

TESINA DI
DANIELE PENZO

Percorso formativo
"Università del volontariato"
Anno 2022/2023

Tipologia di lavoro di restituzione scelto:
Rilettura metodologica dello stage

Titolo:
"FORMAZIONE E CONOSCENZA"
APPLICATA AL MIO VOLONTARIATO

Qualifica:
Volontario Auser



Daniele è il tipico volontario del fare: autista nel trasporto sociale da diversi anni, ama la relazione e il senso di utilità che gli dona il suo servizio.

Da qualche anno ormai, alcune esigenze associative lo hanno condotto maggiormente dentro alla gestione dell'Ets a cui appartiene, per questa ragione ha deciso di formarsi anche su quei temi, per lui più indigesti, maestramente necessari.

È davvero lodevole il suo impegno.



È un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



Patrocini:



INDICE

[Introduzione](#) 4

[I I bisogni umani](#) 6

[1.1 Piramide di Maslow: i bisogni primari e secondari](#) 6

[1.1.2 I bisogni primari](#)..... 7

[1.1.3 I bisogni secondari o sociali](#)..... 7

[1.1.4 I bisogni risorgenti e illimitati](#)..... 8

[1.2 Conoscenza e consapevolezza](#) 8

[II Fundraising - raccolta fondi](#) 10

[2.1 Progetto da finanziare](#) 10

[2.2 Ricerca dei donatori](#) 11

[2.2.1 Mappatura delle Relazioni](#) 11

[2.2.2 Tabella dei Range dei Donatori](#) 12

[2.3 Conclusione](#) 13

[III La comunicazione](#) 15

[Convergenza – divergenza](#) 16

[La cinesica](#)..... 16

[La prossemica](#) 17

[IV Esperienza di Stage.](#) 18

[4.1 Il livello paraverbale o paralinguistico](#) 18

[4.1.1 approfondimento personale con domande ai volontari](#)..... 19

[Conclusione](#) 21

[Bibliografia](#) 22

[Ringraziamenti](#) 23

Introduzione

Mi presento, sono Daniele Penzo, nato a Murano 76 anni fa.

La mia formazione scolastica si è svolta a Murano fino alla quinta classe elementare, per poi proseguire a 23 anni con la licenza media inferiore, ottenuta a Mestre alla scuola serale frequentata per due anni, con la minaccia, da parte del preside, di espellermi per le troppe assenze. Avevo appena conosciuto la mia futura moglie!

Dopo una vita lavorativa come agente di commercio, nel 2012 sono andato in pensione. Per i primi due anni mi sono goduto la famiglia, e poi ho cercato di esaudire un desiderio che mi portavo appresso da anni: *“fare qualcosa per gli altri”*.

Nel 2014 ho iniziato a fare il volontario all’Auser *La Torre* di Casale sul Sile.

Dapprima come autista e responsabile dei trasporti per otto anni: accompagnavo le persone presso ospedali e ambulatori nella provincia di Treviso per visite e terapie. Un servizio rivolto ai nostri soci e in convenzione con il comune di Casale sul Sile.

Negli ultimi due anni, su richiesta dell’Auser provinciale di Treviso, ricopro il ruolo di amministratore o tesoriere, come mi definiscono.

Il tutto fatto con gran passione e compassione e cercando di *“Esserci quando è il Momento...E non quando ho un Momento”*.

Spesso mi è capitato di sentirmi impreparato e incompetente nell’accompagnamento di questa persone malate e fragili, perché non avevo nessuna preparazione sulla relazione d’aiuto, se non la mia buona volontà. Esempio emblematico è stato il trasporto di un bambino autistico ai centri estivi: quando non seguivo la *solita strada*, iniziava ad innervosirsi e a battere sullo schienale del mio sedile. Non lo sapevo!

Da qui è sorta la mia necessità di voler acquisire le conoscenze in merito e perciò mi sono iscritto alla nona classe del corso UniVol. Ho imparato molte cose relative ai bisogni primari e alle basi nelle relazioni d’aiuto e ne ho acquisito consapevolezza e metodo per applicarle. Certo, un anno è poco, la materia è complessa. Richiede studio, impegno e una gran dose di empatia per soddisfare bisogni materiali e non, che vengono richiesti.

Ho cercato di approfondire le mie ricerche su Google Scholar, come mi è stato suggerito, ma inizialmente credo sia sufficiente il dovizioso materiale fornitomi da UniVol. ...anche perché alla mia età i giga di memoria non sono poi così tanti!

Continuerò ad aggiornarmi con CSV anche nei prossimi anni, tempo e salute permettendo.

In queste pagine trovate quello che ho *imparato* e quello che mi ha maggiormente colpito tra le materie proposte e soprattutto quello che sono riuscito a capire e a trasmettere al mio circolo e ai miei rapporti con le altre associazioni di volontariato. Buona lettura!

I I bisogni umani

Dopo aver partecipato alla lezione del professore Giuseppe Marcon sui "Bisogni" ho capito l'importanza e la rilevanza di cosa stavo facendo attraverso il mio volontariato.

Ho scoperto che il mio impegno è classificato come "secondario" nella scala del soddisfacimento dei bisogni. Ecco che approfondire questo aspetto dei bisogni primari e secondari, mi è apparso fondamentale.

Piramide di Maslow



1. Piramide di Maslow, fonte internet

1.1 Piramide di Maslow: i bisogni primari e secondari

Abraham Harold Maslow è stato uno psicologo statunitense, principalmente noto per aver ideato una gerarchia dei bisogni umani, la cosiddetta piramide di Maslow. Nel 1954 pubblicò "Motivazione e personalità", dove espose la teoria di una gerarchia di motivazioni che muove dalle più basse (originate da bisogni primari - fisiologici) a quelle più alte (volte alla piena realizzazione del proprio potenziale umano - autorealizzazione). Ogni individuo è unico e

irripetibile; invece, i bisogni sono comuni a tutti; si condividono, ci accomunano e permettono una migliore vita se vengono soddisfatti. Di fatto la non soddisfazione dei bisogni fondamentali, definiti anche elementari, porta alla non soddisfazione di quelli superiori.

Vediamo insieme la differenza tra bisogni *primari*, elementari, fondamentali e *secondari*, sociali, di autorealizzazione.

1.1.2 I bisogni primari

I bisogni primari sono rappresentati dalle esigenze fondamentali dell'essere umano legate al restare in vita e sono quelli che garantiscono la sopravvivenza stessa, per questo si situano alla base della piramide di Maslow. Si distinguono in:

- bisogni fisici
- bisogni di sicurezza

I bisogni fisici sono le esigenze fisiologiche come la respirazione, l'alimentazione, l'idratazione, il riposo, la riproduzione; i bisogni di sicurezza sono quelli legati all'esigenza di avere un riparo, una comunità familiare, un lavoro, la salute, la proprietà e la sicurezza morale.

1.1.3 I bisogni secondari o sociali

I bisogni secondari seguono i bisogni primari nella gerarchia dei bisogni. In linea generale, nascono soltanto dopo che si siano soddisfatti i bisogni primari. Il loro soddisfacimento – non indispensabile per la sopravvivenza – consente alla persona di migliorare il proprio stile di vita. Si distinguono in:

- bisogni di appartenenza
- bisogni di stima
- bisogni di autorealizzazione

I bisogni di appartenenza sono le esigenze legate all'amicizia, all'affetto familiare, all'intimità sessuale; i bisogni di stima sono quelli derivanti all'esigenza di avere autostima, autocontrollo, rispetto reciproco.

I bisogni di autorealizzazione, all'apice della piramide, sono i bisogni legati al sé, alla massima realizzazione della persona attraverso la creatività, i valori

morali, la spontaneità, l'accettazione di sé e l'assenza di pregiudizi

1.1.4 I bisogni risorgenti e illimitati

I bisogni umani in funzione della loro saziabilità si possono distinguere in:

- bisogni risorgenti
- bisogni illimitati

I bisogni risorgenti sono quelli che non sono quasi mai soddisfatti in modo definitivo, ma si ripresentano a distanza di tempo con la stessa intensità in modo ciclico (es.: fame, sete, riposo, ecc.).

I bisogni illimitati consistono in sofisticazioni dei bisogni più bassi e dato che non esiste un limite ai desideri umani, continuano a formarsi sempre più quando i bisogni inferiori sono saziati. Il progresso – segnatamente quello tecnologico – per un verso allarga il soddisfacimento dei bisogni, ma per altro verso modifica le abitudini umane e contribuisce a creare nuove esigenze e nuovi bisogni da soddisfare

1.2 Conoscenza e consapevolezza

La conoscenza della definizione e classificazione dei bisogni mi ha fatto capire in primis l'importanza di quello che sto facendo e in secondo luogo quello che stanno facendo le altre associazioni del mio territorio.

Una di queste associazioni, ospitata dalla Caritas di Casale sul Sile, distribuisce ogni mese una spesa alimentare a sessanta famiglie bisognose, segnalate dai servizi sociali per le loro difficoltà.

Entrato in contatto con la Signora Emanuela, responsabile di questa associazione, sono stato informato e aggiornato sulle difficoltà nel reperimento di beni alimentari e donazioni, nonostante i periodici aiuti di associazioni come Alpini, Avis e Protezione civile fuori dai supermercati per la raccolta di generi alimentari.

Avendo capito che lo sfamare le persone rientra nei bisogni *primari* e in quelli *risorgenti* ho deciso di esporre al mio Direttivo gli ostacoli che questa associazione riscontra dodici mesi all'anno, ogni anno nel reperire gli aiuti necessari.

Sensibilizzati dalla mia spiegazione, il Direttivo e il Presidente, hanno permesso, dopo votazione unanime, di fare una donazione. E con gran gioia ho effettuato un bonifico di 500,00 euro, con la possibilità in futuro di dare un ulteriore supporto

II Fundraising - raccolta fondi

Definizione e premessa

Il fundraising sociali e hanno bisogno di entrate extra oltre alle quote associative.

Nel mio circolo Auser non è mai stato necessario raccogliere fondi extra, perché è dotato di un bar per la miscita di bevande e caffè. Essendo aperto per sei mezza giornate alla settimana, gli incassi sono consistenti e permettono di pagare fornitori e bollette con una certa tranquillità. Perciò non si è mai richiesta alcuna donazione, al massimo organizziamo qualche pranzo in più durante l'anno.

2.1 Progetto da finanziare

Alla luce di quanto imparato nel corso UniVol sul fundraising mi sono incuriosito e sono venuto a conoscenza, di un progetto regionale dal tema: *Orientamenti digitali tra generazioni. Guide pratiche e incontri con gli studenti dell'istituto "Besta" per avvicinare gli anziani al mondo digitale.*

Sono stato invitato dai servizi sociali di Casale sul Sile a partecipare a una riunione in merito al progetto cui si è cominciato a programmare questo evento con la collaborazione dell'ISRAA e dell'Istituto Fabio Besta di Treviso che avrebbe fornito due studenti per l'insegnamento ai soci. Con l'aiuto dei servizi sociali lo abbiamo realizzato successivamente nella nostra sede Auser *La Torre* di Casale sul Sile.

Questa attività nel nostro circolo ha destato tale e tanta curiosità che i soci hanno chiesto di farci promotori di un corso simile di informatica.

Essendoci ragguagliati sulle difficoltà dei nostri soci a prender confidenza con il digitale, dato che figli o nipoti non hanno la pazienza e il tempo necessari per una corretta assimilazione, abbiamo capito che si trattava di un bisogno concreto della nostra piccola comunità.

Così ci siamo adoperati per trovare gli insegnanti che avessero le caratteristiche richieste dai nostri soci.

Abbiamo contattato *Informatici senza Frontiere* APS di Treviso, che oltre a assegnarci gli insegnanti ci ha proposto il *Corso Alfabetizzazione Over 65* con il seguente programma in cinque punti:

Panoramica Generale

1. Informarsi-Siti istituzionale e di utilità
2. Comunicare/Socializzare – posta elettronica
3. Lavorare/studiare – Office e corso
4. Svago – Streaming/ E-Commerce
5. Rischi

Valutando l'ottima qualità del progetto, abbiamo concordato le date d'inizio.

Ma...

...ci siamo resi conto che per avviare il corso avevamo bisogno della strumentazione adeguata: computer, tablet, periferiche ecc. e non avevamo i soldi per acquistarli!

In questa occasione mi sono state utilissime le conoscenze acquisite al corso UniVol sul fundraising, che ho messo subito in pratica. Vi racconto come.

2.2 Ricerca dei donatori

Come mi è stato insegnato, per reperire i donatori mi sono avvalso dei seguenti strumenti.

2.2.1 Mappatura delle Relazioni

- *Mappatura delle relazioni* è uno strumento che permette di rendere visibile la rete di relazioni con i propri stakeholder, individuando l'intensità delle relazioni (calde o fredde) e la relativa potenzialità teorica in termini di risorse per il fundraising (denaro, relazioni, beni e servizi). Vengono sottoposte a tale analisi sia le relazioni interne che esterne alla rete.

- *Il modello dei costituenti* permette di individuare tutti i soggetti (interni ed esterni) che potrebbero essere interessati e coinvolti nell'attività di raccolta fondi a diverso titolo (ad esempio per raccogliere contatti, per ottenere sostegno ecc.) la rappresentazione grafica a centri concentrici, aiuta l'individuazione visiva ed immediata della tipologia di relazione: più ci si avvicina al centro più la relazione è calda, più ci si allontana più è fredda

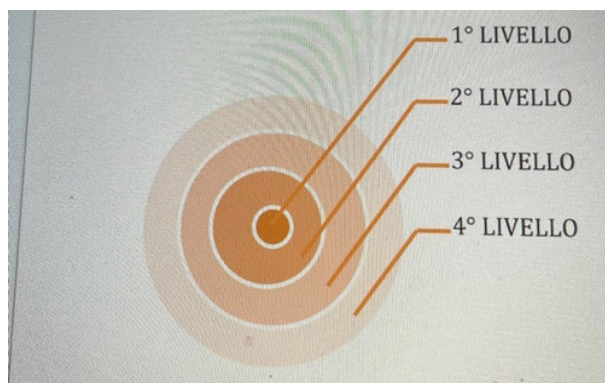


Figura 1 L'intensità delle relazioni (calde o fredde).

2.2.2 Tabella dei Range dei Donatori

Tabella dei range dei donatori. È lo strumento tecnico attraverso il quale si individuano tipologie di donatori, gli obiettivi per ogni "categoria", i mercati di riferimento (persone fisiche, fondazioni, imprese), le proposte attraverso cui si sollecitano le donazioni, gli strumenti e i materiali di comunicazione necessari.

È il fulcro del piano strategico e lo sviluppo delle analisi precedenti, insomma è la cosiddetta *mappa* per centrare l'obiettivo.

Medi donatori	3	€ 1.000,00	€ 3.000	imprese (fornitori, banca), persone fisiche, club <u>services</u>	Contribuisci ad acquistare computer.
	7	€ 500,00	€ 3.500		contribuisci a fare il corso
	10	€ 250,00	€ 2.500		contribuisci a...

Figura 2 Mappa dei Donatori.

Realizzazione

Alla luce di questi strumenti ci siamo chiesti dove e a chi chiedere una donazione di circa mille/ millecinquecento euro per l'acquisto di minimo quattro computer e tablet.

Abbiamo redatto una mappa delle nostre relazioni più promettenti e deciso di fare un tentativo con la nostra banca B.C.C. di Casale sul Sile, dato che siamo correntisti da molti anni. Inoltre con l'aiuto della vice Sindaca, che conosce un consigliere della banca, abbiamo presentato una lettera di richiesta con allegato il progetto del nostro corso.

Applicando le mie nuove conoscenze, ho considerato che la banca B.C.C. rientra nei donatori *medi* per quella cifra, e l'intercessione della vice Sindaca costituisce una *relazione calda*.

Dopo soli venti giorni abbiamo ricevuto dalla Banca un bonifico di 1500,00 euro che ci hanno permesso di acquistare l'apparecchiatura necessaria per iniziare il corso.

2.3 Conclusione

Esposta la locandina con il logo della banca come contribuente, nel giro di quindici giorni, abbiamo ricevuto quarantacinque iscrizioni al corso base di computer: quattordici ore totali di insegnamento con cadenza bisettimanale e con un massimo di dodici persone per corso.

In soli tre mesi siamo riusciti a concludere tre corsi, coinvolgendo trentatré persone che hanno trovato di loro gradimento il metodo d'insegnamento proposto dagli insegnanti.

Abbiamo sondato il gradimento del corso attraverso un questionario di valutazione compilato dai nostri soci alla fine del percorso. Anche qui ho messo in pratica ciò che ho studiato nel corso UniVol. Infatti ho usato il questionario ricevuto alla fine delle mie lezioni inviatomi da CSV.

Il questionario chiedeva una valutazione in quattro domande.

(Tabella n 1).

Tabella n° 1				
VALUTAZIONE E GRADIMENTO DEL CORSO DI COMPUTER				
Valutazione	ottimo	buon o	sufficiente	insufficiente
Contenuti della lezione	13	19		
Chiarezza espositiva	16	17		
Organizzazione e logistica	19	12		1
Giudizio di sintesi	18	11	2	1
TOTALE	68	59	2	2
Suggerimenti				
Riprendere a settembre e aggiungere un altro programma.				

Tabella 1 Gradimento del corso.

Ecco quindi un altro importante insegnamento acquisito nel corso UniVol resosi utile in concreto nella mia attività di volontario.

In conclusione, l'ultima sera di corso, dopo aver fatto compilare il questionario di gradimento, abbiamo fatto *grande festa con la consegna degli attestati di frequenza e la cena al circolo.*

Dato il successo del progetto, che ci ha fatto acquisire dieci nuovi soci, a settembre continueremo con il corso base, proporremo anche un corso intermedio e un corso specialistico.

Ricerca fatta su slide fornite da UniVol a cura del dott. Luciano Zanin.

III La comunicazione

Cos'è la comunicazione?

Etimologia e definizione

Il termine comunicazione deriva dal latino *communicare, communicatio* la cui terminazione *-atio*, indica forme astratte di azione; *communicati* significa messa in comune, quindi partecipazione.

Il termine *communio* venne assorbito dal latino subendo prima le influenze del termine greco antico *koinomia* che designa il concetto di comunità.

Comunicare è quindi costruire condivisione mediante la creazione e la diffusione di simboli, relazioni, significati condivisi per dare un senso, un significato comune alla realtà.

La comunicazione è un concetto, quindi, in stretta connessione con:

- identità - personale e collettiva;
- relazione sociale.

La comunicazione non è solo quella che passa attraverso il linguaggio verbale -le parole- ma anche quella veicolata attraverso gesti, mimica facciale, postura del corpo, persino attraverso il silenzio.

La comunicazione non verbale è la dimensione essenziale della comunicazione in presenza -faccia-a-faccia; costituita dalla mimica facciale e corporea c.d.cinesica, dai tratti paralinguistici - ritmo, tono di voce, uso delle pause nel discorso, dalle posture, dalle distanze fisiche tra i soggetti, dall'uso comunicativo

dello spazio , la c.d. prossemica ecc.

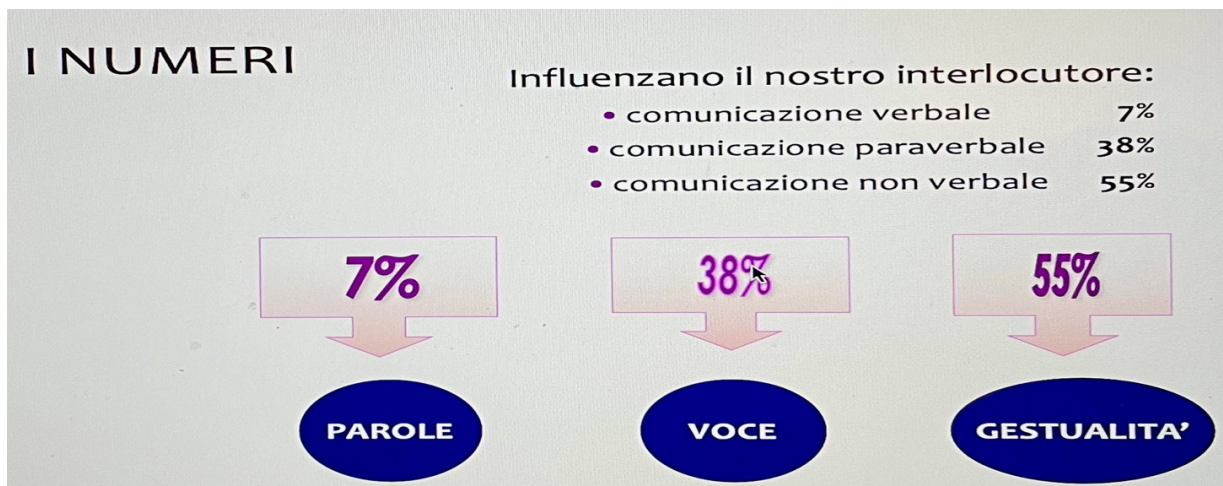


Figura 3 Comunicazione e relative percentuali

Convergenza – divergenza

Tra il livello non verbale e quello verbale può esserci tanto convergenza in cui un livello rafforza l'altro, quanto divergenza in cui un livello contraddice l'altro, creando effetti di spiazzamento o di menzogna.

La comunicazione non verbale:

- non può essere evitata;
- è ritenuta particolarmente affidabile, in quanto meno controllabile rispetto a quella verbale, nel caso ad esempio in cui il soggetto stia mentendo;
- può essere fonte di profonde incomprensioni, specialmente quando i partecipanti alla comunicazione provengono da contesti culturali differenti

La *cinesica*

Il termine *cinesica*, dal greco *kinesis*, cioè movimento, è stato ideato da Ray Louis Birdwhistell, antropologo statunitense, che fu pioniere nello studio della comunicazione non verbale. Della *cinesica* fanno parte tutti gli atti comunicativi espressi dai movimenti del corpo e comprende diversi fattori:

- la mimica facciale, data dalle espressioni del viso
- lo sguardo e i movimenti oculari, che determinano il contatto visivo
- i gesti, soprattutto quelli compiuti con le mani
- la postura

La prossemica

L'antropologo statunitense Edward Twitchell Hall fu il primo a studiare la prossemica e a coniarne il termine. Derivante dall'inglese *proximity*, con prossemica si intende lo studio dei messaggi non verbali inviati attraverso l'uso dello spazio con il proprio corpo e della distanza nei confronti degli altri.

Il modo in cui ci disponiamo nello spazio e nei confronti del nostro interlocutore è tutt'altro che casuale, al contrario fa riferimento a dei codici sociali precisi. Si sostiene che:

In questo senso, l'importanza dello spazio che ci circonda diventa ancora più rilevante:

La cinesica e La prossemica vanno a influenzare la comunicazione verbale e non verbale (faccia-faccia) e la convergenza - divergenza la rafforzano o la spiazzano.

Ho fatto un'esperienza di stage assieme a volontari che non si relazionavano con la persona in presenza, ma solo attraverso il telefono. Durante la chiamata mancava il faccia-faccia con l'interlocutore quindi mi è sorta spontanea la domanda su come riuscivano a trasmettere fiducia *solo con la voce* senza la cinesica e prossemica. E di seguito vi spiego ciò che ho capito.

IV Esperienza di Stage.

Come accennavo poc'anzi ho scelto di fare uno stage in comunicazione per approfondirne la conoscenza, dato che, fino ad oggi, avevo solo avuto esperienza in ambito amministrativo e di trasporti. Ho svolto la mia attività come stagista presso il *Coordinamento Volontariato Treviso Sud odv* a Mogliano Veneto (TV) nel ruolo di volontario nel servizio di ascolto telefonico: *Servizio linea aperta - emergenza solitudine*.

Il servizio è nato durante la pandemia Covid anche nelle città di Treviso e Montebelluna, ma attualmente è rimasto attivo solo a Mogliano Veneto.

Durante lo stage assistevo con attenzione alle telefonate dei volontari. Spesso affiancavo la Signora Anna e mi sembrava strano e quasi impossibile che potesse essere così efficace nella comunicazione d'aiuto verso la persona all'altro capo del telefono, senza l'uso della gestualità che si ha nel faccia a faccia. Come è difficile entrare in empatia con una persona che non conosci e per di più nemmeno vedi!

“Solo una telefonata per scambiare due parole, una battuta, per raccontare una quotidianità nella quale spesso può essere molto complicato, se non im-

possibile, intrattenere normali rapporti sociali in autonomia”.

4.1 Il livello paraverbale o paralinguistico

Mi sono soffermato molto sull'aspetto della comunicazione paraverbale. Tale livello, detto anche “sistema vocale non verbale”, fa riferimento al codice paralinguistico, ed è rappresentato dall'insieme dei suoni emessi nella comunicazione, indipendentemente dal significato delle parole. Esso comprende diversi parametri acustici:

- il *tono*, dato dalla frequenza della voce, influenzato da fattori fisiologici quali età, costituzione fisica e da fattori legati al contesto. L'insieme delle variazioni di tono rappresenta il profilo d'intonazione.
- l'*intensità* che consiste nel volume della voce, anch'essa legata a fattori personali o di contesto. Ad esempio, il tono di voce potrà aumentare o diminuire a seconda se si voglia enfatizzare o meno una parola o una frase.
- il *tempo*, determinato dalla successione delle parole e dall'alternanza tra eloquio e pause. Questo aspetto comprende anche la velocità con cui si parla, la durata necessaria a pronunciare un determinato enunciato e le pause, distinte in pause piene, riempite da interiezioni quali «ehm», «mhh» e le pause vuote, ossia momenti di silenzio. Di questo aspetto paraverbale fa parte anche il *ritmo* che, a seconda di quanto sostenuto sia, darà maggiore o minore autorevolezza alle parole pronunciati.
- il *silenzio*, in quanto assenza di parola, costituisce un modo strategico di comunicare e il suo significato varia con le situazioni, con le relazioni e con la cultura di riferimento.

Il silenzio è un caso particolare di comunicazione paraverbale, in quanto possiede caratteristiche fortemente ambivalenti: potrebbe essere indizio di un ottimo rapporto o, al contrario, di una pessima comunicazione e di una relazione deteriorata. Il silenzio inoltre possiede una forte componente di regole sociali che possono essere definite come *le regole del silenzio*, che definiscono quanto sia più appropriato farne uso. Ad esempio, nella cultura occidentale i turni si susseguono rapidamente ed il silenzio è piuttosto ridotto, al contrario viene visto come segnale di mancanza di cooperazione o di disinteresse. Al contrario, nelle culture orientali il silenzio è simbolo di riflessione sulle parole dell'altro, di ponderatezza e di armonia.

- Del linguaggio paralinguistico fanno parte anche i segnali vocali legati all'*accento* e alla *pronuncia*, che possono contribuire a dare informazioni sulla provenienza regionale, oltre che sulle caratteristiche etniche del parlante.

4.1.1 approfondimento personale con domande ai volontari.

Per approfondire ancor di più le tecniche usate dai volontari, ho voluto porre loro domande in modo da poter arricchirmi anche della loro esperienza sul campo.

Ecco le più rilevanti:

Come ci si relaziona ad una chiamata?

"Ad ogni chiamata ci si relaziona tenendo ben presente che chi chiama ha bisogno di essere ascoltato e rispettato, non giudicato, ricordando che ciò che a noi può sembrare di poca importanza, per chi chiama, invece, può essere di vitale importanza. Si cerca, se la situazione lo richiede e quando è possibile, di portare la persona che ha chiamato, a trovare dentro di sé una soluzione al problema posto, ascoltandolo con empatia, affinché si senta compreso e apprezzato e possa far emergere e verbalizzare pensieri e sensazioni profonde e nascoste, cercando quindi di valorizzare la sua potenzialità."

L'empatia è un fattore fondamentale di questa attività?

"L'empatia è fondamentale! Personalmente non credevo di esserne dotata, ma grazie al corso di formazione che ho sostenuto per diventare volontaria e con la pratica, sono riuscita a riconoscerla e farla diventare parte del mio bagaglio personale che metto a disposizione ogni volta che mi pongo all'ascolto di chi chiama."

Nel caso vi trovaste in difficoltà, con qualche persona avete un aiuto?

Sì, quando ci accorgiamo che la persona ha un disagio un po' più importante ci rivolgiamo a degli specialisti di "Counseling" che collaborano con noi segnalando il problema.

Nota: Counseling. (Treccani)

Nell'ambito sanitario, è un'attività relazionale, svolta da personale specializzato (*counselor*), finalizzata a orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità di persone momentaneamente in difficoltà. Il c., che può essere individuale o di gruppo, promuove atteggiamenti attivi verso soluzioni possibili di una problematica, aiuta a prendere decisioni e a migliorare le relazioni interpersonali. Scopo fondamentale è lo sviluppo dell'autonomia della persona, che rimane sempre la protagonista del processo di c., e che viene messa nelle condizioni di attuare scelte dopo essere stata guidata a esaminare la situazione da diversi punti di vista.

Conclusione

Lo psicologo Gianpietro Buiatti, a una lezione, ci fece notare che noi volontari, dopo le ore del nostro *tempo* che *doniamo*. Doniamo anche le nostre competenze.

All'inizio del mio volontariato sapevo di non avere tutte le competenze e le conoscenze di base sulla relazione d'aiuto, come vi ho già detto nell'introduzione. Ma frequentando il corso UniVol, prima ho appreso la conoscenza, poi, cosa assai più importante, ho preso consapevolezza e metodo per applicarle quanto ho imparato.

Lascio a Voi giudicare se in piccola parte ci sono riuscito.

Bibliografia

1 Capitolo: I bisogni umani

Tutte le informazioni le ho ricavate dalle slide fornite da UniVol presentate dal Giuseppe Marcon escluso immagine trovata su internet.

2 Capitolo: Il Fundraising -raccolta fondi-

Ricerca fatta su slide fornite da UniVol a cura del professore Luciano Zanin.

3 Capitolo: La Comunicazione

Ricerca fatta su slide fornite da UniVol fornite dalla dottoressa Antonella Tagliabue

4 Capitolo: Esperienza di stage

Ricerca fatta su internet per capire meglio qualche definizione e concetto.

Sono stato aiutato dai volontari del C.V. Treviso Sud e in modo particolare dalla

Gentile sig.ra Anna

Ringraziamenti

A Mariapia, Marilisa, Silvia, Andrea,
e tutto il CSV Treviso per il paziente
e gentile aiuto avuto per tutto l'anno.

Un grazie di cuore.

Un grazie anche a Chiara,
che ha fatto risorgere in me, con il suo
laboratorio di "scrittura autobiografica",
rimembranze da lungo tempo oramai assopite.

Alla mia cara "compagna di banco" Roberta,
che nei miei momenti di difficoltà mi ha
incoraggiato a continuare. Grazie.

E per ultime... e non ultime nel mio cuore
alle mie due nipoti "Cristina e Anita"
che con enorme pazienza e dedizione
hanno corretto gli inevitabili "strafalcioni"
che sicuramente hanno trovato.

Semplicemente Grazie.

