"volONtari - il volontariato di relazione ai tempi del covid19" è un progetto ideato da 4 associazioni di volontariato del territorio di Reggio Emilia che operano da anni con diverse utenze ma accomunate dalla **relazione** quale centro e fine del proprio operato e dall'**accompagnamento fra pari come mezzo di crescita**.

Il progetto si basa sulla convinzione che ognuno possa attingere dalla **propria esperienza personale** per metterla **a disposizione di altri** in situazione di bisogno o difficoltà, divenendo così **"esperto per esperienza"** o se preferiamo **"peer"**, e che il volontariato abbia bisogno di essere **formato e accompagnato** attraverso la **condivisione** di contenuti ed esperienze al fine di divenire **mezzo di cura** per gli altri e per se stessi, arricchendo la **collettività** intera.

L'azione principale del progetto ha visto la realizzazione di due percorsi di **formazione e condivisione** aperti a volontari e operatori sociali che svolgono attività che hanno quale centro e fine la relazione con persone come mezzo di crescita e/o di cura. I gruppi creatisi nei percorsi sono caratterizzati da una forte eterogeneità generazionale, di formazione, di esperienze pregresse e personali: questa **diversità** è divenuta ricchezza nelle formazioni guidate da esperti e basate sul confronto aperto e sulla condivisione di vissuti.

Il risultato delle riflessioni condivise nei 16 incontri formativi è questa **piccola pratico-teorica cassetta degli attrezzi**, pubblicata per condividere la ricchezza che abbiamo trovato e insieme creato.

Incontri ONline

I periodi di distanziamento ci hanno portato ad utilizzare le piattaforme online come alternativa agli incontri di persona. Pur preferendo vedervi di persona, teniamo a mente che anche gli strumenti online sono una valida risorsa per sentirci vicini e continuare ad essere presenti nelle vite degli altri con empatia e vicinanza quando non è possibile fare diversamente.

Alcuni strumenti pratici utili possono essere:
Zoom o Google Meet (il primo é a pagamento e ha più funzioni, entrambi ci permettono di trovarci in tanti e dividerci in piccoli gruppi).
Answergarden e Jamboard (gratuiti, sono come lavagne digitali che permettono a tutti di partecipare scrivendo o al conduttore di prendere note visibili a tutti).

CHIEDIAMO DI TENERE GLI SCHERMI ACCESI E SPENTI I MICROFONI DI CHI NON PARLA. NOI PER PRIMI TENIAMO PRESENTE LA NOSTRA ATTENZIONE SEMPRE.

SE POSSIBILE, PREPARIAMO INCONTRI CON ATTIVITÀ DIVERSIFICATE FRA LORO. ALCUNE PIÙ DINAMICHE E ALTRE D'ASCOLTO, DIVIDENDO I PARTECIPANTI IN PICCOLI GRUPPI, CHIEDENDO FEEDBACK OGNI TANTO PER MANTENERE ALTA L'ATTENZIONE.

SE SIAMO NOI NOI A CONDURRE LA RIUNIONE O L'INCONTRO DICHIARIAMOLO ALL'INIZIO, PREPARIAMOCI SCALETTE PRECISE CHE CI PERMETTANO DI STIMOLARE IL COINVOLGIMENTO DEI PARTECIPANTI, CHIAMIAMOLI PER NOME, UTILIZZIAMO IRONIA E SIMPATIA ANCHE CON FOTO/VIDEO.

CERCHIAMO DI FARE INCONTRI DI MASSIMO 2 ORE E I TEMPI DI PAROLA BREVI E MAI PROLISSI.

NEL CASO IN CUI L'INCONTRO SIA DI CONDIVISIONE TRA PARI CERCHIAMO DI CREARE UN'ATMOSFERA ACCOGLIENTE PARTENDO DA UN GIRO DI SALUTI E BENVENUTI DI OGNUNO.

Gestione dei conflitti

PAROLE DEL CONFLITTO:
COSA È PER ME?
ROSSO - NERO - GRIGIO - RABBIA - DISAGIO - SFIDUCIA - FRUSTRAZIONE - TRISTEZZA - RELAZIONE - SUDORE - PIANTO - BRUCIOR DI GOLA.

LA SITUAZIONE INIZIALE DI UN CONFLITTO È QUELLA IN CUI ENTRAMBE LE POSIZIONI HANNO RAGIONE: HANNO LE LORO RAGIONI. DAVANTI A QUESTE "FAZIONI OPPOSTE" RICORDIAMOCI CHE SPESSO SONO SOLO LA PUNTA DI UN ICEBER E SOTTENDONO BISOGNI NON SODDISFATTI:
LÀ È DOVE PUÒ AVVENIRE L'INCONTRO!

EVITARE I CONFLITTI È INUTILE E A VOLTE AGGRAVA LE TENSIONI, POSSIAMO PERÒ CERCARE DI TRASFORMARLI IN UN CONFRONTO POSITIVO, AFFRONTANDOLO!
VOGLIAMO QUINDI AGIRE IN MODO CONSAPEVOLE, RAZIONALE E RAGIONATO

COME FARE?

- ASCOLTARE CON INTERESSE, COMPRENSIONE E SILENZIO.
- RISPETTARE I TURNI DI PAROLA.
- ACCOGLIERE L'ALTRO E QUANTO HA DA DIRE.
- NON UMILIARE O RIDICOLIZZARE.
- NON INQUISIRE O INTERROGARE.

- PARLARE DI SÈ IN PRIMA PERSONA, PORTARE LE PROPRIE EMOZIONI E PUNTI DI VISTA, PARLARE DEI PROPRI BISOGNI CHE SENTIAMO NON SODDISFATTI E IMPORTANTI, SPIEGANDO PERCHÉ.

- NON ESPRIMERE GIUDIZI O CRITICHE.
- NON ANALIZZARE I COMPORTAMENTI ALTRUI.
- NON FARE MINACCE O AVVERTIMENTI.
- RICONOSCERE I PROPRI ERRORI E CHIEDERE SCUSA.

- POSSO APPROFONDIRE CON DOMANDE PER ASSICURARMI DI AVER COMPRESO E ANCHE DI ESSERE STATO COMPRESO.

Affrontare emergenze emotive

LE EMOZIONI SONO COMPLESSE, SONO COMPOSTE DA: PENSIERI, SENSAZIONI FISICHE CHE GLI ALTRI DI SOLITO NON VEDONO, LE NOSTRE AZIONI CHE NE CONSEGUONO.

Per aiutare noi stessi nelle situazioni in cui eventi critici ci investono, oppure per leggere cosa sta succedendo agli altri e accompagnarli, é utile prestare attenzione ai livelli di tolleranza, cioè cercare di comprendere quali sono i livelli di esposizione agli stimoli critici che riusciamo a tollerare restando in controllo, presenti a noi stessi. Uscendo da questa così detta "finestra di tolleranza" possiamo trovarci sia ad essere iper impulsivi, reattivi, costantemente in tensione; sia passivi , depressi ed estraniati. Entrambi gli stati meritano la nostra attenzione, vengono da un normale bisogno di protezione verso noi stessi ma indicano una mancanza di presenza e controllo sui noi stessi. Spesso tendiamo a prestare attenzione a chi va in stati di iper, di alterazione rumorosa, ma anche gli stati di non reazione vanno notati e accompagnati sebbene spesso molto silenziosi. Il rischio sarà quello di sopravvivere invece che vivere a pieno.

POSSIAMO COSTRUIRCI ABILITÀ DI PRONTO SOCCORSO EMOTIVO, DA USARE PRIMA DI TUTTO SU NOI STESSI, MA ANCHE PER ACCOMPAGNARE ALTRI QUANDO SERVE.
CI SERVIRANNO A CALMARCI COSÌ DA AVERE IL TEMPO NECESSARIO PER SCEGLIERE COME COMPORTARCI.
4 PASSI PER CAMBIARE LA CHIMICA DEL NOSTRO CORPO

1. RIDUCI LA TEMPERATURA DEL TUO VOLTO PREDI ARIA CAMBIANDO AMBIENTE O SPRUZZATI ACQUA FREDDA STANDO PIEGATO IN AVANTI.
2. FAI UN ESERCIZIO FISICO INTENSO PER 10 MINUTI SALTA, BALLA, CORRI... SENZA ESAGERARE!
3. RALLENTA IL RITMO DI RESPIRAZIONE INSPIRA PER ALMENO 4 SECONDI ED ESPIRA PER ALMENO 5-8 , FALLO PER UN PAIO DI MINUTI.
4. RILASSA OGNI MUSCOLO, DALLA TESTA AI PIEDI

Auto-mutuo aiuto

ALCUNI ACCORDI DI BASE AIUTANO A CREARE UNO SPAZIO SICURO
- CONFIDENZIALITÀ, CIÒ CHE EMERGE NON USCIRÀ
- LIBERTÀ, SI PUÒ ANCHE SOLO ASCOLTARE
- RISPETTO RECIPROCO
- PARTECIPAZIONE GRATUITA

È IL LUOGO IN CUI POTER DISCUTERE ARGOMENTI DI SOLITO CONSIDERATI "TABÙ" SENZA LIMITI E VERGOGNA.

È UN LUOGO IN CUI SI CREANO PIAN PIANO FIDUCIA RECIPROCA E SENSO DI APPARTENENZA.

IL FACILITATORE O FACILITATRICE PUÒ ESSERE QUALCUNO CHE È GIÀ PASSATO DALLE SITUAZIONI DI CUI SI PARLA OPPURE NO.

I CONFLITTI CHE EMERGONO SI GESTISCONO SEMPRE E SOLO ALL'INTERNO DEL GRUPPO, MAI FUORI O A PICCOLI GRUPPI, PARLANDO CON SINCERITÀ E PARTENDO DAI SENTIMENTI.

SI CONDIVIDONO: STORIE, INFORMAZIONI, PAURE CON CHI CI È GIÀ PASSATO.

È UN GRUPPO DI PARI CON UNO/DUE FACILITATORI CHE CUSTODISCONO LO SPAZIO. DUE FACILITATORI POSSONO AVERE CARATTERI E RUOLI DIVERSI: UNO TIENE L'ATTENZIONE SU CHI PARLA E L'ALTRO SUL GRUPPO.

TIPS UTILI PER IL FACILITATORE:
- NON SIAMO SALVATORI
- CUSTODIAMO IL RISPETTO DEI TEMPI
- COSTRUIAMO UN CLIMA DI FIDUCIA
- PORTIAMO SEMPRE ASCOLTO ATTIVO
- RISPETTIAMO I SILENZI
- RISPETTIAMO I CONFINI, NON CERCHIAMO DI CONSOLARE MA POSSIAMO AVVICINARCI.

"POSSO STARE CON TE NELLA SOFFERENZA ANCHE SE NON HO PASSATO CIÒ CHE HAI PASSATO TU".

POSSIAMO COME FACILITATORI ACCOMPAGNARE CHI PARLA RIFORMULANDO CIÒ CHE DICE, SENZA INTERROMPERE O SPOSTARE IL FOCUS.

Condurre piccoli gruppi

MOSTRIAMO GENUINO INTERESSE PER I PARTECIPANTI, RICORDIAMO I NOMI E I DETTAGLI SULLE STORIE PERSONALI.

RISERVATEZZA E ASSENZA DI GIUDIZIO SONO FONDAMENTALI.

POSSIAMO AIUTARE A FAR PARTIRE UNA CONVERSAZIONE DANDO UN FILO DA SEGUIRE, POI PROVIAMO A LASCIARE CHE LE COSE EVOLVANO DA SÉ.

FACILITIAMO IL CONFRONTO TRA DIVERSI PUNTI DI VISTA, ANCHE SE SPAVENTA... ACCOGLIAMO I SILENZI SENZA INTERROMPERLI SUBITO.

STIAMO NEL QUI ED ORA

CURIAMO L'ACCOGLIENZA: INVITIAMO A PRESENTARSI LASCIANDO PER ULTIMI I NOVI ARRIVATI.

TENIAMO ASCOLTO E ATTENZIONE, ANCHE CON OCCHI E CORPO, SU CHI STA PARLANDO.

ATTENZIONE A CHI MONOPOLIZZA LA CONVERSAZIONE E A NON APRIRE ARGOMENTI DIFFICILI ALL'ULTIMO MINUTO.

COINVOLGIAMO TUTTE LE PERSONE MA CON DELICATEZZA.

NON SCAPPIAMO O EVITIAMO I CONFLITTI! RENDIAMOLI CONFRONTI COSTRUTTIVI.

È IMPORTANTE TRACCIARE DA SUBITO E INSIEME REGOLE/ ACCORDI DI BASE/ PATTO EDUCATIVO.

COLTIVIAMO EMPATIA E CONOSCENZA RECIPROCA.

CURIAMO LA CORNICE: LO SPAZIO, GLI INVITI, I SALUTI...

LA GESTIONE DEL TEMPO È IMPORTANTE! UTILIZZIAMO TURNI DI PAROLA, UN GUARDIANO DEL TEMPO, STRATEGIE COME GETTONI PER GLI INTERVENTI DI PAROLA.

Colloqui 1:1

RESTANDO NEL QUI ED ORA CAPIAMO QUANDO E QUANTO AVVICINARCI

ABBIAMO DAVANTI UNA PERSONA! PERSONA PERSONA. LA PERSONA NON È IL SUO PROBLEMA, MANTENIAMO PAROLE, SGUARDI E COMPORTAMENTI NON GIUDICANTI.

STIAMO INSIEME NEL QUI ED ORA.

COLTIVIAMO LA NOSTRA EMPATIA. SENTO QUELLO CHE SENTE L'ALTRA PERSONA SAPENDO CHE NON È IL MIO.

RIDEFINIAMO A SPECCHIO: "MI STAI DICENDO CHE..."

CERCHIAMO SEMPRE DI VALIDARE E NON SMINUIRE.

LA RELAZIONE SI FA IN 2! IL NOSTRO PUNTO DI VISTA E LA NOSTRA STORIA SARANNO SEMPRE PRESENTI, LA NOSTRA VITA SEMPRE CAMBIATA.

USCIAMO DAL IO - TU E ENTRIAMO NEL NOI.

LA PERSONA CHE ABBIAMO DAVANTI È COLEI CHE SI CONOSCE MEGLIO IN ASSOLUTO. NOI ACCOMPAGNIAMO E LANCIAMO OPPORTUNITÀ.

RISPETTIAMO I SILENZI. C'È SILENZIO E SILENZIO. CHIEDIAMOCI O CHIEDIAMO A COSA È DOVUTO.

STIAMO A FIANCO, ALLA VELOCITÀ DELL'ALTRA PERSONA, CON PAZIENZA E STIMA.

COLTIVIAMO IN NOI QUESTA CONSAPEVOLEZZA.

MANTENIAMO LA GIUSTA DISTANZA EMOTIVA, PER PROTEGGERE NOI STESSI E CHI ABBIAMO DAVANTI: TOCCHEREMO SEMPRE CORDE SENSIBILI A VICENDA.

ACCOMPAGNIAMO L'ALTRA PERSONA A CHIARIRSI PIANO PIANO. USIAMO DOMANDE GENERATRICI CHE PORTANO PASSI AVANTI. NON DIAMO RISPOSTE.

Curare chi cura, prendersi cura di sè

DEDICHIAMOCI STRUMENTI DI CURA: LEGGERE, SCRIVERE, CHIEDERE ASCOLTO O UN CONFRONTO.

TROVIAMO I NOSTRI EQUILIBRI E IMPARIAMO A PERDERLI, QUELLA STESSA PERDITA DI EQUILIBRIO FRA UN PASSO E L'ALTRO NECESSARIA A CAMMINARE.

DIAMOCI TEMPI E SPAZI DI CONTEMPLAZIONE: STIAMO COME RICERCATORI APPASSIONATI ALL'UMANO.

CURARSI...

FACCIAMOCI CONTENITORI SIA DEL DOLORE CHE DELLA BELLEZZA, UNO SENZA L'ALTRA NON SAREBBE UMANO NÉ REALE.

SO-STARE: SAPER STARE NELLE ATTESE PER PROCEDERE INSIEME AD ALTRI O SAPER CHIEDERE AGLI ALTRI DI SOSTARE AD ATTENDERCI.

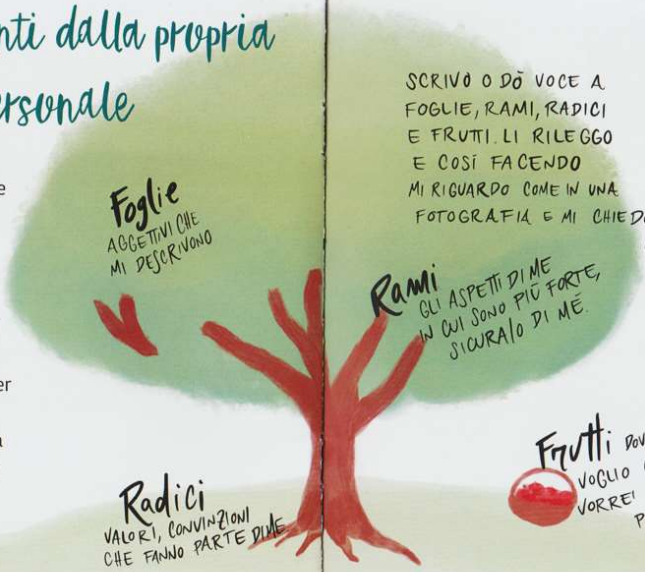
...PER CURARE ALTRI

STARE NEL QUI ED ORA SENZA INTENZIONI DI PRENDERE O CONSOLARE, SOLO STARE ATTENDENDO L'APERTURA DELL'ALTRA PERSONA SENZA VOLER DOMARE IL CAOS DELLA VITA.

Certe volte incontro l'altro
in quella buca profondissima,
gli sfioro una mano e allora dico e l'altro si riconosce,
ma non l'ho fatto apposta.
Ho solo raggiunto un punto dove io e tu siamo distinzioni arbitrarie,
l'altro é me in un altra forma.
-Chandra Lidia Candiani-

Acquisire strumenti dalla propria storia personale

Questo é un esercizio, la possibilità di fermarsi, riflettere su quali strumenti abbiamo acquisito dalla nostra storia personale, unica e diversa da tutte le altre. Rifletterci, rielaborarla e trarne strumenti da mettere a disposizione di altre persone ci rende esperti per esperienza.
L'esercizio può essere svolto da soli o chiedendo ad altri il loro punto di vista dopo avergli raccontato la nostra storia.



SCRIVO O DÒ VOCE A FOGLIE, RAMI, RADICI E FRUTTI. LI RILEGGO E COSÌ FACENDO MI RIGUARDO COME IN UNA FOTOGRAFIA E MI CHIEDO:

QUALI STRUMENTI HO OGGI? COME POSSO UTILIZZARLI PER ME E PER GLI ALTRI?

Diversità e intergenerazionalità come risorse: strategie

METTIAMOCI NEI PANNI DELL'ALTRA PERSONA E INVITIAMO A FARE LO STESSO.

CERCHIAMO CIÒ CHE UNISCE

SIAMO MONDI COMPLESSI SIA IO CHE L'ALTRA PERSONA.

DAVANTI AD UN ATTEGGIAMENTO ANDIAMO ALLA RICERCA DELLE MOTIVAZIONI CHE VI SONO DIETRO

CERCHIAMO DI COSTRUIRE RELAZIONI NON SCUSANTI E NON ESCLUDENTI

NON SCAPPIAMO, CERCHIAMO SEMPRE IL DIALOGO, ANCHE QUANDO IL PRIMO PASSO È FATICOSO.

QUANDO SERVE POSSIAMO ATTIVARE SPAZI D'ASCOLTO 1:1, DI SFOGO, PER RIPARTIRE ASSIEME.

IN GRUPPO STIMOLIAMO LA COLLABORAZIONE LAVORIAMO SUI VALORI, DIAMO ATTENZIONE AI SINGOLI, GENERIAMO INCLUSIONE NOI PER PRIMI

ASCOLTIAMO ATTIVAMENTE SOSPENDENDO IL GIUDIZIO.

VALORIZZIAMO E NON SMINUIAMO.

Riuscire a sintonizzarsi con l'altro "come se fossi lui" ma con la consapevolezza che io non sono lui. Accettare che l'altro ha il diritto di essere quello che è! Non possiamo pretendere che sia l'altro a cambiare ma possiamo provare a pretendere da noi stessi di cambiare il modo in cui comunichiamo per far sì che l'altro comprenda meglio il nostro punto di vista .
-Roberto Casotti-

Ringraziamenti particolari alle associazioni capofila del progetto: **Perdiqua Onlus, Aps Sentiero Facile, Adv Sostegno e Zucchero, Aps Servire l'uomo**

Al **CSV Emilia** sede di Reggio Emilia e agli altri enti incontrati durante il percorso con i quali abbiamo collaborato e hanno reso possibile la realizzazione delle azioni progettuali:
CEIS Centro di Solidarietà di Reggio Emilia, Coordinamento Pastorale per la formazione alla mondialità "**Granello di Senapa**", Cooperativa Hesed e Dolce Mente società coop sociale.

Citiamo per correttezza e condivisione i **formatori** e gli **esperti per esperienza** che hanno guidato le serate di formazione, in ordine sparso: Chiara Antonia Scardicchio, Elisa Cavandoli, Alessandro Raso, Chiara Burani, Martina Vincenti, Monica Veroni, Marica Mulé, Andrea Ravazzini, Alessandra Giannini, Giancarlo Casali, Brunella Caprari, Tatiana Speroni, Valentina Ricci, Roberto Casotti, Emanuele Simonazzi, Emanuela Losi.

Ringraziamo soprattutto i protagonisti e le protagoniste di questi percorsi, partecipanti ai gruppi in formazione, che non nomineremo uno ad uno. **Loro sono le parole che trovate in questa guida**.

Testi e grafiche a cura di Sara Bigi (PerDiQua Onlus), tutor e facilitatrice dei percorsi.