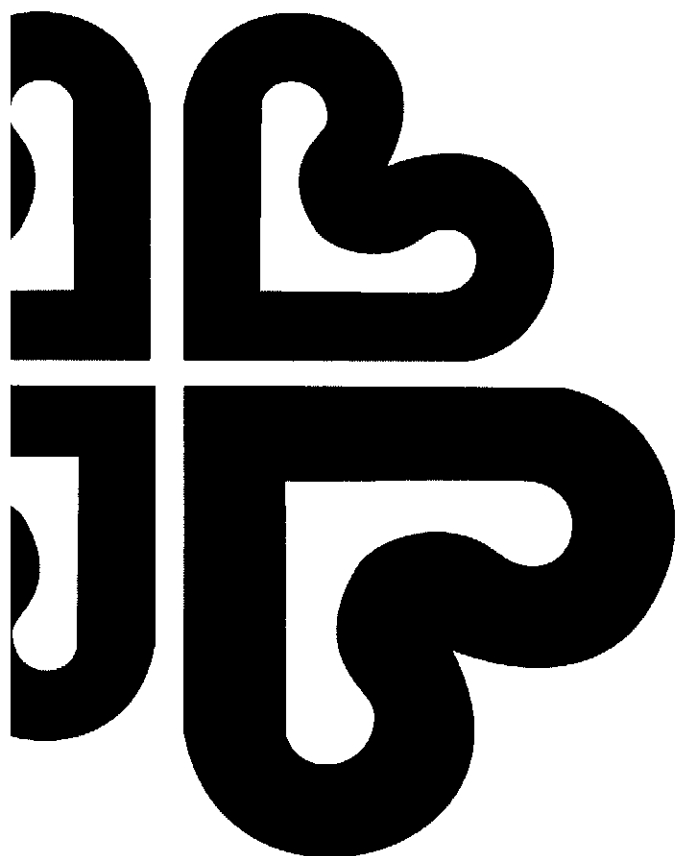


# PROGRAMA FORMACIÓN-VOLUNTARIADO.

## FORMACIÓN PERMANENTE DE AGENTES.



### ÍNDICE DE TEMAS

1.- LA FIDELIDAD COMO  
PROCESO DE  
CRECIMIENTO.

2.- ACTITUDES Y  
APTITUDES DE LA  
PERSONA VOLUNTARIA.

3.- RASGOS  
PSICOLÓGICOS DE LAS  
PERSONAS QUE  
ATENDEMOS.

**CARPETA III.**  
**Año I.**

## Tema 3:

# RASGOS PSICOLOGICOS DE LAS PERSONAS QUE ATENDEMOS.

### 1.- ANÁLISIS DE LA REALIDAD SOCIAL Y PERSONAL.

#### 1.1. Análisis de la realidad social.

En los últimos 20 años se ha producido un cambio importante en el mundo. Este cambio se debe a múltiples causas que interactúan entre sí y que generan lo que ha dado en llamarse GLOBALIZACIÓN. Por un lado, están nuevos factores que producen nuevas situaciones y, por otro, factores que han marcado la dinámica social durante mucho tiempo y que se mantienen, aunque, en muchos casos, bajo otra apariencia. Así por ejemplo, seguimos atendiendo en nuestros servicios los tipos de pobreza "de siempre" (familias gitanas, transeúntes...), y han aparecido situaciones nuevas: jóvenes que están en la calle por falta de redes sociales o familiares; adolescentes que comienzan cada vez más pronto consumos adictivos y problemas de conducta...

Entre los nuevos factores tenemos que considerar la "revolución tecnológica" que ha facilitado un fuerte crecimiento del sector financiero, basado fundamentalmente en la especulación y que ha dado lugar a la paradoja de que el medio (dinero) se ha convertido en producto.

En el ámbito de la **economía**; los cambios en los modelos de producción incorporan una desregulación de las relaciones laborales. El mercado ya no precisa de toda la mano de obra de la que dispone, lo que le permite, por un lado, prescindir de un número creciente de individuos -que pasan a engrosar lo que se denomina el paro estructural (que ya forma parte del sistema)—y, por otro, la precarización del trabajo motivada por la existencia de una demanda mayor que la oferta.

En la esfera de lo **político**, el cambio más importante es lo que se ha llamado la "Caída del muro de Berlín". Este hecho se ha traducido en un cambio de clave que deja a un sólo sistema como el gran triunfador, que se presenta como "el final de la historia" y como "el mejor de los mundos posibles".

Una consecuencia importante de los cambios políticos es la pérdida en los mecanismos democráticos. Los partidos políticos tienen cada vez menos capacidad de intervención en los espacios económicos, lo que hace que el valor de los votos sea cada vez menor. A la sociedad civil la situación no le pasa desapercibida, lo que genera un creciente distanciamiento de la comunidad política y un evidente desgaste de los mecanismos de participación.

De esta manera se genera en las personas una sensación de imposibilidad de producir cambios porque el proceso global se presenta como inabordable, porque no se percibe ningún camino alternativo y porque cualquier iniciativa parece atentar contra los valores que nos permiten vivir en paz.

En la dimensión **cultural** se produce un cambio y pérdida de referentes tradicionales, que tienen que ver con el espacio en el que se vive. Los referentes (comunidad de sentido) ya no se encuentran en el mismo lugar donde se vive (comunidad de vida), sino que vienen de otros espacios (medios de comunicación, cultura...).

Todos estos elementos, aplicados de manera conjunta y en la dirección en que se han presentado, conforman un sistema "neoliberal" cuyo elemento central es la anteposición de lo económico -el dinero- a lo social -la persona-.

Estos cambios sociales han influido en la situación de exclusión de nuestro país:

- El porcentaje de familias y personas que se encuentran por debajo del umbral de la pobreza se ha mantenido invariable en la última década a pesar de que los índices macroeconómicos son buenos. Se comprueba, por tanto, que el crecimiento económico y el desarrollo social son factores independientes.
- Los patrones de pobreza cambian: los jóvenes se ven más afectados, al igual que los habitantes de las ciudades y las mujeres ("feminización" de la pobreza). Aparecen las nuevas pobrezas como pueden ser la falta total de expectativas en la infancia y adolescencia, la adicciones a las nuevas tecnología en gente cada vez más jóvenes, los trastornos psicológicos sin una causa física ni social aparente...
- La pobreza ya no se puede entender por factores aislados. Existe una serie de interacciones entre diferentes factores que dan como consecuencia situaciones de pobreza.

El elemento clave para entender la pobreza es el trabajo, o más bien la ausencia de él (inactividad laboral). La disminución del control por parte del Estado de las condiciones laborales y la voracidad del mercado colocan a gran parte de las personas en una situación de incertidumbre y de riesgo.

## **1.2. Análisis de las situaciones psicológicas de las personas.**

Las personas con las que tratamos llegan a nosotros en situaciones de vulnerabilidad, situaciones difíciles, delimitadas en el tiempo, es decir, ante las cuales las habilidades de la persona no son suficientes para dominar la situación. En estas situaciones llegan las personas a pedir ayuda, generalmente implican:

- Una pérdida (de trabajo, de una persona querida, una ruptura familiar...).
- Una amenaza de pérdida (persona inmigrante sin papeles con miedo a la expulsión, una enfermedad con la que pierdes calidad de vida...).
- Un reto (modo de afrontar una situación como la pérdida de un ser querido, de un trabajo...)

En estos momentos de especial dificultad para cualquier persona, se producen situaciones de desorientación durante los cuales aumentamos nuestras necesidades de formar uniones con otras personas, dependemos enormemente de los mensajes que nos den los otros, de sus consejos, de sus muestras de afecto. La nueva situación nos hace estar especialmente vulnerables, débiles emocionalmente. Nuestra capacidad de análisis de la realidad está deteriorada ya que el impacto emocional que recibimos es muy fuerte impidiéndonos pensar y actuar con claridad.

Estas situaciones que generalmente nos superan a todos tienen muy diferente resultado dependiendo de las características personales y sociales previas: una buena identidad y calidad de nuestra auto imagen, unas expectativas de dominio sobre las situaciones, tolerancia a la frustración y a la confusión, habilidades de resolución de problemas sociales y materiales, buena salud física...

Todas estas características previas son muy importantes pero sin duda la variable más importante de todas es el apoyo psicológico y emocional de nuestra red familiar y social: validan nuestra identidad, es decir nos devuelven una imagen positiva de nosotros mismos, proporcionan consuelo, apoyan en tareas, nos ayudan a mantener la esperanza, ...

Es decir, si todas estas características personales o sociales previas son inexistentes, corremos el peligro de quedarnos atascados-as en estados emocionales y cognitivos que no nos permitirán avanzar, superar los problemas, buscar alternativas y nuevas soluciones. La capacidad de afrontar situaciones depende de la percepción y del desarrollo de las propias capacidades y del recuerdo de situaciones anteriores en las que la puesta de marcha de los recursos personales han facilitado resolver situaciones de conflicto.

### **PISTAS PARA REFLEXIONAR Y DIALOGAR:**

- Piensa en una de las personas con las que hayas tratado recientemente en tu trabajo de voluntariado ¿Cuáles de estas características has encontrado? ¿Cómo piensas que puede ser su adaptación y afrontamiento de la nueva situación de vulnerabilidad?

## **2º.- PROCESO INTEGRADOR DE LA PERSONA.**

### **2.1. La persona como parte de "sistemas".**

Todas estas situaciones de vulnerabilidad y exclusión deben ser entendidas en un contexto personal y social. La red social describe el conjunto de recursos de los que la persona dispone; esta red social está distribuida jerárquicamente en varios sistemas. Las personas estamos inmersas en un contexto muy amplio en el que los diferentes sistemas que lo componen influyen y son influidos por él. En estos sistemas las influencias pueden contrarrestarse, pero también pueden potenciarse; todos los sistemas están interrelacionados, afectados cada uno de ellos por lo que suceda en el resto:

- 1) El sistema más inmediato a la persona es la **familia nuclear**: padres e hijos-as.

Debemos considerar como parte fundamental las relaciones dentro del sistema familiar. La organización jerárquica de la familia no sólo comprende el dominio que unos miembros ejercen sobre otros, las responsabilidades que asumen y las decisiones que toman, sino también la ayuda, protección, consuelo y cuidado que brindan a los demás. Ésta relación jerárquica no sólo se observa entre las personas sino también entre los subsistemas a los que pertenece. (Alianzas entre los diversos miembros de la familia).

- 2) Relacionado con el anterior aunque un poco más distanciado el sistema formado por la **familia extensa**.

Es igualmente relevante el contexto extrafamiliar dentro del cual también podemos distinguir varios sistemas.

- 3) El más cercano a la persona es el **comunitario** dentro del cual podemos encontrar varios subsistemas de los cuales dependemos y en los cuales influimos: escolar, socio-profesional, sanitario, judicial, etc. Cualquiera de estos subsistemas o varios pueden ser en un momento determinado un punto de apoyo o una fuente de estrés.

- 4) El siguiente escalafón estaría formado por el sistema **subcultural**, es decir, cuestiones como clase social, religión, raza, sistema de valores.

- 5) En el plano más distante pero no por eso menos importante situamos el sistema **cultural**: país, sociedad, cultura, medio rural o urbano, etc...

Una cuestión muy importante es que nuestro propio sistema de valores no interfiera en la manera de intentar comprender y apoyar a la persona que viene demandando ayuda.

Dentro de cada uno de estos sistemas se tiende a la unidad, identidad y equilibrio frente la medio; es decir, que un cambio en una parte del sistema es seguido por otro cambio compensatorio en otras partes del mismo que restaura el equilibrio; por ejemplo si un padre de familia pierde su empleo eso ocasiona que se reestructuren los roles familiares, la madre empieza a trabajar fuera de casa, el padre empieza a encargarse de algunas cuestiones domésticas,... debemos intentar mantener el equilibrio en la situación familiar.

Una de las consecuencias más importantes de esta concepción circular de la persona es que el interés resida en el "qué", "dónde" y "cuando" ocurre la situación de vulnerabilidad en lugar de centrarse en el "porqué". Para ayudar a resolver el problema hay que centrarse en el momento presente, se orienta para conocer los factores que contribuyen a mantener el problema de tal forma que se pueda influir en ellos para iniciar el cambio.

Es importante mencionar que generalmente los sistemas y las personas tienden a cambiar y a crecer y por lo tanto se desarrollan nuevas habilidades y/o funciones para poder manejar aquello que cambia y superar así situaciones de dificultad.

## 2.2. La persona humana como fundamento de la intervención en Cáritas.

Es necesario partir del reconocimiento de la dignidad y del valor de la persona humana en sí misma. Independientemente de su situación de vulnerabilidad y exclusión. Del reconocimiento de lo anterior derivan los valores comunes que ordenan la vida y actividad de los ciudadanos-as: la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo, la solidaridad, la paz y el bien de todos-as, sin discriminación alguna.

"El hombre es necesariamente fundamento, causa y fin de todas las instituciones sociales; el hombre, en cuanto es sociable por naturaleza y ha sido elevado a un orden sobrenatural".<sup>6</sup>

Esta centralidad de la persona humana tiene para los creyentes una razón añadida, "consiste en la vocación del hombre a la unión con Dios, desde su nacimiento, el hombre es invitado al diálogo con Dios".<sup>7</sup> Este diálogo se expresa en los Evangelios a través de múltiples encuentros de Jesús con personas que estaban en los márgenes de la sociedad de su época. Estos encuentros se realizan en los milagros, donde Jesús manifestaba su especial cercanía al mundo de los pobres y la incondicionalidad de su opción a favor de su dignidad y liberación.

Los milagros de Jesús realizados a impulsos de su amor y misericordia hacia los más débiles (cf. Mc 1, 41; 6, 34; 8, 2; Mt 9, 36; 14, 14; 15, 21-28; 15, 32; 17, 14-29; 20, 29-34.; Lc 7, 13-14; 17, 11-19), deben ser considerados fundamentalmente como "clamores del Reino", es decir, como "signos" que muestran que la fuerza salvífica del reinado de Dios se hace presente teniendo como destinatarios preferentes a los que menos contaban, a la gente sencilla y abandonada de Galilea que salía al encuentro de Jesús.

Los milagros de Jesús no son sólo signos de poder y de curación, sino también signos liberadores. Ocurren en una historia en la cual se da la lucha entre Dios y el maligno, pues para la mentalidad judía también las enfermedades, en el sentido más amplio del término, significan estar bajo el dominio del maligno. Los milagros son signos contra la opresión. Y por eso generan esperanza porque expresan que las fuerzas opresoras pueden ser derrotadas. Y por eso, en definitiva, son signos del Reino de Dios.

También las acciones de Cáritas serán significativas y serán expresión del Reino de Dios en la medida en que traigan esperanza a las personas vulnerables o excluidas, y serán liberadoras en cuanto consigan recuperar la dignidad de cada persona machacada por las circunstancias más variadas.

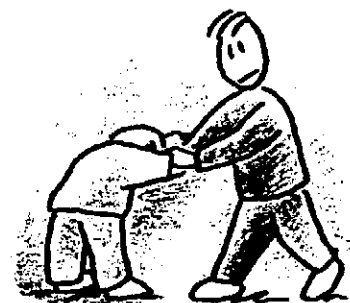
## 2.3. Variables personales en situación de vulnerabilidad.

Ante las situaciones de dificultad generalmente tenemos una serie de respuestas. En una fase inicial nos podemos encontrar:

- Bloqueo cognitivo /emocional
- Negación de la situación
- Pérdida de atención
- Deterioro de la memoria
- Deterioro de la capacidad de juicio

<sup>6</sup> Juan XXIII, Mater et Magistra 19.

<sup>7</sup> Concilio Vaticano II. Gaudium et spes 19.



- Difusión/confusión del autoconcepto
- Fatiga
- Curiosidad
- Autoculpabilización.
- Proyectar la culpa a agentes externos.
- Delegación a otros-as la resolución del conflicto.

Durante esta fase la persona pone en práctica intentos de solución que teniendo en cuenta las variables mencionadas anteriormente y otras características que hemos descrito hasta ahora pueden dar un mayor o menor resultado; es a partir de este momento cuando nos planteamos buscar apoyo en uno de los sistemas extrafamiliares, generalmente el comunitario; y cuando nos vemos invadidos por una serie de reacciones entre las que prima la confusión:

- Pérdida de atención, centramos nuestra atención en el problema y no en las posibles alternativas,
- Desconexión del pasado y el presente,
- Ruptura de la cotidianidad, inseguridad,
- Imposibilidad de acceder a una identidad positiva
- Ansiedad, impotencia,
- Las emociones interfieren la capacidad cognitiva

También es importante que tengamos en cuenta que en muchas ocasiones las personas que atendemos nos relatan problemas en varias áreas de su vida, algunas de éstas situaciones ya se están cronificando o existen limitaciones o peculiaridades que determinan el tipo de estrategias o técnicas que se pueden utilizar para establecer una relación de ayuda con las personas que atendemos; muchas veces la demanda de ayuda no proviene de la propia persona y en estos casos se tiende a delegar las responsabilidades de solución a agentes externos.

### **3°.- PISTAS PARA LA BÚSQUEDA DE LA AUTONOMÍA PERSONAL**

Hemos estado comentando –de manera general- cuáles son las variables comunes a las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y exclusión. La persona forma parte de una red social la cual puede ser fuente de estrés o de apoyo. Como hemos estado comentando, Ahora vamos a ver qué podemos hacer desde Cáritas para apoyar a estas personas que acuden a nosotros-as en situaciones de especial vulnerabilidad y exclusión.

- Apoyar dando información:

Decíamos que las personas en situaciones que exceden sus recursos y habilidades para hacerlas frente ven deteriorada sus capacidades cognitivas debido al impacto emocional que han recibido. La rutina sobre la que se asienta nuestra vida se ve alterada, volviéndose el mundo impredecible. Es por ello importante devolver a estas personas una información veraz sobre lo que puede ocurrir a partir de ahora. (No dar falsas expectativas). La información produce sensación de control y nos ayuda a anticipar que es lo que va a pasar. En estos momentos, por tanto es crucial que estas personas obtengan información de nuestros servicios, del proceso que se va a seguir con ellos, de qué pueden hacer de quiénes somos, cuáles son nuestras funciones, etc.

- Evitar la tendencia a la culpabilización:  
Evitar culpabilizar a la gente de sus problemas.  
Evitar dejarles caer en la autoinculpación, no sirve de nada: impide enfocar el presente, manejar y hacer frente a los problemas.  
Tampoco culpabilizar a los demás.
- Normalizar sentimientos:  
Hay que comprender, aceptar y permitir el hecho de que se sientan desorientados, abatidos, tristes, desesperanzados, nerviosos... Son reacciones adaptativas de cualquier ser humano. Tengámoslo en cuenta y no recurramos a poner etiquetas precipitadamente.
- Ayudar a sentirse proyecto de Dios:  
Contribuir a tener una visión de su historia donde está presente Dios y dónde Dios lucha con y por nosotros en cada una de las situaciones difíciles.
- Mantener la esperanza y motivar la búsqueda de alternativas: hay que ayudar a la gente a perseverar en la búsqueda de soluciones a pesar de la frustración, de la incertidumbre y la confusión que les pueda estar provocando su situación, lo que conllevará a que cada uno-a sea protagonista de su propio proceso.
- Orientar la petición de ayuda externa y minimizar el sentimiento de vergüenza que se siente al reconocer las propias debilidades. Cuando las personas se sienten agredidas por la realidad, una de las cosas que temen es sentirse débiles y no poder afrontarla. Dar pautas para que la persona busque dentro de la red de recursos los que crea más favorable para la resolución de su situación.
- Hay que recordar la identidad previa al momento de vulnerabilidad y exclusión. Si no se les conoce personalmente hay que obtener información de donde sea (datos de su historia, familia, amistad, ...) sobre todo aquella información que nos sirva para recordar a la persona la fortaleza que mostró en otros momentos de su vida. Toda persona tiene recursos para recuperar su identidad.

Hemos comentado anteriormente que en estos momentos de especial dificultad cualquier persona está especialmente porosa a los mensajes que nos llegan del exterior, de nuestra red social y familiar. Por ello, estas pequeñas indicaciones pueden ayudar a validar la identidad, a guiar el control de la situación, a sentirnos comprendidos, y a afrontar con mayor facilidad las dificultades que la vida pone en nuestro camino. Debemos tener en cuenta y transmitir a las personas con las que trabajamos que las situaciones difíciles son una buena oportunidad para desarrollar nuevos recursos para seguir avanzando en la vida.

## **ROLE- PLAYING**

- Objetivo: Poner en práctica lo que hemos ido viendo.
- Desarrollo:

Una persona representará el papel de usuario que acude a nuestro Servicio. Se puede representar alguna situación que conozcamos en nuestro trabajo diario o alguna que nos haya resultado difícil de afrontar con el usuario. (Definir previamente



las características del usuario: problema por el que acude, edad, situación familiar sentimientos, ...). Buscar el apoyo del grupo para que ellos mismos vayan definiendo la situación que van a representar. Se trata de escenificar todas aquellas variables personales que hemos visto anteriormente.

La otra persona se encargará de realizar el contacto con la persona que acude a nosotros en busca de ayuda. Pondrá en práctica todo aquello recogido en el punto: Pistas para la búsqueda de la autonomía personal

Como alternativa ofrecemos el siguiente caso para la representación:

Juan Ballesta tiene 39 años está citado con la T.S. de Atención de Base, la cita la ha concertado su hermana y le ha comentado que en Cáritas le pueden ayudar.

Cuenta que su situación surge porque su mujer se murió en un accidente de coche hace 3 meses y desde entonces se ocupa de la casa y de los tres hijos: una niña de 5 años y dos niños de 7 y 12 años. No sabe explicar cuál es el problema, a veces cree que controla muy bien la situación y otras veces le desborda por completo. Admite que desde que su mujer no está las cosas están un poco liadas: los niños pasan mucho tiempo solos ya que él trabaja en hostelería y por las tardes y fines de semana apenas puede estar con ellos; la casa está un poco desordenada; Juan no cree que sea para preocuparse, incluso piensa que aunque supuso un choque muy fuerte ahora no llevan demasiado mal la pérdida de su mujer.

Comenta como de pasada que lleva una temporada que físicamente no se encuentra muy bien, le duele mucho la espalda. Y el otro día le llamaron del colegio porque aunque los críos siempre han sido muy espabilados han bajado mucho en notas, tareas, etc...

Se puede realizar la actividad por parejas, o buscar a dos personas voluntarias que quieran realizarla. Para facilitar la actividad alguno de los animadores, formadores del voluntario, puede representar alguno de los dos papeles.

En el caso de que sean una sola pareja la que represente la situación, el resto del grupo deberá hacer de observador e ir anotando aquellos aspectos destacables de la situación representada, especialmente del papel de la persona que atiende al usuario.

Una vez terminado el proceso, el formador, dirigirá una serie de preguntas:

- A la "persona que acude en busca de ayuda: " ¿Cómo se ha sentido?.
- Al "voluntario": ¿Qué dificultades ha encontrado?, ¿Cómo se ha sentido?
- Al grupo ¿Qué aspectos destacarían?

Al final, el animador-a recogerá los aspectos positivos de la intervención de los voluntarios.

## NOTAS PARA EL ANIMADOR-A DURANTE ESTA SESIÓN.

El objetivo de esta sesión de formación es analizar y normalizar las variables de las personas con los que trabajamos, no patologizar, no juzgar. Muchas veces sin darnos cuenta tendemos a pensar que los usuarios no se enteran de nada, tiene una depresión, están excesivamente nerviosos....ahora pensemos ¿Cómo nos sentiríamos nosotros si nos quedáramos sin trabajo, si estuviéramos lejos de nuestra familia, no tuviéramos casa, hubiéramos sido maltratados por la persona a la que amamos...?

La sesión está planteada en dos momentos. Una primera parte más teórica en la que se invita a la reflexión y al diálogo en el grupo; y una segunda parte donde se propone un juego de rol o de simulación de una entrevista con una persona que llega a Cáritas. A través de este juego, el animador-a puede saber si se han asimilado los contenidos fundamentales del tema, y en el caso de que no haya quedado claro, volver sobre el tema e insistir en aquellos aspectos más dudosos.

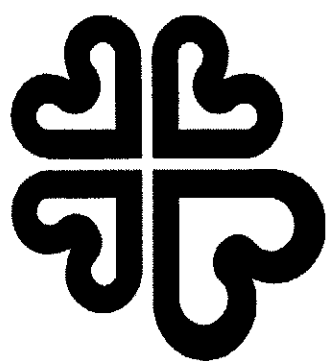
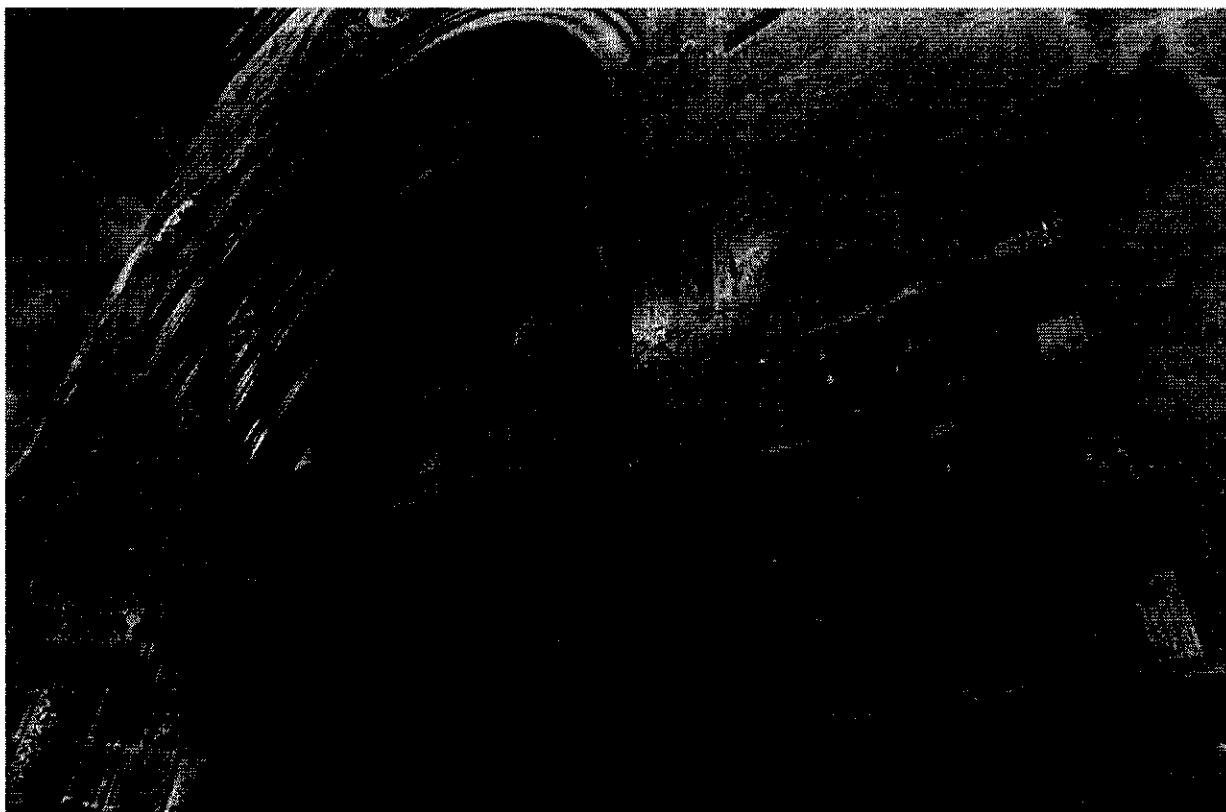
## BIBLIOGRAFÍA.

- Ochoa de Alda, I. (1995) · *Enfoques en terapia familiar sistémica*, Ed. Herder, Barcelona.
- Navarro Góngora, J.; Fuertes Martín, A.; Ugidos Domínguez, T.M.. (1999). *Prevención e intervención en Salud Mental*, Amarú Ediciones, Salamanca.

te  
**inmigración**



nadie sin futuro!



***Cáritas***  
**Diocesana de**  
**Burgos**



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES