



Università  
Ca'Foscari  
Venezia



11.05.2023

# Volontariato in ambito sanitario: sensibilità e attenzioni da avere

***Relatrice: Dott.ssa Nausica Busiol***

***Psicologa Psicoterapeuta–U.O.S. Psicologia Ospedaliera AULSS2 Marca Trevigiana***



*«volontario è colui  
che dopo aver  
adempito ai suoi  
doveri familiari,  
professionali e  
civili, impiega  
tempo in servizi  
utili per la  
comunità e per le  
persone  
bisognose»*



**Nel diventare più maturo  
scoprirai che hai due  
mani.**

**Una per aiutare te stesso,  
l'altra per aiutare gli altri.**



# “Chi aiuta riceve egli stesso un aiuto”

## Helper Therapy di Riessman, 1965





***Chi dà aiuto  
percepisce  
un elevato livello  
di competenza  
interpersonale,  
dato che la sua  
azione  
va ad incidere sulla  
vita di un'altra  
persona.***





***Chi dà aiuto  
percepisce un  
equilibrio  
soddisfacente  
tra il dare e  
l'avere nelle  
relazioni  
con gli altri,  
sentendosi  
meno  
dipendente.***

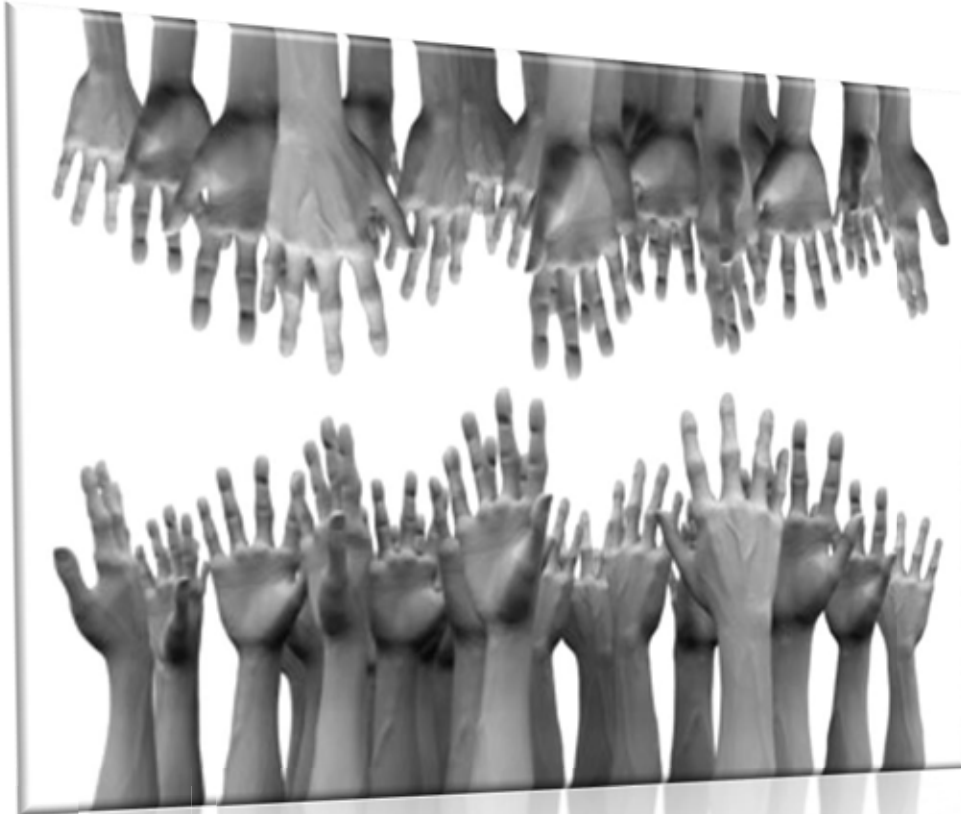


***Chi dà aiuto***

***apprende strategie di cambiamento nel  
lavorare con gli altri ed ha  
l'opportunità di osservare  
le proprie problematiche da  
una angolatura diversa.***







***Chi dà aiuto  
riceve spesso  
approvazione e riconoscimento  
per il ruolo che svolge e ciò incrementa  
l'immagine positiva della propria  
identità.***





# Umanizzazione dell'assistenza

Citata nel Piano Socio-Sanitario 2012-2016  
della Regione Veneto  
Dgr N° 15/DDL del 26.07.2011

«[...] Quell'impegno socio-assistenziale, di attenzione civile e di regole morali in grado di rendere i luoghi di cura e gli interventi sanitari «aperti, sicuri e senza dolore», conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort, con percorsi di cure e di accompagnamento il più possibile condivisi e partecipati dal cittadino»

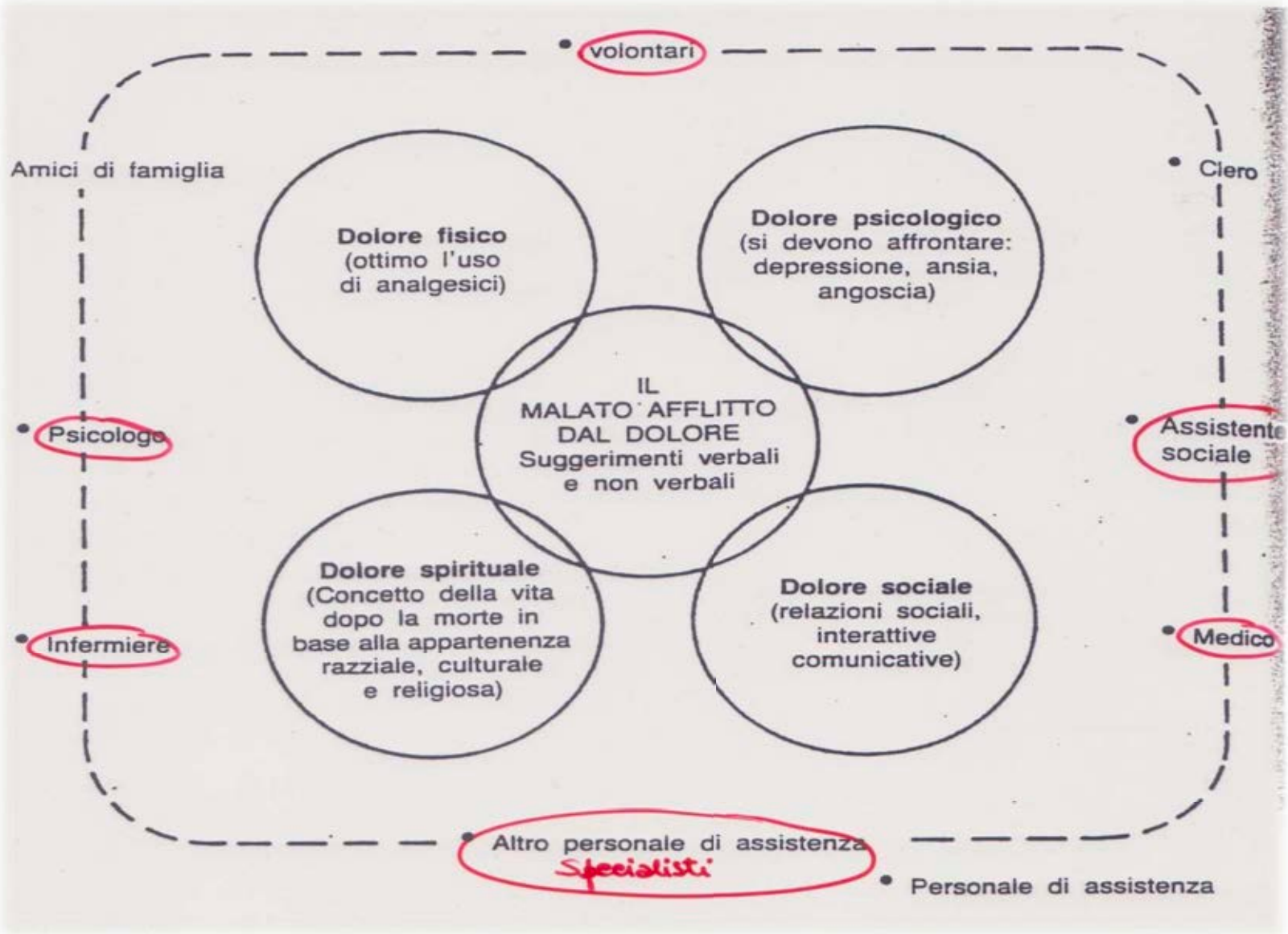


# Umanizzazione dell'assistenza

Citata nel Piano Socio-Sanitario 2012-2016  
della Regione Veneto  
Dgr N° 15/DDL del 26.07.2011

«[...] Basilare diventa, dunque, il rapporto relazionale del cittadino con il Servizio Socio Sanitario Regionale, per cui il paziente non dovrà essere mai un «caso» ma resta sempre una persona, e la cura sarà l'espressione di un progetto umano-psicologico e non di un approccio teorico-scientifico disgiunto dalla sfera psico-emotiva»





# Sanitari

**MALATTIA**

**CURA**

**SCOMPARSA DEI SINTOMI**



# Volontari

**ACCETTAZIONE**

**PRENDERSI CURA**

**STABILIRE UN  
CONTATTO CON LE  
PROPRIE CAPACITÀ  
UMANE E LE PROPRIE  
RISORSE AFFETTIVE**

**Insieme  
per...condividere  
obiettivi**





# Volontari in Sanità...

**Primo obiettivo del volontariato: le persone.**

**Il volontario opera per le persone e con le persone.  
Conosce i loro sentimenti, capisce i loro atteggiamenti,  
individua i loro bisogni.**

**Secondo obiettivo del volontariato: il cambiamento  
sociale.**

**Le singole situazioni si risolvono se cambia  
il contesto che le ha prodotte, se si rimuovono le cause.  
Ne scaturisce un progetto politico per il miglioramento  
delle condizioni di vita di tutti.**



# Volontari in Sanità...

**Il volontario in Sanità** svolge compiti di «*facilitatore*» dell'integrazione e della relazione tra gli operatori sanitari, tra questi e la famiglia, ponendo al centro della rete le esigenze del paziente.

**Il volontario in Sanità** ha un ruolo innovativo, fornendo stimoli e indicazioni in tal senso sperimenta nuove strade e dimostra la fattibilità di una qualità diversa, sia dei servizi offerti che dei rapporti sociali interpersonali che tali servizi sottendono.

*Il ruolo del volontario in Sanità è soprattutto relazionale, teso a soddisfare i bisogni del paziente e dei suoi familiari.*

**Il** ruolo del **volontario in Sanità** consiste nello sviluppare relazioni di aiuto acquisendo le necessarie competenze relazionali mediante appositi momenti formativi, senza improvvisazioni ed iniziative singole.



*Il volontario in Sanità con le  
sue capacità comunicative  
e la sua professionalità è in grado  
di trovare delle risposte ai  
bisogni dell'altro,  
diventando un ponte  
tra la famiglia e lo specialista.*



Alla fine degli anni  
'50, A. Maslow  
inaugurò l'esistenza  
di un nuovo filone  
psicologico  
denominato «la terza  
via» a cui afferiscono  
tutte le psicoterapie  
umanistico-  
esistenziali.

Fu il primo studioso  
ad interessarsi al  
**funzionamento  
ottimale umano**  
attraverso: *l'analisi  
della motivazione  
umana e la piramide  
dei bisogni.*



**Abraham**  
1908



**Maslow**  
1970



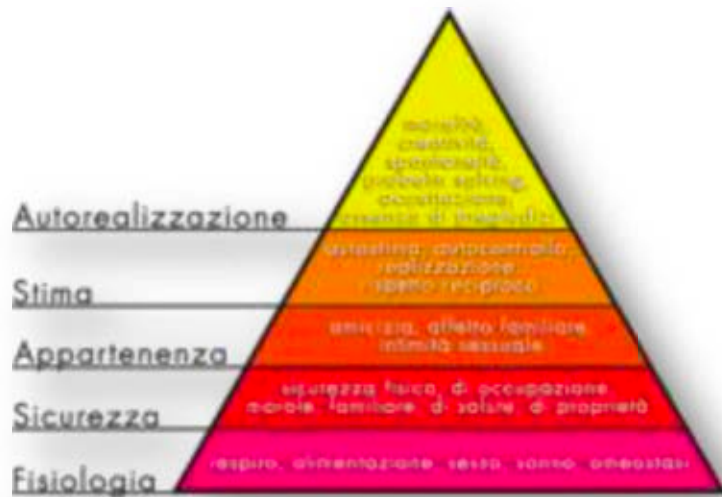


*Gli psicoterapeuti umanistico-esistenziali si ispirano ai seguenti principi:*

*1. In ogni essere umano c'è qualcosa di buono*

*2. Le vicissitudini e le circostanze umane possono bloccare o limitare l'espressione del proprio potenziale*

*3. I blocchi possono essere superati con le esperienze che permettono all'individuo di riprendere il proprio personale viaggio verso la realizzazione di Sè*



la piramide dei bisogni di Maslow (1954)



# Maslow ci spiega la piramide dei bisogni umani



# La piramide dei bisogni di A. Maslow

**E' l'essenza stessa della vita umana.**

*Nelle relazioni  
interpersonali è  
importante tenere in  
considerazione i bisogni  
dell'Altro.*

*Questo atteggiamento  
influisce sull'Autostima e  
favorisce relazioni  
soddisfacenti ed efficaci.*

## Bisogni di realizzazione

Soddisfazione  
per la propria  
vita

## Bisogni di stima

Non sentirsi un  
peso, autonomia

## Bisogni di amore e appartenenza

Rapporti sociali, supporto  
psicologico

## Bisogni di sicurezza

Assistenza cure personali,  
soddisfazione sulle informazioni  
ricevute

## Bisogni fisiologici

Alimentazione, sonno, mobilità

# Principali caratteristiche della piramide dei bisogni

La piramide dei bisogni può essere percorsa varie volte nel corso della vita.  
Dall'alto in basso e viceversa.

I bisogni collocati lungo la scala devono essere soddisfatti secondo un ordine che va dal primo livello al quinto.

L'insorgenza di nuovi bisogni non è immediata, ma avviene gradualmente e non necessita della soddisfazione completa dei bisogni del livello precedente.

Se i bisogni di un dato livello non sono soddisfatti, quelli successivi non interessano.  
NOTA: la natura dei bisogni può essere conscia o inconscia.

La gratificazione conseguente alla soddisfazione di un bisogno porta al cambiamento dei propri interessi e valori e allo sviluppo di abilità cognitive.  
La gratificazione dei bisogni porta allo sviluppo dell'individuo, alla sua autonomia e al suo autocompimento.





# I principali bisogni della persona ammalata

**SICUREZZA:** Attenuazione della sensazione di minaccia imminente

**APPARTENENZA:** Desiderio di sentirsi richiesto e di non essere un peso per gli altri

**AMORE:** Desiderio di espressioni di affetto e momenti di contatto umano

**COMPRENSIONE:** Sentirsi ascoltati e rispettati nelle proprie esigenze e per le proprie sensazioni

**ACCETTAZIONE:** Essere accettati con le nuove caratteristiche fisiche e con i propri disagi psicologici

**AUTOSTIMA:** Desiderio di essere coinvolti nei processi decisionali e di mantenimento del ruolo in famiglia

**FIDUCIA:** Desiderio di poter porre la propria vita nelle mani di qualcuno



**Quale relazione lega la piramide dei  
bisogni con la sensibilità e le  
attenzioni da avere nel volontariato  
che opera in Sanità?**



# Principali indicazioni

- ❖ Avere consapevolezza del livello della piramide dei bisogni in cui ci troviamo
- ❖ Comprendere in quale livello della piramide dei bisogni si colloca l'Altro
- ❖ Non si può costringere a comunicare una persona che si trova in corrispondenza del primo livello della scala dei bisogni (Es.: persona stanca, affamata, indisposta fisicamente), poiché ne risulterebbe una comunicazione insoddisfacente, in quanto l'attenzione dell'interlocutore è rivolta al soddisfacimento del bisogno di base
- ❖ Se un persona ha un bisogno di sicurezza (Es.: salute, lavoro, casa) sarà in grado di concentrarsi su altri ambiti solo quando avrà trovato una soddisfazione a questo bisogno

# Principali indicazioni

- ❖ E' controproducente per la comunicazione esprimere valutazioni negative sul gruppo di appartenenza dell'Altro, quando sappiamo quanto sia importante per lui questa appartenenza
- ❖ Esprimere apprezzamenti nei confronti dell'Altro, facilita la comunicazione, perché in questo modo si soddisfano i bisogni del quarto livello
- ❖ Più noi e l'Altro ci avviciniamo ai bisogni del quinto livello, più la comunicazione è fluida e facilitata in quanto è minore la possibilità che ci si avvalga di strategie difensive.





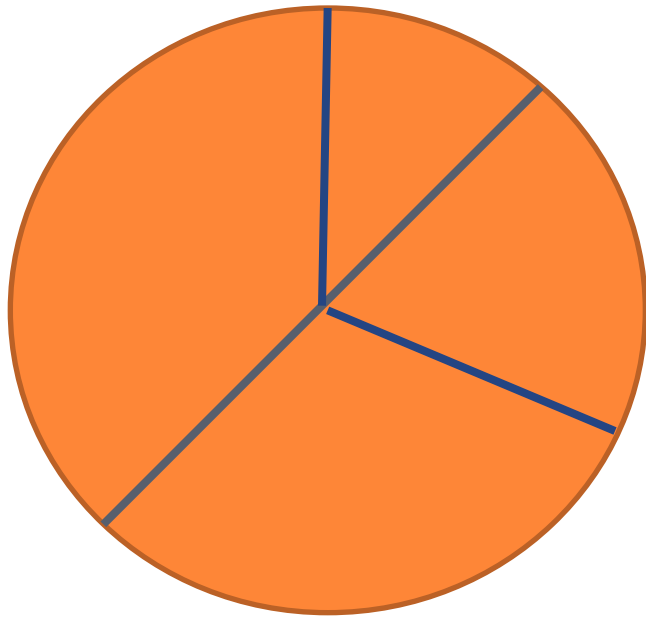
# Ricordiamoci che...

**40% ASCOLTARE**

9% SCRIVERE

16% LEGGERE

35% PARLARE



*L'importanza  
dell'ascolto è  
confermata da  
questo dato  
quantitativo e  
oggettivo:*

*La maggior parte del  
tempo che  
impieghiamo nella  
comunicazione è  
dedicata all'ascolto  
dell'Altro.*



# Ricordiamoci che...

*Il desiderio di essere ascoltati nasconde la necessità di essere presi sul serio, di veder riconosciute le nostre idee, di veder attribuito loro un valore.*

*Il bisogno sotteso è quello di avere una riprova di noi stessi e una conferma dell'accettazione da parte dell'Altro.*





# IL CODICE DEONTOLOGICO DEL VOLONTARIO ●

**Art. 1** Il Volontario opera per il benessere e la dignità della persona e per il bene comune, sempre nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo. Non cerca d'imporre i propri valori morali.

**Art. 2** Rispetta le persone con cui entra in contatto senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, nazionalità, ideologia o censo.

**Art. 3** Opera liberamente e dà continuità agli impegni assunti ed ai compiti intrapresi.

**Art. 4** Interviene dov'è più utile e quando è necessario, facendo quello che serve e non tanto quello che lo gratifica.

**Art. 5** Agisce senza fini di lucro anche indiretto e non accetta regali o favori, se non di modico valore.

**Art. 6** Collabora con gli altri volontari e partecipa attivamente alla vita della sua Organizzazione. Prende parte alle riunioni per verificare le motivazioni del suo agire, nello spirito di un indispensabile lavoro di gruppo.



**Art. 7** Si prepara con impegno, riconoscendo la necessità della formazione permanente che viene svolta all'interno della propria Organizzazione.

**Art. 8** È vincolato all'osservanza del segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza nell'espletamento della sua attività di volontario.

**Art. 9** Rispetta le leggi dello Stato, nonché lo statuto ed il regolamento della sua Organizzazione e si impegna per sensibilizzare altre persone ai valori del volontariato.

**Art. 10** Svolge la propria attività permettendo a tutti di poterlo identificare. Non si presenta in modo anonimo, ma offre la garanzia che alle sue spalle c'è un'Organizzazione riconosciuta dalle leggi dello Stato.





# Dimensioni comportamentali

*per un corretto approccio  
alla persona in ospedale:*





***Rispetto.*** Dimensione che fa riferimento all'apprezzamento dell'Altro per il solo fatto di essere una persona e per questo degno di considerazione. Il rispetto *si dimostra più per quello che non si fa, che per quello che si fa:*  
evitando di dare consigli provvisori,  
incoraggiando a cercare soluzioni  
attraverso la comunicazione, astenendosi  
dal giudizio.





***Cordialità.*** Espressione fisica dell'empatia e del rispetto indica apertura ed attenzione. La persona ha la sensazione di essere importante per il volontario e di essere accettata completamente, se quest'ultimo gli dimostra il suo contatto anche stando fisicamente vicino. Implica il prendersi cura della persona soprattutto attraverso la comunicazione non verbale.



# Empatia significa...

*‘Percepire lo schema di riferimento interiore di un altro con accuratezza e con le componenti emozionali e di significato ad esso pertinenti, come se una sola fosse la persona – ma senza mai perdere di vista questa condizione di **come se**’. (C.R. Rogers, 1980)*



**Concretezza.** Prevede l'incoraggiamento della persona a nominare con precisione i sentimenti e le esperienze.

Significa chiedere chiarimenti sulle affermazioni vaghe o astratte.

In una fase più avanzata della relazione interpersonale si aiuterà la persona ad elencare chiaramente e fattivamente le possibili alternative. Se poi il volontario dovesse essere lui stesso specifico, questo faciliterà la concretezza nell'Altro e riuscirà ad aggiungere qualcosa all'esperienza della persona.







***Genuinità.*** Indica l'espressione aperta e naturale di se stessi permettendo di manifestare sentimenti e pensieri personali. Una risposta è genuina quando i messaggi verbali e non verbali, positivi e negativi, sono congruenti con i propri sentimenti e sono manifestati per stimolare una relazione profonda.





***Apertura di sé.*** Consiste in  
reazioni personali  
del volontario,

che possono essere utilizzate  
dalla persona come informazioni utili  
alla sua crescita personale.

In questo modo la persona percepisce  
il volontario come un “individuo” che nella  
sua interezza si è mostrato liberamente.



***Franchezza.*** Significa aiutare qualcuno  
ad affrontare la realtà di una situazione,  
mettendo in evidenza le contraddizioni,  
le incongruenze del comportamento  
della persona, ma se non si fa attenzione,  
il volontario può risultare punitivo e dannoso.



***Immediatezza.*** Costituisce il ponte tra la franchezza e l'empatia e permette alla persona di comprendere meglio come i propri comportamenti influiscano sulla relazione con gli Altri (Volontari). Talvolta la persona può non rendersi conto dei suoi comportamenti nei confronti del volontario nel momento presente e perciò quest'ultimo può ritenere efficace descrivere ciò che avviene nella relazione d'aiuto.







# Sintetiche indicazioni generali per impostare la relazione di aiuto

- Cercare di mettere il paziente a proprio agio dimostrandogli rispetto  
(ACCOGLIENZA)
- Dimostrare un comportamento amichevole senza lasciarsi prendere dalla fretta, dalla paura o dall'ansia  
(AGEVOLARE LA COMUNICAZIONE)
  - Assumere al momento opportuno un atteggiamento autorevole, fermo e sicuro
- Instaurare un dialogo con il paziente per farsi una idea di cosa accade e di quali siano i suoi problemi  
(INTERESSAMENTO ALLA PERSONA)
- Ottenere dal paziente e dai suoi familiari notizie utili a comprendere la situazione  
(CENTRARSI SU CIO' CHE E' "VISSUTO" DAL SOGGETTO)

**PRIMA DI AVERE UNO SCAMBIO**

**BISOGNA CAPIRE**

**PRIMA DI CAPIRE**

**BISOGNA ASCOLTARE**

**PRIMA DI ASCOLTARE**

**BISOGNA OSSERVARE**

**PRIMA DI OSSERVARE**

**BISOGNA  
PREPARARSI  
ALLA DIFFERENZA**



## *Quando dai, aggiungi un po' di te*

*Quando dai, aggiungi sempre un po' di te a ciò che dai:  
un pizzico della tua mente,  
un battito del tuo cuore,  
una vibrazione della tua anima...e avrai dato di più.*

*Quando dai,  
fallo sempre col sorriso sulle labbra,  
aggiungici poi una manciata di gioia e di allegria,  
E porgi il tutto con la mano dell'Amore...e avrai dato di più.*

*Quando dai non pensare di ricevere  
E riceverai tanto e subito:  
la gioia di aver dato e la vittoria sul tuo egoismo.*

*Se quando dai,  
dai anche a te stesso, darai di più e riceverai di più.*

*Grazie per l'ascolto*

