

La caja de herramientas de la persona voluntaria

Cesar García-Rincón.

2010

Cesar García Rincón fue requerido por la Asociación Bidelagun para que en su Jornada Formativa de Voluntariado pudiera ayudar a reflexionar a las personas voluntarias sobre su quehacer.

Se le pidió que nos lanzara unos puntos de reflexión sobre cuáles deberían ser las herramientas imprescindibles en un voluntariado.

Lo que a continuación leeréis es el resultado de la transcripción de su conferencia extraída de la grabación que se hizo en la Jornada Formativa.

Y así es como comenzó, distinguiendo entre herramientas interpersonales y herramientas intrapersonales.

A. Herramientas Intrapersonales.

Dice San Ignacio de Loyola que “quien no se gobierna a sí mismo no puede gobernar a otros”, dicho en otras palabras, quien no lleva algo dentro no lo puede dar nada; o visto desde nuestro contexto de voluntariado: quien no se arregla por dentro no puede arreglar a otros.

Cuáles son esas herramientas intrapersonales:

1. Diálogo interno positivo

Son todas esas cosas que nos pasan por la cabeza, que nos decimos a nosotros mismos. Aquí me acuerdo de un personaje muy curioso que cuando hacíamos las reuniones siempre decía: “no va a funcionar”. Los miembros del grupo le decían: “Hombre, Pepe, no seas pesimista, que ya verás cómo sí. Vamos a ser positivos”. Y él seguía diciendo lo de siempre: “que no, que no, que no va a funcionar”. Al mes siguiente nos volvimos a reunir, y efectivamente, aquello no había funcionado, y entonces Pepe decía otra de sus frases favoritas: “ya lo decía yo”.

¿Qué haces cuando en un equipo tienes un tipo así? Nosotros le echamos. Él se cabreó. Nos decía que por qué le echábamos, le decíamos que era un gafe, que nos estaba amargando la vida. Pero resulta que este Pepe no era un personaje real, era un personaje que se había instalado dentro de nuestras cabezas. Podéis llamarlo como queráis: negativismo, pesimismo, etc, y que cada vez que salía una propuesta ya nos decíamos internamente: esto no va a funcionar. Pero fijaros, qué curioso: un personaje que no es real produce consecuencias reales. Pensemos en nuestros proyectos de voluntariado, en las cosas que hacemos, cuantas veces nos viene el pesimismo y decimos: “si es que no estamos consiguiendo nada”, o cuando hay que evaluar resultados: “si es que no hemos llegado a nada” “si no nos dejan hacer nada”

Es una de las herramientas que más hay que trabajar. Porque de la misma manera que un personaje no es real en forma de autodiálogos (es que no valgo para nada) y produce consecuencias reales, un pensamiento positivo también puede producir consecuencias reales positivas.

A veces pensar en positivo, pensar que podemos lograr las cosas, pensar que podemos cambiar la sociedad, pensar que podemos caminar hacia un horizonte de justicia social y creernos eso que pensamos también tiene consecuencias positivas.

Esto en otros contextos se llama el Mito de Pigmalión, o de la profecía autocumplida

Aprender a quitarse las gafas de Pepe es un buen ejercicio, aprender a quitarse el personaje imaginario que llevamos en la cabeza es un buen ejercicio, aprender a identificar esos autodiálogos negativos que tenemos es un buen ejercicio.

Estas gafas tienen un manual de instrucciones “**El Arte de Amargarse la Vida**” Paul Watzlawick Herder Editorial.

Diálogo interno positivo. Trabajar en positivo. Ya sabemos que trabajamos en realidades duras y difíciles, que a veces las cosas no salen como querríamos que fueran pero tenemos que ser positivos. Tenemos que buscar lo positivo de las realidades, trabajar desde las potencialidades positivas de las personas que todas tienen y tener esperanza. Que no nos pase como con el síndrome del punto negro. Si tengo una zona toda blanca y pinto un punto negro y os digo: qué veis ahí? Todos me responderéis: un punto negro. Lo que más se ve es el punto negro, el problemilla, el fallo. El síndrome del punto negro es aquello que cuando algo no funciona tiene tal atracción de concentrar nuestra atención y energía de focalizarlas en un punto que hace que nos olvidemos de todo el resto. Por eso es tan importante en el ámbito del voluntariado trabajar en positivo, dar mensajes en positivo a nosotros mismos y al otro.

2. Cultivar la flexibilidad.

Hay otra herramienta relacionada con esta que la vamos a explicar a través de una pelota flexible. Esta pelota sería algo así como nuestra mente, como nuestro cerebro, que debería tener la siguiente capacidad: aunque sea sometido a presiones, a dificultades, a disonancias, siempre tiene la capacidad de volver a su equilibrio, a su estado natural. Una mente flexible es una mente resiliente.

Cómo se cultiva la resiliencia? Las raíces de la resiliencia nos las define muy bien un libro de **Luis Rojas Marcos, Superar la adversidad. El poder de la Resiliencia**. Es un libro muy interesante si lo leemos en clave de voluntariado. Pero incluso el mismo autor, cuando habla de los **pilares de resiliencia**, uno de ellos, y de los más importantes, es **el voluntariado y la ayuda a los demás**. Dice que las personas voluntarias son personas que tienen más capacidad de resistencia ante la vida, menos propensas a tener problemas, tienen un sentido más optimista de la vida... Otro pilar sería el de **las conexiones afectivas –sentirte vinculado afectivamente a otras personas-**, en la medida en que esa relación de ayuda

sea una relación en la que nos implicamos emocionalmente-querer a la persona que ayudas-.

Otro pilar es **tener claro el centro de control de nuestras vidas**, es decir no ser como las veletas que se dejan llevar por cualquier viento. A veces hay voluntarios que se dejan manejar por los usuarios. Un voluntario tiene que tener muy claros cuales son los principios del voluntariado, los principios que hemos asumido como organización y los principios de la organización donde va a colaborar para no saltárselos en la relación de ayuda, pero sobre todo tener autonomía, es decir, no estar todo el rato pendiente de lo que tengo que hacer o dejar de hacer.

Estos son algunos de los principios que hacen que tengamos una mente resiliente.

La mente que no es flexible, resiliente, es una mente que se quiebra. Si esta pelota en vez de ser de esta material flexible fuera de plastilina, que apretándola se deforma, tendríamos una mente enferma, rígida, dogmática, autoritaria, presa de muchas neurosis y psicosis.

Cultivar esta resiliencia, esta flexibilidad implica ser creativos, no tener miedo a las emociones, por supuesto que tendremos que saber gestionarlás, y trabajar nuestros mecanismos de defensa para no ser rígidos. Los mecanismos de defensa son unos mecanismos que elabora nuestra mente para no implicarnos más de la cuenta, para defendernos de determinadas realidades, para no comprometernos... Lógicamente un voluntario comprometido ha superado parte de esos mecanismos de defensa, pero incluso en la relación de ayuda también pueden aparecer estos mecanismos de defensa, y lo vamos a explicar a través de cinco personajes.

Ante los problemas de las personas hay personajes que van reaccionando de distinta manera:

- a) Personaje que se pone las gafas oscuras y que lo ven todo negro.
- b) Personajes con gafas de protección ante los problemas de los demás. Nos protegemos de los problemas de los demás para que no nos afecten.
- c) Personajes con gafas culo vaso. Son aquellos que dicen hay que investigar, hacer análisis de la realidad, el marco lógico, los objetivos. Definir el proyecto y pedir subvención. Si nos dan dinero lo hacemos y de lo contrario lo dejamos ir. Este es el mecanismo de la racionalidad, que puede ser paralizante para la acción social.
- d) Personajes con gafas superpositivas, fashion. Son aquellas personas que van de guays por la vida. Cómo mola esta de la interculturalidad, los que van mirando al parado como el que tiene tiempo para sí. Muchos van de querer cambiar todo y se dan la leche.
- e) Personaje con gafas transparentes – gafas empáticas- o como a mi me gusta llamarlas las gafas del respeto. Respeto que significa ver al otro tal y como es. Y cómo puedo ver al otro tal y como es? Poniéndonos en su lugar. Las personas, cuando percibimos la realidad la percibimos desde nuestro mapa, desde el mapa que nos dibujamos en nuestra cabeza. Pero ojo, el otro tiene su mapa y ya no ves las cosas igual que él. Para

percibir su punto de vista y poder ayudarle tienes que andar por su mapa, por su modo de ver la vida, por sus luchas internas, o sea, tratar de captar su realidad; por eso es tan importante ponerse en el lugar del otro, incluso percibirnos nosotros desde el lugar del otro.

3. Conocer nuestras actitudes ante los retos de la vida

Otra herramienta tiene que ver mucho con las actitudes y los retos que nos plantea la vida, y al voluntariado se le plantean muchos retos. Ante ellos podemos tener tres retos.

a) Actitud Marinera.

Personas que dicen que esto hay que hacerlo, que se lanzan y se mojan, que dibujan la hoja de ruta, que ante una tempestad son capaces de cambiar las velas y le hacen frente, pero siempre siguen adelante.

Esta sería la actitud del voluntario: vamos a cambiar, o cuando llega un proyecto decir: vamos adelante con el proyecto. Que no tenemos dinero, recursos? Vamos a pensar cómo lo hacemos.

El marinero es una persona que constantemente desafía a su zona de comodidad, confort. ¿qué significa esto?. Todas las personas tenemos esta tendencia. En cuanto podemos nos compramos un sillón nuevo más cómodo. Pero esto lo podemos traducir también psicológicamente. Nuestra mente se va haciendo cómoda y si no la incomodamos un poco, no la desafiamos, al final nos hacemos tan cómodos que lleva un momento que ya ni pensamos. A veces me encuentro con gente que dice: si lo que no quiero es pensar, yo quiero hacer las cosas sin pensar, que pensar ya me cuesta.

b) Actitud del vigía.

Te encuentras con personas que te dicen: “espera, espera, espera, vamos a verlo. No lo veo muy claro” te dice. Y tú le contestas: “pero es que hay que lanzarse”. Cuando preguntas a otro, ¿cómo va el proyecto que íbamos a sacar adelante? Y te responde: “lo estamos enfocando”. Pero es que llevas enfocándolo seis meses. “¿no crees que ha llegado el tiempo de lanzarse al agua, arriesgarse?” Y te responde: “ es que con la que ahora está cayendo, la crisis... cualquiera se lanza!”.

Hay gente que se pasa la vida enfocando las cosas y la propia vida y nunca se lanza. Pregunto: ¿Cuántas decisiones en la vida hemos tomado con una certeza absoluta? ¿Quién consigue las cosas en esta vida? El que se lanza (pero ojo, que esto no quiere decir que te lanzas al vacío). Y si tienes que corregir se corrige, y si tienes que admitir que te has equivocado, lo admites.

Esta actitud del quedarnos diciendo: “espera que vamos a ver, o, voy a ver cómo les va a estos y según les vaya voy a decir si o no. Pensad esto en un voluntariado, ante un proyecto nuevo, que nos quedamos enfocando las cosas y no nos lanzamos.

c) Actitud del Turista Social.

Es la actitud del que se queda en playa, en la tumbona, tomando el sol y diciendo: qué bien se está aquí. Desde el punto de vista del voluntariado podríamos interpretarlo como “mira que en nuestra asociación siempre se ha hecho una operación kilo, una cena solidaria... siempre hemos hecho estas cosas y ahora no nos vengas a cambiar ni a incomodar con otras propuestas” y respondemos diciéndole: “pero mira que de esta manera no sensibilizamos, no cambiamos nada”. Os lanzo este punto de reflexión porque estas actitudes las podemos vivir dentro del voluntariado.

Un voluntariado tiene que ser marinero por naturaleza en todos los ámbitos. Pero también me gusta decir que esta es la gorra (en referencia a la gorra que llevan los marineros) de los “hayques”, y las gafas de los “esques”.

-hay que sensibilizar a los jóvenes – es que no van a hacer nada.

-hay que generar proyectos más creativos – es que no tenemos dinero.

Observar bien este asunto porque en una reunión siempre que hay un hayque aparece un esque. Es más, un amigo mio ha acuñado es ha este fenómeno con el nombre de “esquezofrenia”. Vivimos en la época del esque. Hay que combatir la esquezofrenia porque los esques non muy paralizantes.

Fijaros siempre en el lenguaje que utilizamos ya que refleja perfectamente si estamos en la zona del confort o en la del marinero.

B. Herramientas Interpersonales.

Me gusta más comparar al voluntario con un artesano que con un técnico. El oficio de voluntario es un oficio de artesanía social. La artesanía es un oficio que requiere mucho trabajo con las manos, con el pensamiento, con la observación, con el trato al material...El Artesano trabaja más con el corazón. Esta es la actitud del voluntario.

En este oficio de las relaciones humanas es importante ser curioso, hacer las cosas bien, sobre todo porque las personas hay que cuidarlas bien, con mimo, empatía. Y en este oficio podemos ser unos chapuzas o unos manitas.

Para ilustrar lo que quiero decir he traído aquí una caja de herramientas. En ella tenemos:

- *Un martillo.*

¿Para qué puede servir un martillo? Puede servir para golpear, sujetar, romper.

Nos puede servir para sujetar cosas, afianzarlas, pero también para destruir, romper, golpear.

Psicológicamente podemos ver a gente que “va dando golpes”, que “hace las cosas de golpe y porrazo”, que “va dando golpes de efecto” y que dice: “a este lo vamos a machacar”. Son personas que utilizan el martillo

psicológico. A veces somos manitas- vamos a sujetar este proyecto bien, vamos a anclar esto para que no se nos mueva- y otras unos chapuzas.

- *Un metro.*

¿Para qué sirve un metro?. Para medir.

Cuántas veces hemos dicho vamos a medir el alcance de nuestra actuación, o vamos a tomar medidas!. Sirve para calcular, para evaluar.

En la vida podemos utilizar el metro para medir, evaluar... y es bueno, pero también para tomar medidas, estar todo el día evaluando a la gente, a los equipos, porque no han llegado al grado deseado.

- *Una llave inglesa.*

Sirve para apretar, aflojar.

Apretar las tuercas a ese, es decir, presionar.

La llave inglesa puede hacer que me pase de rosca y malograr la función del instrumento que estaba utilizando.

Pero la llave inglesa tiene también una cosa muy buena y es que se sabe adaptar a las distintas situaciones. Tener esta capacidad de adaptación a las situaciones es muy buena.

- *Una brocha*

Sirve para pintar, para maquillar.

Maquillar la realidad: vamos a maquillar este informe, vamos a maquillar el problema, la cruda realidad (ejemplo de los decorados pintados al lado de la carretera en países pobres o barrios marginales).

Hay una forma lingüística de maquillar que es utilizar eufemismos, por ejemplo:

a los muertos por el bombardeo se les denomina daños colaterales, o, a la crisis económica, desaceleración.

Una brocha puede servir, por tanto, para pintar, colorear la vida o una realidad que la percibimos muy gris.

Hablando de herramientas interpersonales pongo mucho énfasis en “**hablar en color**”. Se puede hablar en blanco y negro, que es ese tono de voz gris, monótono. Hablar en color significa poner corazón en lo que dices; poner énfasis, hablar con cariño, hablar con el tono de voz adecuado(lo contrario que cuando nos dirigimos a una persona mayor gritándole o con un tono elevado de voz).

- *Un serrucho.*

Sirve para dividir, cortar, hacer piezas a medida, para construir.

Divide y vencerás, cortar por lo sano.

Todas las herramientas tienen una versión chapuzas y otra manitas.

Cuando hablamos de la **escucha activa**. Qué hace el chapuzas?: se escucha a sí mismo. Y el manitas? Se vacía de sus ruidos internos, de todos los filtros que le estorban, y trata de llenarse de lo que el otro le cuenta, de leer el libro vital del otro desde su vida.

Cuando hablamos de la comunicación verbal. El chapuzas grita, ocupa todo el espacio, con las manos en los bolsillos. El manitas pone detalle en los **microcomportamientos**. Para entender esto de los microcomportamientos pongo este ejemplo.

Cuando estás trabajando con un grupo de personas tienes que tratar de mirar a todos por igual, porque si miras más a unos que a otros, automáticamente unos se van a sentir más acogidos y valorados que los que no miras. Por eso, cuando vamos a una residencia, aunque tengamos asignada una persona, hay que tratar de mirar a todas ellas, de dar cariño a todas.

Estas herramientas también las utilizamos en nuestras asociaciones. ¿Trabajamos con nuestras cualidades y virtudes y las de los demás o estamos todo el día echándonos en cara nuestros defectos? ¿Trabajamos con las cualidades de las personas que vamos a ayudar o estamos pensando en los defectos?.

Quiero ir concluyendo con otra herramienta fundamental. En nuestra tarea voluntaria se ven implicadas nuestras emociones y las emociones del otro. Nuestras emociones nos las tenemos que gestionar nosotros, y se me ocurrió una forma de hacerlo, a través de unas “**normas de tráfico emocional**”. Como la vida es un continuo interaccionar podríamos aplicar unas normas para gestionarlas mejor:

1. *Nunca te saltes un semáforo en rojo.*

¿Qué es saltarse un semáforo en rojo? Cabrearte por algo y actuar inmediatamente. Cuando te cabrees o enfades por alg primero, luz roja, serénate!. Y cuando tomes el control de tus emociones entonces actúa.

Qué pasa si nos saltamos un semáforo en rojo? Que ocurre un accidente, en nuestro caso ocurre un accidente emocional: decir algo de lo que después me puedo arrepentir. Ante emociones fuertes semáforo en rojo, paro y pienso.

2. *Abróchate el cinturón de seguridad.*

Vigila tu estrés, tu mal humor, cuidate un poco si eres de emociones desbocadas.

3. *Ceder el paso.*

Ceder el paso al otro significa escuchar más. Zenón de Lea decía que tenemos dos orejas y una boca, para escuchar más que hablar.

4. *Prohibido adelantar.*

Cuando estamos en una conversación primero habla uno, luego otro. Hay un orden y una forma a la hora de conversar. Adelantar es quitar al otro la palabra, meternos en las conversaciones, y cuando adelantamos también podemos provocar choques.

5. *Area de descanso.*

Necesitamos tener nuestro espacio para relajarnos si la situación requiere esfuerzo. Andar, vida sana.

6. *Respetar los límites de velocidad social.*

Con gente mayor esto es muy importante.

La sintonía con el otro no está en lo que hablamos sino en cómo hablamos. Si el otro habla despacio y nosotros somos unos acelerados no sintonizamos. Para sintonizar hay que hacerlo con la velocidad de habla (lenguaje reposado) y con la velocidad de movimiento. Se trata de ir al ritmo del otro.

7. *Mantener una distancia de seguridad.*

No agobiar al otro, no estar excesivamente encima, no acosarle.

8. *Ahorrar combustible emocional.*

Si desperdiciamos nuestra energía en enfadarnos nos quedamos tirados. Tus energías utilízalas en positivo.

9. *Uso del móvil.*

Cuando estamos con alguien el móvil lo aparcamos. El importante es el.

Si estas normas las llevamos a la práctica las relaciones de ayuda serán más satisfactorias.