

Acompañamiento de personas voluntarias en crisis

Una guía para mentores y tutores



EDITORIAL

Publicado por:
Welthaus Bielefeld e.V.
August-Bebel-Straße 62
33602 Bielefeld
www.welthaus.de

Concepto y texto: Julia Weidner

Apoyo editorial: Barbara Schütz

Diseño gráfico: Mery López

Revisión: Bernd Weidner, Manuela Heilemann

Traducciones: Julia Weidner (Español), Petra Wanga
(Portugués), Lennard Stange (Ingles)

Fotografías: Archivo Welthaus, Lydia Reich, Mona Unnasch,
Matthias Langner

La guía es el resultado de intercambios entre los mentores de diferentes países y de una serie de talleres realizados para mentores y tutores como parte de una medida de acompañamiento en los diferentes países financiado por el BMZ (Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo).

Welthaus Bielefeld es el único responsable del contenido de esta guía. Las posiciones aquí presentadas no reflejan la posición de Engagement Global ni del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo.

El texto y el contenido de esta guía se inspiraron principalmente en los siguientes talleres:

Nieves Capote (Trauma, violencia sexualizada, trastornos mentales)
Maximilian Engel, Kubekom (Comunicación intercultural)

Muchas gracias también a: Angélica Süllo (charla personal sobre sus experiencias durante la crisis política en Nicaragua 2018).

Así como a todos los mentores y tutores que participaron en la medida.

Bielefeld, Junio 2023



Julia Weidner

Nació en Alemania en 1970 y vive en México desde 2008. De formación es enfermera, etnóloga (M.A.) y psicoterapeuta Gestalt.

Desde 2015 trabaja como mentora de voluntaries para Welthaus Bielefeld como parte del programa weltwärts. También ofrece charlas de orientación psicológica para voluntaries en seminarios de preparación o retorno, así como intervención en crisis en línea durante el servicio.

Mery López

Nació en El Salvador en 1993 y vive en Alemania desde 2019. Estudió Comunicación Social en su país de origen y actualmente cursa una maestría en Estudios Interdisciplinarios de Medios (M.A.). En 2016 participó como voluntaria en el programa Weltwärts South-North en Drogenberatung e.V..

Desde los ocho años participó en grupos infantiles y juveniles que producían videos y programas de radio.



Nota

Nos ha parecido importante hacer el intento de emplear un lenguaje inclusivo en cuanto al género con la idea de no discriminar a un sexo, género social o identidad de género en particular, sino incluir a TODOS en este texto.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
EL ACOMPAÑAMIENTO DE PERSONAS VOLUNTARIAS	6
Papel y tarea de los tutores	6
Papel y tarea de los mentores	7
FASES DE LA ADAPTACIÓN INTERCULTURAL	9
LAS CRISIS EN EL VOLUNTARIADO	12
Señales generales de alarma ante las crisis	12
Medidas generales y recomendaciones de actuación en las crisis	13
Crisis específicas	15
A) Problemas interculturales	15
B) Salud y enfermedad	16
C) Relaciones de riesgo.....	18
D) Enfermedad mental	19
E) Traumas	22
F) Violencia sexual	24
G) Crisis colectivas durante disturbios políticos	26
ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ACOMPAÑAMIENTO	28
Comunicación	28
Autocuidado	29
Conversaciones orientadas a la búsqueda de soluciones	31
PARA SEGUIR LEYENDO.....	34

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta guía es sistematizar las experiencias que los mentores y tutores han recogido desde la fundación del programa *welwärts* en los diferentes países. Estas experiencias se han registrado con el fin de elaborar una guía práctica para el apoyo a las voluntaries, especialmente en situaciones difíciles.

A ello ha contribuido una medida de acompañamiento llevada a cabo por Welthaus Bielefeld e.V. en el marco del programa *welwärts*, que tuvo lugar entre febrero de 2022 y abril de 2023. En el marco de esta medida, se celebraron seminarios virtuales para el intercambio entre mentores de los distintos países y las organizaciones asociadas, en los que se compartieron y analizaron experiencias y retos en el acompañamiento de voluntaries.

En relación con las situaciones desafiantes identificadas, se llevaron a cabo otras ofertas de formación en distintos países con diferentes enfoques. Se puso de manifiesto que no sólo había una gran demanda de cualificación e intercambio colegiado, sino también una necesidad de orientación que aborde los diferentes aspectos del tema y pueda utilizarse para la cualificación interna de la organización y el trabajo posterior.

Por ello, los resultados de las formaciones se han sistematizado en el marco de esta guía y se han plasmado por escrito para su posterior lectura. También se han complementado con los textos existentes relativos a los temas.

Además de la medida de acompañamiento, esta guía está orientada a la aplicación del programa *welwärts* por parte de Welthaus Bielefeld y a sus premisas y valores.

No obstante, esperamos que también pueda servir de inspiración para mentores y tutores de otras organizaciones.

EL ACOMPAÑAMIENTO DE PERSONAS VOLUNTARIAS

Tras la selección y preparación por parte de Welthaus Bielefeld, son principalmente los mentores y tutores del país de destino quienes se encargan de acompañar a las voluntarias. Por ello, a continuación se describirán brevemente sus respectivas tareas y funciones.

PAPEL Y TAREAS DE LES TUTORES

El término tutor se refiere a un miembro del personal de la organización asociada en el país de acogida que es responsable de la persona voluntaria. Por lo general, se trata de miembros del personal local que no hablan alemán y cuya tarea real, aparte de acompañar a la persona voluntaria, es trabajar en un área de la organización asociada.

LAS TAREAS DE LES TUTORES SON MUY VARIADAS.

Elle:

Participa en el proceso de selección de la persona voluntaria y está disponible como persona de contacto en caso de preguntas.

Recibe a la persona voluntaria el primer día de trabajo, le presenta las estructuras organizativas y los procedimientos de la organización, quizás organice una actividad o ritual de bienvenida.

Ayuda con los asuntos relacionados con el visado.

Ayuda a integrar a la persona voluntaria en la organización.

Desarrolla el plan de trabajo y acuerda las tareas de la persona voluntaria.

Evalúa la realización de las tareas y da su opinión.

Está disponible para responder a las preguntas de la persona, explicarle los protocolos de seguridad y proporcionarle información sobre el contexto.

Organiza la planificación de las vacaciones con la persona voluntaria.

Redacta el informe final.

La persona tutora es una de las personas de referencia más importantes para la persona voluntaria. La acompaña durante toda su estancia y le ayuda a utilizar sus puntos fuertes e intereses de la mejor manera posible para la organización. Su papel es fundamental para acompañar a los jóvenes en una de las fases más formativas de su vida, que a menudo se asocia con experiencias hermosas y satisfactorias. El trabajo como tutor también ofrece la oportunidad de profundizar en las competencias interculturales y conocer diferentes perspectivas.

Al mismo tiempo, el trabajo como persona tutora está asociado a retos que requieren soluciones creativas. Los tutores tienen que hacer frente a las dificultades lingüísticas y de comunicación iniciales, reconocer y superar malentendidos interculturales, explicar contextos difíciles y apoyar a la persona voluntaria en todas las situaciones. A través del contacto diario, a menudo son los primeros en reconocer las dificultades o crisis de las voluntarias y les acompañan.

EL PAPEL Y LAS TAREAS DE LOS MENTORES

Las tareas de los mentores también son complejas y pueden variar mucho de un país a otro y de una región a otra. Las tareas también se dividen de forma diferente en las distintas organizaciones.

Antes de partir

Junto con Welthaus Bielefeld, la persona mentora organiza la llegada de la persona voluntaria al país de destino. Esto incluye establecer contacto entre las nuevas personas voluntarias y las organizaciones de acogida durante el proceso de selección, ayudar con la traducción durante la entrevista de selección, y encontrar y proporcionar habitaciones compartidas o familias de acogida si esto no lo hacen las organizaciones asociadas.

Llegada

Elle:

- Recoge a las personas voluntarias en el aeropuerto y organiza su transporte hasta el alojamiento.



- Ofrece asistencia en materia de visados y trámites con las autoridades.



- Apoya a las personas voluntarias durante su llegada y les ofrece una primera visión general de las condiciones locales, los lugares importantes y los puntos de contacto.



- Ayuda a las personas voluntarias a encontrar su camino en la vida cotidiana y está disponible para responder a cualquier pregunta que puedan tener, especialmente al principio.

Durante el servicio

Elle:

Mantiene una comunicación constante.

- Mantiene el contacto con las personas voluntarias, las organizaciones de acogida y Welthaus Bielefeld.
- Está constantemente disponible para las personas voluntarias por teléfono y correo electrónico o para una reunión personal.
- Organiza reuniones periódicas con les voluntaries.
- Solicita información a las organizaciones colaboradoras sobre el proceso del voluntariado.

Acompaña con problemas, dificultades y apoya en situaciones especiales.

- Ofrece apoyo con los problemas cotidianos, por ejemplo, salud, transporte, cultura, seguridad.
- Es la persona de contacto en caso de crisis personales, ofrece apoyo cercano e inicia las medidas necesarias. Esto puede hacerse en consulta con Welthaus Bielfeld.
- Apoya a la persona voluntaria en caso de dificultades en la organización de acogida, por ejemplo, elaborando conjuntamente estrategias sobre cómo abordar el problema en la organización. Media entre la persona voluntaria y la organización de acogida y consulta con Welthaus Bielefeld cómo proceder.
- Apoya a la organización de acogida en la resolución de conflictos entre la organización de acogida y las personas voluntarias, si es necesario.
- Apoya y acompaña los cambios de colocación.
- Está siempre disponible como persona de contacto en casos de emergencia, tanto para la persona voluntaria como para la organización de acogida y Welthaus Bielefeld (en casos urgentes también para les padres de la persona voluntaria) y apoya la búsqueda de soluciones.

Planifica, organiza y ejecuta el programa educativo de acompañamiento.

- Junto con Welthaus Bielefeld, es responsable de la planificación, organización y ejecución del programa educativo de acompañamiento (seminario introductorio, seminario intermedio, seminario final y día de seminario adicional).

Colabora en la consolidación de las estructuras en el país de destino.

- Asiste en las visitas a las organizaciones de acogida de representantes de Welthaus Bielefeld o de otros actores de weltwärts.
- Apoya la búsqueda de nuevas organizaciones socias conceptualmente significativas en coordinación con Welthaus Bielefeld.
- Participa en seminarios sobre el diálogo entre las organizaciones socias en el país de destino, si es posible. gnment.

Conclusión y partida

La persona mentora organiza la salida, por ejemplo el transporte al aeropuerto.

FASES DE LA ADAPTACIÓN INTERCULTURAL

Para muchas personas voluntarias, el contacto estrecho con otra cultura es una gran oportunidad de crecimiento personal, entre otras cosas mediante el entrenamiento de habilidades interculturales. El antropólogo Kalervo Oberg introdujo la idea de "Las fases de adaptación cultural" en 1954 y desde entonces han sido muy estudiadas y teorizadas.

Hemos notado un desarrollo similar en el acompañamiento de voluntaries. Aunque las fases no tienen por qué producirse siempre exactamente de la misma manera, pueden observarse de alguna forma en muchas personas voluntarias: (véase también: Aprendiendo weltwärts, capítulo 5)

1. Fase de luna de miel

Entusiasmo, fascinación, ánimo elevado

La nueva cultura es maravillosa, todo sabe bien, es emocionante e interesante. La duración de esta fase depende de la persona, la duración de la estancia, el entorno y muchos otros factores.

En nuestra experiencia como mentores, hemos visto que la fase de euforia inicial dura entre tres semanas y dos o tres meses, dependiendo de la persona.



2. Estrés y crisis

Decepción, frustración, incertidumbre, duda

Entran en juego el estrés y el agotamiento cognitivo de enfrentarse a un nuevo idioma, a nuevos tipos de alimentos y a nuevas formas de interacción. Se echan de menos cosas concretas de Alemania, la euforia experimentada anteriormente se desvanece poco a poco y surge el espacio para la frustración y la inseguridad.



Pueden surgir problemas lingüísticos (o de comunicación), dificultades para encontrar tareas en la organización, sentimientos de soledad, añoranza e incapacidad para orientarse en la nueva situación. La vida cotidiana se percibe como estresante, pueden aparecer sentimientos de impotencia y desamparo que pueden llevar a cuestionar el propio papel y toda la estancia en el extranjero.

Si la segunda fase se gestiona mal, si hay dificultades importantes y no se materializan las fases de recuperación y adaptación, pueden surgir problemas graves que pueden desembocar en crisis severas y, en casos extremos, pueden hacer necesaria la interrupción o el cese del voluntariado.

Si aún no se han adaptado, las primeras molestias y reacciones físicas (incluidas enfermedades leves), pueden detectarse como muy tarde en esta segunda fase: Dolor abdominal por la dieta diferente, diarrea por las bacterias desconocidas, el clima de repente no se tolera tan bien, las picaduras de insectos y los resfriados son molestos y cosas por el estilo. Puede que alguien también tenga náuseas o nostalgia porque sus seres queridos están lejos y ahora les extraña o está preocupado por ellos. Hay personas voluntarias que sufren mucho por la pobreza, la injusticia y la violencia que padecen en el país de acogida. Esta fase también puede ser un riesgo potencial para las personas voluntarias con tendencia a abusar de las drogas o el alcohol.

3. Recuperación a través de una mejor orientación y aceptación de la(s) otra(s) cultura(s)

Esta fase incluye diferentes reacciones posibles a la fase de crisis. Dependiendo de la personalidad y los recursos de la persona voluntaria, se desarrollan diferentes estrategias para superar las dificultades, que normalmente implican un desafío de aceptación de la nueva situación. Sin embargo, también puede producirse un repliegue interior (véase más adelante: Separación y aislamiento).



La recuperación puede tener lugar a través de una mejor orientación, la comprensión del idioma aumenta, posiblemente a través de un curso de idiomas. La vida cotidiana se vuelve más fácil y la otra cultura, que antes se vivía como ajena a la propia, poco a poco se vuelve más familiar y se acepta en su alteridad. Se reconocen las diferencias culturales en cuanto a comportamiento y valores; la propia "cultura" se percibe sólo como una posible construcción de la realidad.

4. Adaptación

Se dispone de amplios conocimientos sobre visiones del mundo culturalmente diferentes y la persona voluntaria tiene la flexibilidad suficiente para empatizar con percepciones, juicios y formas de actuar diferentes a fin de actuar de forma culturalmente adaptada y eficaz. Para llegar a esta fase, es necesaria mucha autoreflexión, empatía y reflexión sobre los demás. Las unidades de seminarios y las reuniones periódicas pueden contribuir a ello. Las experiencias adquiridas durante el voluntariado se integran en la personalidad y la visión del mundo y se valoran. Decir adiós es triste, pero se sobrelleva bien.



Existen diferentes estrategias para enfrentarse a una cultura extranjera, dependiendo de la personalidad de la persona voluntaria. Algunas de ellas también deben mencionarse aquí: (Notas del seminario Comunicación intercultural, 4.10.2022 con Maximilian Engel)

Separación y aislamiento

En esta fase no hay aceptación ni adaptación a la nueva cultura. En su lugar, se buscan espacios seguros en los que lidiar lo menos posible con las dificultades de enfrentarse a la nueva cultura. En la medida de lo posible, se evita la interacción con la nueva cultura. En su lugar, se buscan contactos con otros voluntarios alemanes y se activa la comunicación con amigos y familiares en Alemania. Se vive en un pequeño enclave alemán en el país de acogida, por lo que se elogia e idealiza la vida en Alemania.

El problema suele ser el regreso a Alemania y la decepción asociada de que allí no todo es perfecto, como se suponía desde lejos.

Esto puede llevar a una sensación de tener que ir siempre a un lugar "diferente", pero luego no encajar realmente en ninguno de ellos.

Salida: concienciación

Aventura "cultura exótica"

En esta fase, se invierte mucho trabajo en descubrir la belleza del país de acogida. La nueva cultura se experimenta como emocionante, hermosa, excitantemente exótica, pero extranjera y completamente diferente de la propia. La adaptación y la comprensión asociada de las diferentes percepciones y perspectivas culturales no tienen lugar.

El significado del concepto de hogar se experimenta a través de la demarcación de la otra cultura que se percibe como extranjera.

Ave migratoria

Aquí se produce una identificación completa con la nueva cultura.

Esto puede suponer un reto para la familia y las amistades en Alemania, ya que la persona voluntaria apenas mantiene contacto con Alemania y, en cambio, se ve completamente absorbido por la nueva vida. La propia cultura de la persona voluntaria, queda temporalmente en suspenso. Las visitas desde Alemania pueden dar lugar a conflictos.



CRISIS EN EL VOLUNTARIADO

Por lo general, los voluntarios obtienen buenos resultados durante su servicio voluntario y viven muchas experiencias positivas. Para la mayoría de ellos, el año en el extranjero es una experiencia que les cambia la vida y en la que el crecimiento personal y las importantes experiencias de aprendizaje desempeñan un papel significativo.

Como ya se ha mencionado, los voluntarios a menudo tienen que enfrentarse a frustraciones, sobre todo al principio. A veces también se enfrentan a experiencias muy difíciles que deben superar e integrar.

Acompañar a las crisis suele ir asociado a incertidumbres. Reconocer y evaluar una crisis, encontrar las palabras adecuadas y acompañar a la persona voluntaria a través de la crisis de forma apropiada son algunos de los mayores retos en el trabajo de los mentores y tutores.

Las crisis son complejas y pueden tener diferentes causas. Para muchas personas voluntarias, es la primera vez que dejan la casa de sus padres y su entorno familiar, y se ven inmersos en un contexto cultural, social y político completamente nuevo. Esto puede provocar dificultades de adaptación. Estas dificultades pueden gestionarse e integrarse muy bien y contribuir al crecimiento y la madurez personales, o desembocar en una crisis más profunda.

Si las tensiones, que suelen aparecer en la segunda fase, no se gestionan satisfactoriamente, la vida cotidiana, en lugar de hacerse más fácil, se hace cada vez más difícil y ardua. Estos problemas requieren atención y acompañamiento inmediatos.

Los siguientes signos pueden ser indicativos de dificultades persistentes:

SEÑALES GENERALES DE CRISIS



- La persona voluntaria no acude al trabajo o llega constantemente tarde.
- Cansancio persistente.
- Enfermedades sucesivas.
- Retraimiento social, separación del resto del grupo, sin ganas de participar en las actividades.
- Ansiedad o ataques de pánico.
- Expectativas extremadamente altas sobre sí mismo desde el principio y frustración asociada.
- La persona voluntaria expresa sentimientos de culpa o duda de sí misma.
- Muchas fiestas, muchos viajes, aumento del consumo de drogas y/o alcohol.



- Incumplimiento de las medidas de seguridad.
- Necesidad constante de hablar con la mentoría, pero las conversaciones no producen cambios.
- Contacto constante con el hogar, el cuerpo está en el país de acogida, pero la mente y el corazón están en otro lugar.
- Quejas o expresiones de preocupación sobre la persona voluntaria por parte de la organización de acogida, otros voluntarios, o personas con las que comparten el alojamiento.

Es importante tener en cuenta que estas alertas pueden ser percibidas por diferentes personas: otros voluntarios, alguien de la organización de acogida, mentoría, los padres en Alemania, familia de acogida, etc. Es importante que la persona voluntaria se ponga en contacto con una persona que conozca la situación. Es importante que la persona voluntaria pueda dirigirse a una persona de su confianza y que se transmita la información necesaria para garantizar una buena atención en el país de acogida; esta información debe transmitirse a su persona mentora, o en su caso, a la organización de envío o de acogida. Por supuesto, hay que garantizar la confidencialidad y pedir el consentimiento de la persona voluntaria. El objetivo es ayudarlo.

Algunas personas voluntarias tienden a querer resolver sus problemas por sí mismas y no depender de nadie; no informan cuando se sienten mal, no piden ayuda, por lo que lo único que se puede hacer es estar atento y vigilar las señales de alarma.

MEDIDAS GENERALES Y RECOMENDACIONES EN CASO DE CRISIS



- Proponer a la persona voluntaria mantener una conversación confidencial y elegir un lugar tranquilo para ello (véase: Conversaciones orientadas a la búsqueda de solución).
- Identificar el problema que subyace a las señales de alarma, sobre todo hacer muchas preguntas y escuchar atentamente. A veces el síntoma impide identificar el verdadero problema. Puede ser desde un trabajo insatisfactorio hasta malestar en la convivencia, pasando por experiencias de violencia que no se comparten por sentimientos de vergüenza.
- Si es posible, aborde el problema. Desarrolle una estrategia junto con la persona voluntaria en relación con sus propias necesidades. Si es posible, fije metas y objetivos concretos y concierte una cita para la próxima reunión a fin de evaluar las metas o medidas acordadas. Comunicar siempre de manera concreta, clara y transparente.
- Dé confianza a la persona voluntaria y manténgase en contacto. Haga un seguimiento con mensajes, manténgase en contacto, vaya a tomar un café, ayude con cosas prácticas.

- Si es necesario, contacte con especialistas (psicoterapia, intervención en crisis, etc.).

- Si la persona voluntaria no quiere tratar el problema subyacente, esto también debe respetarse si no existe un peligro agudo para su bienestar.

- Es importante señalar que las crisis ayudan a las personas a crecer; a menudo se experimenta que la persona voluntaria que ha sobrevivido a una crisis es la que tiene un mayor cambio e impactos positivos.

- Cuando se trate de "problemas de comportamiento" de la persona voluntaria,

es importante establecer acuerdos relativos al comportamiento en una reunión aclaratoria. Si no se cumplen, exponga también las consecuencias, que pueden llegar hasta la exclusión del programa. Mencione claramente los cambios de comportamiento deseados, acuerde un plazo y fije una nueva fecha de reunión para la revisión. Se recomienda el mismo procedimiento en caso de dificultades con la organización asociada.

- Sea siempre transparente y comunique con claridad, no decida ni haga nada sin enterar a la persona voluntaria.

- Mantenga la confidencialidad.



Foto: Cómo pueden sentirse a veces las voluntarias: Los carteles dicen "Por aquí" y luego "Prohibido el paso", vistos en una comunidad de México.

Las señales de alarma generales mencionadas anteriormente también pueden proporcionar una primera indicación de las cuestiones específicas que se tratarán a continuación. Las medidas generales y las recomendaciones de actuación pueden aplicarse del mismo modo a todas las demás crisis.

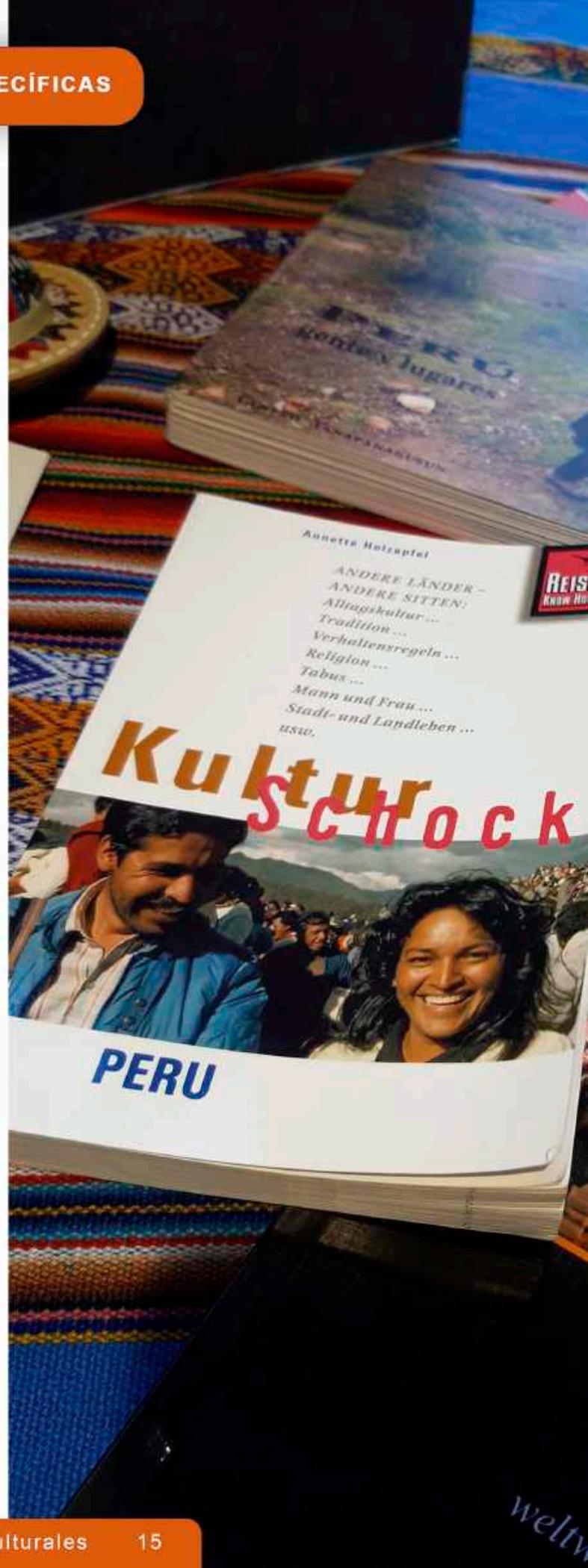
Sin embargo, las recomendaciones para hacer frente a crisis específicas se completarán, profundizarán y adaptarán específicamente a la cuestión respectiva en esta sección.

A) Problemáticas interculturales

Recomendaciones:



- Proporcionar a la persona voluntaria información sobre el tema de la cultura, por ejemplo en reuniones periódicas, seminarios preparatorios o conversaciones personales. Los conocimientos pueden ayudar a clasificar las fases de la adaptación cultural y a entenderlas como "normales".
- En caso de malentendidos interculturales, hay que llegar al fondo de la cuestión subyacente. (véase también: Conversaciones orientadas a la búsqueda de solución).
- En caso de dificultades en el trabajo, en la organización asociada o en la familia de acogida, proponga un debate conjunto, escuche a ambas partes y, en lo posible, medie.



B)**Salud y enfermedad**

Las personas voluntarias suelen vivir en climas muy diferentes durante su servicio. El cambio de clima, el calor, las diferencias de altitud, los distintos hábitos alimenticios, los alimentos desconocidos hasta entonces y las diferentes normas de higiene pueden provocar reacciones alérgicas, irritaciones y enfermedades, sobre todo al principio. Las enfermedades más comunes son del tipo estomacales e intestinales, la gripe y los resfriados. Sin embargo, suelen superarse rápidamente con una visita al médico y un tratamiento adecuado.

Hay que añadir que la preocupación por la salud de la persona voluntaria también puede convertirse en un problema constante. Esto puede tener varias causas:

- Fatiga constante y ausencia del trabajo debido a exigencias excesivas o a la "somatización" de factores estresantes.
- Nuevas enfermedades constantes por no respetar los protocolos sanitarios.
- No reconocimiento de la enfermedad, no curación, mala praxis médica.

Un círculo vicioso basado en las causas mencionadas, pues se pudo observar de manera constante y, especialmente en México, en el caso de las enfermedades estomacales e intestinales. Debido a los diferentes espectros de gérmenes, las enfermedades estomacales e intestinales no son nada inusuales, sobre todo al principio de una estancia en el extranjero. Si los síntomas no mejoran al cabo de dos días, hay que visitar al médico, hacer un diagnóstico y determinar una estrategia de cura o solución con el personal médico.

Desafortunadamente, hay personal médico que no realizan un diagnóstico, sino que muchas veces se limitan a recetar un

antibiótico basándose en los síntomas. A menudo aciertan en su apreciación, pero también puede conducir a un tratamiento incorrecto si el agente patógeno causante de la enfermedad es diferente del que se sospechaba. Por ejemplo si el antibiótico prescrito no es adecuado, hay que administrar un nuevo tratamiento. El aumento de la ingesta de medicamentos puede dañar la flora intestinal. Pueden seguir nuevas enfermedades y complicar cada vez más la situación general.

A veces, las personas voluntarias llegan al país de acogida con ideas "alemanas" y deciden evitar los antibióticos, aunque la infección sea grave. También se debe mencionar aquí que los métodos curativos alternativos a veces funcionan bien, pero no siempre.

Recomendaciones:

- En caso de enfermedad frecuente o aumento del absentismo laboral, mantenga una conversación con la persona voluntaria y averigüe cuál es el verdadero problema. (véase también: Conversaciones orientadas en la búsqueda de solución).
- Ya durante la preparación y la introducción debe darse una buena visión general de la salud y la higiene. Se debe informar detalladamente a las personas voluntarias sobre el sistema sanitario del país, así como sobre los riesgos para la salud y las principales enfermedades.
- Proporcionar un protocolo de higiene y recomendaciones.
- Proporcionar una lista de emergencia con todos los números de teléfono y direcciones importantes de especialistas médicas de todas las especialidades y hospitales, que los mentores y tutores deberán actualizar periódicamente.

- Explicar el procedimiento para visitar a un servicio médico y cómo se reembolsa los gastos el seguro médico en el extranjero.
- En caso de sentirse mal y tener los primeros síntomas, consultar a un servicio médico de confianza lo antes posible.
- Insistir en un diagnóstico sólido antes de tomar antibióticos. Posiblemente pida un antibiograma si se trata de enfermedades estomacales e intestinales.
- Si no está seguro de que el personal médico local evalúen correctamente la enfermedad, consulte al personal médico de la compañía de seguros o, en caso necesario, a personal médico de la cabecera en Alemania.
- Garantice un descanso adecuado, una buena alimentación y una ingesta suficiente de líquidos.
- Asegúrese de que la persona voluntaria informe a sus tutores y mentores. Después del segundo día consecutivo de ausencia del trabajo, deberá presentar un certificado médico a la organización colaboradora.
- Las enfermedades complicadas y las estancias hospitalarias deben aclararse inmediatamente con la compañía de seguros médicos en Alemania. En estos casos, existe una línea de atención telefónica en la que se puede discutir el procedimiento con la compañía de seguros.
- Proporcionar apoyo emocional. Averigüe qué se necesita y qué se desea y organícelo si es necesario. Implice a otros voluntarios y confidentes.
- Si no es posible un tratamiento adecuado en el país de acogida por problemas de salud graves, organizar el transporte de vuelta y coordinarlo junto con la organización de envío, la compañía de seguros, y la persona mentora y tutora.



Foto: El mentor peruano David Rolfes recibe a los primeros voluntarios que llegaron durante la pandemia de COVID.

Durante el intercambio de mentores, se mencionó repetidamente el tema de las relaciones de riesgo que pueden tener las personas voluntarias. Esto se refiere a las relaciones que suponen un riesgo para la persona voluntaria.

Estos riesgos pueden ser de diferentes tipos:

- Relaciones basadas en un desajuste de privilegios.
- Relaciones en las que se explota deliberadamente a la persona voluntaria o se le involucra en actividades delictivas.
- Relaciones que impliquen consumo de drogas o violencia.
- Embarazos no deseados.
- etc.

Las relaciones tóxicas son complejas y pueden llevar a la dependencia emocional a través de la manipulación, de manera que la situación no es reconocida por la propia persona afectada. Debido a la dependencia emocional, los problemas de la relación a menudo se disimulan, se justifican y se ocultan o niegan exteriormente. Por ello, estas situaciones son tan difíciles de ver para los mentores y tutores.

Recomendaciones:



- Hablar previamente con el grupo de que es importante cuidarse les unos a los otros. Si alguien del grupo sospecha que algo va mal con una otra persona voluntaria, debe quedar claro que hay que dirigirse a la persona mentora de forma confidencial. Y debe quedar claro que en ningún caso se trata de una forma desleal, sino de una expresión de preocupación y apoyo.
- Si hay sospechas, la persona mentora debe hablar con la persona tutora, la familia de acogida y otras personas del entorno de la persona afectada y preguntarle cómo se encuentra. Mantener la confidencialidad.
- Si existe una fuerte sospecha de preocupación, se debe mantener una conversación delicada con la persona voluntaria, expresándole la preocupación y ofreciéndole ayuda:
"Me he enterado que, ... y quería preguntarte cómo estás".
"Quiero que sepas que siempre estoy aquí para ti".
- Sin insinuaciones, sin consejos y, sobre todo, sin presiones.
- Aceptar si la persona voluntaria no quiere hablar de ello.
- Facilite información sobre instituciones, centros de asesoramiento, contacto con personal profesional en psicoterapia e información de fondo sobre el tema.
- Si hay indicios de incumplimiento de las normas, desafiar la seguridad personal o riesgos para la salud, hay que ponerse en contacto con la organización de envío y discutir un enfoque conjunto. Establecer una reunión aclaratoria para determinar y evaluar los acuerdos y soluciones posibles.

D)

Reconocer y evaluar enfermedades mentales

La decisión de ir al extranjero y abandonar su entorno familiar puede desencadenar incertidumbres en la persona voluntaria que pueden desembocar en estrés mental. Los límites entre el estrés mental momentáneo, las crisis mentales y las enfermedades mentales son dinámicos. La depresión y la ansiedad, por ejemplo, presentan muchos esquemas graduales. La gente conoce la ansiedad como algo normal y saludable, y muchas personas conocen también los estados depresivos.

Por ejemplo, un estado de desesperación, ansiedad o añoranza al principio del voluntariado puede provocar síntomas similares a los de un trastorno de ansiedad o una depresión. Sin embargo, también puede tratarse simplemente de una reacción abrumadora ante la "demasiada novedad", que puede debilitarse con el tiempo a medida que la persona voluntaria se va asentando.

Las principales enfermedades mentales que se han detectado en la supervisión de voluntarios son los trastornos de ansiedad, la depresión, el trastorno de estrés postraumático, los trastornos alimentarios y los comportamientos adictivos (abuso de alcohol y drogas).

Si la persona voluntaria tiene una enfermedad mental conocida

Es favorable si la persona voluntaria está dispuesta a hacerlo y expone los antecedentes durante el proceso de selección y también informa si ya ha tenido lugar un proceso terapéutico.

Las personas con enfermedades mentales necesitan conocer bien sus señales de alarma y sus estrategias de afrontamiento. Esto se trabaja en un tratamiento psicoterapéutico. El resultado es un plan de crisis individual en el que se elaboran los signos personales de alerta temprana, las opciones de

autoayuda y las opciones de apoyo. De este modo, la persona mentora está sensibilizado y puede mantener una conversación abierta con la persona voluntaria y así ofrecerse a ponerse en contacto en cualquier momento en caso de dificultades.

La organización de envío no informará de todas las enfermedades mentales previas a la organización asociada y, si procede, tampoco a los mentores, para no contribuir a los estereotipos y a la posible discriminación, pero también para mantener la confidencialidad. Sin embargo, si la organización de envío supone que la enfermedad previa podría desempeñar un papel relevante durante su año de estancia, esta información deberá compartirse, después de una previa consulta con la persona voluntaria.

Si los mentores o tutores tienen dudas sobre la posible existencia de una enfermedad previa, deben preguntar a la persona voluntaria al respecto o pedir permiso a la organización de envío para obtener la información.

Foto: Tomar conciencia de los medios y recursos personales y elaborar estrategias para afrontar los problemas potenciales previamente.



Recomendaciones:



- Buscar un diálogo cercano con la persona voluntaria. (véase también: Conversaciones orientadas a la búsqueda de solución).
- Actitud orientada a los recursos en las conversaciones.
- Hablar de cosas concretas: Acordar objetivos y actividades para afrontar la vida cotidiana; *¿Qué apoyo se necesita?*, etc.
- Evite exhortaciones como *"ánimese"* o *"... no lo veas siempre todo tan negativo"*. Esto sólo puede aumentar la presión y los sentimientos de culpa que la persona afectada ya tiene.
- Nunca trivialices los sentimientos *"No te lo tomes tan trágicamente..."*.
- Tenga paciencia: La falta de empuje y de fuerza de voluntad forman parte de la enfermedad. Sugiera pequeños pasos, céntrese en lo que es posible en ese momento en lugar de discutir por qué algo no es posible.
- A veces ayuda dejar que la persona voluntaria se queje. Esto puede tener un efecto aliviador; permítalo y no intente contrarrestarlo con sugerencias. Limite el tiempo de las conversaciones y remítase a los recursos.
- No se tome los rechazos como algo personal. Suelen deberse a la enfermedad. Sin embargo, una crisis no justifica todos los comportamientos. Así que no acepte todas las conductas que violen las reglas sociales.
- Entienda la agresividad como parte del problema, no se lo tome como algo personal, no reaccione usted igual de forma ofendida o agresiva, la persona voluntaria necesita apoyo.
- Si se expresan fuertes impulsos de realizar acciones sin sentido: Pida esperar hasta el día siguiente y vuelva a hablar de ello.
- Si la ansiedad es fuerte, ofrezca la oportunidad de calmarse para que la ansiedad disminuya un poco.
- Las vacaciones o los viajes suelen ser contraproducentes cuando se produce una crisis. La crisis viaja con la persona e incluso puede intensificarse en un entorno extranjero sin la estructura diaria habitual.
- Se debe informar de la situación a una persona de contacto en la organización colaboradora. Sin embargo, debe obtenerse el consentimiento de la persona afectada antes de iniciar una conversación.
- A menudo no es necesario renunciar al trabajo. Una rutina diaria estructurada con unas pocas horas de actividad no demasiado extenuante es más útil, siempre que esto siga siendo aceptable para la organización colaboradora.
- Remítase al plan de crisis y a las opciones de autoayuda, y trabajen juntos para encontrar alivio y tranquilidad en relación con las necesidades actuales de la persona voluntaria.
- Ofrezca ayuda. Por ejemplo, hablar con la persona mentora de la organización colaboradora sobre las estrategias de apoyo acordadas.
- Proporcionar a la persona voluntaria información sobre ayuda profesional local.
- Puede ser suficiente contactar con una persona profesional conocida en Alemania por videoconferencia o teléfono.
- El seguro médico de la persona voluntaria en el extranjero suele pagar hasta cinco citas con psicoterapeutas en el país. También es posible el pago de videoconferencias con "Psicóloges en línea". Es posible concertar más citas para personas con enfermedades preexistentes.

Foto: Las voluntarias reflexionan durante el seminario de preparación - a pesar de una buena preparación, las crisis pueden llegar de forma inesperada.



- Si hay una sospecha urgente de enfermedad mental, busque ayuda profesional, en cualquier caso: Intervención en crisis, posiblemente medicación a corto plazo por parte del personal médico, más apoyo profesional por parte de un especialista.
- No tome decisiones por encima de la persona voluntaria; implique a la persona afectada en la medida de lo posible. Si no es posible, informe a tiempo a la persona sobre las decisiones.
- Si la persona voluntaria rechaza la ayuda profesional a pesar de una crisis creciente, insista en ello ("Queremos que..., de lo contrario tendremos que llevarte de vuelta").
- Aclare siempre con todas las partes impli-

cadas si el voluntariado puede continuar en estas circunstancias. No se trata de asegurar la permanencia de la persona voluntaria en el país a cualquier precio. Incluso si les acompañantes, la organización asociada o los mentores se ven desbordados o se dedican demasiados recursos a resolver una crisis, se puede poner fin al servicio voluntario y organizar un viaje de regreso inmediato.

- En este caso, hay que ponerse de acuerdo con la compañía de seguros y el personal médico para determinar si la persona voluntaria está en condiciones de viajar. Si no es así, hay que buscar medidas de estabilización en el país. A veces no es posible sin medidas coercitivas, que normalmente deben ser ordenadas por un experto médico o la policía. Aquí hay que aclarar las normas y responsabilidades específicas de cada país.



Les voluntaries suelen vivir muchas experiencias enriquecedoras durante su año en el extranjero. Sin embargo, en raras ocasiones, también pueden vivir experiencias tan violentas que pueden desencadenar una traumatización.

En primer lugar, hay que distinguir claramente entre acontecimiento traumático y traumatización. No todos los acontecimientos traumáticos conducen a la traumatización en todas las personas.

Que se produzca o no una traumatización tras un acontecimiento depende principalmente de los siguientes factores:

- La intensidad del acontecimiento.
- La resiliencia del individuo.
- La reacción del entorno.

Los acontecimientos que conducen a la traumatización para muchas personas son experiencias de violencia, agresiones, presenciar accidentes, muerte, violencia sexualizada, crisis políticas, catástrofes naturales, etc.

Los signos de una reacción traumática pueden ser:

1. Evitación, evitar lugares o acontecimientos relacionados con el trauma.
2. Revivir constantemente la situación, en pensamientos y pesadillas, flashbacks.
3. Irritabilidad, ansiedad, trastornos del sueño, agresividad.
4. Dificultades de concentración y de atención.
5. Disociación, amnesia, consumo de drogas.
6. Sentimientos de culpa y vergüenza.
7. Depresión.

8. Retraimiento social y aislamiento.

9. Autolesiones.

ACOMPAÑAMIENTO SENSIBLE AL TRAUMA

El acompañamiento sensible al trauma consiste en la aplicación de ciertas pautas de actuación. Éstas deben permitir tener en cuenta las necesidades de las personas posiblemente traumatizadas en diferentes contextos y niveles de actuación y evitar daños mayores.

Los objetivos del acompañamiento sensible al trauma son:

- Proporcionar seguridad, evitar nuevos temores.
- Permitir tranquilizar, evitar estrés adicional.
- Devolver el control, evitar sentimientos renovados de estar a merced de otros.
- Evitar la retraumatización.

No se trata de:

- Ser capaz de diagnosticar un trauma.
- Tener que descubrir o investigar algo.
- Tener que escuchar toda la historia.

PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA UN ACOMPAÑAMIENTO SENSIBLE AL TRAUMA

Proporcionar seguridad y protección

Una experiencia traumática se vive como una amenaza existencial que sacude por completo el sentido de seguridad de una persona. Por lo tanto, el primer paso es garantizar que la persona afectada pueda volver a sentirse segura, en el sentido de que la amenaza experimentada ya no existe. Calmar la respuesta de miedo y estrés tras un acontecimiento traumático es crucial para que no se desarrolle la traumatización.

Permitir el control

Una experiencia traumática crea una sensación de total indefensión y pérdida de control. Experimentar más situaciones de indefensión puede conducir a la retraumatización. Es importante que la persona afectada recupere la sensación de tener el control sobre su vida y sus posibilidades de acción. La transparencia (información y acuerdo sobre los próximos pasos y medidas), la autodeterminación y la propia voluntad de la persona afectada ocupan aquí un primer plano.

Respetar los límites

Las experiencias traumáticas, especialmente cuando implican violencia, rebasan los límites personales, lo que a menudo provoca un profundo sentimiento de vergüenza. Por lo tanto, nunca se debe obligar o persuadir a las personas afectadas para que hagan algo, por ejemplo, hablar de lo que han vivido, presentar una denuncia, etc.

Evitar la estigmatización

Debe posibilitarse que la persona afectada encuentre poco a poco el camino de vuelta a la normalidad. Es importante respetar la confidencialidad. La persona afectada decide por sí misma a quién se da información y a quién no.

Evitar los desencadenantes

Los desencadenantes son estímulos que pueden desencadenar recuerdos de la situación traumática y las reacciones correspondientes. Especialmente en el primer periodo, debe evitarse la confrontación con estos estímulos. Por lo tanto, debe tomarse en serio la información adecuada sobre lo que angustia a la persona afectada, aunque no sea comprensible para los demás.



Foto: "De camino a casa quiero ser segura, no valiente", cartel de la huelga general de mujeres, visto en México.

F)**Acompañamiento en casos de violencia sexual**

La violencia sexual puede afectar básicamente a todas las personas y géneros, siendo el 95% de las afectadas mujeres. Los hombres homosexuales suelen verse más afectados que los heterosexuales, ya que también hay violencia homofóbica.

La violencia sexual debe entenderse aquí como un término que engloba diferentes tipos de experiencias violentas, incluido el acoso sexual (en persona, a través de Internet o de mensajes), el abuso sexual, la violación (intentada o producida) de cualquier tipo.

Las consecuencias de la violencia sexual para la víctima suelen ser duraderas y profundas y pueden producir reacciones traumáticas (véase al respecto: Trauma). Por lo tanto, el acompañamiento adecuado y sensible al trauma de una persona que ha sufrido violencia sexual puede ser crucial para su vida futura.

Acompañar a personas que han sufrido violencia sexual es complejo. Cuando se trata de violencia sexual en instituciones, a menudo se observan "errores" que pueden poner en riesgo la salud mental de la víctima. Las ONG no son una excepción.

Si el agresor y la víctima trabajan en la misma institución, la situación suele ser aún más complicada para las partes implicadas y el acompañamiento requiere un entendimiento especialmente claro y un procedimiento definido. Es beneficioso que la institución haya desarrollado ya de antemano una postura clara y un plan de crisis sobre esta cuestión.

Recomendaciones:

- Crea siempre a la persona afectada.
- Cuando una persona empiece a hablar de sus experiencias de violencia, cree un espacio seguro, garantice la confidencialidad y, sobre todo, escuche.
- Acepte los sentimientos. Es normal que la persona experimente muchos sentimientos diferentes, como culpa, rabia, tristeza, etc. Plantear que todos los sentimientos son normales y comprensibles.
- Las personas traumatizadas tienden a centrarse en sus defectos y fracasos y evitan reconocer sus puntos fuertes o cualidades. Destacar los recursos, habilidades y logros personales. Mensajes positivos.
- Las víctimas nunca tienen la culpa ni son cómplices de la violación. Nunca cuestione a la víctima de trata: "¿Por qué fuiste allí en primer lugar?". En su lugar: "Te escucho, te creo, estoy contigo".
- No insistas en que la víctima de trata cuente con todo detalle lo que ha pasado. Evite también que la persona tenga que contar la misma historia una y otra vez a diferentes personas.
- Proporcionar información detallada sobre las posibilidades y el plazo de atención médica, sobre las opciones legales y los requisitos de notificación (examen forense para preservar las pruebas).
- Apoyo en la toma de decisiones. La decisión sobre el examen médico y la conservación de pruebas corresponde exclusivamente a la persona afectada.

- Nunca ejerza presión. Una vez que la persona ha tomado una decisión, hay que aceptarla, aunque no estemos de acuerdo. (véase también: Trauma)
- Ponerse en contacto con especialistas (psicoterapeuta, psiquiatra, profesional de la abogacía especializado en feminismo o violencia sexualizada).
- Respetar la voluntad de la víctima de denunciar o no. Presentar una denuncia requiere un sólido sistema de apoyo (psicoterapia, asesoramiento jurídico experimentado) para evitar la retraumatización.
- No confrontar víctima y agresor. Si es inevitable, como en una vista judicial, la preparación y el apoyo terapéutico y jurídico son importantes para evitar la retraumatización.



Crisis colectivas en los disturbios políticos

Las crisis políticas son difíciles de identificar y evaluar, sobre todo al principio. Pueden ser localizadas o afectar a toda una región o país. A menudo los acontecimientos dan un vuelco y las situaciones cambian a una velocidad vertiginosa.

Un ejemplo vivido por Welthaus Bielefeld y otras organizaciones de envío es la crisis política en Nicaragua, que comenzó con una ola de represión en abril de 2018. Aquí se han incluido las observaciones y experiencias realizadas al respecto.

Problemas y riesgos

- Los acontecimientos y la situación política son difíciles de evaluar.
- Los eventos y la situación política son subestimados por las personas voluntarias.
- Les voluntaries no siguen las normas de seguridad y los anuncios.
- Les voluntaries adoptan posiciones políticas y se ponen en peligro.
- Ante la posibilidad de tener que abandonar el país, se organizan fiestas de despedida, a menudo con alcohol, o se realiza un viaje rápido, poniendo a les voluntaries en un peligro imprevisible.
- Les voluntaries presencian acontecimientos que pueden tener efectos traumatizantes.
- Las organizaciones asociadas, las familias de acogida o el entorno social de la persona voluntaria pueden tener opiniones políticas diferentes y pueden surgir conflictos y disputas.

- Les voluntaries se posicionan del lado de las organizaciones asociadas y los grupos destinatarios o tienen conflictos para no implicarse en la crisis.

- Transgredir las normas de conducta puede poner en peligro a las familias de acogida o a las organizaciones asociadas.

Recomendaciones:



Durante la preparación y la iniciación en el país

- Asegurarse de que todos les voluntaries se han registrado en ELEFAND. Asimismo, si les voluntaries se trasladan o cambian de proyecto, deben actualizarse los nuevos datos.
- Señalar la posibilidad de crisis políticas, las primeras señales potenciales y las medidas de comportamiento importantes:
 - + Contactar inmediatamente por teléfono con la persona mentora.
 - + Permanecer en casa o en la organización asociada o, si no es posible, ir a otro lugar seguro.
 - + Es **IMPORTANTE** seguir las instrucciones de la persona mentora.
- Discutir el tema de las "crisis políticas" en las reuniones o seminarios con las organizaciones socias y con las familias de acogida y acordar un procedimiento conjunto. Definir los canales de comunicación, cuándo y a quién informar si surge una crisis local.
- Conocer el protocolo de seguridad de la organización de envío y tenerlo disponible.

En el caso agudo de una crisis política

- Seguir de cerca los acontecimientos y la evolución de la situación y acordar con la organización de envío y la embajada alemana cuándo se declara exactamente una crisis.
- Consultar a cada una de las organizaciones asociadas y mantener una comunicación constante para tener una buena visión en conjunto de las perspectivas y los acontecimientos.
- En cuanto se declare la crisis, contactar inmediatamente por teléfono con todes les voluntaries y darles instrucciones sobre cómo comportarse:
 - + Les voluntaries deben quedarse en casa.
 - + Prohibición inmediata de viajar.
 - + Les voluntaries deben mantenerse alejados de las actividades políticas.
- Convoque una reunión de todes les voluntaries:
 - + Informar sobre la situación y hacer valoraciones sobre la evolución de la situación.
 - + Observar y registrar CÓMO reaccionan les voluntaries ante la crisis.
 - + Registrar lo que han experimentado y observado.
 - + Comunicar las normas de conducta.
 - + Responder a las preguntas.
 - + Dar espacio para compartir cómo reaccionaron ante la situación angustiosa.
 - + Reconocer el trauma y proporcionar apoyo sensible al trauma. Ofrecer apoyo psicológico si es necesario.
 - + Ofrecer la posibilidad de marcharse si se da.
 - + Acordar CÓMO debe comunicarse la situación al exterior.

En el curso posterior de la crisis

- Formar un equipo de crisis (por ejemplo, coordinación de la organización de envío, representante de la embajada, persona

mentora y representantes de organizaciones asociadas seleccionadas). Reuniones periódicas y comunicación constante.

- Actualizar constantemente la información sobre el desarrollo con la organización de envío, las organizaciones asociadas, la embajada y les voluntaries.
- Si es posible, reúna a les voluntaries en un seminario en un lugar seguro para reflexionar sobre la experiencia, posiblemente proporcionando evaluación psicológica y apoyo a personas voluntarias de manera individual.
- Sea consciente de sus propias necesidades y límites (autocuidado), las crisis políticas suponen mucho estrés para todes les implicades y pueden sacudir la estabilidad emocional, ¡no sólo la de les voluntaries!

Evacuación (voluntariamente o por decisión oficial).

- Ofrecer siempre esta opción.
- Desencadena el dolor de la separación y muchas emociones. Proporcionar un buen acompañamiento, espacio para expresar las emociones y despedirse.
- Ofrecer opciones para continuar el voluntariado en Alemania o en otros países.
- Acompañar a les voluntaries en lo que viene después, por ejemplo, seminario de retorno, grupo de país, etc.

Después de la crisis

- Si se puede poner fin a la crisis de forma pacífica, después hay que elaborar nuevas normas de conducta que tengan en cuenta la nueva situación.
- Procesar lo sucedido y la nueva situación con sus consecuencias para el trabajo en la organización colaboradora.
- Resumir las lecciones aprendidas de la crisis.

ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL ACOMPAÑAMIENTO

COMUNICACIÓN

El requisito previo más importante para un buen acompañamiento, así como para reconocer una crisis, es una buena relación y comunicación entre todas las personas implicadas en el servicio voluntario.

Relación entre la persona mentora y les voluntaries.

- Se ha demostrado que es beneficioso para el desarrollo de la relación que les voluntaries conozcan a su persona mentora antes de salir del país, por ejemplo en persona en el seminario de preparación en Alemania o a través de Zoom.
- Después de llegar al país de acogida, el contacto constante por teléfono y WhatsApp, así como los encuentros periódicos son una buena forma de mantenerse en contacto. Los encuentros pueden servir para el intercambio personal dentro del grupo. Pueden planificarse excursiones o actividades conjuntas, o debatirse temas relacionados con el contenido.

Relación persona tutora y persona voluntaria.

- También ha demostrado ser beneficioso establecer contacto antes de entrar en el país de acogida, por ejemplo, a través de una conversación de Zoom. Los números de teléfono (WhatsApp) deberían intercambiarse ya en esta fase para facilitar la comunicación.
- Unos acuerdos claros para el primer día de trabajo y una buena integración de la persona voluntaria en la organización colaboradora constituyen el punto de partida de la cooperación. Para integrar a la persona voluntaria, se puede organizar un ritual de bienvenida o un almuerzo. La persona voluntaria debe conocer o al menos haber visto a todos los miembros del personal de la organización colaboradora y tener una idea clara de los procedimientos, el contexto de trabajo y los protocolos de seguridad de la organización.
- Un plan de trabajo claro para las primeras tareas, los plazos, los objetivos y una visión general de las próximas actividades son muy útiles para la nueva persona voluntaria. También son muy útiles las conversaciones periódicas con la persona tutora sobre el contexto, la seguridad y la evaluación de las tareas completadas por la persona voluntaria.

La buena comunicación entre todes les actores es igualmente importante.

- Les mentores y tutores también deben comunicarse con regularidad e informarse mutuamente sobre los progresos o dificultades de la persona voluntaria. Reuniones de las organizaciones socias son una buena forma de hacerlo, pero también lo son las consultas breves e intercambios de información por WhatsApp. Esto no requiere tanto tiempo, pero demuestra interés y garantiza un intercambio constante.

- La persona mentora y la organización de envío también están en estrecho contacto.
- En caso de una situación difícil para la persona mentora, es indispensable un intercambio colegial con otros mentores y la organización de envío para discutir y coordinar conjuntamente el curso de acción posterior.

Los protocolos sobre seguridad y gestión de crisis, así como los planes de emergencia, deben ser conocidos y accesibles (véase Para seguir leyendo).

AUTOCUIDADO

Guiar a voluntarios a través de las crisis puede ser estresante para las personas acompañantes. La preocupación por la persona voluntaria, la incertidumbre sobre qué hacer y una carga de trabajo adicional que puede restar tiempo y energía pueden conducir a una sobrecarga. Si la atención implica una exposición intensa o frecuente a peligros, violencia o desastres, esto también puede afectar el sentido de seguridad personal y estabilidad emocional de la persona acompañante.



Los signos que indican demandas excesivas sobre la persona acompañante son:

- Signos de estrés como inquietud interior, trastornos del sueño, enfermedades infecciosas frecuentes.
- Retraimiento social y cansancio, falta de deseo de contactos y actividades sociales.
- Pensar constantemente en la persona voluntaria. Incapacidad para desconectar.
- Desequilibrio emocional: llora o se enfada con más facilidad.
- Aumento de la ansiedad, sensación de peligro difuso, aumento de la desconfianza.
- Duda de sí mismo y sentimiento de culpabilidad.

Recomendaciones:

Las personas que acompañan las crisis también necesitan alivio y apoyo a largo plazo. Esto puede ocurrir tanto en el contexto laboral como a nivel personal a través de un autocuidado eficaz.



En el contexto laboral

- En crisis y emergencias, trabaje siempre en equipo y acuerde el procedimiento junto con la organización de envío y la persona mentora.
- Organizar el relevo de otras tareas.
- En caso de crisis agudas prolongadas, como disturbios políticos, debe rotarse un teléfono móvil de emergencia para garantizar un tiempo de disponibilidad.
- Consulta colegiada con otros mentores.
- Supervisión externa.
- Formación en gestión del estrés y autocuidado.

A nivel personal

- Garantizar suficientes horas de sueño, ejercicio, una dieta sana y contactos y relaciones sociales estables para mantener la propia resiliencia.
- Conocer y respetar los propios límites de estrés.
- Proporcionar al organismo periodos de descanso regulares. El rendimiento y la resiliencia no pueden mantenerse sin un descanso regular.
- Ocuparse de "cosas agradables" para desconectar la mente.
- Mantener actividades recreativas regulares y disfrutarlas conscientemente para lograr un equilibrio entre trabajo y ocio.
- Ejercicio regular y actividades deportivas.
- Los ejercicios de relajación pueden servir para reducir la sobreexcitación física y los estados de tensión asociados. Pueden compensar las consecuencias de un estrés prolongado y tener un efecto positivo sobre el sistema nervioso. Se recomiendan métodos como la relajación muscular progresiva según Jacobson, el entrenamiento autógeno, métodos del Lejano Oriente como el yoga y la meditación.

Lo siguiente se aplica a todas estas recomendaciones: cada persona es diferente y no todo ayuda a todos. El autocuidado es un proceso de aprendizaje que implica estar constantemente "en contacto con uno mismo y sus necesidades". Un requisito importante para ello es, en primer lugar, tomarse en serio su propia persona y probar lo que funciona para sí mismo. Los métodos de autocuidado deben entrenarse e incorporarse como parte habitual de la vida cotidiana. Una vez practicadas, estas técnicas también pueden ser útiles a corto plazo para aliviar el estrés agudo.

Auto-reflexión y análisis de roles

Como personas comprometidas, los mentores y tutores se encuentran en situaciones en las que, además del apoyo pedagógico, se requiere intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, apoyo sensible al trauma, coaching o mediación en conflictos. Sin embargo, muchos tutores no están formados para ello, lo que puede llevar a una confusión de roles, pérdida de distancia profesional e incluso sentimientos de impotencia y agobio.

La auto-reflexión mediante las siguientes preguntas que la persona mentora o tutora se hace a sí misma puede resultar útil:

"¿Qué provoca en mí la persona voluntaria?"

"¿Qué reacción emocional sería apropiada para mí ahora?"

"¿Cuál es mi relación con la persona voluntaria?"

"¿Qué papel desempeña la persona acompañante con la persona voluntaria?"

"¿Qué protocolos y directrices existen?"

"¿Con quién puedo hablar de los próximos pasos?"

"¿Qué apoyo necesito para poder acompañar adecuadamente a la persona voluntaria?"

"¿Qué no puedo hacer y cuáles son mis límites?"

CONVERSACIONES ORIENTADAS A LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES

Como ya se ha mencionado, en muchas de las situaciones debatidas no suele estar claro al principio cuál es el problema real. Está oculto y se manifiesta en forma de frustración, estrés, enfermedad somática o similar. Las charlas orientadas a la solución son útiles para averiguar el problema real y desarrollar soluciones y toma de decisiones. Se trata sobre todo de acompañar a la persona voluntaria en la formulación de soluciones, la toma de decisiones y la aplicación de las soluciones.

Además de las conversaciones de apoyo, la ayuda también puede incluir la aclaración de la necesidad real de ayuda, como ayuda práctica, transmisión de información, implicación de otros actores, etc. Este es un requisito previo importante para dirigir un diálogo orientado a la solución.

Un requisito previo importante para mantener una conversación orientada a la solución es elegir un lugar tranquilo en el que la persona voluntaria se sienta segura y cómoda. Dedicar tiempo suficiente y garantizar la confidencialidad.

Una conversación orientada a la solución puede constar de los siguientes pasos:

1-Clarificación del problema

- ¿En qué consiste realmente el problema?

● *¿Cómo surgió el problema, ¿Qué lo desencadenó?*

● *¿Qué factores obstaculizan la solución?*

● *¿Existen diferentes maneras de ver el problema?, ¿Qué dicen les demás al respecto?*

● *¿Es posible ponerse de acuerdo sobre una formulación del problema?, ¿El problema es demasiado complejo o, en última instancia, hay varios problemas: de qué aspecto hay que ocuparse ahora?*

● Al dirigir el debate, es importante escuchar activamente, hacer preguntas y dar a la otra persona información sobre lo que se ha entendido. Finalmente, la persona voluntaria y la persona acompañante pueden ponerse de acuerdo sobre un problema y resumirlo:

"Ahora entiendo que el problema para ti es ¿Lo he entendido bien?"

"He oído diferentes problemas, (enumere) ... ¿Por cuál deberíamos empezar?"

2- Aclaración de las expectativas y los objetivos

● Normalizar (si procede):

"La primera vez es difícil, mucha gente pasa por esto, he oído hablar antes de problemas así".

● No trivializar, pero también reconocer la dificultad:

"Seguro que esto no es fácil para ti...".



● Aclare qué tipo de ayuda busca la persona voluntaria: *"¿En qué puedo ayudarte ahora?"*

● A veces no se espera una solución al problema, pero alguien sólo quiere llorar y necesita un poco de ánimo.

● Si se espera una solución: *¿Qué condición, qué objetivo persigue?* A menudo, los problemas se deben a situaciones o circunstancias que ni la persona voluntaria ni la persona mentora pueden cambiar. En este caso, el objetivo sería averiguar qué necesita o puede hacer alguien para afrontar mejor la situación.

3-Recoger posibles soluciones

● El objetivo es hacer una lista de tantas soluciones posibles como sea posible, sin juzgar primero lo que es posible y lo que no lo es. Permita ideas creativas, "locas" o inusuales. La persona orientadora también puede aportar ideas.

● Es importante centrarse y cuestionar siempre lo que la persona voluntaria necesita, quiere y puede hacer:

"¿Qué solución preferirías?"

"¿Qué soluciones también estarían bien, con qué soluciones podrías vivir?"

"¿Qué otra cosa se te ocurre que podría resolver el problema?"

"¿Cómo has resuelto problemas similares en el pasado?"

"¿Qué puedes hacer para sentirte mejor?"

"¿Qué te sentaría bien ahora?"

4- Seleccionar posibles soluciones

● Aquí la persona orientadora puede fomentar una evaluación realista de las ideas formulando preguntas del tipo: "¿Qué crees que pasaría si...?" y apoyarlo con información como la viabilidad o las condiciones marco dadas.

En determinadas circunstancias, puede ser apropiado un claro: "No, eso no funcionará".

● Decidirse por una posibilidad:

"¿Qué soluciones posibles te gustan más?".

"¿Qué es realista y factible?"

"¿Qué hay que tener en cuenta?"

5- Poner en práctica las soluciones seleccionadas: determinar un plan de acción.

● ¿Cuáles son los siguientes pasos, ¿Qué hay que hacer a continuación?

● ¿Quién hará qué y cuándo?

● Fije una fecha para una reunión de seguimiento, en la que se cuestionará:

"¿Qué ha funcionado, ¿Qué no?" y, si es necesario, volver a la selección o recoger nuevas ideas.



Foto: El diálogo entre todos los actores es importante para la prevención, pero también para el apoyo durante la crisis. En la imagen: Voluntarios y representantes de organizaciones sociales en un seminario en Nicaragua.

PARA SEGUIR LEYENDO

Bennett, Milton J. (1993): *Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity*. In Paige, R.M. (Hrsg.), *Education for the Intercultural Experience*. Yarmouth: Intercultural Press.

Bennett, Milton J. (2013): *Basic Concepts of Intercultural Communication: Paradigms, Principles and Practices*. Intercultural Press.

Oberg, Kalvero (1960): *Cultural shock: Adjustment to new cultural environments*.

Trauma

Van der Kolk, Bessel (2020): *El cuerpo lleva la cuenta. Cerebro, mente y cuerpo en la superación del trauma*. Eleftheria, Sitges.

Acompañamiento pedagógico

Aprendiendo weltwärts. Experiencias, reflexiones y recomendaciones sobre un voluntariado internacional (2014). Welthaus Bielefeld e.V.

Para más información

Español

https://www.weltwaerts.de/files/media/dokumente_dc/es/Organisationen/weltwaerts_handbuch_2014_digitale_version_ES.pdf

https://www.weltwaerts.de/files/media/dokumente_dc/es/Freiwillige/Ayuda-episodios-violencia-sexual_es.pdf

Inglés

https://www.weltwaerts.de/files/media/dokumente_dc/en/Publikationen-Traeger/Volunteer_security_checklist_for_partner_organizations_EN.pdf

https://www.weltwaerts.de/files/media/dokumente_dc/en/Publikationen-Traeger/ICJA_Guidebook_Hosting_EN.pdf

Alemán

https://www.weltwaerts.de/files/media/dokumente_dc/de/Organisationen/Publikationen/Psychische_Erkrankungen_und_Krisen_AKLUHUE_Handreichung.pdf

Apoyado por

**ENGAGEMENT
GLOBAL**
Service für Entwicklungsinitiativen



Con fondos del



Ministerio Federal de
Cooperación Económica
y Desarrollo

