

JORNADA DE VOLUNTARIOS

Miércoles 10 de Noviembre de 2010

En la **CASA DEL CORAZÓN**
c/ Ntra. Sra. de Guadalupe, 5 y 7, de Madrid
(detrás de la Plaza de Toros de "Las Ventas")

a las 4:30 de la tarde

➤ REUNIÓN DE LOS VOLUNTARIOS DE APACOR Y
SOCIOS INTERESADOS

PUESTA EN COMÚN DE LOS ASPECTOS QUE NOS PERMITAN
DESARROLLAR EL VOLUNTARIADO DE FORMA MÁS EFICIENTE

➤ SESIÓN DIRIGIDA POR D^a TERESA PUYAL
(PSICÓLOGA – VOLUNTARIA COLABORADORA)

Como no podía ser de otra manera, dado el espíritu de esta asociación, uno de los actos organizados con motivo del "XX ANIVERSARIO" de "APACOR" ha sido la "**JORNADA DE LOS VOLUNTARIOS**" dedicada de forma especial al grupo que tan magníficamente coordina Jesús Fernández Izcara, con el doble objetivo de homenajearles y poner en común aquellos criterios y diversos aspectos de su cometido que les permitan desarrollar el voluntariado de la forma más eficaz, con directrices y objetivos definidos.

Para este desarrollo se contó con la inestimable colaboración de D^a Teresa Puyal, psicóloga y voluntaria colaboradora, que aportó un interesante documento de trabajo de temas específicos, como la comunicación, el impacto de la enfermedad en las personas, el manejo de las emociones, la motivación hacia el cambio, etc., además de compartir experiencias, sobre todo de los más veteranos, y expresar dudas y todo tipo de cuestiones que permitieron reforzar el sentimiento de grupo y la motivación para seguir con la labor de voluntariado, acompañando al paciente y sus familiares en el momento crítico de su hospitalización y haciéndole saber que no está sólo, infundiéndole ánimo y, sobre todo, esperanza de recuperación y de poder volver a tener una vida plena. Y, por supuesto, con el ofrecimiento de que APACOR y sus socios y voluntarios estarán siempre a disposición de los que vayan buscando su ayuda y soporte personal.

D^a Teresa Puyal hizo el siguiente desarrollo de la reunión:

"Jornada de Voluntarios"

Este encuentro de voluntarios tiene como objetivo mejorar la calidad de nuestra labor de visitar a los enfermos coronarios en los hospitales. Aunque todos realizan esta labor muy satisfactoriamente es evidente que podemos mejorar y, al hacerlo, ayudaremos más a los pacientes. Cada uno encontramos dificultades en algunos aspectos y estamos más cómodos en otros. Afortunadamente, APACOR, la organización que nos respalda nos ofrece unas directrices que nos sirven de guía en esta labor. Existen varias líneas de trabajo por las que podemos avanzar más para aprender a hacer mejor nuestra tarea, todo un reto, pero vamos a empezar por lo más básico; reflexionaremos en qué consiste *ser voluntario* y en qué consiste *la relación de ayuda*, pues a ambas cosas dedicamos todos nosotros una parte de nuestro tiempo. Más adelante podremos entrar con detalle en temas más específicos como el de la comunciación, el impacto de la enfermedad en las personas, el manejo de las emociones, la motivación hacia el cambio, etc.

Ser voluntario: definición

Existen bastantes definiciones de voluntariado pero entre unas y otras hay conceptos que se repiten:

- Noción de libertad: realiza su actividad por iniciativa propia.
- Noción de compromiso: el voluntario se compromete.
- Noción de acto sin finalidad lucrativa: de manera desinteresada.
- Noción de pertenencia a un grupo o una estructura: en una acción organizada. (Se desarrolla a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas y proyectos concretos. Sin la organización que tiene detrás no podría realizarse. El voluntariado trabaja desde una asociación y con sentido de pertenencia a un grupo o comunidad, ya que su acción transformadora se ejerce desde y para la comunidad).
- Noción de interés común: la acción es útil y al servicio de la comunidad.

Otros elementos que esencialmente definen el voluntariado son:

- Basado en el altruismo y la solidaridad.
- Se dedica parte del tiempo libre disponible.
- Se interviene de forma continua y regular.
- La participación es tanto metodología como meta de trabajo.
- Se forma y se capacita para desarrollar adecuadamente su acción.
- Se trata de actuar sobre la causa real de los problemas.
- Complementario respecto al trabajo desarrollado por otros agentes.
- No es lo mismo el papel del voluntario que el del asociado: el voluntario, de modo continuo, desinteresado y responsable, dedica parte de su tiempo a actividades no a favor de sí mismo ni de los asociados (a diferencia del asociacionismo), sino a favor de los demás o de intereses sociales colectivos

Motivaciones de los voluntarios

Los motivos por los que las personas se hacen voluntarias son muy variados. El voluntario puede tener unos u otros, pero tiene la *obligación* de conocer esos motivos, tanto cuando empezó como en la actualidad. Además esas razones han podido ir cambiando a lo largo del tiempo.

- Para usar bien mi tiempo libre.
- Para practicar mi profesión.
- Porque otros me han invitado.

- Por razones humanitarias de ayuda mutua y/o entrega.
- Por un acontecimiento concreto que me motivó.
- Por razones de mi fe.
- Porque es una organización eficaz.
- Por mi conciencia ciudadana de ejercicio de la justicia.
- Porque los problemas de los otros son también los míos.
- Porque tengo problemas personales y esto puede ayudarme a sentirme mejor.

Aptitudes del voluntariado

- No se requieren condiciones físicas o psíquicas excepcionales. Las aptitudes físicas dependerán exclusivamente del tipo de servicio a realizar.
- Disponer de tiempo libre acorde a las tareas en las que desee implicarse.
- Es necesaria una buena formación, tanto la que se obtiene a través de vivencias personales, como la especializada que aporta conocimientos específicos para determinados ámbitos o servicios.
- También es fundamental actualizar los conocimientos a través de cursos, publicaciones e intercambio de experiencias.

Actitudes necesarias

- Discreción y respeto hacia la intimidad de las personas.
- Madurez y equilibrio emocional ante las dificultades y la adversidad.
- Sentimientos de generosidad y aceptación incondicional hacia los ayudados.
- Respeto total hacia el credo, costumbres, valores, ideas y tradiciones de otros.
- Flexibilidad, tolerancia y solidaridad.
- Seriedad y constancia ante los compromisos contraídos.
- Ser amable y servicial sin caer en el paternalismo o la sobreprotección.
- Ser cariñosos y afectivos, pero procurando no agobiar a los asistidos.
- Ser empático o capaz de ponerse en el lugar de la persona ayudada.
- No hacer del servicio un asunto personal ni aceptar regalos que impliquen contraer obligaciones o dispensar favoritismos.
- Comprometerse y colaborar con la institución a la que el voluntario pertenece, respetando sus normas y valores fundamentales.
- Volcarse a los más débiles y necesitados.
- Reconocer las propias limitaciones y estar dispuesto a recibir asesoramientos.
- Realizar el servicio con responsabilidad y puntualidad.
- No revelar confidencias (excepto en situaciones muy puntuales).

La relación de ayuda

Ayudar al otro no consiste en solucionar sus problemas

Hay que tener en cuenta que ayudar a otra persona no consiste en solucionar sus problemas, sino que consiste en dos procesos básicos: **proporcionarle recursos para que esa persona pueda afrontarlos y resolverlos (si es que es posible) y lo que es igual de importante: motivarle y apoyarle para ello.** Estos recursos pueden ser materiales, afectivos, información, etc.

La relación de ayuda se entiende así como un conjunto de actitudes, sentimientos, conocimientos y técnicas necesarias para que el trato o tipo de comunicación que se entabla con una persona que se encuentra en situación de dificultad, contribuya realmente a emprender un proceso que le permita vislumbrar cómo se puede superar estas dificultades, aumentar su confianza en sí mismo y orientarse hacia un cambio positivo.

En todo proceso de ayuda intervienen diversos factores y todos merecen que nos detengamos sobre ellos:

- La situación del voluntario.
- La situación del paciente, coronario en nuestro caso (o de algún familiar).
- Los tipos de respuesta que se deben propiciar.
- Los elementos de la comunicación humana.
- Las circunstancias especiales que enmarcan la relación.

La labor de ayuda que realizan los voluntarios de APACOR tiene la característica especial de que, generalmente, es puntual; es normal que se reduzca a un solo encuentro. APACOR, sin embargo, puede ayudarles en el futuro. Es importante que presentemos a la asociación, sus objetivos y sus actividades.

Un proceso de comunicación

Desde el punto de vista de la Psicología, la relación de ayuda se considera como un tipo particular de proceso de **comunicación interpersonal** y como tal implica el diálogo constructivo para que sea efectivo. Sin entrar en muchos detalles, hay tres actitudes básicas que favorecen la comunicación y la expresión de percepciones y actuaciones positivas en la relación con los otros: **la empatía, la aceptación y la congruencia**.

- La **empatía** implica la capacidad de ver un asunto desde la perspectiva del otro, la capacidad de ponerse en su lugar, de meterse en la piel de la otra persona.
- La **aceptación** implica la tolerancia a las diferencias ajenas, el aceptar que otras personas son diferentes y la capacidad para aceptar esto sin que nos sintamos amenazados.
- La **congruencia** es sinónimo de autenticidad en el sentido de que se actúe sin dobleces, sin disociación entre nuestro pensar, sentir y actuar.

Otros prerrequisitos para establecer una buena relación y lograr nuestro objetivo son: la capacidad de escucha, el evitar tanto la minimización como la dramatización, etc.

OBSTÁCULOS PARA LA ESCUCHA ACTIVA

- El obstáculo de la ansiedad
- El obstáculo de la superficialidad
- La tendencia a juzgar
- La impaciencia, la impulsividad
- El obstáculo de la pasividad
- La tendencia a predicar

Hay más de una forma válida para ayudar

Por otro lado, una relación de ayuda implica que existe **un problema** y se pretende su solución. No existe un solo modo de entender e implementar la relación de ayuda. No olvidemos que siempre, frente a una misma situación o problema, existen diferentes formas de verla o afrontarla. Hay, en definitiva, diferentes caminos para llegar al mismo lugar. Además, hay bastantes áreas en donde el paciente puede necesitar ayuda: **cuidados médicos, apoyo emocional, asesoramiento jurídico, información relevante para su recuperación, etc.** Los voluntarios cubren una sola de estas parcelas.

La enfermedad coronaria, al igual que otras enfermedades crónicas y/o graves, suponen una desestructuración de la persona en un momento dado: una desestructuración física por las limitaciones que impone la enfermedad; una desestructuración psicológica y anímica por los

nuevos sentimientos de vulnerabilidad, sufrimiento, soledad, desesperanza, etc., normales en este proceso; una desestructuración social, laboral y, en general de muchos de los hábitos de vida anteriores a la enfermedad. En la curación, o mejor en la recuperación, el enfermo tiene que volver a construirse. Desde la relación de ayuda, comprender esta desestructuración que lleva consigo el hecho de enfermar es importante para ayudar a la persona que sufre a edificar y construir de nuevo su mundo externo (su afuera) y su mundo interno (su adentro), para infundir sentimientos de ánimo que le ayuden a utilizar sus propios recursos para afrontar su situación y a construirse de nuevo. En APACOR la gran mayoría de los voluntarios son pacientes coronarios, y desde esa condición pueden ofrecer una manera de ayudar que ninguna otra persona puede, ni médicos o enfermeras, ni la familia o los amigos, ni psiquiatras o psicólogos. **Los voluntarios de APACOR son los más indicados para infundir esos sentimientos de ánimo tan necesarios, ya que constituyen un ejemplo de cómo es posible recuperar una vida satisfactoria, al menos tanto como la anterior a la enfermedad, aunque hayan cambiado tantas cosas.**

Es una relación asimétrica

La relación de ayuda se diferencia de otros tipos de relación en que no es simétrica: no se da entre dos semejantes sino que se da entre dos personas que se encuentran en dos niveles y roles muy distintos. No estamos hablando de igual a igual: una de las personas ofrece su ayuda, la otra la recibe. No hay intercambio. El voluntario se encuentra en esta situación en otro nivel, en un "plano superior". Para que se entienda, es igual de asimétrica que la relación médico-paciente. Desde el punto de vista de los voluntarios, igualmente pacientes coronarios y enfermos crónicos, ya han superado la fase en la que se encuentran los enfermos a los que visitan. Este hecho les confiere ese "grado de superioridad". Podemos aprovecharnos de esta asimetría porque nos van a acoger mejor, nos van a escuchar. Los pacientes se sienten agradecidos de que alguien distinto del médico o personal sanitario, familiares o amigos, les escuche y se interese por ellos. Por otro lado, no podemos abusar de esa situación dándoles consejos que no nos han pedido o invalidando sus sentimientos. Esta relación tiene ventajas e inconvenientes. Debemos ser conscientes de sus peligros.

Formación que nos puede ayudar a realizar mejor nuestra tarea

- Relacionada con la comunicación: La escucha activa, la empatía, etc.
- Relacionada con el manejo de los sentimientos y las emociones del paciente (Miedo - Frustración - Desánimo - Angustia - Estrés - etc.).
- Relacionado con hábitos de vida adecuados.
- Relacionados con la motivación hacia el cambio de hábitos de vida, que sabemos que son necesarios para la recuperación.
- Relacionada con aspectos médicos.
- Etc., etc.

Al finalizar la tarea de grupos y de puesta en común, se sirvió un refresco a los asistentes, lo que permitió un cambio de impresiones y de confraternización en un ambiente distendido y fuera de los ámbitos hospitalarios.

(Fotos y artículo "Por qué soy voluntario")