

Reportaje

El crecimiento personal de los voluntarios Maestra Margarita Martínez López

La función del voluntario de la salud

El conocimiento de la técnica es necesario para atender al enfermo, pero no suficiente. La humanización de la salud precisa una preparación específica del profesional y del voluntario que se acercan a la persona para que ésta se sienta atendida en la totalidad de sus dimensiones. No basta con la buena voluntad, aunque sea necesaria, para asistir de un modo humanizado a los enfermos.

El voluntario es una pieza decisiva en los equipos, ya que humaniza a los mismos, involucra a la comunidad y promueve la solidaridad humana. El grado de civilización de una sociedad se mide según la actitud que tome la sociedad con relación a sus miembros más ancianos, más enfermos, más marginados.

En la historia de la humanidad, siempre han existido personas que en forma individual o en grupos, han dedicado parte de su tiempo a acompañar en forma altruista a enfermos e indigentes.

En la actualidad las exigencias son distintas, el voluntariado se orienta sobre todo a suministrar una presencia humana y soporte psicológico a los enfermos; compañía, presencia y contacto humano tienen para los pacientes gran valor a veces superior a una terapia. Algunos enfermos le temen más a la soledad que a la propia muerte.

Lo que al médico se le exige es que sea un buen técnico, que cumpla su tarea, que haga un buen trabajo, pero no se le puede exigir “amor”, “amistad”, ni el compartir la angustia con el enfermo. Es quizás el voluntario el que lleve esta tarea de *beneficencia*, tan necesaria para el enfermo.

Corresponden al voluntario la participación afectiva: como un ser humano que se acerca a otro ser humano, el voluntario no es sustituto de otras presencias en especial de la enfermera, su función específica es integrarse con el personal sanitario; en todo caso puede ser un sustituto de la familia o de los amigos, cuando éstos no están presentes.

El voluntario tiene también una gran importancia como “armonizador” de las relaciones familiares. Las tensiones generadas por la misma enfermedad, larga e incurable, llega a ser tremenda tanto en el enfermo como en la familia y en algunas ocasiones los familiares pueden contar con muy poca ayuda moral. La persona enferma necesita mucho el afecto de quienes ama, sin embargo, debido a la frustración y sentimientos de impotencia que experimentan, se hacen emotiva y físicamente inaccesibles al enfermo.

Se trata de dar a los enfermos esas mil y una pequeñas atenciones a las cuales son sensibles las personas que están sufriendo o ya cerca de la muerte: la respuesta rápida a su llamado, el vaso de agua fresca, la almohada bien colocada, la mano amiga etcétera.

La dinámica del voluntariado: dando, se recibe

Todos los voluntarios reconocen que han comenzado su labor con la idea y la ilusión de dar algo de sí mismos a los demás y, con el tiempo, todos reconocen y admiten haber recibido más de lo que han dado. ¡Y se recibe!, pero el objetivo no era recibir, sino nada más que sencillamente dar.

“Debo dar las gracias por todo lo que he recibido. Agradezco el poder cumplir el sentido de mi vida, haberme entregado a quienes me necesitaban y haber podido atenderles.

Agradezco la oportunidad de dar de mí. Porque doy, recibo; y esto no significa que dé para recibir. Creo que si algo *me es debido*, esto es incompatible con la gratitud” (testimonio de una voluntaria).

Los voluntarios, no solamente van a ayudar a los enfermos, sino que se van a ayudar a sí mismos y todavía más, van a ayudarnos a todos. Nos hacen concebir nuevas esperanzas en cuanto a que el mundo tan materializado e injusto cambie. La práctica voluntaria beneficia a toda la comunidad.

Hacer el bien produce calma y serenidad -de esto estamos convencidos todos de alguna manera- sin embargo, parece ser que los efectos son más profundos. Ayudar al prójimo, -igual que el ejercicio físico, que produce una sensación de euforia cuando se las personas se ejercitan, y posteriormente perciben una sensación de calma y distensión- hace estar bien: se probó esto en una investigación llevada a cabo con un grupo de personas que hacen labores de voluntariado, publicada en un artículo de la revista de psicología con el título “La euforia del buen Samaritano” En muchos casos esta calma del Buen Samaritano se va acompañada, incluso, por la remisión de diferentes tipos de dolor.

Un cuestionamiento

Acompañar y cuidar enfermos es una tarea dura, a veces muy dura, porque nos coloca de frente a nuestro propio sufrimiento y la posibilidad de nuestra propia muerte. El trabajo cotidiano entre el dolor y el sufrimiento, la decrepitud y la muerte puede llegar a ser emocionalmente agotador. Y sin embargo, puede llegar a ser extraordinariamente gratificante. Los enfermos nos dan la oportunidad, si estamos atentos, de aprender muchas y muy importantes cosas a su lado.

Como dijera Evelyn, “Si alguna vez ustedes han cuidado enfermos, velado moribundos, tratado a minusválidos, visitado ancianos, habrán descubierto qué tesoros de humanidad hay en ellos. Todos esos seres a los que habíamos orillado en nuestro empeño por querer ser inmortales son quienes pueden devolvernos el gusto, el sabor de amistad, de la ternura, de la compasión, de las alegrías dadas y recibidas”.

Ser más sensible al sufrimiento de nuestros semejantes es tarea de todos. Si cualquier persona enferma se caracteriza por la vulnerabilidad, inseguridad e indefensión, la persona mortalmente enferma va a expresar estas características de formas muchas veces alarmantes, por lo que necesitará una gran ayuda para afrontar esta etapa, la última de su vida, de una forma apacible, digna y serena en lo posible.

La preparación del voluntario

La buena voluntad, si bien imprescindible, no es suficiente para que el voluntario ejerza correctamente su labor. Acercarse a los enfermos, convivir con el sufrimiento humano, la decrepitud y la muerte, no es sencillo y el voluntario debe ser capacitado para ello.

En el crecimiento personal del voluntario, pareciera ser que no existen reglas, que es el corazón quien dice lo que se necesita saber: en principio se ve fácil, ya que se trata únicamente de acompañar al enfermo; pero se va complicando al ver las necesidades del enfermo, de la familia, del entorno social de los aspectos emocionales, se ve a la persona en la integridad de su ser.

Es muy posible que la primera batalla que tenemos que dar sea contra la desesperanza, porque ese estado anímico lacera el alma de muchas personas que no encuentran sentido a lo que sucede en sus vidas y viven con un fatalismo sobrecogedor.

Uno de los retos según Cecily Saunders (la fundadora del movimiento de los *Hospices para enfermos en etapa Terminal*, es el de ofrecer a los enfermos la posibilidad de

enfrentarse con la realidad, reconciliarse y despedirse: en una palabra ser verdaderamente ellos mismos. En estas circunstancias, en las que “saberse amado es más fuerte que saberse fuerte” (Goethe), una amistad cargada de sensibilidad, simpatía y comprensión por el individuo es capaz de ayudar a los enfermos a resolver algunos problemas concretos.

Voluntariado y dimensión espiritual

En general las personas tienden a ser más espirituales y religiosas cuando afrontan su propia mortalidad. Obtienen cierta paz interior cuando se escuchan sus reflexiones sobre temas espirituales, el significado de la vida y la razón del sufrimiento. En otros casos se requiere la cercanía de un asesor religioso. También hay enfermos a quienes les gusta escuchar que otros enfermos pasaron por las mismas circunstancias y lo han superado, que los que acompañamos también tenemos dudas y temores sobre el sufrimiento y la muerte y vemos el problema espiritual del mismo modo que vemos y atendemos el problema físico o psico-social. En resumen el enfermo quiere saber que son normales y que lo que están experimentando es común al hombre.

La comunicación

El estar al lado del enfermo, escucharlo, mirándole atentamente a los ojos, sin que nada nos distraiga, sin ver al reloj, es un buen acompañamiento, respetuoso y comprensivo que indica que estamos dispuestos a apoyarle ante lo que se pueda encontrar. Igual sería respetar sus silencios, su deseo de estar a solas o, quizás por su deterioro, comprender que cada vez tendrá menos energía para mantener una conversación.

La buena comunicación favorece el control de dolor, depresión, ansiedad y otros síntomas psíquicos y físicos: sus formas verbales y no verbales transmiten un mensaje determinado, siendo ambos necesarios para dar un mensaje total. Para lograr éxito en la comunicación, el que atiende a un enfermo procurará desarrollar tres fases: saber escuchar, empatía y aceptación.

La escucha atenta y activa, además de mostrarle interés, respeto y apoyo para enfrentarse mejor con este tiempo difícil, permite al voluntario apreciar la actitud del paciente ante su enfermedad, cómo le está afectando y responder a sus necesidades. Hacerlo en forma adecuada es un arte que requiere paz interior e invertir energía y tiempo. Muchas veces, más importante que saber qué decirle, es saber cómo *hacerlo*. En ocasiones, “estar con” o “saber estar” en silencio, en una especie de atención casi devocional, en un vacío acogedor, puede ser todo lo que el enfermo necesita. La relación será más satisfactoria si se le facilita que llegue él mismo a sus propias conclusiones.

La empatía, que consiste en ponernos en lugar del que sufre; es también la capacidad de “comprensión” de lo que el enfermo vive, desde su punto de vista, de ver el mundo como el enfermo lo ve y lo vive, a nivel de conocimiento y sentimientos que le generan, es ponernos en sus zapatos. La empatía no es natural, ésta se va adquiriendo y se va educando. El hecho de ser empáticos nos hace vulnerables, sujetos a ser heridos por las vivencias dolorosas del enfermo: si existiera este riesgo es importante que el voluntario se permita el distanciamiento momentáneo o total del enfermo.

Todos deseamos ser comprendidos por lo que somos, no por lo que la gente quiere que seamos. Muchas veces nos comportamos con el enfermo de manera que haga lo que nosotros queremos y que consideramos deba cambiar para que todo vaya bien. Esta actitud no es conveniente, ya que al enfermo le gusta que lo acepten tal como es, sin

CENTRO SAN CAMILO
VIDA Y SALUD
NO. 24 (2006)

juzgarlo. La aceptación se manifiesta a través del interés que se muestre por lo que dice, en permitirle que exprese sus sentimientos sobre la enfermedad o sobre su vida.