

FAQS Programa Voluntariado Fundación Nantik Lum

1. ¿Qué hacer si se produce una relación de “dependencia” entre la persona usuaria y la persona voluntaria?

En determinadas circunstancias de trabajo con colectivos muy necesitados de asesoramiento y apoyo **pueden surgir situaciones de dependencia que anulan la capacidad de decisión de la persona “tutorizada”** y que pueden provocar que la persona voluntaria sienta que está actuando más allá de lo que se espera de una relación de apoyo y asesoramiento. Pero, por otra parte, siente también que no puede dejar en la “estacada” al/la usuario/a.

En estos casos, **es recomendable, desde el principio, poner límites a la acción voluntaria**: un horario que sea asumible por la persona voluntaria, establecer fechas de inicio y de fin, dejar claras las tareas que desempeña la persona voluntaria, las tareas que debe realizar el/la usuario/a, etc.

2. ¿Cómo gestionar situaciones difíciles?

En numerosas ocasiones la persona voluntaria se encuentra en situaciones totalmente imprevisibles, por lo que es posible que tenga que improvisar y echar mano de su imaginación: pueden producirse reacciones inesperadas de las personas; falta de recursos y materiales necesarios, una agresión o mala contestación, un mal entendido que desemboque en una discusión o conflicto...

En estas situaciones **es imprescindible mantener la calma, la naturalidad y no escandalizarse por nada**. Siempre es recomendable que se hable con la organización para que entre en juego una tercera persona que debe ser objetiva y neutral, con el objetivo de mediar y resolver el problema que pueda existir, para que la relación entre la persona voluntaria y la persona o colectivo atendido sea lo más natural y sana posible.

3. ¿Cómo superar prejuicios y juicios de valor?

La persona voluntaria puede **correr el riesgo de juzgar** a la persona a la que atiende en base a su situación personal, su comportamiento o su imagen social.

4. ¿Tengo que esperar resultados a corto plazo?

Vivimos en una sociedad en la que lo normal es trabajar bajo presión por lograr unos objetivos en un plazo de tiempo determinado. Todos/as estamos acostumbrados/as a trabajar de esta forma y, en numerosas ocasiones, cuando se desarrolla la acción voluntaria también.

Las personas voluntarias se fijan un objetivo en un plazo determinado y esperan lograrlo y, en caso de no ser así, muchas veces llega la frustración por no haber logrado la meta. Lo que no se tiene en cuenta en estos casos es que el trabajo con personas en riesgo de exclusión no puede medirse en unos resultados cuantificables ni acotarse en un tiempo determinado, porque cada persona es distinta y tiene circunstancias diferentes que van a ayudar o a poner más difícil que se logren los objetivos. Por supuesto es bueno tener unos objetivos claros para saber hacia dónde se camina, pero también se debe ser flexible y saber modificar esos objetivos según las circunstancias que se vayan produciendo.

Asimismo, hay que tener en cuenta que a veces son las personas con las que se trabaja quienes fijan sus propios objetivos y su temporalidad, siendo la persona voluntaria la que apoya durante el proceso.

5. ¿Cuál es la diferencia entre lo que me gustaría hacer y lo que es necesario hacer?

Lo importante es la ayuda a las personas, apoyarlas en su proceso de mejora y trabajar juntos/as para lograr las soluciones. **Nunca debemos imponer nuestras soluciones, ideas o visiones.** Debemos tener siempre presente que la responsabilidad y, por tanto, las decisiones y el esfuerzo corresponden al usuario.

6. ¿Tengo que resolver los problemas de las personas?

La persona voluntaria puede sentirse frustrada al descubrir que no pueden cambiar muchas situaciones de la realidad, por ello **es importante que tome conciencia de que su rol es de acompañamiento y no de transformación.**

Por otro lado, es importante saber que el objetivo fundamental de la labor de acompañamiento es que la persona sea capaz de afrontar sus problemas. Si se los resolvemos, o adoptamos un papel relevante en la resolución, estamos generando una situación de dependencia y no potenciando su autonomía y su capacidad.

7. ¿Qué hacer si la persona tutorizada no realiza las actividades que hemos acordado?

Es importante conseguir que la persona tutorizada haga “los deberes”; esto es, que lleve a cabo los planes de acción acordados. De no ser así, habrá que hacerla reflexionar acerca de la importancia de los mismos, del valor del proceso en el que está participando como protagonista y, en última instancia, hacerla saber que de nada vale todo el acompañamiento y apoyo de la persona voluntaria y de la Fundación si por su parte no pone el mismo interés y esfuerzo. En situaciones más extremas, cuando ya se han hecho estas reflexiones y no se da un cambio significativo puede ser conveniente plantear la finalización de la tutorización.

8. ¿Cómo hacer para que las situaciones personales, a veces dramáticas, de mi tutorizado/a no me afecten en mi vida personal?

No hay una respuesta única a esta situación. Hay que tener en cuenta que una de las piedras angulares del trabajo del voluntariado es la empatía. Por tanto, **es lógico, comprensible y normal que las situaciones de la persona tutorizada nos afecten de un modo u otro**. Sin embargo, es necesario guardar una cierta “distancia emocional” con las situaciones personales ya que de no hacerlo puede interferir nuestro trabajo y afectar nuestra eficacia como tutores, no solo con la persona específica sino también en otros procesos.

Ese distanciamiento se consigue, en parte, recordando que quien tiene que tomar las decisiones es la persona tutorizada y que por nuestra parte hemos hecho lo que tenemos que hacer de la mejor forma que hemos sabido. No debemos sentirnos responsables (mucho menos culpables) de los problemas y situaciones del tutorizado/a.

En algunos procesos puede ser necesario apelar a un “tutor/a de tutores” con el que poder “descargar” la ansiedad o exceso de empatía en una situación dada.

9. Si, transcurrido un tiempo después de la última sesión, la persona tutorizada no da señales de vida, ¿debo dar yo el primer paso? ¿Debo seguir esperando que lo dé ella, que después de todo es la principal interesada? ¿Debo dar por finalizado el proceso?

Depende de la situación. En principio, con el fin de evitar estas situaciones, lo recomendable es que al finalizar cada sesión quedéis emplazados para la siguiente. Con todo, hay ocasiones en las que no se hace de esta forma.



Fundación Nantik Lum
Paseo de la Castellana nº 89
Bajo inferior
28046 Madrid
91 737 48 27
nantiklum@nantiklum.org
www.nantiklum.org

En caso de que haya transcurrido un tiempo habrá que plantearse el interés y motivación previo de la persona tutorizada. Si era alto, es muy posible que alguna circunstancia le haya dificultado retomar el contacto. También es posible que la persona tutorizada tenga vergüenza, timidez o cualquier otro sentimiento que le haga difícil dar el paso. En estos casos **es recomendable que el/la voluntario/a tome la iniciativa para reanudar el proceso donde se quedó.**

Si lo que se intuye es un posible desinterés por parte de la persona tutorizada conviene advertir a la Fundación quien adoptará las medidas oportunas.