

TESINA DI  
**FRANCESCO FAVERO**

Percorso formativo  
"Università del volontariato"  
Anno 2019/2020

Tipologia di lavoro di restituzione scelto:  
Rilettura metodologica dello stage

Titolo:  
**IL MIO STAGE... A TEMPO INDETERMINATO**

Qualifica:  
Volontario



Dopo una pluriennale carriera da libero frequentante di Università del Volontariato, oggi si completa il suo anno da corsista. In questi anni abbiamo potuto saggiare via via la sua profonda umanità e delicatezza, di cui il lavoro di rielaborazione personale è stata ulteriore conferma.



Università  
Ca'Foscari  
Venezia





UNIVERSITÀ  
del VOLONTARIATO  
a Treviso

È un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



Patrocini:



## INDICE

MOTIVAZIONE ALLA SCELTA DELL'ESPERIENZA .....	5
ATTIVITÀ SVOLTE .....	5
STRUMENTI E PROCEDURE CHE HAI VISTO UTILIZZARE .....	8
COERENZA FRA PROGETTO DI STAGE ED ESPERIENZA VISSUTA .....	9
DIFFICOLTÀ INCONTRATE .....	9
PRO-ATTIVITÀ .....	10
IL VALORE AGGIUNTO FINORA ACQUISTO IN QUESTA ESPERIENZA ...	10
Conclusioni .....	17
Bibliografia .....	17



NOME E COGNOME TIROCINANTE:

Francesco Favero

REALTÀ OSPITANTE:

ANTEAS VOLONTARI DI MONTEBELLUNA

PERIODO STAGE:

Maggio-ottobre 2020

## DIARIO DI BORDO

### MOTIVAZIONE ALLA SCELTA DELL'ESPERIENZA

Ero interessato a svolgere lo stage presso un'associazione che si impegna nell'ambito del sociale, principalmente nell'area anziani. Dopo una prima proposta non andata a buon fine, ho accettato con grande piacere questa esperienza con ANTEAS che si occupa di trasporti sociali di utenti anziani, disabili o di persone con difficoltà di deambulazione.

### ATTIVITÀ SVOLTE

Durante lo stage in ANTEAS mi sono occupato del trasporto di persone con varie problematiche di deambulazione utilizzando i mezzi dell'associazione.

### ESPERIENZE

*Trapianto di cuore.*

Mi è capitato di trasportare una persona non giovanissima ma non ancora in età da pensione. Ho accompagnato questa signora da un grosso centro della provincia fino a un ospedale fuori dalla nostra zona. Non ho chiesto ovviamente alla signora quale fosse il motivo della visita e quindi quali problemi avesse, questo è un atteggiamento che uso sempre per discrezione e per rispetto della privacy dei trasportati. Ho intuito però che la signora aveva voglia di

raccontarmi la sua storia così l'ho messa in condizione di farlo. Mi confidò che era un'insegnante e a causa della malattia è stata posta in pensione anticipata. Disse che si trattava di una malattia grave che le aveva cambiato la vita. Dopo averle chiesto con discrezione di cosa si trattasse, mi raccontò molto tranquillamente che tre anni prima aveva avuto un trapianto di cuore e cominciò a parlare dei dettagli. I problemi al cuore erano comparsi alcuni anni prima, si erano molto aggravati l'anno precedente all'intervento quando fu messa in lista d'attesa per il trapianto. L'ultimo periodo viveva in funzione della chiamata per l'operazione. Aveva in casa tutti gli apparecchi che la tenevano in vita ed era sempre pronta per partire all'ospedale. Era ormai in condizioni disperate e i medici le avevano detto che non rimaneva più tanto tempo se non fosse arrivato il cuore. Quando tutto sembrava perduto, giunse la chiamata del centro e poco tempo dopo era già in sala operatoria. I suoi ultimi ricordi si sono fermati all'ambulanza che correva con la sirena spiegata e un'équipe di medici che la stavano preparando per l'intervento. Poi il buio.

Si risvegliò una settimana dopo in rianimazione e in quell'istante comprese quanto fosse cambiata la sua vita. Mi disse che il decorso dell'intervento fu molto buono e in poco tempo, dopo la riabilitazione, riprese la sua normalità, più o meno quella attuale. Le chiesi se doveva fare una visita di controllo al cuore, mi disse che il cuore non aveva problemi. I problemi erano psicologici, aveva una profonda crisi di identità, non si riconosceva nel suo nuovo stato, aveva dei sensi di colpa nei confronti del donatore che le aveva ridato la vita. Era come se avesse lasciato la sua vita, i suoi ricordi e i suoi sentimenti nel suo cuore malato che le avevano sostituito. Adesso doveva rimettere tutto in ordine, riorganizzare la vita e i sentimenti nuovi, quasi senza aver avuto un vissuto. In poche parole era in crisi profonda. Le dissi che il donatore anonimo non era morto per donarle il cuore, ma era morto e basta, facendo seguito alla sua volontà e quella dei parenti aveva donato gli organi e lei era rinata. Raccontai che anch'io ero socio dell'AIDO (associazione dei donatori di organi) e ancora tanto tempo fa avevo espresso la mia volontà di donare gli organi in caso di morte. Questo è stato l'unico trasporto che ho effettuato con questa signora, so che si è sottoposta ad altre visite alle quali è stata trasportata da altri colleghi, per questo non ho più avuto modo di sentirla. Ripenso spesso a questo

trasporto perché non avrei mai immaginato che i problemi più importanti dopo un trapianto di cuore potessero essere quelli psicologici, e non fisici.

### *Contrattempo*

Mi piacerebbe riportare un altro episodio che mi è capitato all'apertura delle scuole. Al mattino mi era stato assegnato il trasporto di un ragazzo che andava accompagnato allo stage presso un artigiano, poi una ragazza in carrozzina presso una scuola. I due ragazzi abitano vicini e quindi fanno il viaggio assieme. Dopo aver accompagnato il ragazzo, mi dirigo verso la scuola della ragazza che però mi fa capire con insistenza che sto sbagliando strada. Giunti a destinazione la ragazza si punta sulla carrozzina spiegandomi che quella non è la sua scuola.

Mi sono spaventato, ma fortunatamente il problema è stato risolto subito. Non avevo mai accompagnato prima di allora la ragazza e nella scheda di trasporto, per un errore di copia-incolla, era stato sbagliato il nome della scuola.

A quel punto la ragazza mi ha indicato la strada e l'ho accompagnata a destinazione. Si è spaventata ma sono riuscito a tranquillizzarla e concluso il viaggio mi ha fatto un grande sorriso.

### *Il Padre*

Con l'inizio della scuola ho conosciuto Giovanni (nome fittizio). Giovanni è un ragazzo affetto da sindrome di D.O.W.N. che frequenta le scuole superiori. Da subito mi ha colpito il suo aspetto; è sempre perfettamente in ordine sia per l'abbigliamento che nella cura della sua persona, molto più di alcuni suoi compagni. Ha sempre uno zainetto sulle spalle e un marsupio a tracolla. Quando entra in auto li ripone con cura affianco a sé e si allaccia le cinture di sicurezza. Le prime volte che lo riportavo a casa era un po' silenzioso e quindi iniziavo sempre io a parlare, anche di cose banali, ma sufficienti ad instaurare un semplice dialogo. Mi accorgevo che nella discussione dava sempre maggiore importanza alla figura del padre rispetto a quella della madre.

Con il passare del tempo Giovanni ha preso confidenza ed ora è lui che inizia la conversazione, l'ultima volta mi ha chiesto che lavoro faccio, gli ho risposto

che adesso sono in pensione, ma prima lavoravo con i treni. A questo punto, concitato, ha iniziato a raccontarmi che anche la madre tempo fa lavorava con i treni, adesso però rimane a casa e non fa niente, anzi gioca sempre con il telefonino. Non è servito a nulla tentare di spiegargli che la mamma a casa lavora molto perché deve sbrigare tutte le faccende domestiche. Il ragazzo era convinto che solo il padre lavorasse e che lei non partecipasse al benessere della famiglia. Sono rimasto un po' stupito, ma non più di tanto. Avevo capito che c'erano dei problemi con la madre, mentre la figura paterna era il suo esempio perché guida il camion e lo scavatore e ogni tanto lo fa salire. Nella famiglia di Giovanni ci sono molte discussioni, quando ha cominciato a fidarsi si è confidato con me, forse perché nel poco tempo che dura il viaggio, gli ho dedicato un po' di attenzione e l'ho ascoltato quando mi parlava.

## **STRUMENTI E PROCEDURE CHE HAI VISTO UTILIZZARE**

I trasporti vengono gestiti da una piattaforma in cui sono presenti anche altri soggetti che lavorano in rete tra di loro, qui vengono inserite tutte le richieste di trasporto e le loro caratteristiche: data, orari di svolgimento, problematiche del trasportato (autosufficiente, non deambulante, con/senza carrozzina), questo per ottimizzare i trasporti nella gestione degli autisti e dei mezzi. Noi autisti, prima di iniziare il servizio in autonomia, abbiamo seguito una formazione sull'utilizzo dei mezzi, principalmente sul funzionamento della piattaforma di sollevamento delle carrozzine e della loro messa in sicurezza dentro al veicolo. A questo è seguito un breve periodo di affiancamento con un autista esperto. Non ho trovato particolari difficoltà, perché alcuni argomenti inerenti la sicurezza erano già stati trattati durante le lezioni di UNIVOL. In questa fase del mio stage, non ho mai utilizzato computer, tablet o altri strumenti informatici.



## COERENZA fra progetto di stage ed esperienza vissuta

Obiettivi prefissati – obiettivi raggiunti o parzialmente non raggiunti	Argomenti affrontati in UniVol che ti sono stati utili nell'esperienza di stage
<p>Mi ritengo soddisfatto degli obiettivi raggiunti in quanto in un periodo molto breve, sono riuscito a integrarmi con gli altri autisti volontari e ad agire in maniera autonoma praticamente da subito. Grazie anche al mio tutor, Iorga, che mi ha dato fiducia e poche ma chiare regole sul lavoro e sul comportamento da mantenere durante il servizio.</p> <p>Sono soddisfatto, anche per il fatto che con lo stage, sono riuscito a dare una certa continuità al percorso teorico in UNIVOL, cosa che inizialmente non mi sembrava coerente.</p>	<p>Questo stage mi ha fatto riflettere molto sull'importanza del dono del volontariato e mi ha fatto capire che, donando anche solo un po' del mio tempo, posso aiutare persone fragili a risolvere problemi che per qualcuno possono sembrare insormontabili, come la deambulazione o più semplicemente la solitudine delle persone che a volte si manifesta durante i trasporti con una grande voglia di parlare e comunicare.</p> <p>Durante UNIVOL abbiamo trattato argomenti importanti come l'Empatia e l'Ascolto che hanno messo in discussione me stesso nell'interazione con gli altri.</p>

### DIFFICOLTÀ INCONTRATE

La tipologia e gli obiettivi dell'associazione ANTEAS sono differenti dalla mia (AIDO), i due sono quindi dei modelli difficilmente confrontabili, in quanto la prima opera in contatto diretto con le persone, mentre la seconda ha come obiettivo la sensibilizzazione delle persone nei confronti della donazione degli organi. Raramente in AIDO avvengono interazioni con i malati. Dopo aver conosciuto i volontari di questa associazione mi rimane dentro il senso di ordine, di organizzazione e voglia di fare, per questo motivo non ho trovato difficoltà a inserirmi nel gruppo, mi sono reso disponibile per qualsiasi lavoro e

forse anche per questo, da subito, mi hanno fatto sentire uno di loro. Da questa esperienza porto a casa sicuramente una maggiore consapevolezza del mio essere volontario, avendo aggiunto un altro tassello al mio vissuto.

## **PRO-ATTIVITÀ**

---

Ho proposto la numerazione univoca dei mezzi, anziché quella corrente (identificazione per targa e colore), ma mi è stato detto che era già in uso tempo fa ed è stata abbandonata perché creava confusione nella gestione dei mezzi.

## **VALORE AGGIUNTO finora acquisto in questa esperienza**

---

Gli episodi raccontati in precedenza mi hanno fatto riflettere sull'importanza dell'ascolto nella nostra vita quotidiana e sulle difficoltà che abbiamo alcune volte nel creare e mantenere relazioni con le persone con cui interagiamo. Basterebbe riflettere e cercare di capire perché a volte non riusciamo a relazionarci con gli altri e la risposta ci sarebbe già; forse non diamo e non abbiamo sufficiente fiducia e ascolto nei confronti dei nostri interlocutori.

Come spiega Marshall Rosenberg le parole possono essere finestre oppure muri.

*"Nello studiare quali fattori influenzano la nostra abilità di rimanere collegati empaticamente, fui colpito dal ruolo cruciale del linguaggio e del modo in cui usiamo le parole. Ho individuato da allora uno specifico approccio alla comunicazione – alla parola e all'ascolto – che ci porta a dare dal cuore, connettendoci con noi stessi e con gli altri in un modo che permette alla nostra naturale empatia di sbocciare. Chiamo questo approccio Comunicazione Nonviolenta (CNV), utilizzando il termine "nonviolenza" nel modo in cui lo utilizzava Gandhi – per fare riferimento al nostro stato naturale di empatia, quando la violenza ha ceduto il posto al cuore. Anche quando non consideriamo "violento" il modo in cui parliamo, le nostre parole spesso portano al dolore e al ferimento sia di noi stessi che degli altri. In alcuni contesti, il processo che descrivo è noto come "comunicazione empatica"; l'abbreviazione*

*CNV è usata (...) per fare riferimento alla Comunicazione Nonviolenta, o comunicazione empatica.*

*La CNV si basa su abilità di linguaggio e di comunicazione che rafforzano la nostra capacità di rimanere umani, anche in condizioni difficili. Non contiene nulla di nuovo: tutto quello che è stato integrato nella CNV è già nota da secoli. Il suo scopo è quello di farci ricordare quello che già sappiamo – circa il modo in cui gli uomini sono fatti per relazionarsi tra di loro – e di aiutarci a vivere in un modo che è manifestazione concreta di questa conoscenza. La CNV ci guida nel ripensare il modo in cui esprimiamo noi stessi ed ascoltiamo gli altri. Invece di limitarsi ad essere reazioni automatiche, abituali, le nostre parole diventano risposte coscienti basate sulla solida consapevolezza di ciò che percepiamo, ciò che sentiamo e ciò che vogliamo. Siamo perciò indotti ad esprimere noi stessi con onestà e chiarezza, prestando agli altri allo stesso tempo un'attenzione rispettosa ed empatica. In ogni scambio, arriviamo ad ascoltare i nostri bisogni più profondi e quelli altrui<sup>1</sup>”*

Credo che l'approccio alla comunicazione, individuato da Rosenberg, Dottore in Psicologia Clinica e direttore dei servizi Educativi del The Center for Nonviolent Communication, sia estremamente utile e significativo per ricordarci che gli uomini sono fatti per relazionarsi tra di loro e che l'approccio alla CNV può guidarci nel ripensare il modo in cui esprimiamo noi stessi ed ascoltiamo gli altri. Una componente fondamentale della comunicazione è l'ascolto, quello attivo.

*“L'ascolto attivo è un modo di ascoltare ciò che viene detto con uno sforzo intenzionale per capire il punto di vista altrui<sup>2</sup>”*

Nella mia esperienza di volontario, tante volte ho avuto modo di comprendere l'importanza dell'ascolto e come questo può fare la differenza per il raggiungimento o meno di determinati obiettivi nell'attività dell'associazione. L'ascolto e l'empatia sono legati fra di loro e la presenza dell'uno condiziona

---

<sup>1</sup> Dal libro “Le parole sono finestre, oppure muri – Introduzione alla comunicazione nonviolenta”, Marshall Rosenberg, Esserci edizioni

<sup>2</sup> Come sopra.

l'esistenza dell'altro. Anche in questa esperienza, l'ascolto mi ha agevolato notevolmente per lo svolgimento dello stage e il raggiungimento degli obiettivi previsti. Mi ha fatto riflettere sul mio vissuto e sentirmi più vicino e in empatia con le persone trasportate.

*L'eco delle voci che udiamo può trasformarsi in conoscenza ed accoglienza dell'altro. Non possiamo fare a meno di udire. Ascoltare è vivere esperienze che non abbiamo vissuto noi. Una persona può ascoltare per condividere o ascoltare per comunicare<sup>3</sup>*

Ricordiamo che il tipo di ascolto non è per forza giusto o sbagliato, ma dipende dal contesto in cui avviene la comunicazione

Esistono diversi tipi di ascolto:

- Ascolto passivo: si può simulare attenzione, ci si distrae (es. predica in chiesa)
- Ascolto selettivo/di sostegno: è un tipo di ascolto in cui non vi sono empatia e coinvolgimento emotivo (es. lezione a scuola)
- Ascolto attivo/partecipato/empatico: atto volontario che oltrepassa le parole, centra e mantiene l'attenzione su chi parla, cerca di capire la posizione mentale dell'altro... lascia finire chi parla prima di rispondere, "ascolta" il paraverbale: tono voce, velocità, agitazione, emotività sguardo e sospende i propri pregiudizi. In questo contesto non si dovrebbe interrompere, incalzare, fare troppe domande, fare fretta, dare giudizi, imporre un punto di vista.

*"Una cosa è quell'ascolto che sta nelle orecchie. Un'altra cosa è l'ascolto della comprensione"*

*Chuang-Tzu filosofo cinese*

Questo si traduce in:

- si ascolta solo ciò che si vuole sentire;

---

<sup>3</sup> Tratto da presentazione powerpoint "UDIRE O ASCOLTARE, sempre ti ascolto in silenzio stupore" di Chiara Magrin, psicologa ed insegnante, formazione ACAT Bassano

- si pensa a ciò che si dirà, non concentrandosi su ciò che sta dicendo l'altro;
- si prepara un consiglio o una risposta mentre l'altro sta ancora parlando, mostrando subito il proprio repertorio di personali soluzioni;
- si riferisce tutto quanto si ascolta, alla propria esperienza;
- si denigra quanto viene detto perché ritenuto di poca importanza (... già sentito, ...già detto,...il solito discorso), si esprime accordo per ogni cosa che viene detta in modo generico e qualunquista, si cambia troppo rapidamente argomento dimostrando disinteresse.

Dovremmo dunque cominciare ad ascoltare concentrandoci sull'interlocutore chiedendoci:

- di cosa vuole informarci?
- che cosa dice di se? Come si presenta? Cosa vuole che io pensi di lui/lei?
- che cosa vuole ottenere da me? Attenzione, informazioni, risultati?
- che tipo di relazione vuole stabilire con me?
- quali emozioni esprime?
- che sintonia o dissonanza percepisco con il contesto in cui sta parlando?

Sarebbe utile applicarsi per facilitare il processo di scambio, mantenere viva l'attenzione su chi sta parlando anche con il nostro atteggiamento non verbale, agire come specchio di chi parla, come cassa di risonanza di ciò che sta dicendo, evitare prediche, evitare di porre troppe domande, ma farlo solo per capire meglio o per confermare di aver capito<sup>4</sup>.

*"La chiave per un buon ascolto non è la tecnica, è il desiderio: fino a quando non vorremo veramente capire un'altra persona non l'ascolteremo mai veramente"*

*(...) sentire è facile perché è un esercizio dell'udito, ma ascoltare è un'arte perché si ascolta anche con lo sguardo, con il cuore, con l'intelligenza..." "con la sana curiosità"<sup>5</sup>*

4 Tratto da presentazione powerpoint "UDIRE O ASCOLTARE, sempre ti ascolto in silenzio stupore" di Chiara Magrin, psicologa ed insegnante, formazione ACAT Bassano

5 Come sopra.

Ho partecipato con molto interesse a questo aggiornamento a Bassano il 10 settembre 2018. Ho portato a casa tante cose positive che poi nel tempo mi hanno aiutato a vedere i problemi dell'ascolto e della conseguente comunicazione, da una prospettiva diversa da quella che conoscevo. Personalmente ritengo che a volte i volontari e le associazioni non diano molta importanza alla comunicazione, all'ascolto e all'empatia, di conseguenza all'interno delle associazioni si possono riscontrare situazioni dove l'io prevale sull'Altro, senza il rispetto delle basilari regole di convivenza. Fortunatamente queste situazioni sono limitate e dipendono principalmente da fattori caratteriali, ma anche dalla poca propensione che questi volontari hanno nel fare formazione. La formazione è importante perché ci mette a confronto e quindi in discussione con noi stessi e con gli altri. Limitare questo processo, significa rallentare la crescita delle associazioni e cosa ancora più grave, portare l'associazione al di fuori del contesto reale in cui essa opera. Questa situazione l'ho vissuta qualche anno fa, in prima persona, quando ero socio di una associazione, il cui direttivo prendeva le decisioni senza valutare l'opinione dei soci e proponendo a volte, delle soluzioni completamente slegate dal contesto dei problemi da risolvere.

Gli episodi riportati sono quelli più significativi, che mi hanno aperto una finestra su un mondo che tante, troppe volte, noi non vediamo nella sua vastità e dimensione. L'esperienza che sto vivendo, con mia madre ospite di una casa di riposo, mi ha fatto capire che ci sono tante situazioni di fragilità molto spesso ignorate. Questo è stato l'input, il punto di partenza, il momento in cui la mia attenzione per le persone fragili si è trasformata da pensiero ad azione.

Il nostro agire di volontari deve essere accompagnato da un qualcosa in più, "la nostra presenza", che significa ascolto, empatia e dedizione. Il mondo delle fragilità non è solo nelle case di riposo, ma può riguardare anche le disabilità che possono essere gestite sia in famiglia che in apposite strutture.

Da quando ho iniziato questa esperienza con ANTEAS, mi è capitato spesso di incrociare altri pulmini che trasportano ragazzi con disabilità, mi sono stupito del fatto che solo ora io riesca a vederli, mentre prima li notavo molto poco. Ho ritenuto ciò una cosa grave, perché mi sono reso conto di quanto fossero "invisibili", per me queste persone.

*“Non limitarti a fare qualcosa. Sii presente”*

*Proverbio buddista*

Credo sia importante osservare tutto quello che c'è attorno, e porre particolare attenzione alle persone deboli e fragili in un mondo sempre più distratto e poco attento agli altri. All'inizio di questo stage, la mia attenzione era tutta concentrata sulla destinazione del trasporto. Data la mia inesperienza, molto spesso non conoscevo alcuni importanti dettagli: dove parcheggiare, se serve o no l'accompagnatore, dove mi posso mettere in attesa. Questo distoglieva un po' la mia attenzione sulla persona che stavo trasportando. Con il tempo e con l'esperienza mi sono sentito più sicuro e partecipe della situazione e quindi più rilassato. Mi sono reso conto che l'importante non è la destinazione ma il viaggio. Ho capito che durante il viaggio, breve o lungo che sia, c'è (e si deve trovare) il tempo per parlare e interagire con il passeggero per capire se si può fare qualcosa per lui; ogni viaggio è differente dagli altri ma ciò che li accomuna è l'umanità, l'umanità di chi trasporta e di chi è trasportato.

*“Nonostante tutte le somiglianze, ogni situazione della vita ha, come un bambino appena nato, un nuovo volto, che non è mai stato visto e non tornerà più. Essa ti chiede una reazione che non può essere preparata in anticipo. Non ti chiede nulla di ciò che è già passato. Ti chiede presenza, responsabilità: ti chiede te stesso”<sup>6</sup>*

In ogni trasporto ci si mette in discussione e si affrontano situazioni sempre differenti. Ogni persona ha problematiche e vissuti differenti dalle altre, ognuno ha la sua situazione e se si vuole puoi comunicare con lui, si deve cercare di capire come rompere il ghiaccio e iniziare un dialogo o comunque una interazione; questa è una vera e propria palestra di comunicazione. Le reazioni delle persone durante il trasporto sono state sempre positive, non ho trovato nessuno che si sia chiuso rifiutando il dialogo ma raramente le persone si aprono spontaneamente e solo quando li si aiuta a farlo inizia un dialogo, parlano di se stessi, dei loro familiari e della loro vita, mostrando un vero e proprio bisogno di comunicare, molto spesso a causa di emarginazione e

<sup>6</sup> Martin Buber, dal libro “Le parole sono finestre, oppure muri – Introduzione alla comunicazione nonviolenta”, Marshall Rosenberg, Esserci edizioni

solitudine, anche se vivono in famiglia. Questo processo si attiva solo se c'è empatia e predisposizione all'ascolto e si riscontra dopo la conoscenza e la fiducia reciproca.

*“L'empatia è una comprensione rispettosa di quello che gli altri provano. Invece di offrire empatia, spesso abbiamo un forte impulso a dare dei consigli o rassicurazioni e a spiegare la nostra opinione o i nostri sentimenti personali. L'empatia, invece, ci chiede di svuotare la nostra mente e di ascoltare gli altri con il nostro intero essere*

*Quando (...) qualcuno ti ascolta davvero senza giudicarti, senza cercare di prendersi la responsabilità per te, senza cercare di plasmarti, ti senti veramente bene... Quando sei stato ascoltato e compreso, sei in grado di percepire il tuo mondo in modo nuovo e andare avanti. E' sorprendente come i problemi che sembrano insolubili diventano risolvibili quando qualcuno ci ascolta. Quando si viene ascoltati e intesi, situazioni confuse che sembrano irrimediabili si trasformano in ruscelli che scorrono relativamente limpidi<sup>7</sup>”*

Quando le persone si raccontano e parlano di loro, possono emergere situazioni e problemi che arrivano da lontano e quindi si protraggono da tempo. Io ho sempre fatto molta attenzione a non esprimere giudizi di alcun genere, limitandomi a rimanere in ascolto. Un'attenzione particolare deve essere rivolta alla privacy, non solo per quanto viene detto, ma anche verso l'identità e i problemi dei trasportati.

Le persone fragili hanno bisogno soprattutto di attenzioni, hanno bisogno di interagire con persone che li sappiano ascoltare perché tanti dei loro problemi sono favoriti dalla solitudine e dall'isolamento dalla società che li circonda, questo può agevolare la depressione con le conseguenze che produce.

*“La capacità di offrire la propria attenzione ad una persona che soffre è una cosa rara e assai difficile; è quasi un miracolo; è un miracolo. Quasi tutti quelli che pensano di avere questa capacità non la possiedono<sup>8</sup>”*

---

7 Carl Rogers, dal libro “Le parole sono finestre, oppure muri – Introduzione alla comunicazione nonviolenta”, Marshall Rosenberg, Esserci edizioni

8 Simone Weil, dal libro “Le parole sono finestre, oppure muri – Introduzione alla comunicazione nonviolenta”, Marshall Rosenberg, Esserci edizioni



Questo stage mi ha fatto riflettere perché è un'esperienza diversa dalle mie precedenti nel volontariato. Vi è un contatto diretto con le persone "fragili" e quindi la continua necessità di gestire situazioni differenti da persona a persona. In questo modo ci mettiamo continuamente in gioco con noi stessi. Tutto questo mi ha insegnato, soprattutto, ad ascoltare le persone e capire le loro esigenze, spesso anche senza parlare, ma semplicemente con uno sguardo o con un gesto. In questo contesto mi sono trovato bene, ho avuto un grande aiuto dal gruppo, dai colleghi che un po' alla volta sono diventati degli amici, condividendo i problemi e le emozioni che quotidianamente viviamo, portando sempre un grande rispetto ai sentimenti, alle sofferenze e alla dignità delle persone trasportate. Il ruolo di noi volontari deve essere sempre di alto spessore; non siamo dei tassisti o prestatori d'opera in base ai nostri ruoli, ma persone che interagiscono con altre persone e dobbiamo quindi mantenere un ruolo "umano" sempre e a prescindere. Questa cultura del rispetto è sicuramente favorita dalla formazione.

## **Conclusioni**

---

In conclusione vorrei esprimere il mio ringraziamento alla associazione ANTEAS che mi ha dato l'opportunità di fare questo stage, in cui ho scoperto una realtà a me poco conosciuta, delle persone veramente umane che con grande sacrificio, umiltà e dedizione si occupano di questo servizio. Durante questo periodo ho dedicato del tempo e fatto sacrifici, ma è sicuramente molto meno di quanto sto portando a casa. Dico "sto portando a casa" perché lo stage è finito, ma la voglia e il piacere di donare il mio tempo a questa causa, non lo è, così ho deciso di continuare diventando un volontario ANTEAS a tempo indeterminato.

## **BIBLIOGRAFIA**

---

Le parole sono finestre, oppure muri – Introduzione alla comunicazione nonviolenta ", Marshall Rosenberg, Esserci edizioni

- Udire o ascoltare...sempre ti ascolto in silenzio e stupore – presentazione Dott.ssa Chiara Magrin, aggiornamento ACAT Bassano

