

Collana diretta da M. Cesa-Bianchi

Carlo Cristini

Il volontario della salute

Prefazione di
Marcello Cesa-Bianchi

FrancoAngeli

PSICOLOGIA



Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



Psicologia

La Collana – inaugurata agli inizi degli anni '70 – ha rappresentato uno strumento fondamentale per il rilancio della psicologia italiana, dopo la sua rifondazione successiva alla caduta del Fascismo e al termine della Seconda guerra mondiale. Nel corso degli anni ha poi assolto costantemente ed efficacemente a un duplice compito: tradurre e portare quindi a conoscenza degli studiosi italiani i testi dei più autorevoli autori internazionali, e consentire agli psicologi del nostro paese di pubblicare testi di ricerca, sintesi e aggiornamento.

Giunta a più di 100 volumi, la Collana – per rispondere all'ampiezza delle aree di riferimento e alla specializzazione sempre crescente della psicologia impegnata in molteplici e differenti settori – si articola in cinque sezioni: Trattati, La Psicologia oggi, Readings, Classici, Temi di ricerca.

I volumi della collana sono sottoposti a referaggio.

Direzione: **Marcello Cesa-Bianchi**

Comitato scientifico: Alessandro Antonietti (Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano), Giorgio G. Bellotti (Università dell'Insubria), Antonella Carassa (Università della Svizzera Italiana), Carlo Cipolli (Università degli Studi di Bologna), Carlo Cristini (Università degli Studi di Brescia), Antonella Delle Fave (Università degli Studi di Milano), Paolo Inghilleri (Università degli Studi di Milano), Riccardo Luccio (Università degli Studi di Trieste), Louis Ploton (Université de Lyon-2), Marco Poli (Università degli Studi di Milano), Paolo Renzi (Università di Roma la Sapienza), Italo Simeone (Università di Ginevra e di Losanna), Giuseppe Vallar (Università di Milano-Bicocca).

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: *www.francoangeli.it* e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

Carlo Cristini

Il volontario della salute

Con un contributo di
Roberto Cerabolini

Prefazione di
Marcello Cesa-Bianchi

FrancoAngeli

PSICOLOGIA

Il volume è stato realizzato con il contributo dell'Associazione "Paolo Pini" e del Dipartimento di Scienze Cliniche e Sperimentali dell'Università degli Studi di Brescia

Grafica della copertina: Elena Pellegrini

Copyright © 2013 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Prefazione

di *Marcello Cesa-Bianchi*

pag. 7

Introduzione

» 11

1. Profilo del volontario ideale

» 15

2. Motivazioni

» 33

3. Rischi da evitare

» 44

4. Disabilità, soggettività e variabilità

» 53

5. Comunicazione e relazione

» 60

6. Ascolto, comprensione e cambiamento

» 82

7. Emozioni e sentimenti

» 98

8. Aree e ambiti della creatività

» 122

9. Neuroscienze

» 140

10. Riabilitazione psicologica del disabile

» 154

11. Ruolo sociale

» 161

12. Invecchiamento fra salute e malattia, autonomia e dis- sabilità

» 170

**Appendice. L'Associazione Paolo Pini: umanità e scienza
in un'originale idea di volontariato. In ricordo di Arrigo
Pini e Guido Sala**

di *Roberto Cerabolini*

pag. 195

Bibliografia

» 219

Prefazione

di *Marcello Cesa-Bianchi**

Il servizio di volontariato, soprattutto verso persone con problemi di salute e autonomia, comporta l'attivazione o il recupero di motivazioni e risorse individuali, il richiamo di sentimenti umani, della parte più profonda di sé che spesso la società contemporanea tende a ignorare, a escludere, come se rappresentasse una sorta di ostacolo per la rincorsa al successo immediato, a ogni costo, legato fundamentalmente all'immagine e all'apparire. Si allontana il dolore, il sacrificio, la gratuità, come se la vita non ne avesse bisogno e ne costituissero un mero intralcio, un fastidio. Si osserva nel mondo attuale una diffusa impreparazione, ineducazione agli affetti, ai sentimenti, alla varietà dell'animo umano, delle sue multiformi espressioni. Si è purtroppo, di frequente, portati verso il facile guadagno all'insegna di un consumismo esasperato, di un possesso che si traduce (o si vuole tradurre) in affermazione, identità sociale. Il volontario della salute propone un'altra voce, quella del coraggio, della sfida alle illusioni, agli abbagli, all'inganno delle scorciatoie. Si impegna nella promozione e nella tutela della solidarietà, nei confronti delle situazioni più delicate, delle persone meno fortunate. Non fugge, non abbassa lo sguardo di fronte alle tragedie altrui, ma ne sa individuare l'esigenza di un soccorso, di un sostegno.

Scrivava Oscar Wilde:

Evitavo il dolore e le sofferenze di ogni genere. Li detestavo [...]. Non facevano parte del piano della mia vita, non avevano posto nella mia filosofia [...]. La sofferenza è il mezzo per cui esistiamo [...] è l'unico mezzo per cui diventiamo coscienti di esistere.

È ciò che ogni giorno testimonia l'opera di volontariato nel campo della salute, della disabilità. Il riconoscimento, l'accettazione, la compren-

* Fondatore dell'Istituto di Psicologia e delle Scuole di Specializzazione in Psicologia e in Psicologia Clinica, Università degli Studi di Milano.

sione della sofferenza, delle sue ragioni, consentono di cogliere la realtà, l'essenza della condizione umana. Non vi sono autentiche conquiste, se accanto non vi è fatica, sacrificio, impegno. La gioia non sarebbe tale se non conoscessimo anche la sua assenza o il suo contrario; è quanto sosteneva Gibran Kahil Gibran:

Tra voi alcuni dicono: – La gioia è più grande del dolore – e dicono altri: – Il dolore è più grande. Ma io vi dico che sono inseparabili. Essi giungono insieme, e se l'una vi siede accanto alla mensa, ricordatevi che l'altro sul vostro letto dorme.

Oggi si tende spesso a negare o a spettacolizzare situazioni, eventi drammatici; si tacciono o si rendono pubbliche le tragedie individuali, familiari; si parla di difesa della privacy e si viola con grande facilità e disinvoltura la riservatezza di molte persone, arrogando uno strano, discutibile diritto di cronaca. In una maniera o nell'altra non si affrontano, non si vogliono vedere le reali ragioni della sofferenza umana e in tal modo non si possono comprendere profondamente i motivi che caratterizzano la soddisfazione e la qualità intrinseca del vivere. Il volontario della salute si pone come obiettivo principale il sollievo o la prevenzione del disagio, del dolore. Opera frequentemente in condizioni difficili, si occupa di situazioni di malattia, di disabilità particolarmente impegnative, sul piano fisico e intellettuale, dedica se stesso a chi ne ha realmente bisogno. È forse uno degli strenui difensori della salute dell'animo, dei suoi valori in una società spesso confusa e mercenaria. La psicologia si è sempre posta a sostegno dei disabili e di chi li assiste, ha da tempo elaborato e sviluppato alcuni orientamenti fondamentali riguardo alla disabilità che sono punti di riferimento anche per il volontario della salute:

- uno dei primi ostacoli che si è dovuto superare è quello determinato dai pregiudizi; da qui la ricusazione del termine handicappato che tendeva a contrassegnare un individuo sulla base della sua disabilità, a omologare in termini negativi tutti coloro che risultavano portatori di un certo tipo di disabilità, trascurando l'insieme delle caratteristiche che ne fanno persone uniche e irripetibili; si irrigidivano in tal modo le indicazioni lavorative (tutti i ciechi dovevano fare i telefonisti) e a concentrare sia gli interventi preventivi che quelli riabilitativi esclusivamente sul recupero delle abilità compromesse, operazioni indubbiamente necessarie, ma non sufficienti;
- il rifiuto delle soluzioni emarginanti per ogni categoria di disabilità, quali quelle configurate nelle scuole speciali e della sottovalutazione della necessità che i disabili a partire dall'infanzia siano integrati nella società e accettati non come diversi ma in funzione delle loro caratteristiche e risorse personali;

- l'asserzione del principio secondo il quale la prevenzione non deve limitarsi a interventi settoriali destinati a individui a rischio di una probabile disabilità, ma deve essere generalizzata e in grado di evitare o di contenere l'insorgenza di ogni condizione che alteri lo sviluppo psico-fisico;
- l'affermazione del concetto che la riabilitazione deve considerare, accanto agli interventi sul singolo individuo, anche il comportamento dei familiari, degli educatori, degli operatori sociali;
- il riconoscimento della stretta interazione fra aspetti fisici, psichici e sociali dell'individuo in formazione e la necessità quindi di considerare ciascuno di essi e la loro interdipendenza nei programmi di riabilitazione;
- la considerazione che anche nei casi più gravi, apparentemente senza speranza, esistano sempre capacità residue, più o meno inconsapevoli, il cui evidenziarsi e potenziarsi può agire in termini compensatori sulla disabilità;
- la consapevolezza che non è mai troppo presto per diagnosticare e trattare una disabilità, perché ogni ritardo negli interventi potrebbe limitare o compromettere i risultati; e non è mai troppo tardi, perché ogni tipo di intervento può evitare il peggioramento e migliorare una determinata situazione;
- la presa d'atto che la riabilitazione deve essere continuativa e articolarsi in un progetto di collaborazione fra medici, educatori, psicologi, assistenti sociali, familiari, volontari;
- la messa in evidenza della necessità di svolgere un'azione di sostegno ai familiari nei casi più preoccupanti, affrontando in modo più appropriato e complessivo le loro problematiche psicologiche.

Sulla base di questi principi la psicologia si è posta come disciplina di riconoscimento e difesa di un servizio specializzato di volontariato alla salute, di integrazione e di stimolazione dei programmi di sostegno, inserimento e valorizzazione della persona disabile in famiglia, nella scuola, nell'ambiente sociale e lavorativo, in una prospettiva longitudinale che consideri l'intero ciclo di vita, dall'infanzia alla vecchiaia.

Il volume di Carlo Cristini affronta il tema del volontariato nell'ambito della salute analizzando, approfondendo i vari temi che lo caratterizzano, dalle motivazioni ai rischi da evitare, dalle difficoltà alle risorse, dalla comunicazione alla creatività, dalla riabilitazione al ruolo sociale, dalle neuroscienze alle emozioni, al processo di invecchiamento. È un testo che può risultare particolarmente utile ai volontari, ma anche ai familiari, agli operatori socio-sanitari, a medici e psicologi e a quanti inten-

dano conoscere meglio il mondo variegato della disabilità, dei suoi protagonisti, di ciò che realmente vivono, esprimono e richiedono. Il volontario, adeguatamente preparato, può diventare un esperto della salute, fisica ed emotiva. Un impegnato, costante servizio dedicato a chi vive condizioni sfortunate, di malattia cronica, di disabilità consente di acquisire o consolidare competenze, piene responsabilità che caratterizzano e definiscono il volontario della salute.

Fa dire Virgilio a Didone: “Non ignara mali miseris succurrere disco”¹.

¹ Di mali esperta, imparo a soccorrere gli infelici (*Eneide*, I, v. 630).

Introduzione

Essere volontario della salute nel tempo attuale rappresenta una scelta coraggiosa, controcorrente rispetto a una società che sembra lasciare spazio solamente a ciò che produce, realizza un tornaconto, un profitto o un mero utilitarismo. Molte, forse troppe, persone, anche nell'ambito privato, non propongono o non accettano di intraprendere o di collaborare a un'attività, se non ne scorgono un interesse, un vantaggio, spesso in chiave puramente economica. E non raramente sono gli individui meno abbienti a dedicarsi al volontariato, a offrire liberamente e gratuitamente ciò che posseggono in termini di energie fisiche e mentali, di motivazioni, pensieri, sentimenti, di valori umani, civili, etici che non sono commutabili e forse nemmeno previsti dalle stime e dalle imprese finanziarie. Nelle società contemporanea, nei suoi modelli prevalenti, non appare lecito e logico dare qualcosa a qualcuno in modo gratuito, solo perché ne ha bisogno. Ciò che si fa deve essere misurato in moneta, in guadagno. Si compra e si vende con grande facilità, a ogni costo, talvolta anche il destino e la vita delle persone.

La scelta del volontariato si libera, supera decisamente e rapidamente la cultura (o forse la sottocultura) dell'apparire, dell'avere, del manipolare, dello strumentalizzare, dell'arrivare primi – di che cosa non si sa. Il volontario della salute generalmente sceglie gli ultimi, le persone sofferenti, in difficoltà, dimenticate dall'indifferenza altrui, dalla superficialità o forse più dallo smarrimento, dalla paura, dalla coscienza che interrogano sulla vita, sul suo senso e il suo limite.

Si tende frequentemente a chiudere gli occhi sul dolore, sulla disabilità, sulla cronicità, sul morire, su quanto può destare inquietudine, impatto e confronto con gli stati d'animo più profondi. Il volontario apre la sua mente alle esigenze, alle richieste, spesso inesprese, di chi è meno fortunato, offre ciò che ha: una parte, qualcosa di sé, della sua esperienza, della sua generosità, della sua esistenza. La gratificazione per ciò che fa costituisce ge-

neralmente la sua ricompensa, può arricchire di valore, significato e qualità la vita quotidiana.

La società dell'immagine e dell'apparenza distoglie lo sguardo dal dolore, dalla sofferenza; il volontario della salute si dichiara disponibile a farsi carico, opera una scelta anticonformista, rivoluzionaria, si allontana dalle maschere, dalla finzione e diventa sostenitore del diritto, della dignità, specialmente quando vengono inascoltati, repressi, violati in chi è più fragile e fatica a difendersi, a comunicare il suo disagio, la sua condizione di malattia o disabilità.

Si va di fretta, di corsa, distratti da vari impegni, sollecitazioni, suggestioni; il volontario si sofferma a pensare, a decidere su che cosa fare, a chi proporre, dare il suo tempo, le sue competenze per cercare di migliorare la qualità della vita, propria e di qualcun altro.

Scrivendo Dante Alighieri nel IV Canto del Purgatorio (v 9): "Vassene 'l tempo e l'uom non se n'avvede". Nel tempo che fugge e consuma, il volontario della salute si ferma ad ascoltare, ad aiutare, a esserci.

È l'antitesi all'assenza, a chi non c'è. Quanti sono i bambini, gli adolescenti lasciati soli, senza un riferimento stabile, sicuro? Quanti i vecchi isolati, emarginati, specialmente nelle metropoli? Quante coppie, famiglie in crisi, poco attente alle esigenze affettive dei minori? Quanti giovani, adulti, donne e uomini, in difficoltà, smarriti? Il nostro sembra essere il tempo dell'assenza, della latitanza, dell'incertezza. Molti nuclei e rapporti familiari appaiono in sofferenza; non pochi genitori assumono comportamenti impropri, risultano inadatti o assenti sul piano emotivo, comunicazionale; varie istituzioni preoccupano per la loro iterata latitanza riguardo a servizi, responsabilità, coraggio, efficacia delle procedure e degli interventi.

Nel teatro, privato e pubblico, dell'assenza di riferimenti, di risposte valide, il volontario della salute garantisce la sua presenza, la sua continuità. Fa ciò a cui gli altri abdicano, si propone come tutore della sicurezza emotiva, della responsabilità in rapporto all'ascolto, all'assistenza, all'accompagnamento.

La presenza rassicurante, continua, stabile, vitale costituisce uno dei fattori fondamentali per ogni relazione di cura; è la premessa irrinunciabile per favorire un cambiamento, un assestamento emotivo, un nuovo equilibrio degli affetti. La garanzia, l'impegno, la disponibilità di una presenza costante promuove sentimenti di fiducia, di attivazione o di ripresa di attitudini, capacità, stima di sé. La continuità di una scelta intrapresa si collega a un senso, a un'assunzione di responsabilità.

Il volontario della salute, del benessere offre se stesso, la sua presenza; è un atteggiamento che richiede necessariamente un processo di for-

mazione, di educazione relazionale. Dare qualcosa di sé è certamente un atto encomiabile, ma anche delicato, complesso, non sempre facile e scontato. C'è ogni volta una misura, una modalità da applicare, un rapporto da tutelare, un'altra persona da riconoscere, rispettare, valorizzare. Confrontarsi con le aspettative, i sentimenti, le inquietudini altrui implica l'esigenza di una preparazione specifica, approfondita, un percorso di ricerca, di revisione interiore.

Svolgere un'opera di volontariato nell'ambito della salute richiede sensibilità, umiltà, coraggio, vitalità quali disposizioni indispensabili per rapportarsi e comprendere adeguatamente il disagio, la sofferenza di una persona, specialmente quando la malattia o la disabilità assumono caratteristiche di cronicità, di progressiva involuzione. Non si diventa volontari della salute solo per "volontà" anche se rimane una condizione essenziale per cominciare (o per continuare), ma lo si costruisce, un'esperienza dopo l'altra, attraverso riflessioni, verifiche, confronti.

Affermava Aldous Huxley: "L'esperienza non è quello che accade a un uomo; è quello che un uomo realizza, utilizzando ciò che gli accade".

Ci si impegna sul fronte del dolore, della solitudine, dell'emarginazione, dell'assenza o del vuoto talora di interlocutori, privati o pubblici. Non vi sono generalmente soluzioni prestabilite, ma ogni volta è necessario inventarsi, escogitare una nuova strategia, abbandonare gli schemi precostituiti e confrontarsi, intraprendere un'avventura nel mondo, nella vita, nelle difficoltà e nelle speranze di un altro, più sfortunato. Si rischia di comprendere e di crescere sul piano umano e culturale: è la reale sfida e la prospettata retribuzione del volontario della salute.

Si può imparare a conoscere la sofferenza, a viverla attraverso le esperienze altrui, talora difficili, faticose o drammatiche; si scopre e si sviluppa il valore del sentimento umano, della relazione, dell'empatia, del coraggio e della speranza. Scriveva Simone de Beauvoir (1970): "La vita conserva un valore finché si dà valore a quella degli altri, attraverso l'amore, l'amicizia, l'indignazione, la compassione".

Fare il volontario della salute aiuta a comprendere meglio la vita e il destino degli altri – ogni giorno impegnati ad affrontare, a combattere la malattia, la disabilità, le loro complicazioni – a riconoscere e a esprimere quanto si avverte di più profondo e più vero, ciò che anima il pensiero, il sentimento di sé.

Afferma un proverbio cinese: "L'uomo che aiuta veramente un altro, adempie a ciò che di meglio si trova in lui".

1. Profilo del volontario ideale

1. Premessa

Quando ci si propone di delineare un profilo, una sorta di “identikit” del volontario che si occupa delle persone in difficoltà, delle loro esigenze e problemi, caratteristiche e risorse si rischia sempre di parlare di temi scontati, risaputi, di scivolare nell’ovvietà, se non nella consueta pratica dei buoni consigli oppure di tratteggiare l’immagine di una persona dotata di particolari, speciali capacità, quasi di un provvidenziale salvatore, un “supereroe” dei tempi moderni.

Fare il volontario – e farlo bene, consapevoli di ciò che si va compiendo – rappresenta indubbiamente un impegno difficile, spesso faticoso, ma viene abitualmente svolto da persone comuni che dedicano parte del loro tempo libero alle altrui esigenze, lontane da ogni clamore e bandiera, oltre i loro impegni di studio, di lavoro, di famiglia, di svago; e probabilmente è questo che li rende talvolta davvero speciali e degni di considerazione e riconoscimento; la silenziosa opera quotidiana di donne e uomini, la loro esemplare normalità, forse la vera rivoluzione pacifica fra i molti, svariati abbagli, artifici, rumori e finzioni del mondo contemporaneo: la scelta della ragione dell’essere su quella dell’apparire.

Nella descrizione delle attività e delle peculiarità del volontariato si devono affrontare argomenti e temi che già sicuramente, in qualche modo, si conoscono. Si ritiene, tuttavia, opportuno e utile riprenderli, approfondirli anche perché possono rappresentare dei punti di riferimento, degli assunti di base e di orientamento per altre riflessioni e indicazioni che si intendono proporre e sviluppare.

È opportuno innanzitutto cominciare a considerare, a conoscere il significato del termine volontariato, implicito nella parola stessa: un’azione, un servizio che scaturiscono direttamente, spontaneamente da noi stessi, che si svolge senza che qualcuno ce lo abbia esplicitamente richiesto e senza al-

cun compenso economico e rimborso spese. Capita a volte di non recarsi al lavoro molto volentieri, di andarci con fatica, contro voglia, ma si è costretti da molteplici situazioni: dobbiamo, *in primis*, provvedere al mantenimento dei figli, della famiglia o solo di noi stessi. Fortunato inoltre chi fa un lavoro di suo gradimento, che gli piace, lo soddisfa e lo gratifica dal punto di vista dell'impegno e dello stipendio. Nessuno tuttavia ci chiede di fare i volontari, di impegnarci ancora, oltre il tempo dei doveri e degli obblighi. Non siamo costretti, è una scelta autonoma, indipendente, libera e siamo liberi non solo di fare un servizio di volontariato, ma anche di decidere di chi interessarci e spesso anche per quanto tempo nel corso di una giornata, di una settimana o di un singolo progetto.

La scelta del volontariato è libera e gratuita, forte e fragile della sua spontaneità. In seguito, l'opera sorta intenzionalmente, liberamente, senza fini di lucro, ma soltanto per aiutare le persone in condizioni di particolare necessità, può anche diventare un servizio fondamentale, indispensabile. Se in certe situazioni assistenziali, la cui precarietà è determinata dall'assenza o dall'inadeguatezza di servizi, privati e pubblici, non fossero presenti le associazioni di volontariato, si potrebbero realmente verificare gravi carenze sociali e sanitarie; molte persone rimarrebbero sole, dimenticate, indifese nell'affrontare i loro problemi.

Vi sono nella società contemporanea crescenti necessità di aiuto, di vario ordine, specialmente nell'ambito della salute e dell'assistenza, che non trovano risposte sempre appropriate nelle strutture, per cui, spontaneamente, grazie alla buona volontà e alla buona coscienza di alcune persone, si forma un'associazione che si assume il compito di pensarci, di provvedervi, collegandosi e integrandosi, anche in un secondo tempo, con le realtà territoriali.

Perché proponiamo subito queste riflessioni? Perché fare il volontario e farlo in un certo modo richiede un impegno che va oltre quello professionale. Lavorare implica indubbiamente assumersi responsabilità a livello familiare, sociale e culturale; ma si può, sebbene non sia facile, cambiare mestiere, svolgere un'altra attività anche molto diversa dalla precedente. Il volontariato, invece, può durare anche per tutta la vita, nella stessa associazione o nell'ambito dello stesso bisogno, sociale o sanitario, oltre gli anni dell'esercizio lavorativo. Non c'è un'età e una patente per svolgere un servizio di volontariato, anche se è lecita una seria, costante preparazione. È di fondamentale importanza mantenere una continuità in questo impegno, è meglio saperlo fin dall'inizio: se lo si comincia, lo si deve portare avanti nel tempo e se già lo si sta facendo, si deve continuare a farlo, non si può interrompere *ad libitum*, secondo un'arbitraria discrezione, senza una ra-

gione valida, concreta. Si nasce potenzialmente volontari, ma lo si può solo effettivamente diventare tramite un processo formativo, la coerenza e l'applicazione in ciò che si opera e si crede.

2. Capacità e funzioni di base del volontario

Senza alcuna pretesa di completezza, si tenterà di tracciare un profilo del volontario ideale, in altri termini di proporre e forse chiarire il percorso e l'obiettivo verso i quali ciascuno dovrebbe tendere quando decide liberamente e gratuitamente di dedicarsi al prossimo. Ci si potrebbe anche legittimamente chiedere se esista o sia realmente ipotizzabile la figura ideale del volontario; rimane una domanda aperta, tuttavia sono sostenibili e auspicabili alcune caratteristiche che un volontario non dovrebbe ignorare, trascurare o sminuire. Nella "categoria" del volontario sarebbe opportuno includere ogni persona che svolge una professione al servizio della società e dell'individuo (insegnante, educatore, giurista, medico, psicologo, infermiere e altri operatori della salute ecc.), ma è necessario essere volontari anche nel proprio lavoro, se si vuole fare un servizio, altrimenti si rischia pericolosamente di diventare dei tecnocrati, dei burocrati, dei ligi e anonimi esecutori di norme, pavidì e meccanici paladini delle formalità, degli uomini e delle donne "in grigio", più dentro che fuori, scevri da emozioni e dal loro contagio, privi di sensibilità e di anima, che ritengono talvolta di sapere tutto, di essere al di sopra di ogni parte e problema, di non aver nulla da imparare e solo impassibilmente da impartire. Non si intende certo discutere o riconoscere l'importanza e il significato delle norme – anche se alcune appaiono oggettivamente opinabili – ma il modo in cui vengono applicate ed eseguite; le norme, le regole dovrebbero rappresentare un ponte e non un ostacolo al senso civile, un transito e non un divieto relazionale. Non raramente vari individui si difendono, si mettono al riparo con una normativa, per non rischiare di confrontarsi, di intervenire, di essere coinvolti nelle passioni e nelle sofferenze della condizione umana. È ciò che generalmente il volontario non dovrebbe temere, ma nemmeno affrontare, sfidare con eccessiva audacia o spavalderia.

Sono di conforto e di costante stimolo l'esempio di molte persone, colleghi e maestri che hanno da sempre dedicato con perseveranza e disinteresse il loro tempo a tanti che si sono loro rivolti.

Se non sussiste almeno una minima spinta interna, volontaristica, umana, il lavoro alla fine non appaga più, anche se si è scelto di esercitare una professione al servizio della persona. È un rischio il più possibile da evitare

e che può avere conseguenze molto negative, poiché, se si stanca e attraversa un momento di crisi personale chi lavora a contatto diretto esclusivamente con delle “scartoffie” o con delle “macchine”, può anche non succedere nulla di irreparabile. Se però entra in crisi, in sofferenza, a motivo del proprio lavoro, chi presta servizio alla persona, al punto talvolta da non riuscire a garantire una sufficiente assistenza, correndo il rischio di diventare poco attenti e disponibili, se non intolleranti verso lo stesso individuo al quale dovrebbero essere rivolte le cure, si possono provocare situazioni di aggravamento di un disagio e innescare una spirale progressiva di peggioramento del clima relazionale e terapeutico con severe ripercussioni sui programmi di recupero e riabilitazione.

Il volontario ideale dunque è in qualche modo anche l’operatore ideale. Come dovrebbe essere? Quali aspirazioni e caratteristiche dovrebbe possedere o acquisire? Quali mete da prefissare e conseguire?

Vi sono capacità e funzioni, definibili come elettive, essenziali e che ogni volontario, educatore, operatore della salute dovrebbe ricercare, coltivare, potenziare, approfondire. Risultano competenze decisamente irrinunciabili per chi vuole lavorare con le persone sofferenti, in difficoltà. Se ne indicano alcune come tracce di un processo formativo, di una disposizione e costruzione ideale della figura del volontario, quali elementi di base per un servizio alla persona, per sviluppare una corretta, autentica e il più possibile efficace relazione d’aiuto. Sono capacità imprescindibili l’una dall’altra e il loro ordine di presentazione non vuole proporre alcuna classificazione di merito o valore, né un vademecum prescrittivo, ma eventualmente configurarsi come un processo di acquisizioni, una sequenza di elaborazioni. Non sono doti, qualità riservate solamente a qualcuno, ma strumenti relazionali, potenzialmente presenti in ogni persona e che possono essere educati, appresi e applicati.

Una di queste capacità elettive, la prima a essere considerata è l’**umiltà**: la prerogativa basilare per accostarsi a un’altra persona, rappresenta una delle capacità primarie, propedeutiche che apre e favorisce l’assimilazione di altre abilità e strumenti relazionali, di importanti caratteristiche che contribuiscono a definire un profilo ideale del volontario. L’umiltà è un atto di carità, di umanità nei confronti di se stessi, è la capacità di riconoscere i propri limiti e possibilità, di considerare e cogliere le cose e soprattutto le persone così come sono, in particolare quelle che maggiormente vivono in difficoltà; “e l’umiltà è assai più di un sentimento, è la realtà vista con un minimo di buon senso”, sosteneva la scrittrice brasiliana Clarice Lispector. Senza un poco di umiltà, non si impara nulla di sé e degli altri, non si può conoscere chi veramente siamo e perché compiamo determinate azioni; è

l'umiltà ad attribuire valore a ciò che si pensa, si prova e si fa. Non bisogna certamente confondere l'umiltà con il servilismo o il perbenismo, con l'assecondare acriticamente il volere altrui. L'essere umili non significa sottomettersi agli ordini di qualcuno, assoggettarsi alle sue esigenze, obbedire a ogni suo comando, dimenticarsi della propria dignità e autonomia di pensiero. Talvolta determinate situazioni richiedono accorte strategie di subordinazione, di prudenza, di estraneità che contemplano comunque attenzione, vigilanza e valore di sé; l'umiltà nelle relazioni d'aiuto implica la capacità di rinunciare alle proprie esigenze del momento per avvicinare e comprendere meglio quelle di chi si intende offrire il proprio sostegno; rappresenta la capacità di farsi da parte per avere una visione più chiara e completa della persona alla quale è rivolto il servizio di volontariato. L'umiltà è un atteggiamento, un sentimento che supera distanze e barriere; è una competenza soggettiva e relazionale da acquisire o approfondire che consente di mettere in risalto il volto e la condizione interiore non solo di chi viene soccorso; è la premessa alla disponibilità e all'incontro.

Una caratteristica costitutiva del volontariato è la **preparazione**, la **formazione** che comprende l'acquisizione e lo sviluppo di varie capacità e strumenti relazionali, ma che nell'insieme diventa una competenza, un patrimonio di conoscenze e di esperienze specifiche. Il prendersi cura delle persone con problemi fisici e soprattutto mentali richiede una "professionalità" anche da parte del volontario. La correttezza degli atteggiamenti, dei comportamenti, l'informazione adeguata sia di cognizioni tecniche che di modalità comunicative e relazionali devono essere apprese ed elaborate da ogni individuo che presta la sua opera nell'interesse di chi si trova in una condizione di disagio. Non ci si improvvisa volontari della salute, non è sufficiente manifestare una "buona volontà", anche se questa rimane un prerequisito essenziale, ma occorre prepararsi, studiare e conoscere le situazioni che si affronteranno, i problemi che potranno presentarsi. È indubbio che l'apprendimento lo si realizza sul campo, che si impara e si comprende attraverso l'esperienza, ma un percorso formativo permette di evitare, nel limite del possibile, errori, ingenuità, comportamenti maldestri e controproducenti, comunicazioni improprie e improvide, libere iniziative. La preparazione corrisponde a una sorta di armatura, di attrezzatura che consente di affrontare meglio e in modo più competente le situazioni sul campo di lavoro del volontario. "Non si improvvisa sulle cose supreme", affermava Eraclito; e non è forse da considerare fra le cose supreme l'occuparsi del benessere e della vita di una persona disabile? E non pare proprio il caso di commettere gratuiti errori con chi nella vita non è stato certamente molto favorito. Ciò che si impara aiuta