

TESINA DI  
ANNAMARIA GAVA

Percorso formativo  
"Università del volontariato"  
Anno 2016-2017

COME CREARE ACCOGLIENZA  
NELLE ASSOCIAZIONI E NEI GRUPPI DI  
VOLONTARIATO



Annamaria è una donna pragmatica ed energica che ha preso questo percorso come una sfida personale alla sua tensione al fare, come un momento in cui provare a fermarsi e a elaborare un pensiero diverso attorno all'agire. Volontaria LILT della sezione di Montebelluna ha approfittato del suo stage per apprendere e conoscere dall'interno un progetto che vuole replicare all'interno della sua associazione di appartenenza.



È un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



Patrocini:



# Indice

INTRODUZIONE .....	4
1. CHI E' IL VOLONTARIO .....	5
2. ANALISI DELLA PERSONA CHE SI RIVOLGE AD UN'ASSOCIAZIONE .....	7
2.1 LA MOTIVAZIONE DEI VOLONTARI.....	7
2.2 LA MOTIVAZIONE DEI BENEFICIARI DEI SERVIZI DI VOLONTARIATO .....	7
3. L'ACCOGLIENZA.....	8
3.1 ANALISI DEI BISOGNI E ACCOGLIENZA.....	8
La mia esperienza pratica: il servizio trasporto per le terapie oncologiche .....	9
3.2 CREARE ACCOGLIENZA: L'EMPATIA .....	10
4. LA FORMAZIONE ALL'ACCOGLIENZA .....	12
CONCLUSIONE.....	13
BILIOGRAFIA E SITOGRAFIA .....	14

## INTRODUZIONE

Ho iniziato il mio operato nel mondo del volontariato tre anni fa aderendo alla delegazione di Montebelluna della LILT inizialmente solo per il tramite di una conoscente, ma da subito ho trovato un ambiente confortevole e agile a cui mi sono affezionata in poco tempo. Questa mia esperienza mi ha portato al percorso dell'Università del Volontariato scegliendo come argomento della tesina il tema dell'accoglienza che personalmente ritengo uno dei cardini dell'operato delle associazioni che si prendono cura del malato oncologico.

Questo mio elaborato prende in esame il concetto appunto di accoglienza e lo analizza nella sua componente rivolta ai fruitori dei servizi della associazione, pur sapendo che l'accoglienza è uno dei temi forti anche nel rapporto con i volontari.

# 1. CHI E' IL VOLONTARIO

Il **volontariato** è un'attività libera e gratuita svolta per ragioni di solidarietà e di giustizia sociale. Può essere rivolta a persone in difficoltà, alla tutela e valorizzazione dell'ambiente e promuovere la cultura della solidarietà.

Il volontariato nasce dalla spontanea volontà delle persone di fronte a problemi non risolti o non affrontati dallo Stato e dal mercato. Per questo motivo il volontariato si inserisce nel "Terzo Settore" insieme ad altre organizzazioni che non rispondono alle logiche del profitto o del "diritto pubblico".

(La locuzione **terzo settore** identifica quegli enti che operano e si collocano in determinati settori, ma non riconducibili né al Mercato né allo Stato. Pur trattandosi di una realtà sociale, economica e culturale in continua evoluzione, il terzo settore ha trovato nella Legge 106 del 6 giugno 2016 una sua definizione giuridica.)

Caratteristica del volontariato è l'anteporre il **benessere collettivo** al massimo profitto individuale senza lasciare nessuno sotto il livello di sussistenza. Il volontariato è sempre una testimonianza di solidarietà umana; è l'espressione della volontà di una o più persone di rendersi disponibili per aiutare chi è in difficoltà.

La dimensione sociale del volontariato consiste nel rappresentare e **promuovere il bene comune** di quella parte delle persone deboli, sfruttate ed abbandonate. Il volontariato, come un soggetto sociopolitico, è in grado di influire laddove si fanno le scelte più importanti per il paese; perché i poveri, i bisognosi, le persone in difficoltà (oggi e domani) non siano dimenticate, ma al contrario rappresentino una priorità nell'organizzazione sociale.

Il volontariato tende a superare il concetto economico di giustizia commutativa, basato sull'asettico principio dello scambio equilibrato (valore contro valore) reciprocamente vantaggioso, per rilanciare il riconoscimento dell'interesse generale e antropologico, direttamente percepito dai singoli membri della collettività.

Rinunciando, almeno in parte, a godere di possibili vantaggi individuali, si possono cioè superare alcune disuguaglianze di opportunità che determinano sovente una posizione di sudditanza nell'arte dello scambio in sanità, penalizzante specie per i soggetti più deboli. Però il soggetto più debole non è sempre facilmente individuabile in quanto chiunque si può venire a trovare in improvvise e indeterminate condizioni di bisogno.

Il volontariato può essere prestato individualmente in modo più o meno episodico, o all'interno di una organizzazione strutturata che può garantire la formazione dei volontari, il loro coordinamento, la continuità dei servizi. In Italia la Legge 266/91 regola il volontariato organizzato e, unico Paese in Europa, istituisce delle strutture, presenti in ogni regione, per lo sviluppo e la crescita del volontariato (CESV: Centri Servizi per il Volontariato) che forniscono gratuitamente alle Organizzazioni di Volontariato servizi nel campo della promozione, della consulenza, della formazione e della comunicazione.

Per rappresentare degnamente una parte tanto viva del paese, bisogna conoscere i problemi di cui ci si occupa, bisogna saperli interpretare e confrontare con le risorse esistenti, per sollecitarne

l'aumento o il miglioramento qualitativo. Quindi, occorre saper tradurre conoscenze dei bisogni ed analisi delle risorse in un progetto organico che, ottimizzando queste ultime, soddisfi i bisogni emergenti. Per fare questo, il volontariato è chiamato ad attrezzarsi culturalmente. **L'analisi dei bisogni e l'individuazione delle risorse**, richiedono una capacità di leggere il territorio, nella consapevolezza che in ogni luogo gli stessi bisogni si presentano in modo diverso.

Per esempio essere poveri nell'entroterra e nel Sud del Paese non è la stessa cosa di essere povero nella città e nell'Ovest del Paese; non solo per ragioni di qualità ed ampiezza, ma per storia, cultura, significati psicologici e problemi demografici. Anche le risorse variano da luogo a luogo. È necessario quindi, conoscerle e saperle indirizzare verso chi è nel bisogno. Il volontariato quindi deve saper indirizzare le proprie ed altrui forze e competenze, là dove è più urgente il bisogno sia di operatività che di studio. Come si vede non basta iscriversi e rimanere a casa propria come volontario ma occorre impegnarsi nella **formazione** e nelle varie attività secondo il tempo che uno desidera mettere a disposizione. Se poi una persona non ha proprio tempo da dedicare, farebbe meglio a non iscriversi come volontario perché, in questo caso, diventa una questione di coscienza e di trasparenza nei riguardi dell'associazione di volontariato di cui uno fa parte.

Il volontario è dunque la persona che, in modo spontaneo, si rende disponibile al servizio gratuito e disinteressato alle persone o ad una comunità dedicando tempo, professionalità e passione. Quindi, essere volontario implica una libera dedizione del proprio tempo e risorse al servizio di chi, lasciato da solo, non sarebbe in grado di riuscire nella vita.

## 2. ANALISI DELLA PERSONA CHE SI RIVOLGE AD UN'ASSOCIAZIONE

### 2.1 LA MOTIVAZIONE DEI VOLONTARI

La motivazione è definita generalmente come una forza interna che stimola, regola e sostiene le azioni compiute dalla persona e orienta il suo comportamento al raggiungimento di determinanti obiettivi. Il processo motivazionale parte dalla consapevolezza di un bisogno da soddisfare e le motivazioni conseguenti evolvono in rapporto alla crescita individuale del volontario.

Le motivazioni iniziali, cioè quelle che spingono a fare volontariato, sono generalmente riconducibili a tre categorie:

- spirito di servizio - il desiderio di aiutare gli altri
- socialità – il desiderio di stabilire relazioni sociali svincolate da legami familiari o lavorativi
- adesione alla causa – il desiderio di contribuire in prima persona agli obiettivi che l'organizzazione si prefigge

Le psicologhe Elena Marta e Maura Pozzi hanno evidenziato che a livello personale i volontari si sono riconosciuti e immedesimati nel ruolo di volontari e hanno ritenuto questo processo fondamentale per la propria crescita identitaria.

### 2.2 LA MOTIVAZIONE DEI BENEFICIARI DEI SERVIZI DI VOLONTARIATO

Il motivo che spinge una persona a rivolgersi ad un'associazione di volontariato è chiaramente il sorgere di un problema che da sola o presso sedi istituzionali non riesce a risolvere, quindi:

- chiede aiuto;
- ha consapevolezza di avere un problema;
- spesso non fa domande specifiche, ma si aspetta risposte esaustive;
- può essere di fronte ad una "crisi emotiva", o economica, o entrambe (vedi il paziente oncologico);
- ha un BISOGNO, cioè una mancanza da colmare.

L'associazione di volontariato da parte sua può offrire

- sostegno morale
- sostegno psicologico o di ascolto
- servizi
- semplicemente una persona attenta

### 3. L'ACCOGLIENZA

*Accogliere* significa ricevere qualcuno con dimostrazione di affetto; per logica estensione significa accettarlo, approvarlo, acconsentirgli; in una parola: ascoltarlo, cioè, usare quello che fra i cinque sensi, ci mette in relazione profonda con l'altro ancora più della vista - che più facilmente ci distrae o ci predispone al pregiudizio.

Accogliere significa anche accorciare le distanze, mettere a proprio agio, dare pari dignità e riconoscere i propri diritti a chi ti sta davanti, significa cioè porsi in atteggiamento empatico, entrare in una relazione fraterna - occorre però vigilare affinché questo tipo di relazione non venga interpretata come amicale.

L'accoglienza non va confusa con l'ospitalità, che è piuttosto la messa a disposizione per benevolenza di vitto e alloggio allo straniero.

Da definizione del dizionario si legge: ricevere qualcuno o qualcosa; accettare, approvare, contenere, ospitare, raccogliere.

Il significato etimologico del termine fa già capire che l'accoglienza è apertura; ciò che viene ricevuto viene fatto entrare, in sé stessi, in un gruppo, in una casa, in una struttura commerciale o ricettiva. L'accoglienza è un'apertura: ciò che così viene raccolto o ricevuto viene fatto entrare - in una casa, in un gruppo, in sé stessi. Accogliere vuol dire mettersi in gioco, e in questo esprime una sfumatura ulteriore rispetto al supremo buon costume dell'ospitalità - che appunto può essere anche solo un buon costume.

La figura che si occupa dell'accoglienza, ed in generale delle relazioni, deve possedere doti quali cortesia, disponibilità, pazienza e tatto. Psicologia e corretto ed appropriato linguaggio di comunicazione aiutano a gestire l'accoglienza nel modo corretto

"Chi accoglie rende partecipe di qualcosa di proprio, si offre, si spalanca verso l'altro diventando un tutt'uno con lui. E anche se l'accoglienza di un vecchio amico siciliano può parere aliena rispetto all'accoglienza del conoscente giapponese, rimangono il medesimo fenomeno, diverso solo perché diverse sono le persone e le culture e il loro modo di aprirsi, il loro modo di fare entrare" (<https://unaparolaalgiorno.it/> )

#### 3.1 ANALISI DEI BISOGNI E ACCOGLIENZA

Quando parliamo di bisogni, o di "tecniche" di comportamento o dell'accoglienza ci riferiamo a concetti che devono essere meglio precisati in riferimento ai vari contesti, sia teorici sia operativi, cui essi si riferiscono.

E' molto diverso parlare di accoglienza se si fa riferimento a un contesto di cura o a un contesto di lavoro, o ancora a un contesto ricreativo.

Per delimitare questo campo così vasto l'analisi sarà limitata ad un contesto di cura, intendendo la parola "cura" non in senso clinico, bensì al significato originario di "sollecitudine, accoglienza, massima diligenza". (Dott. Luigi De Matteis, atti di convegno)

Passiamo quindi a definire i bisogni per poter fare un po' di chiarezza su cosa intendiamo quando usiamo questo termine.

Possiamo infatti suddividere i bisogni facendo riferimento in primo luogo alla loro "origine" e alla



dimensione nella quale essi cercano realizzazione:

- bisogni biologici;
- bisogni del Sé;
- bisogni relazionali;

Intendiamo con i primi quelli che nascono dalle nostre spinte pulsionali, dal corpo quindi, la cui soddisfazione è spesso condizione di sopravvivenza.

Con i "bisogni del Sé" intendiamo invece tutti quei bisogni che si riferiscono alla percezione di sé, della propria autostima, del proprio valore, della propria identità.

I "bisogni relazionali" sono i bisogni legati maggiormente sia con la dimensione sociale che con quella affettiva dell'individuo.

E' chiaro a tutti infatti la spinta che nasce da qualunque bisogno agisca contemporaneamente su vari livelli.

Secondo la teoria dello psicologo statunitense A. Maslow si definisce il bisogno come:

"CARENZA DI UN 'OGGETTO' DESIDERATO, TALCHE' LA PERSONA ORIENTA IL SUO COMPORTAMENTO PER RAGGIUNGERLO O PER SODDISFARE IL RELATIVO BISOGNO".

Già nella stessa definizione che ne fornisce Maslow il bisogno è intrinsecamente legato alla "mancanza di un oggetto" da un lato e al "comportamento". Il comportamento dell'uomo nasce quindi come risposta a una mancanza.

La natura dell'oggetto mancante definisce poi il tipo di comportamento da mettere in atto.

- **BISOGNI FISILOGICI:** fame, sete, sonno, potersi coprire e ripararsi dal freddo, sono i bisogni fondamentali, connessi alla sopravvivenza;
- **BISOGNI DI SICUREZZA:** devono garantire all'individuo protezione e tranquillità;
- **BISOGNO DI APPARTENENZA:** consiste nella necessità di sentirsi parte di un gruppo, di essere amato e di amare e di cooperare con gli altri (affetto, identificazione);
- **BISOGNO DI STIMA:** riguarda il bisogno di essere rispettato, apprezzato e approvato, di sentirsi competente e produttivo;
- **BISOGNO DI AUTOREALIZZAZIONE:** inteso come l'esigenza di realizzare la propria identità e di portare a compimento le proprie aspettative, nonché di occupare una posizione soddisfacente nel proprio gruppo.

Nell'attività di cura tale appare fondamentale tenere presente proprio questo.

E' evidente come infatti, per esempio, se in un centro di accoglienza forniamo del cibo a persone bisognose, in realtà stiamo rispondendo sicuramente a quelli che definivamo come "Bisogni Fisiologici" ma anche stiamo anche agendo rispetto a bisogni più complessi, sicuramente quello di "Sicurezza" e anche di "Appartenenza".

Nello stesso modo, chi ci viene a chiedere cibo, o vestiario, per esempio, ci sta chiedendo anche protezione, affetto, possibilità di identificazione.

### **La mia esperienza pratica: il servizio trasporto per le terapie oncologiche**

Il mio impegno pratico nel volontariato si concretizza nel servizio che presto presso la delegazione di Montebelluna della LILT; ho iniziato come autista dei pulmini per il trasporto dei malati oncologici e col tempo ho iniziato anche ad organizzare i turni dei volontari e in generale la parte burocratica della delegazione. Oltre alla programmazione dei trasporti mi piace anche organizzare eventi

nei comuni limitrofi a Montebelluna, serate informative e visite senologiche e dermatologiche. I volontari con cui mi confronto sono ambo sessi, generalmente hanno passato i 50 anni e sono tutti molto affiatati, fattore decisivo per offrire un servizio efficiente e avere volontari soddisfatti e non sovraccaricati di lavoro.

I nostri "clienti" sono soprattutto malati di tipo oncologico che necessitano di terapie di vari tipi (soprattutto radio e chemio): il nostro obiettivo è quello di rendere questa fase della loro vita un po' meno gravosa. Quello che mi piace del servizio alla Lilt è la soddisfazione di vedere i pazienti migliorare nella loro malattia o addirittura guarire; ovviamente dietro a questo lavoro ci sono molte difficoltà, spesso banali quali vigili troppo intransigenti, a volte più gravose, in primis la burocrazia che precede ogni seppur piccola azione o iniziativa. Questo però non è un fattore limitante, anzi, sono convinta che prima o poi la gente comune capirà cosa stiamo facendo e allora l'attenzione si sposterà non sulle carte bollate ma sulle persone.

Molte persone mi chiedono: "ma perché lo fai?" io rispondo che il vero compenso non è quello economico bensì quello umano. Chi non ha provato non riesce a comprendere la gioia di ricevere un fiore da una paziente che era nella lista delle cure qualche mese prima e che ora sta meglio.

Nel nostro operare dobbiamo quindi tener presenti sempre questi diversi, contemporanei, livelli della richiesta di aiuto. Solo così la nostra azione di cura non sarà un meccanico dar cibo, vestire, o lavare la persona bisognosa, ma verrà a costituire una relazione umana che definisce un "campo" nel quale bisogni magari non espressi possono pian piano emergere.

Ogni azione di cura dovrà quindi essere attraversata da **un'attenzione complessiva verso la persona**, a di là di ciò che emerge come bisogno primario che egli ci mostra.

E' evidente come il riconoscimento dei bisogni di chi chiede aiuto sia un momento essenziale per poter stabilire una relazione di aiuto.

### 3.2 CREARE ACCOGLIENZA: L'EMPATIA

La capacità empatica è da intendersi sempre come la base, l'humus sul quale costruire qualunque relazione e, solo nella relazione i bisogni si esprimono e possono essere accolti. Sono da tener comunque presenti alcune azioni che l'operatore che voglia instaurare una relazione empatica con la persona bisognosa dovrebbe evitare

- interpretare
- giudicare
- svalutare
- sminuire
- consigliare
- sollecitare
- domandare

Carl Rogers, lo psicologo americano che ha fondato un approccio terapeutico basato proprio sui temi dell'empatia individua quattro elementi che caratterizzano una relazione di aiuto.

- In primo luogo il "calore e la rispondenza", cioè la partecipazione genuina, l'interesse sincero per la persona che chiede aiuto. Il rischio che si corre è l'identificazione con la persona sofferente; tale condizione non solo non permetterebbe alla persona di trovare giovamento dal rapporto, ma rischierebbe addirittura di creare nuove situazioni di difficoltà.

- Il secondo elemento è la “tolleranza riguardo all’espressione dei sentimenti”. Bisogna evitare qualunque atteggiamento moralistico o critico. L’odio, l’aggressività, ma spesso anche l’amore riposto verso persone sbagliate possono suscitare nell’ascoltatore delle reazioni che è bene riconoscere sì, ma non agire nel rapporto.
- Il terzo elemento fondamentale è il rispetto di alcuni vincoli. Non si può pensare di superare un certo limite di tempo, magari stabilito anticipatamente, nella relazione; bisogna evitare di coinvolgere sfere della propria vita personale nella relazione di aiuto; bisogna non consentire alla persona di agire direttamente la sua rabbia e la sua aggressività, può manifestarla sì in vari modi ma non agirli direttamente sull’operatore o sugli oggetti del centro di accoglienza etc;
- Il quarto elemento è che il rapporto sia privo di qualunque elemento di pressione o coercizione. Dobbiamo sempre tener presente che il rispetto per la posizione dell’altro è un presupposto fondamentale per poterlo veramente aiutare. Dobbiamo aiutare la persona a trovare la sua soluzione al problema, con i suoi tempi, secondo le sue modalità. In una parola non possiamo sostituirci a lui.

### 3.2.1 I TRE ELEMENTI COSTITUTIVI della relazione empatica

- Comprensione empatica definita come “capacità di vedere, sentire, ascoltare ponendosi dal punto di vista dell’altro senza assumerlo come proprio”
- Accettazione incondizionata da intendersi come “sospensione totale dei giudizi, astensione delle valutazioni, da approvazioni e disapprovazioni”
- Trasparenza e cioè “capacità di contatto, consapevolezza e di congruenza dei vari livelli del Sé”

Lasciar fluire i sentimenti è condizione essenziale. Per facilitare tale fluire è decisivo che chi parla si senta ascoltato e l’ascoltatore può contribuire a tale sensazione con semplici interventi sia a livello verbale che non verbale. Se l’ascolto è reale l’atteggiamento del nostro corpo, la mimica del nostro viso, il tono della voce saranno congruenti con quanto ci viene comunicato. Sarà poi naturale rimandare i sentimenti espressi dal nostro interlocutore, magari sottolineando le ultime parole della frase.

Non bisogna però avere “un’ansia da prestazione”, nel senso che dobbiamo fornire al nostro interlocutore sicurezza e per far questo dobbiamo in primo luogo noi stessi essere rilassati.

Non possiamo essere di aiuto all’altro se noi stessi non sappiamo accettare i nostri limiti, se noi stessi non sappiamo “praticare” il nostro dolore.

Perché il dolore delle persone abbia senso è necessario che si realizzino due condizioni. In primo luogo questo dolore deve essere riconosciuto, non negato, non sminuito. In secondo luogo è necessario che questo dolore venga messo in circolo, che ci siano cioè delle condizioni tali per poter intrecciare dei legami, incontrare altre persone, trovare uno “spazio di ascolto”.

Accogliere in questo caso significa quindi dotarsi anche di strutture in grado di andare incontro alle persone. Pensare quindi ai luoghi di accoglienza non solo come strutture rigide, ma come luoghi cui poter accedere senza troppe regole, o addirittura a luoghi mobili sul territorio che possano intercettare le domande di chi non si accede ai servizi.

## 4. LA FORMAZIONE ALL'ACCOGLIENZA

Per garantire la continuità della propria azione e la qualità degli interventi, un'organizzazione deve essere in grado di valorizzare il contributo dei volontari facendo leva proprio sulle loro specificità, ossia imparando a far convergere l'insieme di motivazioni, conoscenze, competenze e comportamenti in una prospettiva di sviluppo organizzativo e di crescita individuale. La qualità dei servizi che forniscono le organizzazioni è fondamentalmente il risultato del modo in cui le persone operano.

La formazione, insieme alla supervisione e alla valutazione delle prestazioni del volontario sono fasi fisiologiche dello sviluppo delle risorse umane dell'organizzazione per diverse ragioni:

- un'esperienza di volontariato è comunque caratterizzata da continui apprendimenti
- c'è la richiesta di sempre maggiore professionalizzazione e del rispetto di certi livelli di qualità della prestazione e degli interventi
- una organizzazione apprende quando i suoi collaboratori acquisiscono nuove conoscenze/competenze che applicano nelle attività

La finalità generale della formazione è quella di mettere in grado i volontari di realizzare con successo le attività. Essa si sviluppa su due binari, quello dei bisogni professionali della organizzazione e quello dei bisogni individuali del volontario, il tutto nell'ambito di tre aree

- sapere – acquisizione di nuove conoscenze
- saper fare – apprendimento di tecniche e strumenti pratici
- saper essere – sviluppo della consapevolezza di sé

La formazione deve svilupparsi in due ambiti: la cosiddetta formazione "in aula" e quella "sul campo"

La formazione in aula richiede un progredire graduale per non impattare troppo pesantemente nelle fasi iniziali di inserimento del volontario e deve tener conto delle motivazioni e delle capacità degli allievi. Il personale docente può essere reclutato all'esterno, tra i professionisti di cui eventualmente l'organizzazione si avvale; o all'interno, tra i volontari con un più lungo periodo di servizio i quali hanno il grandissimo pregio di trasferire non solo conoscenza ma anche esperienza diretta e pratica dell'attività di volontariato.

La formazione sul campo è necessariamente la fase successiva di quella in aula e consiste in esperienze pratiche in cui il volontario è direttamente coinvolto. Di grande importanza è la figura del supervisore (o tutor), che è colui che sostiene la partecipazione dei volontari accompagnandoli nell'operatività e creando le condizioni che possano facilitare l'azione di ogni volontario.

## CONCLUSIONE

La mia esperienza presso la delegazione di Montebelluna della Lilt è un impegno che richiede grandi dosi di risorse e pazienza, ma che mi dà una enorme soddisfazione personale. Il ruolo della nostra associazione non è solo di dare servizi, quanto di raccogliere le paure e le preoccupazioni di famiglie e cercare risposte coordinando assieme sinergie, competenze e ruoli istituzionali.

Trattandosi in particolare di malattie oncologiche, la strada non è mai in discesa e momenti di difficoltà ne abbiamo avuti diversi ma è vincente la costanza e la dedizione ad una "causa" che alla fine non ha un riscontro diretto dal punto di vista medico (le cure sono elargite dagli ospedali) ma che semplicemente alleggerisce il malato oncologico del peso che comporta anche la semplice notizia della malattia. In genere la prima manifestazione che vedo nei nuovi richiedenti sono occhi impauriti e spersi che tuttavia si tranquillizzano anche solo dopo un semplice "Non si preoccupi, si accomodi e mi spieghi"; alla fine noi ci occupiamo di questo, non curiamo nessuno né pretendiamo di farlo, ma tramite la nostra opera la malattia sembra un po' meno cattiva, e questo ci basta sia come motivazione sia come ricompensa.

## BILIOGRAFIA E SITOGRAFIA

Dott. Luigi De Matteis, relazione del Convegno del 18/11/2007

Dott.sse Elena Marta e Maura Pozzi, "Psicologia del Volontariato", 2007

Giuseppe Goisis, "Perle legate ad un unico filo", 2016

Elena de Palma, "Accogliere e Motivare i volontari"

<https://www.destinazioneumana.it/>

<http://www00.unibg.it/>



