in luogo in cui l'ammalato viene posto al centro dell'attenzione come persona, con le sue patologie e i suoi problemi. In questa prospettiva, agli ingressi dell'Ospedale di Conegliano i volontari LILT accolgono le persone fornendo loro informazioni precise per raggiungere le Unità Operative e gli ambulatori, evitando così stati d'ansia, disagi e spiacevoli andirivieni. I volontari, inoltre, sono di aiuto agli utenti nell'uso delle casse automatiche."*

Il Mansionario²¹ riporta in merito un elenco delle attività che sono di competenza dei volontari: indirizzare ai reparti e agli ambulatori e rendersi disponibili ad accompagnare chi

-
- Convegni, manifestazioni, eventi: divulgazione della prevenzione e diagnosi precoce delle malattie neoplastiche, mediante manifestazioni in città e nel territorio,

I progetti Orientarsi in Ospedale e Progetto Farfalla sono da me trattati nel testo.

¹⁸ L'attività comprende anche una postazione presso il Distretto Sanitario di Conegliano che non ho seguito direttamente durante lo stage.

¹⁹ La programmazione dei turni di presenza settimanale è compito del Volontario Coordinatore del progetto che si occupa anche dell'accoglienza, della formazione e dell'inserimento dei nuovi volontari che aderiscono al progetto e di indire riunioni periodiche coi volontari. (Diventa Volontario LILT, *op. cit.*, pag.11)

²⁰ www.legatumoritrevise.it/Orientarsi_in_ospedale.aspx

²¹ Diventa Volontario LILT, *op. cit.*, pag.11

è in evidente difficoltà nell'orientarsi, dare informazioni corrette ed esaurienti e in caso di dubbio relazionarsi con i reparti o gli ambulatori stessi o con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ulss7, guidare gli utenti all'utilizzo delle casse automatiche e in caso di problemi farsi portavoce con gli uffici amministrativi.

Il progetto è finalizzato dunque ad evitare preoccupazioni e disorientamento negli utenti, che vedono pertanto nel Punto Informazioni un porto sicuro dove trovare le giuste risposte a tutte le domande anche a quelle più banali, e a rendere più agevole l'uso delle casse automatiche, soprattutto per gli utenti meno abituati a confrontarsi con tastiere e pulsanti.

Durante lo stage ho affiancato alcuni volontari²² al Punto Informazioni sperimentando io stessa l'attività del volontario e provando anche a mettermi nei panni dell'utente: ho così avuto modo di riflettere su come si approcciano le persone in questo tipo di contesto.

La prima accoglienza è immediata e diretta perché avviene nel momento stesso in cui le persone accedono al Punto Informazioni ed è un'attività per cui non si può dare niente per scontato: il volontario non deve dimenticarsi il sorriso e il saluto come prima forma di contatto con le persone. Senza dubbio non è semplice avere sempre un atteggiamento positivo ed essere sempre presenti a sé stessi ma è necessario che l'utente percepisca, attraverso i volontari, lo spirito di attenzione e di centralità della persona che è proprio degli obiettivi sia del progetto che dell'associazione stessa.

Soprattutto in questo ambito è importante il riconoscimento del volontario e del suo ruolo di appartenenza all'associazione: tutti i volontari sono dotati di cartellino e questo li qualifica nei confronti dell'utente. Nel mio breve periodo di affiancamento qualche volta i volontari mi invitavano a dare le risposte alle richieste: sentivo che la fiducia che gli utenti avevano in me nasceva non solo dal fatto che mi ponevo in maniera cortese e positiva ma soprattutto dal fatto che ero a fianco della volontaria riconosciuta come tale e presente quel giorno al bancone.

L'attività si specifica anche in un'accoglienza concreta e ancor più operativa per la quale è richiesta una minima competenza tecnica: è il caso dell'aiuto ad usare le casse

²² In particolare la signora Luciana Piai che ha condiviso con me anche aspetti personali della sua esperienza di vita e per questo la ringrazio di cuore.

automatiche soprattutto nel reparto dedicato ai prelievi. Qui si concentrano sempre molte persone tra le 7.30 e le 9: così uno dei due volontari si stacca per questo orario dal Punto Informazioni per presenziare alle casse automatiche.

Può sembrare a prima vista un'attività semplice e forse anche inutile dato che chiunque accede al reparto dovrebbe avere le competenze necessarie per poter fare da solo: in realtà non si può dare nulla per scontato!

Ho potuto notare come a volte sia davvero necessaria la presenza dei volontari accanto alle casse dato che gli utenti preferiscono affidarsi a qualcuno che in quel momento ha la mente più lucida e che li guida passo passo piuttosto che leggere le istruzioni. Il volontario però deve essere sempre in grado di soppesare il suo intervento per riconoscere quando l'utente può e vuole occuparsi personalmente del pagamento.

Proprio per seguire questa attività ho provato a mettermi nei panni dell'utente e a rendermi conto di come l'ascolto della persona sia essenziale: io mi sentirei un po' invasa nella mia privacy se qualcuno avesse atteggiamenti di aiuto troppo espansivi ma l'utente esperto, pur riconoscendo il valido supporto che i volontari danno alle persone in difficoltà, deve essere in grado di comunicare con cortesia la propria competenza.

Il cuore di questo progetto è pertanto secondo me la vicinanza, l'essere prossimo degli altri in modo semplice, discreto e attento.

CAPITOLO 3

L'ACCOGLIENZA AMICALE: SPECIFICITA' DELL'APPROCCIO DELLE "FIDUCIARIE" NELL'AMBITO DEL PROGETTO "FARFALLA" PROMOSSO DALLA LILT – DELEGAZIONE DI CONEGLIANO

Al fine di offrire al malato oncologico e alla sua famiglia, una stabile, organizzata ed efficace struttura di aiuto e assistenza psico-fisica e sociale²³, sono previsti una serie di interventi svolti sia da professionisti che da volontari: sostegno psicologico, assistenza domiciliare, riabilitazione, trasporti collettivi presso le sedi di cura, sostegno psico-amicale....

Nel sito istituzionale della LILT²⁴ si presenta in particolare così il Progetto Farfalla: *«Fiduciarie» forniscono sostegno psico-amicale, individuale e di gruppo, alle donne operate al seno*". In particolare nel Mansionario²⁵ si aggiunge che è propria dell'attività delle volontarie *«la co-gestione dei gruppi di «Auto-mutuo-aiuto» per l'«elaborazione» della malattia»*²⁶.

La volontaria Fiduciaria riceve dalla volontaria Coordinatore²⁷ il nome della persona che richiede aiuto, contattandola direttamente per concordare un appuntamento per un primo colloquio e, se a seguito dell'incontro lo ritiene necessario, fa intervenire lo psicologo per un apporto professionale²⁸.

²³ www.legatumoritreviso.it/conegliano.aspx

²⁴ www.legatumoritreviso.it/Progetto_Farfalla.aspx

²⁵ Diventa Volontario LILT, *op.cit*, pag.10

²⁶ Ogni anno viene inoltre organizzata una campagna, Ottobre in Rosa, per la prevenzione del tumore al seno diretta alle donne escluse per età dagli screening istituzionali effettuati dall'Ulss7 e finalizzata a divulgare la cultura della prevenzione con convegni, incontri e con la proposta di prime visite gratuite.

²⁷ E' compito della Volontaria Coordinatore del progetto l'individuazione delle aspiranti volontarie e il loro inserimento, previa formazione specifica, in accordo con la responsabile di delegazione e lo psicologo che sostiene il Progetto Farfalla. (Diventa Volontario LILT, *op.cit*, pag.10)

²⁸ Un gruppo di Fiduciarie è anche presente anche al reparto di Senologia dell'Ospedale di Vittorio Veneto in modo da far conoscere questa possibilità di sostegno alle donne presenti in reparto nell'immediatezza dell'operazione.

Durante lo stage, per motivi di privacy e di tutela, non sono stata presente agli incontri diretti bensì ho avuto modo di ascoltare i racconti di una volontaria Fiduciaria²⁹ che da molti anni svolge questa attività.

Le Fiduciarie sono volontarie che hanno vissuto l'esperienza della malattia e che intraprendono un percorso di formazione al fine di avvicinare e sostenere altre donne operate al seno.

Il termine usato per qualificare le volontarie rende ancor più ricca e di valore la relazione che queste donne instaurano con le persone che incontrano le quali si fidano delle volontarie perché esse stesse sono portatrici di una nuova fiducia nella vita che solo chi ha vissuto la stessa esperienza può trasmettere: il loro riconoscimento è dato dal fatto di essere state loro stesse malate della stessa malattia.

La prima accoglienza non è solo operativa, in quanto la volontaria non si limita a spiegare cosa fa e chi è la LILT e ad informare la donna operata della possibilità di accedere ad un percorso di sostegno: è una prima accoglienza "amicale" perché in un momento così particolare la volontaria si fa vicina anche per ascoltare i dubbi e le preoccupazioni di una donna che ha bisogno di sentire attorno a sé un reale e sincero appoggio.

Amicizia come apertura verso gli altri, come dono di sé e del proprio modo di essere perché nel dare ascolto, tempo, fiducia vi è la condivisione di sé stessi³⁰ e nell'intrecciare una relazione chi dona lo fa perché a sua volta ha ricevuto.

Nei racconti di vita che ascoltavo percepivo l'eco del dono vero e la volontaria nel raccontare la sua esperienza mi conduceva per mano a scoprire i tratti dell'*essenza del dono*³¹: la *prossimità*, cioè la vicinanza spaziale e affettiva delle Fiduciarie che è reale e non può mancare per far sentire il calore della presenza; la *fiducia*, che da tratto distintivo del dono diventa qualifica dell'essere volontaria, una fiducia che nasce dall'esperienza trascorsa e che viene donata a chi ha perso la fiducia nella vita; *l'orientamento al bene*,

²⁹ Ho incontrato la signora Lidia Mussoi durante lo stage nel giorno in cui anche lei era presente al Punto Informazioni del progetto Orientarsi in Ospedale: così ho conosciuto la sua esperienza come Fiduciaria ma ho anche avuto modo di vedere come si relazionava con l'utenza per la prima accoglienza operativa. Grazie davvero per la sua preziosa testimonianza.

³⁰ Mancini R., *La logica del dono*, Edizioni Messaggero Padova, 2011, pag. 42

³¹ Mancini R., *La logica del dono*, op. cit, pagg. da 46 a 51

perché in una situazione di vita come questa chi agisce lo fa per il bene dell'altra attingendo da un bene che è radicato nell'essere; *la libertà e la gratuità; la responsabilità* delle donne che sono affidate ad altre donne come doni viventi; *la condivisione di valore* perché l'esperienza che si condivide ha un valore che è per sempre e non è temporaneo o revocabile; dono che *genera* novità, perché c'è un vissuto precedente che si rigenera e si rinnova nel dono; *fedele* perché il dono una volta donato è irrevocabile, è irreversibile.

“La logica del dono [...] come modo di vivere”³²: il mio contatto con questa realtà mi ha fatto nascere sentimenti di gratitudine per il modo di vivere di queste volontarie.

A conclusione della nostra chiacchierata ho riflettuto insieme alla Fiduciaria sul nome dato al progetto:

come una farfalla che vola e si posa così una donna che la malattia ferma sullo stelo di un fiore può poi ripartire....

come la metamorfosi che avviene dopo che la malattia ferma la donna e la avvolge nel bozzolo del dolore e della prova senza vedere vie d'uscita fino alla guarigione testimoniata dalle Fiduciarie che ce l'hanno fatta e che con la loro amicizia, la vicinanza e il sostegno la trasformano in una farfalla che può continuare a vivere, diversa e nuova.

³² Mancini R., *La logica del dono, op. cit.*, pag. 52

PREGHIERA DELL'ACCOGLIENZA³³

Signore,

aiutami ad essere per tutti un amico,

che attende senza stancarsi,

che accoglie con bontà,

che dà con Amore,

che ascolta senza fatica,

che ringrazia con gioia.

Un amico che si è sempre pronti a ricevere,

un amico che si è sempre certi di trovare

quando se ne ha bisogno.

Aiutami ad essere una presenza sicura,

a cui ci si può rivolgere

quando lo si desidera;

ad offrire un'amicizia riposante,

ad irradiare una pace gioiosa,

la tua pace, o Signore.

Fa' che sia disponibile e accogliente

soprattutto verso i più deboli e indifesi.

Così senza compiere opere straordinarie,

io potrò aiutare gli altri a sentirti più vicino,

Signore della Tenerezza.

³³ www.diocesipadova.it/s2ewdiocesipadova/allegati/4158/accoglienza.pdf, *op. cit.*, pag. 11

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- Accoglienza Volontari Pace e Sviluppo, documento interno, Treviso
- Diventa Volontario LILT, Organigramma, Mansionario e Regolamenti, Edizione: Maggio 2012, documento interno a cura di LILT – delegazione di Conegliano
- Mancini R., *La logica del dono*, Edizioni Messaggero Padova, 2011
- www.treccani.it
- www.diocesipadova.it
- www.legatumoritreviso.it
- www.consultorioquadraro.it
- www.legatumori.it