AVO Associazione Volontari Ospedalieri Cagliari

VADEMECUM DEL VOLONTARIO

Ricordiamo 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.
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.

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 gravita 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.