

SCHEDA FEDERAVO n° 4

(data ultimo aggiornamento gennaio 2010)

RESPONSABILI DI REPARTO

Profilo, doti, metodologia per costruire il “gruppo”.

Obiettivo della scheda: definire il profilo del Responsabile di Reparto ed il suo importante ruolo di guida del gruppo di Volontari a lui affidato.

Descrizione: il Responsabile di Reparto è componente fondamentale nella struttura di una AVO. Incide significativamente sulla qualità del servizio in corsia e nello sviluppare e far crescere il senso di appartenenza all'Associazione. E' una presenza determinante per costruire l'armonia nell'AVO e far sì che l'associazione sia veramente una comunità di amicizia.

La scheda evidenzia le doti che devono caratterizzare il Responsabile di Reparto e l'importanza del suo ruolo nell'assetto organizzativo dell'AVO. Preziosi suggerimenti vengono elencati sotto il titolo “metodologia per costruire un Gruppo”.

La sua funzione è importante nella fase di inserimento di nuovi Volontari, nel contenimento del turn over, nel tenere i contatti anche con chi, per diversi motivi, ha chiesto un periodo di aspettativa o ha lasciato l'Associazione.

Riferimenti

Pubblicazioni Federavo, documentazione gruppi di lavoro dei convegni, regolamento dell' AVO.

Destinatari

I Presidenti delle AVO, il Consiglio Esecutivo, i Responsabili della formazione che hanno l'impegno di selezionare i potenziali candidati all'incarico di Responsabili di Reparto e decidere adeguati percorsi di verifica e di formazione anche per i Responsabili in attività.

Indicazioni operative

La scheda si compone di un breve cenno storico sul profilo del Responsabile, dell'elencazione dei compiti e dello stile nonché della metodologia per costruire un gruppo.

Allegato 1

Cenno storico

I primi volontari che aderiscono al richiamo dell'AVO diventano, per necessità, anche Responsabili perché, entrando in ospedale e destinati nei diversi reparti, avvertono la necessità di un polo di riferimento e di sostegno.

La figura del Responsabile nasce, pertanto, nella sua attività di servizio.

I primi Responsabili comprendono, da subito, che dapprima, devono crescere interiormente per far crescere poi l'Associazione grazie al loro entusiasmo e alla loro motivazione.

Nella nostra struttura associativa il "servizio del Volontario al Malato" ed "il servizio del Responsabile al Volontario" sono due caratteristiche che si integrano e formano l'ossatura della organizzazione, della formazione, del rendimento e, concretamente, interpretano la motivazione del "mettersi al servizio" del Malato.

Il ruolo del Responsabile non è soltanto quello di controllare il buon andamento del servizio ma, quello di conoscere prima ed aiutare poi a crescere, a perfezionarsi e a vivere in pienezza la nuova scelta di "donarsi agli altri".

È quindi l'esercizio del "crescere insieme" per diventare reciproco sostegno.

La dote primaria del Responsabile è "di essere fermamente convinti in ciò che si crede". Tale realtà si traduce inevitabilmente in forza di comunicazione, in trascinarsi, in stimolo, in esempio per chi osserva; è un punto di riferimento alle paure, titubanze, perplessità e scoraggiamenti.

Allegato 2

I compiti del responsabile di reparto¹

Il responsabile di reparto deve:

1. cercare di prestare il proprio servizio in maniera esemplare, essendo a conoscenza delle finalità, dello spirito e dei regolamenti dell'AVO
2. Partecipare ai corsi di formazione permanente
3. Controllare le presenze dei volontari in reparto
4. Controllare che tutti siano in ordine con il camice e distintivo. Segnalare in segreteria le eventuali assenze prolungate e non giustificate
5. Tenere informato il coordinatore del proprio ospedale

¹ da "PROPOSTA AVO" di Giuliana Pelucchi pagg. 121/122

6. Preparare lo schema degli orari di presenza in corsia e consegnarlo ai volontari e al coordinatore sia in reparto sia in sede
7. Personalizzare il proprio rapporto con ogni volontario per far crescere l'affiatamento e l'amicizia all'interno del gruppo. Correggere le eventuali carenze con gentile fermezza
8. Individuare nel gruppo i volontari che abbiano qualità e attitudini per eventuali future responsabilità
9. Tenere con regolarità le riunioni di gruppo secondo le necessità del reparto. Finalizzare le riunioni affinché diventino momenti di formazione, di unione e di crescita. I relativi verbali dovranno essere consegnati in segreteria. Gli assenti dovranno essere informati
10. Conoscere personalmente i tirocinanti, seguirli durante il tirocinio, dare un giudizio al coordinatore ed in sede. Partecipare ai colloqui conoscitivi
11. Controllare che i volontari siano in regola con la quota associativa
12. Avere un colloquio diretto con le caposala. Stabilire un rapporto con un medico del reparto e organizzare incontri tra il personale e i volontari
13. Il responsabile non deve considerarsi un capo, e deve svolgere il suo servizio con umiltà e riservatezza

Allegato 3

Lo stile del Responsabile²

Il responsabile deve essere:

1. **Discreto**: non impone mai, rispetta la personalità di ciascun volontario, i suoi problemi personali e intimi e anche i suoi silenzi, custodisce le confidenze ricevute
2. **Fedele**: perché la regolarità dei suoi incontri deve comprovare la sua amicizia. Il responsabile deve comportarsi in maniera da non deludere mai i volontari che sperano in lui
3. **Calmo**: effettua la sua attività in maniera tranquilla, senza fretta, in modo che la sua presenza possa infondere un senso di sicurezza e di fiducia se il volontario ha bisogno di un sostegno il responsabile, se ne è capace, gli porge subi-

² Liberamente tratto da un intervento di E. Ermini (quaderno FEDERAVO n. 10)

to il suo aiuto; in caso contrario non si deve spaventare ma cercare la persona giusta per risolvere il problema e mettere in contatto le due persone

4. **Disponibile:** .per fare in modo che non ci sia il timore di telefonargli, anzi incitare il volontario a telefonare una volta alla settimana ...
5. **Umile:** non vergognarsi di essere se stessi sia nelle qualità che nei propri limiti.
6. **Puntuale** è importante nel rispetto del Volontario che si accompagna che del Malato che ci aspetta.
7. **Paziente:** accogliere le opinioni contrarie, sopportare le persone che la pensano diversamente, riuscire a dare suggerimenti a quelli che vanno verso un'altra direzione.

Il responsabile deve coordinare un gruppo di persone e quindi cercare di:

- **Organizzare**
- **Guidare**, nel senso di essere sostenitori, trascinatori di altri
- **Formare**, nel senso di crescere insieme, di aumentare le proprie conoscenze culturali, morali, spirituali, sviluppare con tutti la formazione permanente
- **Verificare:** se quello che insieme abbiamo stabilito di fare è stato fatto bene

Allegato 4

Metodologia per costruire un gruppo

- Rivolgere l'attenzione e lavorare sui singoli componenti. Per la rotazione degli incarichi, il responsabile trova sovente il gruppo già costituito. Il lavoro diventa più impegnativo perché deve conoscere la duttilità e le abitudini precedentemente assimilate dai Volontari.

- Occorre conoscere i volontari del proprio gruppo avvicinandoli singolarmente ed ascoltandoli attentamente al fine di entrare in empatia. Si crea così la fiducia tra Volontario e Responsabile, nasce la stima e l'affiatamento che, gradualmente, potrà portare anche alla familiarità.

- Lavorare lentamente, tenacemente, con prudenza e pazienza sull'individualità. Avuta la fiducia dei Volontari a livello personale, occorrerà far nascere l'aggregazione facendo comprendere che il gruppo è un raccogliitore di potenzialità positive che vanno messe in comune affinché tutti se ne arricchiscano. Nasce così il confronto, l'aiuto reciproco, quindi, la forza di crescere insieme.

- Dare una corsia preferenziale di servizio ai giovani che devono ancora percorrere le fasi della vita che li porteranno alla sua realizzazione. Le piccole cariche di responsabilità, distribuite ai partecipanti del gruppo, favoriscono la fiducia e la col-

laborazione nell'associazione. È importante pensare con i Volontari ad iniziative ricreative o culturali allo scopo di facilitare l'aggregazione nonché portare avanti eventuali nuove esperienze su problemi inerenti il servizio al Malato e discuterne insieme. L'occasione darà ai componenti del gruppo la possibilità di sentirsi gratificati perché protagonisti impegnati nel risolvere soluzioni ambientali.

- Rilevare sempre le qualità positive che ogni Volontario possiede e indurlo a metterle a disposizione del gruppo e ad accettare il confronto.

Il Responsabile non deve fare tutto da solo come sostituire di persona i Volontari; non può arrivare a tutto.

Costruire un gruppo non è facile perché costituito da elementi eterogenei, che non si conoscono e che mettono in atto meccanismi difensivi.

Responsabili non si nasce ma lo si diventa con il tempo, il sacrificio, la costanza, la pazienza e l'umiltà.