**A.V.O. – Associazione Volontari Ospedalieri**

**VADEMECUM DEL VOLONTARIO**

**Da ricordare che in ospedale il Volontario non agisce mai autonomamente, ma rappresenta sempre l’Associazione, il cui prestigio e la cui credibilità dipendono da ciascuno di noi.**

Il rispetto verso l’ammalato e la sua sofferenza richiedono accortezza e delicatezza pertanto il Volontario deve:

**1.** Presentarsi al malato in modo composto, evitando di indossare il camice in modo non consono, di usare trucco o profumo eccessivi e gioielli vistosi.

**2.** Entrare nelle stanze “in punta di piedi” evitando atteggiamenti chiassosi, troppo disinvolti, voce alta, sorrisi esagerati, telefonini accesi.

**3.** Presentarsi e chiedere il nome del malato, per personalizzare l’incontro.

**4.** Rispettare il bisogno di privacy, quando il malato lo manifesta, ma sapersi addentrare con discrezione e gentilezza nel suo vissuto ed emozioni, quando prende l’iniziativa di parlarne.

**5.** Coltivare l’arte dell’osservazione, cogliendo spunti verbali e non verbali, al fine di comprendere meglio la persona e il suo mondo interiore.

**6.** Lasciare che sia il Malato a condurre il dialogo e a decidere il modo in cui intende rivelarsi, senza bersagliarlo di domande e dirigere lo scambio. Il silenzio e l’atteggiamento di disponibilità facilitano questo tipo di rapporto.

**(segue) VADEMECUM DEL VOLONTARIO**

**7.** Sviluppare la capacità di ascolto disponendosi a “sentire” con attenzione, in modo empatico, accogliente, centrato su emozioni e vissuti, lasciando all’altro tutto il tempo che vuole per esprimersi.

**8.** Vigilare per non fare domande inutili o inappropriate, tese a soddisfare la propria curiosità, e non cambiare argomento ogni qualvolta ci si sente a disagio con quanto emerso, sapendo valorizzare la tensione quale momento di crescita per un ascolto più profondo.

**9.** Saper distinguere i propri bisogni da quelli della persona che incontriamo e lasciare che il proprio approccio relazionale sia illuminato da questa consapevolezza. Evitare quindi di parlare di sé, concentrandosi solo sui bisogni del Malato.

**10**. Condividere la propria esperienza di sofferenza solo quando questa è in sintonia con il vissuto del Malato e lo può aiutare, altrimenti esimersi dal farlo.

**11.** Educarsi ad accompagnare i sentimenti dell’altro senza negarli, banalizzarli o minimizzarli, consapevoli che richiedono accoglienza e comprensione per essere elaborati adeguatamente. Dare facili consigli o proporre rapide soluzioni ai problemi **non favoriscono** atteggiamenti costruttivi, i quali, invece, maturano attraverso un dialogo facilitante ed introspettivo con il malato. Non dimentichiamo mai che il compito del Volontario non è quello di risolvere i problemi delle persone, ma quello di indurre l’altro a trovare da sé le soluzioni ai suoi problemi, cogliendo e valorizzando le risorse che ogni persona possiede e che sicuramente emergono da un ascolto attento ed empatico.

**(segue) VADEMECUM DEL VOLONTARIO**

**12 .** Evitare di assumere toni moralistici e predicatori, ma adoperarsi per far emergere il senso di responsabilità e maturità dell’interlocutore.

**13.** Incoraggiare la comunicazione con il medico e il personale di assistenza dinanzi a domande e richieste che non sono di propria competenza.

**14 .** Imparare a convivere con il silenzio e con la propria impotenza, soprattutto in quelle circostanze in cui il rammarico o lo sfogo degli interlocutori, alla luce di diagnosi ricevute o di perdite, richiede vicinanza, silenzio solidale e rispetto.

**15 .** Comunicare attraverso la gestualità (un sorriso, una stretta di mano, una carezza, un abbraccio), in modo particolare nei confronti di chi è triste ed ha bisogno di affetto.

**16** . Ricordarsi che un modo delicato di relazionarsi con un Degente può influenzare positivamente anche altri presenti, che osservano e ascoltano.

Quando parliamo con un Degente, non dimentichiamo mai la presenza del Paziente del letto accanto, che può non gradire toni di voce alti o atteggiamenti poco rispettosi delle sue condizioni di sofferenza e di malessere.

**17 .** Essere aperti al dialogo su temi difficili, quando il Malato desidera parlarne, ma saper rispettare anche chi sceglie di negare la verità o la gravità della sua condizione.

**18 .** Far leva sulla preghiera o su altre risorse religiose solo quando il Malato ne fa richiesta o emergono indicazioni favorevoli in questo senso.

**19 . Non utilizzare mai il camice o lo “status” di volontario per richiedere favori personali di qualsiasi genere, sia alle strutture sanitarie che ai malati (visite mediche, certificati, favoritismi, piaceri…).**

**20 .** Avere, nei confronti del personale medico, infermieristico ed ausiliario un atteggiamento di apertura, inteso ad un’azione concorde e collaborativa.