

Claves del Acompañamiento en el voluntariado: *algunas reflexiones*

INMA MERINO JIMÉNEZ. Diplomada en Trabajo Social. Experta en Terapia Familiar Sistémica. Máster en Bioética y Humanización de la asistencia. Fundación Pere Tarrés, Barcelona

El voluntariado más allá del cumplimiento de tareas, ofrece un espacio afectivo, de presencia y de relación “sin prisas”, en las que regala tiempo y espacio físico, pero también tiempo y espacio psicológico y emocional.

Ese espacio emocional requiere aprender y desarrollar unas actitudes fundamentales en la relación de acompañamiento con los demás. Vamos a desarrollar algunas de esas actitudes que nos ofrecerán claves a tener en cuenta para establecer un adecuado acompañamiento:

☑ **TACTO Y DISCRECIÓN**, es decir, la capacidad de no intervenir en la vida de la otra persona más allá de la exacta medida en que esta intervención es deseada y solicitada. Hay que escuchar siempre, no provocar confidencias, no indagar en la

vida de los demás. La persona que está sola y necesitada, casi siempre desea comunicarse, pero a nadie le gusta que le investiguen. Hemos de ser discretos y respetar la intimidad de las personas. En el mundo del sufrimiento no se entra avasallando, sino con delicadeza.

☑ **AMABILIDAD Y CARIÑO**, evitando crear dependencia y huyendo del paternalismo.

☑ **CAPACIDAD DE ESCUCHA**. Escuchar es una actitud que tiene mayor alcance que el mero oír. Significa prestar atención, es decir: poner la mente en tensión hacia algo valioso.

Uno presta verdadera atención cuando vibra de verdad con la vida del otro, con sus problemas y proyectos. Escuchar no es intervenir,

es permitir al otro que se vacíe... que exprese, que lleve el ritmo de la conversación, que asuma el protagonismo de ese instante. Para eso yo he de aprender a callar no solo el lenguaje sino mi mente.

Por tanto primero realizaremos Escucha Activa, es decir, escucharemos en silencio, aparcando nuestro mundo interno, sin interferencias, de forma abierta, interesada, curiosa y atenta a lo que la otra persona nos va contando. Sin adelantarnos, sin prejuizar. La escucha activa no la realizaremos solo con los oídos sino también con los ojos, con el tacto, con el tono de voz... Por lo tanto tendremos todos los sentidos puestos en la conversación. A través de la comunicación no verbal podemos darnos cuenta de mucha información que verbalmente nuestro interlocutor no diga.

“El voluntariado es una respuesta participativa que crea sociedad desde la solidaridad”

Una vez nuestro interlocutor ha terminado de hablar, de explicarse ¡y no antes!, trataremos de hacer una recapitulación, devolviendo lo que ha dicho la otra persona a poder ser con sus mismas palabras... ejemplo: “entiendo que lo que me estás diciendo es...”. Resumiremos lo que nos ha dicho, mencionaremos lo esencial, tal y como lo ha dicho, y lo haremos de forma organizada. Finalmente ha llegado nuestro turno: ¡ahora sí! podremos expresar lo que nosotros deseamos decir, y gracias a las dos primeras fases de la empatía nuestro interlocutor ya se ha sentido en la 1ª **Escuchado** y en la 2ª **Entendido** por nosotros, por tanto, es más posible que esté abierto y dispuesto para recibir lo que queramos decir.

Recuerda algunas claves de la escucha:

1. Escuchar para comprender lo que la persona está diciendo realmente. Mantener el contacto visual, es la mejor manera de fijar la atención.
2. No interrumpir. Las interrupciones perturban y no resultan eficaces porque descentran la atención. Es importante asentir y dar respuestas no verbales positivas.

3. Tomarse el tiempo necesario para procesar el significado del mensaje.
4. Reflexionar sobre las palabras antes de responder, para ello hemos de desconectar de nuestro diálogo interno.
5. Tratar de entender el punto de vista de la otra persona sobre este asunto. Escuchar para comprender, no para contestar.
6. Tomar en consideración la situación y los sentimientos de su interlocutor.
7. Abstenerse de criticar y de emitir juicios.
8. No cambiar de tema.
9. Responder adecuadamente a la persona que habla.

☑ **EMPATÍA.** La escucha activa es requisito indispensable para la empatía, pero ésta requiere algo más que escuchar...

La empatía es una habilidad humana que hace que se comprenda a los demás y se experimenten los diferentes puntos de vista ajenos, sin necesidad de llegar a pensar de la misma manera que esa persona.

Empatizar es ponerme en el lugar del otro, pero desde el otro y no desde mi persona, es decir, requiere ser capaz de comprender sus pensamientos y sus sentimientos desde su manera de pensar y de sentir, desde su cultura, su ideología, sus creencias, sus experiencias previas sin juzgar. Esto requiere escuchar, comprender y algo fundamental de lo que generalmente carecemos pero que es una de las grandes aportaciones del voluntariado: **TIEMPO**

Una persona empática sabe escuchar con atención, es flexible respecto a su entorno, es capaz de influir y modular sobre las emociones de los demás, intenta comunicar y sentir aquello que sabe que puede ayudar

a los otros y apoya casi incondicionalmente en cualquier ámbito que se implique. Se trata en el aspecto social de una persona solidaria, fomenta el trabajo en equipo, hace participar y participa orientando, confiando y comunicando abiertamente, lo cual demuestra su capacidad de autocrítica absoluta.

Querer y sentirse querido constituyen dos necesidades absolutas del ser humano. En determinadas situaciones las palabras no sirven; al contrario molestan. Tal ocurre, por ejemplo, cuando una persona ha recibido un diagnóstico desfavorable o está afligida por un violento dolor físico, o vive una pérdida imprevista. Son momentos cargados de dramatismo. El sufrimiento exige respeto no sermones. Una presencia silenciosa, un gesto de apoyo o de afecto, pueden expresar más que cualquier palabra.

☑ **PACIENCIA.** Tener paciencia es un modo de amar y de cuidar.

Acompañando a los enfermos corremos el riesgo de pretender que caminen a nuestro paso, en lugar de adaptarnos al suyo. Si se lamentan nos molestan, si están tristes nos turban, si repiten la misma historia varias veces nos irritan. Ayudar a alguien significa tener paciencia con él. La actitud paciente no se reduce a mero aguante. Significa ajustarse a los ritmos naturales. Es paciente el que sabe adaptarse al ritmo de otras personas, para eso hay que tomarse el tiempo debido, porque todo proceso de crecimiento, sigue un tiempo lento. El zorro se lo advirtió de forma plástica al Principito, que había cometido el error de reclutar amigos a voces “*Hay que ser muy paciente (...). Te sentarás al principio un poco lejos de mí, así, en la hierba. Te miraré de reojo y no dirás nada. La palabra es fuente de malentendidos. Pero,*

cada día, podrás sentarte un poco más cerca...”.

Nuestro tiempo no suele ser el tiempo de los demás. Acelerar a destiempo suele provocar frustración. Tenemos que aprender a esperar al que parte con desventaja; sólo así podremos estar al mismo nivel, acompasar nuestro ritmo al del otro.

- ☑ **CONSTANCIA Y RESPONSABILIDAD.** Es fundamental cumplir con el compromiso adquirido, siendo constante y puntual, y en caso de no poder acudir, hay que avisar con el tiempo suficiente para ser sustituido.
- ☑ **CONFIDENCIALIDAD.** Es posible que los voluntarios lleguen a ser conocedores de algo que afecta a lo más íntimo de las personas atendidas; en ese caso deberán ser tan responsables como los mismos profesionales.
- ☑ **NO HACER OSTENTACIÓN,** ni de palabra ni por la forma de presentarse.
A muchos les cuesta darse cuenta de que no se puede presentar uno en la casa de una familia con necesidades económicas, con las “mejores galas”, ni presumir de salud en la casa de un enfermo. Aquí hay que aplicar la actitud primera de discreción.

- ☑ **DISCULPAR** siempre la falta de agradecimiento.

En muchas ocasiones esta falta de agradecimiento es una expresión del sufrimiento interno.

- ☑ **TOLERANCIA y RESPECTO** de la ideología, creencias, costumbres y opiniones de la persona atendida por muy extrañas que puedan parecer y, sobre todo, se ha de prescindir del juicio, sea positivo o negativo.
- ☑ **COOPERACIÓN** con el resto del equipo, actitud que conlleva al adecuado trabajo en equipo.
- ☑ **PERSEVERANCIA.** Cada día tiene su repertorio de obstáculos, decepciones, contratiempos. El crecimiento personal conlleva atravesar el sufrimiento propio. El voluntariado que acepta el desafío de la solidaridad, antes o después se encuentra en situaciones que le ponen a prueba. Muchos que han idealizado su servicio se descorazonan ante la primera dificultad y se retiran. La perseverancia requiere coraje, disciplina y buen humor para saber relativizar y desmitificar lo que previamente nos ha llevado a dramatizar.
- ☑ **FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN.** Hay muchas situaciones en nuestro

voluntariado que van a requerir que nos adaptemos y seamos creativos y flexibles. Es importante que acudamos siempre con la disposición de acoger lo que va apareciendo en nuestro día a día.

- ☑ **CONOCIMIENTO Y DOMINIO DE LOS PROPIOS SENTIMIENTOS.** Tomando “Conciencia de uno mismo” reconociendo mis propias emociones y observando cómo siento, cómo pienso y cómo actúo... Cuanto mayores sean las dificultades a la hora de resolver sentimientos personales, tanto más difícil resultará responder a estos sentimientos cuando afloran en los demás.

Uno de los pilares del voluntariado es la **FORMACIÓN**. Ya sabemos que la buena voluntad no es suficiente y que para ayudar hay que saber hacerlo bien. La formación en gestión de las emociones, es decir en conocerme a mí mismo y aprender a establecer una relación de ayuda es imprescindible.

La formación emocional de los voluntarios supone sumergirse en la enfermedad, en la discapacidad, en el sufrimiento, en la soledad.

Pero la formación no es sólo el resultado de la realización de cursos formativos si no que la formación en el



voluntariado conlleva compartir con otros (voluntarios, coordinador de voluntarios, etc.) las experiencias vividas, las dudas, las satisfacciones, los miedos, las inquietudes en general... El diálogo permanente con la realidad de cada día que me conecta con mi "experiencia personal".

Asumir estas actitudes supone saber escuchar e interpretar nuestra propia vida y abrirnos a ella con la humildad del que aún no sabe nada, dejarnos invadir, remover, interrogar, dejarnos afectar por situaciones que nos calen hondo e impriman nuestro ser y carácter como voluntarios.

No os asustéis, no somos héroes, es cierto que ser voluntario/a como actitud ante la vida implica necesariamente una pérdida de seguridad y una apertura, pero basta con comenzar por una sencilla presencia entre los que lo necesiten.

El voluntario lo que expresa claramente es que la persona con la que se encuentra, es un absoluto, un fin en sí misma. El voluntariado es una respuesta participativa que crea sociedad desde la solidaridad y para ello ha de afrontar al menos cuatro grandes desafíos:

- 1. La formación y el trabajo en equipo.** Uno no se puede presentar

ante el otro únicamente con la buena voluntad. La gratuidad no nos exime de responsabilidad y el encuentro con el otro es una responsabilidad.

Uno puede ser una buena persona pero no un buen voluntario. Los voluntarios forman parte de un equipo, que realiza un trabajo organizado y que ha de formarse.

- 2. La acción organizada.** Este individualismo posmoderno ha generado un modelo de voluntariado "de uno en uno", fragmentado, en el que lo único que importa es lo que tienes que hacer y dónde lo has de hacer. Ser voluntario no es sólo pertenecer a una organización que te identifica con un carné, sino, pertenecer al marco de una acción colectiva, que va más allá de la tarea concreta y que ha de entresacar los significados personales y colectivos de lo que estoy haciendo.

- 3. La calidad y la eficacia.** La diferencia entre un profesional y un voluntario no es que el profesional, como cobra, tiene la obligación de trabajar bien, y el voluntario, como lo hace gratuitamente, puede permitirse el lujo de ser simplemente "majete" y metodológicamente cutre.

Hay que consolidar el desafío de la calidad

en el trabajo de la acción voluntaria, y calidad significa:

- Mejorar la metodología, gestión y evaluación de nuestros programas.
- Plantear una formación bien estructurada.
- Trabajar especialmente la coordinación de programas y de equipos, conscientes de que lo que nos hace verdaderamente débiles no es que seamos pocos, es que no estemos bien coordinados.

- 4. La experiencia personal.** Descubrir la solidaridad no como el resultado de una acción, sino como toda una forma de plantearse la vida fruto de la experiencia vital que supone sumergirse en la enfermedad, en la discapacidad, en el sufrimiento, en la soledad... Pero no sólo en la enfermedad, la discapacidad, el sufrimiento y la soledad del otro, sino en el mío propio.

El voluntario que no ha tenido en su vida experiencia de encuentro con sus limitaciones, de frustración ante sus fallos, de impotencia a la hora de cumplir sus propósitos, el que no ha tenido sentimientos de culpabilidad, ni necesidad de que lo perdonen, de que lo acompañen, de que lo escuchen, de que lo quieran..., es inmune a la solidaridad.

El voluntario que conoce sus limitaciones y ha tenido experiencia de ser comprendido, acogido, acompañado y querido, es capaz de vivir desde la clave de la solidaridad.

El trasfondo de toda acción voluntaria ha de ser la relación, la posibilidad de cubrir un espacio afectivo, de encuentro, de acompañamiento.

El voluntariado no es sólo una labor sino que es un recordatorio de lo esencial: LA PERSONA, TODA PERSONA.