



Voluntariat en Cures Pal·liatives

Formació per a coordinadors

Atenció integral a persones
amb enfermetats avançades



Obra Social "la Caixa"

OBRA SOCIAL. L'ÀNIMA DE "LA CAIXA".

EDICIÓ

Obra Social "la Caixa"

COORDINACIÓ GENERAL

Luis Aranguren Gonzalo

AUTORIA

Luis Aranguren Gonzalo

Hortensia Muñoz Castellanos

COORDINACIÓ EDITORIAL

Edicions 62, S. A.

DISSENY GRÀFIC

Santi Ferrando

MAQUETACIÓ

Ortega i Palau

IMPRESSIÓ

SYL

© de l'edició, Obra Social "la Caixa", 2013

Av. Diagonal, 621 - 08028 Barcelona

D. L.: B-6415-2013

Voluntariat en Cures Pal·liatives Formació per a coordinadors

Atenció integral a persones
amb malalties avançades

Índex

Introducció	7
1. Què és un coordinador del voluntariat	9
1.1 Aspectes previs en el coordinador del voluntariat	10
1.2 Característiques i funcions del coordinador del voluntariat	12
2. Moment d'acollida al voluntari	17
2.1 L'entrevista	17
2.2 Compromís escrit	22
2.3 Primera immersió	24
3. Moment d'iniciació en l'acció	27
3.1 Iniciació o la necessitat de voltar pels carrers	28
3.2 L'acompanyant cuidador	30

4. Moment de desvinculació del voluntari i comiat	35
4.1 Quan es tracta d'una sortida voluntària	37
4.1.1 Fases del protocol de sortida	37
4.2 Quan es tracta d'una sortida obligada des del centre	41
5. Coordinació i diversitat de moments formatius formals	45
5.1 Formació bàsica	46
5.2 Formació permanent	49
5.3 Trobades mensuals de comunicació i seguiment	51
5.4 Trobada anual del voluntariat	53
6. L'acompanyament, entranya de la coordinació	59
6.1 La trama educativa de l'acompanyament	60
6.2 Acompanyament i dedicació	64
Bibliografia bàsica	67

Introducció

Coordinar el voluntariat en una unitat de cures palliatives constitueix un repte tan apassionant com complex. L'opció pel voluntariat en l'àmbit de la cura de malalts en la seva última etapa vital i de l'acompanyament a les famílies té un significat ben rellevant. És l'expressió que en aquest àmbit la creació d'espais d'humanització és considerada una urgència de primer ordre.

Tanmateix, aquesta consideració teòrica ha de ser acompanyada d'actuacions i mesures de caire pràctic que facin viable la posada en marxa d'espais de coordinació presidits per l'acompanyament personalitzat i per la tutoria professional en aquells àmbits en què intervé el voluntariat.

En aquest quadern ens adreçem a qui coordina l'acció voluntària en cada centre. En primer lloc, oferim una reflexió sobre el sentit i l'abast que té la figura de coordinació de voluntariat a les UCP. Abans que no pas funcions i papers per complir, la coordinació adquireix un sentit eminentment educatiu; des d'allà anirem revelant-ne característiques, funcions i rols. En el segon bloc d'aquest quadern proposem reflexionar sobre el paper del coordinador en els moments clau del programa de voluntariat. Parlem de tres moments: quan la persona voluntària és acollida en nom del centre i de la institució, quan s'inicia en l'acció i quan es desvincula de la institució i decideix anar-se'n. De manera complementària avançarem les línies bàsiques dels moments formatius que considerem imprescindibles: formació bàsica, formació permanent, trobades mensuals de comunicació i seguiment i trobada anual de voluntariat. En tots aquests moments, el paper del qui coordina és essencial. Acabarem amb una reflexió sobre la importància de l'acompanyament personalitzat en la coordinació del voluntariat en les UCP. Per facilitar la formació continuada dels coordinadors del voluntariat oferim una bibliografia bàsica que pot acompanyar aquest procés educatiu.

CAPÍTOL 1

Què és un coordinador del voluntariat

Incorporar el voluntariat a una realitat ja consolidada, com són les unitats de cures palliatives (UCP), suposa establir una estructura de treball eminentment educativa en favor de l'acollida, la selecció, la integració i l'acompanyament de les persones voluntàries. El codi ètic de les organitzacions de voluntariat, fet des de la Plataforma del Voluntariat d'Espanya, assenyalava que les organitzacions hauran de:

Crear i oferir itineraris educatius per a la formació dels seus voluntaris, que tinguin en compte el seu procés de maduració i creixement personal. En aquest sentit, les organitzacions han d'establir espais formatius permanents, diversificats segons les necessitats, els continguts, els àmbits d'actuació, etc., adaptats a la complexitat de la realitat, als nous mètodes d'intervenció, a la dinàmica de les organitzacions i als nous reptes que ens presenta la realitat sociopolítica.¹

El coordinador de voluntariat és la figura clau que ha de garantir la posada en marxa, l'articulació i la consolidació del voluntariat en cada centre. Una visió reduccionista de la realitat complexa del voluntariat i de la seva inserció a les UCP és considerar la figura del coordinador del voluntariat com algú que simplement:

¹. Cfr. Plataforma del Voluntariado en España, *Código ético de organizaciones de voluntariado*. <http://blog.plataformavoluntariado.org/2009/03/06/codigo-etico-del-voluntariado/>

- ▶ Supervisa les tasques de la persona voluntària.
- ▶ S'ocupa només de fer campanyes de captació.
- ▶ Fa entrevistes als candidats i les candidates.
- ▶ Dóna cursos formatius a les persones voluntàries.

Totes aquestes funcions, ni preses d'una en una ni sumades, configuren el paper del coordinador de voluntariat en cures pal·liatives. De la mateixa manera que insistim en el fet que cal superar la concepció utilitarista del voluntariat, també cal anar més enllà d'una concepció merament laboralista de la figura del coordinador de voluntariat. Com veurem més endavant, és lògic que el coordinador del voluntariat assumeixi tasques específiques, però abans que res el qui coordina ha de tenir una visió de conjunt i un tarannà personal determinat.

1.1 Aspectes previs en el coordinador del voluntariat

Les característiques que busquem en un coordinador de voluntariat vénen determinades per ser algú capaç d'establir un itinerari educatiu per al voluntariat a l'interior del centre, i per això ha de ser una persona amb un marcat *accent educatiu*, interessat per la formació dels altres, facilitador d'espais de trobada i de relació interpersonal, rastrejador de camins de creixement personal en els altres i de millora de l'acció voluntària en el seu conjunt. Això no vol pas dir que qui coordini el voluntariat hagi de ser mestre o pedagog, però sí que cal tenir en compte que ha de ser un referent per al voluntariat i per això, ho vulgui o no, qui assumeixi aquest paper esdevé un exemple; d'aquesta manera, la pedagogia de l'exemple ja va impresa en la figura i funció principal del coordinador del voluntariat.

Sens dubte, la integració de la persona voluntària en la institució i en la dinàmica quotidiana passa per establir-hi una relació educativa, entenent que el que tradicionalment anomenem *tasca* del voluntariat és un camí de creixement personal, de transformació de les relacions socials i de generació d'una major qualitat de vida per als qui transiten per aquest tipus d'acció i en són els beneficiaris.

En primer lloc, el coordinador del voluntariat ha de disposar d'un seguit de requisits previs, molt importants:

- ▶ *Coneix prou la institució* i el centre on treballa. És la persona que ha de transmetre als nous voluntaris la història, la missió i els valors d'aquella institució. Coneix i està compromès amb la missió i els valors del centre al qual pertany.
- ▶ *Té experiència com a persona voluntària*, encara que no sigui en el camp de les cures paliatives. És important haver estat en la pell del voluntari, distingir els rols dels treballadors professionals en relació amb els del voluntariat. És la persona que ha de transmetre als nous voluntaris el sentit profund del voluntariat en un àmbit tan delicat com el de les cures paliatives.
- ▶ *Té disposició per al treball en xarxa*. Serà positiu que es coordini amb altres responsables de voluntariat de centres similars i amb xarxes i plataformes de l'àmbit del voluntariat social, en general. És la persona que representa la institució en fòrums i espais de reflexió i coordinació a través de les xarxes de les quals forma part.
- ▶ Té un *coneixement global* mínim en diversos camps: perfil dels malalts i les seves famílies, criteris i instruments que cal aplicar i nocions bàsiques de legislació.
- ▶ Té capacitat de planificació, organització, coordinació i direcció.
- ▶ Disposa de competència de comunicació interpersonal: empatia, escolta activa, habilitats de comunicació.
- ▶ Té habilitats per a la gestió constructiva dels conflictes i la mediació entre persones usuàries, membres de l'equip i voluntaris.
- ▶ Presenta orientació a l'aprenentatge i a la millora contínua.
- ▶ Demuestra polivalència i versatilitat.
- ▶ Té capacitat per prendre decisions.

1.2 Característiques i funcions del coordinador del voluntariat

A partir d'aquest perfil inicial, les característiques del coordinador del voluntariat les podem vertebrar en tres eixos principals: responsable, acompanyant i tutor.

Responsable

- ▶ S'encarrega d'organitzar la recerca i convocatòria de noves persones voluntàries. Per fer-ho ha de conèixer amb exactitud les necessitats del centre i les respostes possibles que pot proporcionar el voluntariat.
- ▶ Impulsa l'equip de voluntaris per a la seva integració dins dels EAP i els equips receptors dels seus serveis.
- ▶ És la porta d'entrada per a la persona voluntària; és qui s'encarrega de dur a terme l'acollida, és a dir, l'entrevista personal i el contracte escrit entre el nou voluntari i la institució que l'acull.
- ▶ És el responsable d'assegurar i facilitar la integració de les persones voluntàries en l'organització a través del programa de voluntariat. Per això ha de tenir ben clara la globalitat d'aquest programa i en quin moment d'aquest es troba cada persona voluntària.
- ▶ Gestiona el flux del voluntariat al centre i disposa dels instruments necessaris per dur a terme les tasques oportunes de gestió, seguiment i avaluació en el marc del programa de voluntariat.
- ▶ Ha de vigilar el compliment de les normes i adoptar les mesures cautelars de suspensió que siguin necessàries per protegir el dret dels usuaris a rebre i/o rebutjar una acció voluntària de qualitat.
- ▶ Es coordina, si escau, amb aquelles entitats donants de persones voluntàries cap als EAP i amb altres entitats amb les quals forma xarxes o plataformes de coordinació ja sia en el territori o en l'àmbit d'actuació.

Acompanyant

- ▶ És una persona propera en la relació i dinàmica amb les persones voluntàries. Acompanya en l'acció i des de l'acció i, per això, necessita estar disponible per a la trobada interpersonal.
- ▶ És capaç d'escoltar i de comunicar, arriba a establir una relació fluida amb les persones voluntàries.
- ▶ Fomenta el treball en equip i alhora sap dur a terme sessions d'acompanyament grupal a les persones voluntàries.
- ▶ Estudia les necessitats formatives i elabora els plans de formació i acompanyament corresponents.
- ▶ Recull i promou noves iniciatives en el camp d'intervenció del voluntariat, estimulant-ne i reforçant-ne el compromís.

Tutor

- ▶ Sap «llegir» la realitat i des d'allà és capaç d'orientar millor en l'acció concreta que ha de fer cada persona voluntària. En aquest sentit és qui detecta noves necessitats que puguin anar sorgint en els centres.
- ▶ És capaç d'establir acords i arribar a pactes de treball que afavoreixin la bona marxa del centre i dels malalts i el creixement de les persones voluntàries.
- ▶ Supervisa la tasca però, a més, reorienta, si cal, la persona voluntària en la bona direcció. Més que la tasca importa establir els canals de motivació, orientació i reforç adient a fi que el voluntari cada dia creixi més com a persona en la seva acció voluntària i les persones amb qui duu a terme la seva actuació estiguin satisfetes.
- ▶ Estableix les funcions i possibles accions que pot dur a terme el voluntariat en el centre. En aquest sentit, també estableix el perfil del voluntari que requereix el centre.
- ▶ Elaborar els documents on s'exposen tant el desenvolupament com els criteris d'avaluació dels programes en què participa el voluntari.

Independentment que existeixi, nominalment o no, la figura de coordinador de voluntariat, la tasca d'acompanyament i seguiment de la persona voluntària no li correspon en exclusiva, sinó que aquest coordinador ha d'articular una responsabilitat compartida amb altres persones professionals en cada àmbit d'actuació i, si escau, també amb persones voluntàries, veteranes, que poden acompanyar molt bé des de l'experiència les persones que s'incorporen per primera vegada en aquest tipus d'activitat voluntària.

Evidentment, és cada institució la que ha de facilitar i impulsar aquest treball compartit i encarregar a la figura del coordinador del voluntariat el lideratge d'aquesta articulació, per arribar a fórmules de consens entre els sectors implicats.

El coordinador del voluntariat té un pes específic en alguns moments fonamentals. Entenem que hi ha tres àrees de treball summament importants en les quals ha d'estar present de manera protagonista el coordinador de voluntariat:

- | | |
|---|--|
| ▶ | Acollida del voluntari. |
| ▶ | Iniciació en l'acció. |
| ▶ | Desvinculació i comiat de la persona voluntària. |

CAPÍTOL 2

Moment d'acollida del voluntari

Qui coordina el voluntariat és el responsable de fer el procés d'acollida dels candidats o candidates al voluntariat en cada institució o centre. El procés d'acollida es desplega al llarg de tres moments fonamentals: l'entrevista o entrevistes inicials, la firma del contracte escrit i el coneixement del centre i la UCP corresponent.

2.1 L'entrevista

Aquesta entrevista serà fonamental en el procés de selecció de les persones voluntàries. Des del punt de vista formatiu, hem de remarcar que aquesta entrevista s'emmarca en un espai de primer acompanyament educatiu a la persona que s'ofereix com a voluntària.

És en aquest primer moment que es transmetrà la primera impressió al voluntari sobre l'organització i la imatge del centre. Els objectius fonamentals de l'entrevista, o entrevistes, són els següents:

- 1 Conèixer el voluntari i presentar el centre com l'espai humà en el qual s'inscriurà l'acció voluntària.
- 2 Explicar al voluntari les característiques del centre, quines funcions duu a terme i quins poden ser els seus espais de participació.
- 3 Aprofundir en les motivacions, els interessos, les potencialitats, etc., de la persona voluntària.

-
- | | |
|---|--|
| 4 | Fer una primera valoració del moment del voluntari i de la seva possible incorporació al centre. |
| 5 | Concretar els diferents termes de l'acció voluntària. |
-

Aquest procés es basa sovint en una entrevista personal o en diverses; en el nostre context valorem inicialment dos moments o entrevistes.

-
- | | |
|---|---|
| ▶ | <i>Inicial:</i> serà aquella en la qual s'incidirà en el coneixement mutu entre el centre i la persona voluntària. En aquest primer moment o presa de contacte, qui fa l'entrevista valorarà les motivacions del voluntari, li oferirà informació precisa sobre el procés que ha de seguir i promourà l'aclariment de dubtes. És important la creació d'un clima distès i favorable a la col·laboració. |
| ▶ | <i>Final:</i> posteriorment, qui fa l'acollida, si ho veu necessari, farà entrevistes o dinàmiques que li permetin acostar-se millor a la persona voluntària. Al final del procés d'acollida i selecció es prendrà una decisió consensuada sobre la incorporació o no del voluntari. |
-

Tenir un guió bàsic d'entrevista serà d'ajuda a qui creï aquest espai d'acollida. Oferim el següent:

Guió bàsic per a l'entrevista²

-
- | | |
|---|---|
| 1 | Presentació del candidat o la candidata: interès per l'entitat, pel treball en el camp de pal·liatiu, què coneix d'aquest àmbit de la salut, trajectòria en el camp del voluntariat. Hi poden ajudar preguntes com ara: què t'interessa especialment d'aquest tipus de voluntariat?, ens coneixies ja d'alguna cosa abans?, quina experiència de contacte tens amb unitats de cures pal·liatives? |
| 2 | Presentació de l'organització i del centre: principals àrees de l'activitat, ja sia en atenció domiciliària o a les unitats hospitalàries. |
| 3 | Comunicació de les motivacions principals que han dut el candidat a acudir a aquest tipus de voluntariat. |
-

2. Adaptat del proposat al *Manual de gestió del voluntariat*, Obra Social Fundació "la Caixa", Barcelona, 2009, 65.

4	Diàleg sobre aquestes motivacions. Seria desitjable que el candidat o la candidata ja tingui experiència prèvia de voluntariat en qualsevol altre àmbit.
5	Descripció de l'espai de col·laboració voluntària que el centre proporciona. Condicions, tipus d'activitats, equip en el qual el voluntari s'insereix, etc.
6	Valoració, per part de la persona candidata, del seu grau d'adequació al tipus de col·laboració que se li ofereix: en quina mesura s'ajusta aquesta oferta a les seves expectatives inicials i a les seves capacitats.
7	Valoració inicial des del punt de vista de l'organització del nivell d'adequació de la persona candidata i explicació, si escau, dels següents passos del procés d'integració.

Hi ha múltiples raons per les quals pot ser preferible dir que «no» a un possible voluntari. En aquests casos, és essencial ser capaç de comunicar a la persona els motius i poder oferir-li alternatives segons les seves característiques. És a dir, cal tenir presents certs criteris objectius d'*exclusió* en la selecció del voluntariat. Així, per exemple, no podrà col·laborar com a voluntària aquella persona que:

▶	Hagi viscut recentment una experiència de pèrdues significatives i encara no prou integrades.
▶	Tingui antecedents psicopatològics que distorsionin la presència.
▶	Ve a provar i provar-se per veure si val, si pot, si n'és capaç.

Abans d'incorporar el voluntari a l'acció voluntària cal:

▶	Comunicar-li la dinàmica seguida en el context en el qual hagi de dur a terme la seva intervenció.
▶	Recordar-li les pautes, les directrius i les normes de funcionament.
▶	Aclarir els dubtes que tingui, aprofundint en aquells temes que ho requereixin.

-
- ▶ Sol·licitar al voluntari que signi el compromís de col·laboració voluntària.
 - ▶ Informar-lo sobre el mecanisme de registre de dades que haurà de fer sobre l'activitat que dugui a terme.
-

En el moment de la incorporació cal:

-
- ▶ Procurar-li la identificació corresponent.
 - ▶ Presentar-li els membres de l'equip amb qui durà a terme l'activitat.
 - ▶ Assignar-li un acompanyant, sempre que no es pugui ocupar d'aquesta funció el coordinador del voluntariat.
 - ▶ Ser flexibles per respectar el seu ritme d'incorporació i assimilació del programa i la intervenció, tot i que cal marcar un horari i un calendari inicial.
-

Des d'aquestes primeres consideracions, oferim tot seguit el decàleg següent de la «bona acollida»:³

1	L'acollida es desenvolupa per mitjà d'una entrevista semiestructurada, amb un guió mínim sobre el qual conversar; a més, per fer-la comptarà amb un temps suficient i amb un espai físic adequat i preparat per a l'ocasió. En aquest context, les preguntes no són un interrogatori; importa més descobrir l'altre i ajudar-lo que es descobreixi a si mateix en les seves motivacions, els seus sentiments i les seves actituds de fons que no pas indagar en la vida del voluntari.
2	El diàleg del responsable de l'acollida amb el voluntari no s'acaba en l'entrevista, ja que es tracta d'un procés; continua en el projecte al qual aquesta persona s'incorpora i en el qual hi ha d'haver una «segona acollida» en el terreny mateix on tindrà lloc la seva acció.
3	Cal evitar el dogmatisme d'acceptar un únic model o ideal de voluntari, aquell amb el qual somiem: summament compromès, implicat i que no defalleixi mai. La realitat és molt diferent, començant per la de cada un de nosaltres, per la de cada un dels qui duen a terme l'acollida a aquests voluntaris que s'allunyen del nostre patró de mesura exemplar.
4	És important no anar amb prejudicis davant el voluntari. De vegades, les nostres expectatives sobre els altres topen de cara amb la realitat. El qui consideràvem molt bo fracassa aviat, i la persona de la qual no esperàvem res de bo, amb el temps i amb paciència, ens sorprèn amb una integració i una feina silenciosa digna de fer-nos callar per sempre.
5	El moment de l'acollida al voluntari és un moment idoni perquè el responsable desenvolupi amb el voluntari la seva capacitat d'empatia, és a dir, la capacitat d'entendre els pensaments i sentiments de l'altre des del seu marc de referència, sense jutjar-lo, i fer-li-ho saber amb un llenguatge entenedor.
6	En l'acollida es pot ajudar el voluntari perquè prengui consciència de la seva situació global, dels valors amb els quals compta i de les seves possibilitats de canvi. És bo que en surti reforçat amb una imatge positiva d'ell mateix. Per això, qui acull s'haurà de convèncer que les persones poden assumir i resoldre els seus problemes, poden rectificar i modificar actituds, motivacions i plantejaments.

3. Text adaptat de L. A. Aranguren Gonzalo, *Cartografía del voluntariado*, PPC, Madrid, 2000, 188-189.

7	A l'acollida cal gestionar un primer discerniment sobre els criteris mínims que la institució ofereix al voluntari, i que ha de ser la porta d'entrada per a tot voluntari. Els mínims són sempre exigibles, però és diferent exigir-los abans de començar l'acció que en el transcurs dels tres o sis primers mesos del procés educatiu del voluntari, en funció del perfil que exigim; així es donarà opció o no a crear processos educatius. En tot cas, aquest discerniment ha d'instaurar un compromís temporal mínim amb els nous voluntaris.
8	A l'acollida partim de la persona que s'ofereix, no de les tasques que tenim pendents. Per tant, l'acollida és un moment educatiu d'una gran importància.
9	Cada persona és un món, i l'ideal seria traçar un pla d'acció per a cada voluntari, sempre que sigui possible i, en especial, en les primeres setmanes i els primers mesos de la seva acció. No hem d'exigir d'entrada el compliment de tasques en les quals certament fracassarà.
10	Qui fa l'acollida s'ha d'aproximar a un perfil sempre ideal, que es pot condensar en les actituds següents: fluïdesa per a la comunicació i el diàleg; transmetre un mínim de seguretat i estabilitat emocional, intel·lectual i espiritual; ajudar que l'altre vegi que és capaç de valer-se per si mateix i que compta amb recursos personals i potencialitats potser no explorats; tenir un coneixement suficient de l'organització, de les seves estructures, els projectes i els serveis, com també coneixement de la realitat social de l'entorn.

2.2 Compromís escrit

El compromís és una forma d'aliança entre el voluntari i l'entitat en què s'integra. Totes dues parts prometen desenvolupar la part corresponent del compromís adquirit. Aquesta promesa compartida és la que es formalitza posteriorment en un document escrit que anomenem «signatura del compromís».

L'acord inicial l'hem de formalitzar per escrit i s'hi inclouen tant el compromís inicial de la persona voluntària a incorporar-se en una acció específica amb una sèrie de requisits ja coneguts (horaris, normes d'incorporació, etc.) com el compromís de l'entitat a facilitar acompanyament i formació al llarg del desenvolupament de la persona voluntària en i des de l'acció a la qual s'incorpora.

Tots els voluntaris signaran el document de compromís voluntari i estaran coberts per una assegurança de responsabilitat civil. Es requereix un compromís escrit tant de l'entitat, per garantir que l'activitat voluntària es duu a terme dins d'unes condicions òptimes, com de la persona voluntària. En definitiva, per mitjà d'aquest acord escrit, totes dues parts es responsabilitzen, d'una banda, de complir amb la dedicació pactada –per part de la persona voluntària– i, de l'altra, d'oferir al voluntariat tot el suport material, formatiu i humà necessari per a la seva tasca i progressió adequada –per part de l'organització–.

Entre els drets que ha de recollir el compromís signat hi ha els següents:

- ▶ tracte sense discriminació;
- ▶ desenvolupament de l'activitat en un entorn pròxim;
- ▶ condicions adequades de salut i seguretat;
- ▶ cessament lliure de l'acció voluntària;
- ▶ formació, orientació, acompanyament i suport;
- ▶ participació activa a l'entitat;
- ▶ acord concret de condicions, temps i horari;
- ▶ pòlissa d'assegurança (coberta per l'entitat de voluntariat a la qual pertany la persona voluntària);
- ▶ compensació econòmica per despeses;
- ▶ variació en les característiques de l'activitat quan sigui convenient;
- ▶ acreditació de l'activitat realitzada.

I entre els deures:

▶	dur a terme l'activitat de manera lliure i compromesa;
▶	respectar les mesures de salut i seguretat;
▶	guardar la confidencialitat;
▶	respectar els drets de les persones;
▶	actuar amb diligència i dedicació en els compromisos adquirits;
▶	acceptar els objectius i les instruccions de l'entitat;
▶	rebutjar cap contraprestació;
▶	tenir cura del material;
▶	participar en la formació;
▶	fer un bon ús de l'acreditació;
▶	comunicar el cessament amb temps.

Tots aquests drets i deures emanen del compliment de l'actual llei estatal del voluntariat.

2.3 Primera immersió: coneixement del centre

El procés de l'acollida culmina amb el coneixement en detall del centre i de la unitat de cures pal·liatives per part de la nova persona voluntària. Per a qui comença la seva trajectòria en el voluntariat en cures pal·liatives aquesta és la primera immersió en el que serà la seva activitat; per això, aquest moment és summament important i delicat. No es tracta de passar sense més ni més ensenyant les instal·lacions a la nova persona que s'hi incorpora. Més aviat es tracta de facilitar a la persona voluntària una presa de contacte inicial amb la situació real.

Per a qui comença aquest trajecte és un moment d'atenció plena, d'escolta activa, de formular preguntes, de tenir els ulls ben oberts i estar preparat per a la sorpresa. Per a qui fa de guia d'aquest primer recorregut, tasca que normalment recau en qui coordina el voluntariat, es tracta d'una experiència repetitiva: passar una vegada més per llocs i per persones que ja coneix, però –i això és el que importa– des de l'obertura que suposa ser l'encarregat de transmetre al nou voluntari l'ànima que hi ha darrere de cada una de les instal·lacions del centre, les històries de vida que hi ha darrere de les persones malaltes i les seves famílies, les trajectòries professionals i vitals que configuren els altres professionals del centre. Per a aquest viatge cal que el coordinador faci aquesta feina amb frescor i ànim renovat. Entre fer un recorregut rutinari i fer un recorregut apassionant i formatiu hi ha una diferència abismal, i aquesta diferència la percep ràpidament la persona voluntària que viu aquesta experiència iniciàtica.

CAPÍTULO 3

Moment d'iniciació en l'acció

L'acció voluntària a les UCP requereix un procés d'immersió lent, ben pauta i acompanyat. Després d'haver conegut el centre amb detall, després d'haver tingut un primer contacte amb les persones malaltes, amb les seves famílies i amb la resta dels agents de salut que hi treballen, és el moment en què la persona voluntària comença la seva acció pròpiament dita. Aquest primer moment de l'acció voluntària s'ha de dirigir no tant a la tasca, és a dir, no tant a l'acció pròpiament dita, sinó més aviat a l'estar, aprendre i observar. De fet, els primers moments i dies d'acció voluntària en l'àmbit de les cures palliatives han de ser una immersió, per la via de la trobada i de l'observació, en aquest nou món; per això és una acció eminentment formativa, durant la qual el voluntari veu com estan els altres i aprèn a situar-se davant els malalts i els seus familiars, i també és un moment en què el voluntari és conscient d'aquells sentiments, les sensacions i les emocions que sens dubte sorgiran. Per això és tan important que en aquests instants el voluntari es trobi degudament acompanyat.

El coordinador del voluntariat actua eminentment com a acompanyant en aquest procés d'immersió. Acompanya des de i en l'acció. I aquesta acció al llarg del temps pateix modificacions importants. Evidentment, al llarg del temps, la persona voluntària pot anar donant continguts diferents a la seva actuació a mesura que vagi guanyant en experiència i en aprenentatge. Podem desplegar la mateixa acció en el temps a través de tres moments diferents però, des del punt de vista del procés, complementaris.⁴ Així, parlem d'un primer moment d'*iniciació* a l'organització i al pro-

4. Seguim les línies bàsiques ja treballades a L. A. Aranguren Gonzalo, *Cartografía del voluntariado*, PPC, Madrid, 2000, cap. 5.

jecte de col·laboració en què s'embarca la persona voluntària; sens dubte, el moment més complex i delicat. El segueix el moment d'*incorporació* a tasques i responsabilitats progressivament de més profunditat. Finalment, i simplificant molt les coses, podem parlar d'un tercer moment de *consolidació*, en què s'obren horitzons i s'afirma una forma d'acció voluntària en la qual ja no impera el que és personal sinó el treball comunitari i la necessitat de respondre, tant com és possible, de manera integral i global a la realitat en què s'està treballant.

En aquest moment, ens aturem a tractar sols sobre l'acompanyament del coordinador en la primera etapa d'iniciació en l'acció entre els malalts pal·liatius, per tal com és l'etapa cabdal i més delicada des del punt de vista de l'acompanyament que requereix.

3.1 Iniciació o la necessitat de voltar pels carrers

Normalment, ja ho hem expressat en pàgines anteriors, tenim incorporada a la nostra mentalitat l'equació acció voluntària igual a tasca. Podem caure en l'error d'entendre que el voluntariat en cures pal·liatives assumeix un encàrrec determinat: fa determinades gestions a fi que, per exemple, la família del malalt pugui descansar. I a aquesta tasca se n'afegeix més endavant una altra, i després una altra, de manera que el voluntariat va resolent assumptes i descarrega de feina els altres agents del centre. I és comprensible, ja que gairebé sempre el que és urgent acaba desbancant el que és important.

Possiblement a la persona voluntària se li hauran de fer un o diversos encàrrecs, però ara no és el moment. En un primer moment, parlem de l'etapa d'iniciació a l'acció, que pot durar una o dues setmanes i que és summament important. És la continuació d'aquell moment de coneixement del centre amb el qual la persona voluntària ha culminat el seu procés d'acollida al centre. Després del coneixement del centre ve la iniciació en l'acció, però una acció entesa com a prolongació del que ja s'ha experimentat en la visita a totes les instal·lacions del centre i els qui l'habiten, des de la clau de l'observació, la interiorització i l'aprenentatge. Són dos moments molt seguits en el temps, tot i que en aquest material els hem diferenciat ubicant el primer al final del procés de l'acollida al voluntariat i deixant el segon com a inici de l'acció voluntària pròpiament dita. És una separació metodològica des del punt de vista conceptual i formatiu, encara que contínua i lineal des del punt de vista cronològic.

En aquest cas, és fonamental que cada voluntari es familiaritzi amb les persones amb qui es trobarà i que faci una anàlisi de la realitat concreta en què s'inserirà; una anàlisi que no requereix l'ajuda de dades estadístiques, perquè tenen cara concreta; una anàlisi que no té pressa per posar en marxa coses apreses, sinó que més aviat ha de provocar «desaprendre» falsos idealismes, estereotips o prejudicis que adornen el conjunt de persones que conformen les UCP que cadascú té al cap, però que no coneix a la pràctica. També ha de provocar treure a la llum els sentiments, les pors i les emocions que, sens dubte, sorgiran en aquesta primera trobada amb les persones que habiten a les UCP o als seus domicilis.

I sols es desaprèn deixant-se impactar per la veritat de la realitat de les petites i grans coses que envolten el submón de la malaltia i el final de la vida. Aquest «deixar-se impactar» l'anomenem *voltar pels carrers*, sortir del petit reducte del que sé del que «haig de fer» per llançar-nos a la trobada amb l'altre, a la xerrada amical, a l'observació, a descobrir nous llenguatges, a connectar amb un món que no em pertany. Voltar pels carrers, és a dir, fer passejades actives pels carrers, però també es pot entendre com l'acció primera que es duu a terme entre les diverses estances que formen una UCP.

Voltar pels carrers és una manera especial de passejar, d'estar en la realitat i no sols de visitar-la; significa travessar els llocs amb una mirada contemplativa. No és la mirada del tecnòcrata que pren apunts des de la seva confortable posició per fer la seva obra; és la mirada de l'aprenent que observa, se sorprèn, qüestiona, conversa amb altres, vol saber... i continua caminant. I, en el camí, si estàs obert, trobaràs solituds no desitjades, presses cegues, indiferències, frustració, pors, esperes, desesperances... apilades a les habitacions del centre o en els domicilis on visitem els malalts. Contemplant et trobes amb realitats que aprens a desxifrar. Es descobreix i es comprèn el que està més enllà del que les estadístiques presenten amb un número, i s'aprèn a mirar les estadístiques amb els ulls de qui sap el que volen dir de debò.

Caldrà que el coordinador del voluntariat, en cada UCP, dissenyi el seu mapa perquè qui comença la seva acció voluntària pugui voltar pels carrers i això, tan vinculat a l'ocupació del lleure, formi part de l'acció voluntària: voltar pels carrers és un moment clau en el desenvolupament d'un voluntariat madur. En aquest primer moment, el voluntari adopta la figura d'*explorador*, ja que comença a conèixer a la pràctica el terreny en el qual es mourà, es troba el camí que ha de

recórrer, amb els seus perfils i paisatges; amb les seves pedres i pendents; amb les seves dreces i incerteses.

3.2 L'acompanyant cuidador

Estem en el moment primer de l'acció, quan el voluntari es troba «explorant» la seva realitat i la del seu entorn, «voltant pels carrers», és a dir, pels llocs on acampa el malalt en l'última etapa de la seva vida i entre les famílies, en la seva pluralitat d'estats emocionals. En aquest moment ha d'aparèixer la necessària figura de l'acompanyant *cuidador* que, simplement, intenta ser a prop del voluntari, acompanyant-lo físicament en aquest vagareig contemplatiu.

Així, l'acompanyant fa i refà el seu propi camí, ja que no es pot acompanyar des de la certesa sinó des de la inquietud i l'experiència actualitzada. Com que és una manera de deixar l'altre ser un altre diferent de mi, la cura –en certa manera– m'obliga a fer-me càrrec de l'altre. La cura individualitza fins a l'extrem l'acompanyament en un moment determinat, ja que «si la persona és singular, la cura ha de ser singular. Si la persona és una integritat (interioritat-exterioritat), la cura ha de ser integral. Si el pacient és lliure, la cura ha de tenir en compte la llibertat. Si la persona és pluridimensional, la cura ha de ser pluridimensional».⁵ La cura, per tant, va molt més enllà d'un acte esporàdic de bondat connatural; el cuidador manifesta una decidida actitud de trobada afectant amb l'altre; una trobada personal que es converteix en esdeveniment rehabilitador. Per això, l'acompanyant, en aquest primer moment, està atent a les preguntes explícites i implícites que formula la persona voluntària, en aquest vagareig que desbarata i descompon peces; la tasca de l'ajudant consistirà a reconduir aquestes preguntes concretes cap a d'altres de més globals que facilitin l'accés a qüestions personals i estructurals de més profunditat.

L'acompanyant cuidador haurà d'estar atent per ajudar a interioritzar els primers impactes i contrastos que provenen de la mateixa acció. Sempre hi ha una primera vegada: la primera vegada que veus la mort, la primera vegada que et quedes mut davant el sentiment de pèrdua que expressa un familiar, la primera vegada que agafes la mà d'un malalt quan ja no hi caben les paraules, la primera vegada que un malalt que acompanyaves ens ha deixat, la primera vegada que

5. F. Torralba, *Antropología del cuidar*, Fundación Mapfre Medicina, Barcelona, 1998, 312.

la impotència et deixa al límit de la fugida o del combat contra el destí. En aquest moment és molt necessària la proximitat de l'acompanyant que no evita la topada amb la realitat ni l'experiència del límit, però sí que pot ajudar a encaixar i situar aquesta experiència en un tot que li dóna sentit, que no és un marc teòric acabat, sinó un horitzó habitat per força contradiccions, si bé està sostingut per la convicció que la humanització en el món del sofriment és un valor al qual es va posant cara i proximitat.

L'acompanyant cuidador haurà d'ajudar a treure a la llum tots els prejudicis amb els quals molts voluntaris comencen a dur a terme la seva acció. Hi ha voluntaris carregats de bona voluntat però en els quals apunten estereotips que han d'exterioritzar i confrontar amb la realitat. En aquest terreny la tasca de l'acompanyant cuidador és essencial i ajuda a identificar i posar nom no sols a prejudicis que no condueixen a res de bo, sinó també a possibles messianismes, actituds d'omnipotència i de suficiència. La humilitat i saber trepitjar de manera encertada el terreny és condició indispensable en l'àmbit de les cures paliatives.

L'acompanyant cuidador va amb un peu per davant del voluntari però no se n'allunya, sinó que s'està al seu costat. Li dedica un temps que no els separa dels malalts ni de les seves famílies, sinó que facilita el creixement mutu i la millora de la qualitat de l'acció entre ells mateixos. Si la formació del voluntari ha de ser integral, i per això hem d'afavorir els espais i els temps informals, hem de fomentar l'actitud permanent de la cura personal, no com a concessió sinó com a respecte a l'altre i com a possibilitat de generar un compromís sostenible en l'entorn del voluntariat i de l'acció social en el seu conjunt. «On hi ha cura, és on hi ha la vida humana, l'autènticament humana. On hi és absent, apareix la rudesia, la desatenció i tota mena d'amenaques a la vida».⁶ Quan es posa en dubte la cura personal escudant-se en la feina i en tot el que queda per fer, es desconeix profundament que tot sovint el major acte de justícia passa per cuidar i cuidar-nos.

Recordem que entre les moltes accions que pot desenvolupar el voluntariat a les UCP n'hi ha algunes que, d'una manera prioritària, són fonamentals en aquest àmbit, tenint en compte que la seva acció s'adreça tant als malalts com a les seves famílies.

6. L. Boff, *El águila y la gallina*, Trotta, Madrid, 1998, 85.

- ▶ Acompanyar els pacients, sobretot aquells que estan sols, sempre obert a la comunicació que el pacient vulgui establir, oferint una resposta empàtica i comprensiva.
- ▶ Fomentar la qualitat de vida dels pacients i el descans de les seves famílies, podent descarregar els cuidadors en alguns moments.
- ▶ Fomentar l'autonomia del pacient i la seva vàlua personal.
- ▶ Facilitar moments de relaxació, distensió, etc., que permetin als pacients i a les seves famílies sortir de la tensió quotidiana que viuen i incorporar als seus dies noves emocions i vivències que milloren la qualitat de vida (a través de passejades, jocs, lectures, música, etc.).
- ▶ Fer petites tasques o encàrrecs.
- ▶ Compartir amb l'equip moments de descans, experiències viscudes, informació rebuda, assistint a les reunions de l'equip i formant-ne part activa.
- ▶ Acompanyar el pacient mitjançant converses, afectes, temps i demandes (quan no poden ser coberts per familiars, equip, etc.).
- ▶ Detectar necessitats i compartir-les amb l'equip.
- ▶ Donar suport emocional a la família.
- ▶ Reforçar el lligam entre el malalt i la seva família.
- ▶ Reforçar el lligam entre la família i l'equip.
- ▶ Participar activament en aquelles sessions i els cursos d'interès per millorar la qualitat d'atenció al pacient i la seva família.

CAPÍTOL 4

Moment de desvinculació del voluntari i comiat

De la mateixa manera que hi ha altres fases en el procés del voluntariat com l'acollida, la formació, la iniciació en l'acció des de l'acompanyament, etc., també hi ha un moment per a la sortida d'una persona voluntària del centre. El voluntariat no és un compromís per a tota la vida i hi ha diverses raons per les quals una persona es pot desvincular de la seva col·laboració en la UCP.

Hi pot haver raons de tipus personal:

- ▶ Falta de motivació, pèrdua de la il·lusió amb què havia començat.
- ▶ Problemes de tipus familiar o laboral que li impedeixen conciliar totes les seves ocupacions.
- ▶ Consideració que ha acabat una etapa de la seva vida en aquest àmbit i tipus de compromís.
- ▶ Canvi de lloc de residència.

I hi pot haver altres raons que tenen a veure amb l'organització a la qual pertany:

-
- ▶ Desacord amb algunes mesures que s'hagin pres en el centre o amb maneres de plantejar certes accions del voluntariat.
-
- ▶ Canvis importants a l'entitat o al centre.
-

També hi pot haver una desvinculació afavorida des del mateix centre i des de la coordinació del voluntariat quan:

-
- ▶ Hi ha una impossibilitat de continuar el programa concret al qual està adscrita una persona voluntària.
-
- ▶ Hi ha un incompliment, per part de la persona voluntària, en els compromisos adquirits amb el centre.
-
- ▶ Es dona una absència reiterativa i sense avís previ de la persona voluntària.
-
- ▶ S'ha produït un comportament inadequat en el desenvolupament de la seva acció.
-

Aquest fet s'ha de viure en els centres i les organitzacions amb normalitat. Forma part de la trama d'aquest tipus d'acció solidària. La sortida i la desvinculació d'algunes persones voluntàries s'ha de viure com una etapa més en el cicle de vida i en el procés del voluntariat. Per això, des de la coordinació del voluntariat hi ha d'haver un protocol que garanteixi una sortida digna i un comiat en condicions de les persones voluntàries que han col·laborat en les UCP.⁷

No hi ha d'haver una fórmula tancada per gestionar la fase en què els voluntaris abandonen l'organització en la qual han estat col·laborant durant un temps. El protocol que presentem s'ha de considerar com un gran cabal de recomanacions en el qual es pot desenvolupar un procés de comiat sa i humanitzat de la persona voluntària. Tanmateix, sí que seria adequat que les fases en

7. En aquest cas hem adaptat i reformulat el protocol seguit en el voluntariat de Proyecto Hombre, a partir del material elaborat per Víctor Arias. També cal tenir en compte les pautes que s'ofereixen en el *Manual de gestió del voluntariat*, Obra Social Fundació "la Caixa", o.c., 147-157.

què es divideix el protocol següent es mantinguessin, tot i que el contingut exprés del que es tracti en cadascuna varia segons l'organització, les persones que el realitzen, el voluntari i els motius de la sortida.

4.1 Quan es tracta d'una sortida voluntària

4.1.1 Fases del protocol de sortida

El més adient és mantenir una entrevista individual amb la persona. Tot i que, aparentment, es recomani fer moltes coses com veurem tot seguit, no és aconsellable que la durada d'aquesta entrevista sigui excessiva (entre 20 i 30 minuts seria l'ideal).

Ja hi ha altres estratègies de comiat en les quals la persona voluntària, de manera individual, estarà dins un grup (per exemple, altres voluntaris que van estar en el seu programa), com pot ser un sopar o algun acte formal, etc. (i que és recomanable que es facin «després» de l'entrevista de «sortida»).

FASE I: Reconèixer i agrair

En un primer moment cal que la persona voluntària noti que aquest comiat no és una venjança, sinó, abans que res, una mostra de reconeixement per part del centre i de l'organització envers qui se'n va.

Algunes de les formes que es poden utilitzar poden ser:

- ▶ Donar-li les gràcies en nom de totes les persones que formen la UCP.
- ▶ Valorar positivament la seva participació en el centre i la tasca que ha estat exercint:
 - per als malalts i les seves famílies, entre els quals ha estat duent a terme el seu voluntariat;
 - per a les persones que han estat col·laborant amb el voluntari: companys de camí, contractats o voluntaris amb els quals ha format l'equip de treball;
 - per al conjunt de la UCP i de l'organització.

FASE II: Valoració del que s'ha viscut

En aquest moment és la persona voluntària la que ha de prendre el protagonisme a l'entrevista des de la seva aportació. L'objectiu d'aquesta segona fase de la trobada és que la persona voluntària descriu obertament què és el que la UCP i l'organització li han aportat en aquesta etapa de la seva vida.

Alguns punts que es poden incloure en aquesta conversa són:

- ▶ Ajudar la persona voluntària perquè expressi el que li ha aportat l'organització i la seva tasca. Que parli sobre el que ha fet, el que li agradaria fer si hi tornés, etc.
- ▶ Dir-li que exposi la seva valoració dels diferents moments que ha viscut en el procés d'incorporació i col·laboració en el centre: acollida, formació, iniciació en l'acció, trobades del voluntariat, etc.
- ▶ Animar-lo que expressi el seu parer sobre els equips dels quals ha format part.
- ▶ Demanar-li que expliqui el que creu que ell hi ha aportat personalment. Què és el que ha fet que potser no podria haver fet ningú més que ell.
- ▶ Animar-lo que apliqui tot el que ha après en la resta d'àmbits de la seva vida. Sens dubte, la convivència amb els malalts pal·liatius, la proximitat de la mort, el dol, el comiat, el consol i la cura li han aportat un cabal molt gran de saviesa i d'aprendre a ser i a viure d'una altra manera, que ha d'incorporar en la quotidianitat de la seva vida per viure-la d'una manera més humanitzada i plena.

FASE III: Aclarir

És el moment d'aclarir els motius de la sortida de la persona voluntària i què és el que la impulsa a desvincular-se del centre. Simplement, quan algú se'n va ha de quedar clar per què havia acudit a l'organització (i si s'han complert o no les seves expectatives) i per què se'n va.

Els objectius que s'han de complir en aquesta fase de la sortida són: saber clarament per què va arribar i es va mantenir en el centre i explicar amb sinceritat per quines raons se'n va.

Parlar sobre dos tipus de motivacions:

-
- ▶ Per què has vingut?: hem de saber si s'han acomplert les seves expectatives, les seves motivacions, els seus objectius, etc.
-
- ▶ Per què te'n vas?: és per l'organització, o per la feina que has fet aquí, o per la teva situació personal...?
-

FASE IV: Comiat

El voluntariat en cures palliatives sap el que és el comiat, ja que s'ha iniciat en el comiat de persones que es troben en l'última fase de les seves vides. En el moment de desvincular-se del centre i de la seva acció voluntària entre els malalts palliatius i les seves famílies, el comiat ha de ser un moment conscient per dir-se mútuament «fins sempre!».

En aquest últim pas, es tracta de mostrar-li que la sortida de l'organització és un moment més, no el final. A la nostra vida diària entrem i sortim de molts altres grups. Això ens defineix com a persones, ens ajuda a formar i modificar la nostra personalitat i és una part més de la nostra vida. No ens hem d'ancorar en res, cada pertinença de la qual hem format part i de la qual hem sortit posteriorment és part de la nostra història, camina amb nosaltres i ens ajuda a fer els passos que vindran després.

En el cas del voluntariat en cures palliatives, el comiat adquireix unes característiques especials. Acomiadar-se amb serenitat i pau de les persones malalties i les seves famílies amb qui estava compartint, fins aquell moment, el seu temps es converteix ara en un pas necessari que ha de fer per sortir adequadament d'aquesta etapa.

D'altra banda, en aquesta fase final de l'entrevista de sortida és bo:

-
- ▶ Animar-lo que les experiències que ha adquirit en aquest temps i les actituds que ha posat en marxa continuïn donant fruit en tots els àmbits de la seva vida.
-

- ▶ Exposar clarament les habilitats i competències que ha adquirit després del seu pas pel voluntariat en el centre i que li seran útils.
- ▶ Comunicar-li que pot tornar a aquesta organització o a una altra quan ho consideri oportú.
- ▶ Demostrar-li que indirectament continua formant part de l'organització (incloure'l en una base de dades per enviar-li correus electrònics, fer-li arribar informació, sol·licitar la seva col·laboració en moments puntuals, etc.).
- ▶ Convidar-lo que s'acomiadi no sols de les persones malaltes i les famílies amb què ha estat, sinó també de les persones amb les quals ha format equip de treball: voluntaris i treballadors.

FASE V: Amb la porta oberta

La desvinculació d'una persona voluntària del centre o de l'organització no implica necessàriament la desaparició de tota forma de relació amb el centre.

Quan se n'ha anat, és bo fer el següent:

- ▶ En el primer trimestre posterior a la seva marxa, es recomana enviar-li una carta amb qualsevol tipus d'informació sobre l'organització per demostrar-li que, efectivament, el mantindrem informat.
- ▶ Com a mínim un cop l'any, se li hauria d'enviar algun tipus de notificació sobre la vida del centre.

En funció de com quedin les relacions entre la persona voluntària i el centre o organització, és bo presentar alguna alternativa de vinculació perquè la persona interessada hi vagi reflexionant a poc a poc. Aquestes possibilitats de col·laboració són múltiples. En mostrem algunes:

- ▶ Participar en alguna trobada especial de voluntariat que organitzi el centre.
- ▶ Integar-se en l'organització com a associat o col·laborador.

- ▶ Convertir-se en donant de l'organització.
- ▶ Implicar-se en algun mecanisme d'assessoria de l'organització, especialment en tot el que fa referència al seguiment del programa de voluntariat.
- ▶ Rebre totes les informacions i publicacions que siguin impulsades des de l'organització.

4.2 Quan es tracta d'una sortida obligada des del centre

És recomanable que, quan la sortida del centre sigui obligada, no sigui un sol representant de la institució qui faci aquest pas. Seria adequat que el fessin dues persones sempre en representació del centre.

Una d'elles ha de conèixer de manera concreta i certa totes les circumstàncies que han envoltat la situació o situacions per les quals es convidarà el voluntari a sortir del centre. Aquesta persona ha de ser el coordinador del voluntariat. Una segona persona pot ser algun representant o directiu del centre que no hagi tingut contacte directe amb el voluntari en qüestió però que actuï en nom de la institució.

Abans que res, cal tenir ben clar quin és el motiu pel qual farem que el voluntari deixi el centre i la institució, perquè:

- ▶ Ha arribat un moment en què aquesta persona s'ha estancat.
- ▶ No hi aporta res, independentment del temps que faci que hi està col·laborant.
- ▶ Ha dut a terme alguna acció que no està permesa per la institució.
- ▶ Crea un mal ambient entre l'equip d'agents de salut en què està participant.

Hi ha una sèrie de qüestions que cal seguir igual que si es tractés d'un comiat normal, és a dir, com hem vist en els passos previs indicats a l'epígraf anterior. És més complex elaborar un proto-

col per a aquests casos ja que la casuística ofereix diverses possibilitats. De tota manera, si més no, podem oferir aquí algunes recomanacions específiques:

-
- ▶ Que a l'entrevista hi hagi dues persones amb la persona voluntària.

 - ▶ Que s'identifiqui clarament quin és el motiu pel qual la persona ha de deixar l'organització (cal tenir en compte que si és perquè ja no hi aporta res, s'ha estancat. etc., se li han d'oferir alternatives com col·laborar en accions puntuals, fer formació de nous membres, etc.).

 - ▶ Que ens adrechem a la persona voluntària sempre en nom de la institució.
-

CAPÍTULO 5

Coordinació i diversitat de moments formatius formals

Una de les responsabilitats que assumeix el coordinador del voluntariat és estudiar les necessitats formatives dels voluntaris i establir els diferents plans formatius, així com implementar els recursos i mitjans per fer-los efectius.

Fins aquest moment, ens hem centrat en el paper del coordinador com a acompanyant principal del voluntariat en l'itinerari d'inserció i formació al centre, a través de recursos no formals (creació d'espai d'acollida, acompanyament en l'acció, entrevista de comiat, etc.).

A partir dels plantejaments que estem fent en aquests materials, suggerim que es tinguin presents, en qualsevol circumstància, com a mínim quatre moments formatius. Els uns tenen a veure amb el que tradicionalment anomenem formació formal, i que s'expressa en l'elaboració i realització de *cursos formatius*, amb un nombre d'hores lectives, un especialista que els dirigeix, una metodologia que s'adapta, etc. Els altres adopten la categoria de *trobades* i es tracta d'espais semiestructurats i amb àmplia participació del voluntariat en cadascun d'ells.

D'aquesta manera, podem assenyalar que en el procés d'inserció del voluntariat en cures paliatives podem parlar de, com a mínim, quatre espais formatius diferents.

5.1 Formació bàsica

Justificació

En tots els camps de l'acció voluntària, i encara més en l'àmbit de les cures pal·liatives, cometríem un gran error si deixéssim que cada persona voluntària es presentés davant el pacient o davant el familiar únicament amb el bagatge de la bona voluntat. Per ser un bon voluntari no n'hi ha prou de ser una bona persona.

Per això, la formació bàsica estableix les bases per a una bona acció voluntària i s'ha de fer en el moment primer d'incorporació de la persona voluntària al centre o a les visites domiciliàries.

Totes les persones voluntàries, al començament de la seva incorporació al centre, han de fer de manera obligatòria aquest curs de formació bàsica en el voluntariat en cures pal·liatives.

Objectius

- | | |
|---|---|
| ▶ | Conèixer les característiques principals de la tasca que el voluntariat ha de dur a terme, especialment introduir-se en les cures pal·liatives i en el paper del voluntariat. |
| ▶ | Facilitar un procés d'interiorització dels valors, les actituds i les aptituds propis de l'àmbit de l'atenció en cures pal·liatives. |
| ▶ | Presentar el programa de voluntariat en les seves diferents etapes i el pla de formació complet que l'acompanya. |
| ▶ | Presentar les claus institucionals necessàries. ⁸ |

8. El desenvolupament d'aquest objectiu òbviament no es presenta en aquests materials, ja que es tracta d'un contingut concret que s'ha d'elaborar i oferir en cada centre i en cada institució corresponent.

Metodologia

- ▶ Curs formatiu propi de l'educació formal, amb metodologia tan participativa com sigui possible. Tot i que hi pot haver dinàmiques de presentació i constitució de grup, aquest tipus de curs depèn en bona part del coordinador del voluntariat, que n'ha de presentar els continguts mínims corresponents.

Sens dubte, cada institució o fins i tot cada centre ja disposen d'algun material formatiu amb el qual acostuma a fer el seu curs de formació bàsica del voluntariat. Sol ser un material amb què es dóna a conèixer la institució on s'entra a col·laborar: claus d'identitat, història, visió, missió i valors, i sentit del voluntariat en aquesta institució.

El que presentem amb aquests nous materials són eines formatives pròpies i específiques del voluntariat en cures pal·liatives, que es poden universalitzar en qualsevol institució on existeixin aquests centres. Serà tasca del coordinador aplicar aquest material segons el seu criteri. Els continguts que oferim es poden presentar de manera selectiva. També es tracta d'un material que ofereix possibilitats de ser treballat a casa de manera personal per cada voluntari. Una altra part del material es pot rescatar per ser treballat en trobades de voluntariat.

Durada

- ▶ Un mínim de 12 hores i un màxim de 18.

Contingut

- 1 Noció general de voluntariat.
- 2 Les cures pal·liatives.
- 3 Voluntariat en cures pal·liatives.
- 4 Actituds i aptituds del voluntari.

5	Algunes experiències clau.
6	El programa del voluntariat a les UCP.
7	Possibles camps d'acció a la UCP.
8	Marc legal.
9	Decàleg del voluntari en cures pal·liatives.

Itineraris

Proposem establir dos *itineraris*, a fi que els coordinadors els tinguin en compte a l'hora de concretar els continguts i la metodologia d'aquest tipus de curs.

► **Itinerari bàsic:** inclouria els continguts següents:

- Voluntariat en cures pal·liatives
- Actituds i aptituds del voluntari
- Algunes experiències clau

L'itinerari bàsic assegura els continguts mínims i fonamentals que han de ser presentats en el curs de formació fonamental. Entenem que en organitzacions on no es disposi de gaire temps per a aquest tipus de curs, hi ha continguts que es poden presentar d'una altra manera. Especialment en l'espai d'acollida i orientació es poden establir sessions informatives individuals o col·lectives en les quals es presentin als candidats els punts relacionats especialment amb la noció general de voluntariat i amb la descripció de què són les cures pal·liatives; igualment en l'entrevista d'acollida es poden abordar la descripció del programa del voluntariat a les UCP i els possibles camps d'acció voluntària.

En relació amb les *experiències clau* proposades en el material de formació bàsica, a l'itinerari bàsic no cal abordar-les totes, sinó triar aquelles més significatives en funció dels nous candidats.

► **Itinerari extens:** la totalitat dels continguts proposats.

5.2 Formació permanent

Justificació

El procés d'incorporació i immersió del voluntariat en el centre necessita ser complementat al llarg del temps. Progressivament es requereix un seguit de coneixements bàsics i metodologies d'intervenció en diverses situacions i circumstàncies amb les quals el voluntariat es trobarà al llarg de la seva trajectòria a la institució.

Sense caure en falsos professionalismes, sí que entenem que és important que el voluntariat tingui nocions precises i sigui format de manera monogràfica en una sèrie de situacions importants per al bon desenvolupament de la intervenció en el seu conjunt.

Objectius

- ▶ Conèixer de manera monogràfica algunes de les àrees més importants que es desenvolupen en la intervenció en cures pal·liatives.
- ▶ Desenvolupar aptituds bàsiques per dur a terme una acció voluntària progressivament més completa.
- ▶ Facilitar la implementació, si escau, de sistemes de millora en l'acció voluntària i en els equips dels quals forma part en cada centre.

Metodologia

- ▶ Mòduls monogràfics que poden adoptar la forma de curs convencional o de taller, en funció de l'experiència prèvia dels participants. Aquests cursos han de ser impartits per especialistes professionals del centre o externs a aquest. El coordinador del voluntariat té la responsabilitat de conformar aquest tipus de cursos i de contactar i assegurar la presència tant dels voluntaris com dels directores de cada curs monogràfic. Si ja existeixen en la institució, el coordinador ha de facilitar-ne l'accés ponderat.

- ▶ En funció de les necessitats i possibilitats, aquest tipus de curs es pot fer de manera trimestral o bimensual. Per tant, es poden programar anualment.
- ▶ Algunes institucions ofereixen en els seus plans formatius institucionals aquest tipus de cursos. En aquest cas, convé no duplicar esforços ni accions; n'hi haurà prou d'estar ben coordinats.

Durada

- ▶ Cursos trimestrals: 4-5 hores.
- ▶ Cursos bimensuals: 2 hores.

Contingut

Els continguts poden variar en funció de la problemàtica i realitat concreta de cada centre. Per la nostra banda, oferim onze continguts possibles que, des de l'experiència, resulten imprescindibles en la configuració d'aquest tipus de cursos.

- 1 Antropologia de la malaltia i de la mort.
- 2 Model de sofriment.
- 3 Autoregulació emocional del voluntari.
- 4 Informació sanitària i confidencialitat.
- 5 Bases ètiques per a l'acció voluntària en cures pal·liatives.
- 6 Prevenció de dol complicat.
- 7 Instruccions prèvies i testament vital. Coneixement i utilitat pràctica.
- 8 La resposta a preguntes difícils. Comunicació difícil.
- 9 Acompanyament en les necessitats espirituals.

10 Cures pal·liatives en l'àmbit de la infantesa.

11 Cura del cuidador i prevenció del *burn-out*.

5.3 Trobades mensuals de comunicació i seguiment

Justificació

L'àmbit de la formació ha d'unir dues necessitats que presenta l'acció voluntària en l'àmbit de les cures pal·liatives. D'una banda, el voluntari necessita comunicar i compartir les seves vivències amb la resta de les persones voluntàries i amb el coordinador del voluntariat. De l'altra, cal dur a terme un cert procediment de seguiment de l'acció voluntària. Totes dues situacions tenen en comú que el voluntariat travessa en la seva acció una sèrie d'*experiències especials* que han de ser treballades convenientment. Aquest espai de formació continuada a través de trobades mensuals s'ha d'oferir a l'interior de cada centre amb els recursos propis.

Objectius

▶ Oferir un espai de comunicació i seguiment per al voluntariat.

▶ Facilitar la corresponsabilitat formativa del voluntariat.

Metodologia

▶ Presentació de casos, amb una metodologia ja especificada per mitjà d'un document escrit.

▶ El coordinador del voluntariat té un paper clau a l'hora de facilitar i encarrilar la presentació correcta i adequada dels casos pràctics per part dels voluntaris.

Durada

- ▶ Trobades mensuals de 2 hores de durada cada una.

Contingut

Plantegem continguts que presenten experiències especials a les quals s'han enfrontat o s'enfrontaran les persones voluntàries en algun moment de la seva presència a cures pal·liatives. Aquests continguts es presenten en forma de guions de treball per a dues sessions mensuals. Presentem quinze casos especialment rellevants en l'experiència d'aquest voluntariat.

- ▶ «Això s'acaba».
- ▶ «Avui no vull veure a ningú».
- ▶ Desbordament emocional d'un familiar.
- ▶ El primer pacient que estava visitant se n'ha anat.
- ▶ Què ens ensenyen els malalts que es troben en el procés de morir.
- ▶ Els nens com a familiars de malalts avançats.
- ▶ Els pares grans d'adults malalts.
- ▶ Els pares de nens que s'han de morir.
- ▶ «I què fa un voluntari com tu en un centre com aquest?».
- ▶ La culpa del cuidador.
- ▶ La tornada a casa del voluntari.

- ▶ El comiat del voluntari.
- ▶ La cura del cuidador.
- ▶ El meu primer dia com a voluntari.
- ▶ A la casa d'un pacient.

5.4 Trobada anual del voluntariat

La pràctica del voluntariat ha consolidat en aquests últims anys el moment de la trobada anual de voluntariat d'un centre, o de centres propers geogràficament, o de centres que pertanyen a una institució concreta. En qualsevol dels casos, aquest moment és molt apreciat pel mateix voluntariat, ja que constitueix una oportunitat de trobada real entre persones voluntàries en un espai eminentment convivencial, lúdic i celebratiu i, per tant, formatiu, ja que la formació inclou totes les dimensions esmentades, convenientment treballades i acompanyades.

També és un espai privilegiat per enfortir aliances entre el coordinador del voluntariat i les persones voluntàries.

Objectius

- ▶ Conèixer-se totes les persones voluntàries del centre o dels centres.
- ▶ Establir una jornada de convivència entre els voluntaris.
- ▶ Compartir i intercanviar experiències.
- ▶ Integrar elements celebratius i lúdics en la dinàmica formativa del voluntariat.
- ▶ Involucrar el voluntariat en la preparació i realització d'aquestes trobades.

Metodologia

- ▶ En aquest tipus de trobades formatives la participació del voluntariat en la seva preparació i realització és molt important. L'intercanvi d'experiències, el relat de les seves pròpies històries, el reconeixement de l'acció voluntària i la comunicació de dades d'interès general protagonitzen aquest espai anual. El coordinador del voluntariat formarà una comissió preparatòria de cada trobada, integrada per voluntaris.

Durada

- ▶ La trobada anual s'ha de plantejar com un dia de convivència; és a dir que, sempre que sigui possible, la seva durada ha de ser d'un dia sencer. Es pot fer en el centre o fora del centre, tot i que és preferible que sigui fora. El desplaçament, si pot ser de manera conjunta, i els moments dels àpats i de trobada informal són els més importants en aquest tipus d'activitats.

Contingut

- ▶ La trobada anual s'allunya de les pràctiques formatives en què les ponències i conferències o el treball en grup ocupen la major part del temps. Tanmateix, hi pot haver un moment en el qual una conferència o una petita xerrada de benvinguda i reflexió pot orientar el desenvolupament del dia de convivència.
- ▶ Es poden fer tallers formatius concrets, i/o presentació d'experiències per part d'equips o persones. També es poden tornar a fer servir materials del curs de formació bàsica que per falta de temps no s'hagin pogut presentar durant la celebració d'aquest curs.
- ▶ Les diferents capacitats de les persones voluntàries (interpretar instruments musicals, teatre, dansa, expressió corporal, realització de vídeos, etc.) poden ser compartides en aquest tipus d'actes.

De manera sintètica, oferim el quadre dels diferents moments formatius.⁹

	Objectius	Metodologia	Durada	Continguts
Formació bàsica	<p>Conèixer el model d'intervenció a la UCP.</p> <p>Prendre consciència d'actituds i aptituds necessàries.</p>	<p>Curs impartit pel coordinador del voluntariat.</p> <p>Presentació selectiva del material corresponent.</p>	12-18 hores.	Voluntariat en cures pal·liatives, perfil del voluntari, experiències clau, programa del voluntariat i aspectes legals.
Formació permanent	<p>Conèixer algunes de les àrees més importants que es desenvolupen en la intervenció en cures pal·liatives.</p> <p>Desenvolupar aptituds bàsiques.</p> <p>Facilitar la implementació de sistemes de millora.</p>	<p>Cursos o tallers monogràfics.</p> <p>Bimensual o trimestral.</p>	Entre 2 i 5 hores en funció del model que s'adopti.	<p>Antropologia de la malaltia i de la mort.</p> <p>Model de sofriment.</p> <p>Autoregulació emocional del voluntari, etc.</p>

⁹. En altres documents hem presentat el curs de formació bàsica i el pla de trobades mensuals de comunicació i seguiment. En relació amb els cursos de formació permanent i amb les trobades anuals del voluntariat, a causa de les característiques pròpies de cada cas, no presentem materials concrets, ja que es tracta d'una creació pròpia de cada centre.

Trobades mensuals	<p>Oferir un espai de comunicació i supervisió per al voluntariat.</p> <p>Facilitar la corresponsabilitat formativa del voluntariat.</p>	<p>Presentació de casos mitjançant document escrit.</p>	<p>2 hores per trobada.</p>	<p>Desbordament emocional.</p> <p>Petició desmesurada d'un pacient al voluntari.</p> <p>Afirmacions amb angoixa, etc.</p>
Trobada anual	<p>Conèixer-se, compartir i intercanviar experiències.</p> <p>Establir una jornada de convivència entre els voluntaris.</p> <p>Involucrar el voluntariat en la preparació i realització d'aquestes trobades.</p>	<p>Preparació per part d'una comissió de voluntariat juntament amb el coordinador.</p>	<p>Un dia sencer.</p>	<p>Els que decideixi la comissió preparatòria.</p>

CAPÍTULO 6

L'acompanyament, entranya de la coordinació

Per a qualsevol persona que hagi treballat durant anys en el camp de l'acció solidària, especialment com a voluntari, hi ha una constatació que es repeteix: sempre hi ha persones de referència que han ajudat molt en el procés de creixement i de treball entre les persones amb les quals es desenvolupa l'acció solidària. Aquests referents tenen nom i cognom, no són persones famoses i en molts dels casos es tracta d'aquells coordinadors del voluntariat que van saber acompanyar amb vigor i amb tendresa les persones voluntàries.

Al principi d'aquest quadern hem fet referència a la triple funció del coordinador de voluntariat: responsable, tutor i acompanyant. L'acompanyament és, sens dubte, l'entranya educativa que marca l'acció del coordinador.

L'acompanyament es conjuga en primer terme en forma passiva: en la mesura que hem estat acompanyats, prenem consciència de la importància vital que té. En el fons, l'acompanyament és una forma d'estimar, i aquest esdeveniment neix en l'acte creador de ser estimats, acollits i apreciats per la força de la tendresa.

En el nostre context, no podem parlar de l'acompanyament com un moment més del procés educatiu del voluntariat. Acompanyar no és un moment més en el cicle vital del voluntariat; no es resol per mitjà d'un curs o un taller formatiu. Ben al contrari, l'acompanyament ha d'enclavar el seu potencial en la *vida quotidiana* de cada voluntari. És en aquesta on la guspira vital que encén

el voluntari compromès converteix el que és excepcional en incorporació de valors que no són flor d'un dia; és en la vida quotidiana on les experiències cabdals es paeixen i donen forma a un sentit determinat amb el qual viure; és en la vida quotidiana on les cares que en un principi se m'imposen, arribant a desmantellar-me i despullar-me, ajuden a dotar-me de noves peces amb les quals continuar al peu del canó, i d'un nou equipatge amb el qual continuar el meu camí.

L'acompanyament, llavors, no ens sembla una estratègia complementària de captació i incorporació de més braços per treballar, sinó com un impuls educatiu que té com a finalitat ajudar cada persona voluntària en la necessitat d'incorporar aquesta acció que realitza al seu projecte vital, i de manera indirecta, ajudar a millorar la qualitat i calidesa de la mateixa acció entre els malalts i les seves famílies.

6.1 La trama educativa de l'acompanyament

Acompanyar els altres constitueix una aposta pel creixement de l'altre i per la consolidació d'un voluntariat humanitzador. Ens trobem, per tant, davant d'un repte que difícilment es resol per mitjà de tècniques d'animació o dinàmiques ben diverses. Acompanyar és un art que requereix vocació educativa –no exempta d'aprenentatges concrets–. L'entranya pedagògica de l'acompanyament també modela l'itinerari del voluntariat que hem proposat aquí. Per això, és important que ens aturem breument en els seus pilars pedagògics. Així, podem parlar de quatre dimensions que complementen la visió educativa de conjunt.

Pedagogia de la trobada. En un primer moment, més que no pas l'organització, importa la vinculació i la relació humana que s'estableix amb la persona voluntària. L'acompanyament es nodreix de la pedagogia de la trobada, que ens ubica en el que radicalment som: relació i comunicació. El lligam no és una cosa afegida sinó consubstancial a l'ésser humà. I en l'acompanyament als voluntaris, la pedagogia de la trobada es desenvolupa a través dels entrecreuaments que descriuen la difícil harmonia que s'estableix entre la proximitat i la presa de distància.

Per mitjà de la proximitat, l'acompanyant esdevé proper i accessible al voluntari. Aquesta proximitat es visibilitza a través del diàleg que s'estableix entre acompanyant i acompanyat; un diàleg que no se circumscriu a una hipotètica «xerrada», que cobreix bé l'expedient i que deixa el cap calent però el cor fred. Es posen sobre la taula els pòsits d'experiències, sentiments i reflexions

sempre inacabats, però sobre els quals construïm plegats el nostre argument vital. Per això, acompanyar l'altre m'afecta; és a dir, no em manté en la indiferència o en la meua manera particular de veure les coses. El diàleg pot portar a una actitud de deixar-nos afectar per l'altre; el pensament i l'experiència de l'altre hem de deixar que arribin a tocar, i fins i tot trastocar si cal, el nostre propi pensament. No som propietaris de cap veritat. El diàleg ens situa en la perspectiva de la comprensió, que ens col·loca de tal manera en el lloc de l'altre i a la seva pell, que en aquest camí es poden esquerdar certes seguretats i idees de l'acompanyant. De manera que *l'acompanyament és cosa de dos*, és recíproc, i exigeix que es verifiqui com a camí d'anada i tornada.

Per mitjà de la presa de distància, l'acompanyament es verifica en la progressiva disminució del nombre de trobades entre acompanyant i voluntari. Entre acompanyant i acompanyat es va donant una experiència de mútua separació o distanciament, que neix de la pròpia experiència de la trobada; trobada i separació s'impliquen recíprocament, i la bona marxa del primer garanteix la normalitat de la separació. Qui no se sap separar fomenta la dependència, per no dir el sofriment innecessari.

Com és lògic, i més a les UCP, la persona voluntària està més necessitada de trobades amb el coordinador en les primeres setmanes i mesos d'acció voluntària. Aquí la trobada entre tots dos és summament necessària. Són moltes les emocions, les experiències, les topades i les preguntes que afloraran en els primers moments d'aquest tipus d'acció voluntària.

Pedagogia de la vulnerabilitat. Per sort, el voluntariat no ofereix cap carrera cap a l'heroisme o cap a l'estrellat particular; tampoc no busca en l'acompanyament un consol terapèutic davant les adversitats de la vida. Però sí que és cert que l'acompanyament ha de comptar amb el fet incontestable de la vulnerabilitat radical de la condició humana; és a dir, topar amb la nostra realitat de fragilitat, de fàcil accés a la fallida, al cansament o al fracàs. Parafraçant Mounier, podríem afirmar que en el voluntariat estem cridats al testimoni, no a l'èxit; i el testimoni també requereix el cribratge de l'ombra de realitat que enfosqueix nobles ideals. En l'àmbit del voluntariat se'ns ofereix la possibilitat d'acompanyar en la vulnerabilitat des de la nostra experiència d'éssers vulnerables, ja que la precarietat de la meua existència s'ha de fer i refer quotidianament. «A cada moment l'haig d'assumir de nou i tornar a prendre-la com al principi. Jo sóc un dèbil existent

perdut en l'oceà amarg de la finitud». ¹⁰ I això no ens condueix necessàriament al ressentiment o a l'absurdatat, sinó, al contrari, ens col·loca en la pista de caminar per camins i viaransys realment accessibles per a nosaltres, per a cadascú, en funció de l'edat, de les capacitats i els valors de cadascú, sense oblidar els límits. La vulnerabilitat, finalment, fa pensar, no pas per esquivar-la, sinó per encaixar-la sàviament i conuiu-hi amb sentit d'esperança. Per això, no podrà acompanyar la fragilitat qui no ha experimentat abans la seva pròpia fragilitat; no podrà entendre el sentit del fracàs aliè qui no ha travessat el fracàs en la seva biografia; no podrà acompanyar el trànsit en la nit qui no ha viscut l'experiència de no veure i de perdre's. Darrere de cada acompanyant hi ha un sanador ferit amb consciència de tal.

Situats en la condició d'éssers vulnerables, es pot donar amb més facilitat la comprensió necessària per fer-se càrrec de les vivències que presenta el voluntari. En aquests moments és important que l'acompanyant mostri una actitud d'*empatia*, que va més enllà d'entendre els significats que presenten les experiències del voluntari, i es configura com a «capacitat de retornar aquest significat a qui el viu perquè ell se senti que realment està sent comprès». ¹¹ No n'hi ha prou d'estimar una persona, sinó que aquesta s'ha de sentir realment estimada, escoltada, compresa. Per això, cal que l'acompanyant es posi a ell mateix entre parèntesis per un moment, i això vol dir que ha de «caminar amb les sabates de l'altre durant un tros de camí». ¹²

Pedagogia de l'autonomia personal. Busquem un acompanyament que ajudi el voluntari a créixer com a persona i com a subjecte compromès en el canvi social i comunitari. Aquest creixement es fonamenta en l'experiència d'exercir amb criteri la pròpia llibertat personal. Acompanyar en el respecte envers l'autonomia de l'altre constitueix un dels reptes bàsics d'aquesta tasca. En l'exercici de la llibertat responsable cadascú va construint el seu propi procés d'autonomia, que no constitueix un punt d'arribada, sinó una tasca permanent, construïda a cop d'intuïcions, decisions i errors assumits. Seguint Freire, «ningú no es fa autònom primer per després decidir. L'autonomia es va construint en l'experiència de diverses, innom-

10. F. Torralba, *Pedagogía del sentido*, PPC, Madrid, 1997, 29.

11. J. C. Bermejo, *Apuntes de relación de ayuda (I)*, Centro de Humanización de la Salud, Madrid, 1996, 24.

12. Cfr. IBI., o.c., 27.

brables decisions, que van sent preses».¹³ La pedagogia de l'autonomia posa la seva esperança en la capacitat que l'altre té de definir el seu futur; no s'ajuda a ser autònom quan no es creu en l'altre; per això, «una pedagogia de l'autonomia ha d'estar centrada en experiències estimuladores de la decisió i de la responsabilitat, és a dir, en experiències respectuoses de la llibertat».¹⁴ Des de la reflexió sobre aquestes experiències vitals, l'acompanyament transita pel camí de l'orientació, de saber mostrar pistes que assenyalin temps i espais, que ajudin a prendre consciència al voluntari de quin és el seu temps, el seu moment, i de per on ha de continuar caminant.

La pedagogia de l'autonomia treballa des d'un model de persona concret, que no es forja en la improvisació. En el fons de qualsevol model educatiu es transparenta d'una manera o una altra un model de persona. En aquest cas, l'acompanyament no persegueix la generació de voluntaris hiperactius, submergits constantment en tasques i accions que són incapaços de pair, en nom d'una suposada causa per la qual no val la pena aturar-se o reflexionar; tampoc no busca la creació de persones –ja de per si intimistes– sensibles i dòcils per respondre per mitjà de la commoció sentimental, sense que arribin a qüestionar-se ni les raons ni les finalitats de la seva tasca; d'altra banda, no es pretén forjar intel·lectuals de saló, caracteritzats per tenir grans idees que no són capaços d'il·lustrar amb la pròpia experiència. Per la nostra banda, estem convençuts que hem de treballar des d'un horitzó de creixement personal integral, en què es mantenen, fins i tot de manera creativa, les tensions que es generen entre pensament i acció, teoria i pràctica, sentiment i càlcul, preguntes i respostes. En definitiva, es tracta d'acompanyar tota la persona, en un procés de creixement concret i dinàmic.

Pedagogia narrativa. L'acompanyament al voluntariat s'allunya dels dictats de la formació formalista, que descansa en continguts, conceptes i tècniques perfectament articulats. L'acompanyament és diàleg des de l'experiència, trobada des de la recerca compartida, silenci des de la incertesa que no troba solucions màgiques, tendresa des de la sorpresa que ens sobrepassa, acollida des de l'escalf de qui és a prop.

13. P. Freire, *Pedagogía de la autonomía*, Siglo XXI, Madrid, 1998, 103.

14. *Ibíd.*

L'acompanyament es constitueix en una escola itinerant en què els continguts s'abracen a les experiències concretes que esdevenen missatges creïbles i verificables, de fàcil accés, ja que sempre apella a situacions quotidianes. Per mitjà de la pedagogia narrativa no sols el voluntari s'identifica «amb», sinó que se situa en un pla de disposició per donar respostes i realitzacions concretes.

En darrer terme, la pedagogia narrativa vol fer justícia al model d'itinerari educatiu que estem plantejant en aquestes pàgines. No és la formació formal, els continguts acabats, la renovació del temari formatiu, el taller i el curs –tan sols– el que impulsa una nova manera de fer i de ser voluntari madur. Més que no pas posar la força en els continguts teòrics i en l'ensinistrament d'experts, que sovint transmeten suposades veritats que amb prou feines dialoguen amb la realitat, nosaltres sintonitzem amb la pedagogia narrativa perquè des de la quotidianitat cerca àmbits de sentit per viure i per créixer; es basa, per tant, en una metodologia vivencial, intuïtiva, clarament exploratòria, i no expositiva, que prefereix processos imprevisibles capaços de formular noves iniciatives i propostes, i no s'acomoda sense més ni més als processos definits per endavant.

6.2 Acompanyament i dedicació

Quan indiquem que l'entranya de la coordinació del voluntariat radica en l'acompanyament, volem dir que altres tasques que, tradicionalment, ha assumit la coordinació del voluntariat i que tenen a veure amb la gestió burocràtica del programa s'han de reconsiderar seriosament.

Durant l'última dècada en el camp de l'acció voluntària en el seu conjunt s'ha impulsat la figura del coordinador o responsable del voluntariat, però per desgràcia la valoració del voluntariat no ha estat positiva. Per què? Perquè aquesta figura estava molt lluny de la realitat, del seu dia a dia. Se centrava en una coordinació de gestió burocràtica, d'organització de quadres d'horaris, de portaveu per a avisos i informacions diverses.

En un àmbit en què mirem d'humanitzar tots els processos vitals, incloent-hi el de morir, i que fa de les UCP un lloc d'excel·lència per al desenvolupament de la humanització de tots els que hi treballen i col·laboren, la coordinació del voluntariat passa per assumir que realment en l'acompanyament radica bona part de la humanització d'aquest voluntariat.

En l'animació i l'acompanyament a les persones voluntàries no hi ha cap més fórmula màgica que la dedicació, fins i tot per saber allunyar-se del voluntari i ajudar-lo a deixar-lo fer i, sobretot, a deixar-lo ser. Aquesta és la felicitat intuïció que Saint-Exupéry ens va deixar en el diàleg de la guineu amb el Petit Príncep:

—És el temps que has perdut amb la rosa, que la fa tan important.

—El temps que he perdut amb la meva rosa... —va fer el Petit Príncep, per recordar-se'n.

—Els homes han oblidat aquesta veritat —va dir la guineu—. Tu no l'has d'oblidar. Et fas responsable per sempre d'allò que has domesticat¹⁵

«Domesticar», en aquest cas, significa *crear lligams*, aquells que s'aconsegueixen per mitjà de la força de la proximitat. La veritat que se'ns ofereix és que l'acompanyament es fa dedicant temps, dedicant energies, dedicant el millor que cadascú té i és. La dedicació no sols exigeix *estar amb* el voluntari físicament, sinó que implica pensar-hi, pensar en el seu procés, en quin seria el millor pròxim pas que hauria de fer, en la consciència que acompanyar no és ser o sentir-se amo de l'altre, sinó tan sols company de camí. Aquesta dedicació s'hauria d'obrir a la reflexió global sobre el projecte en el qual estem treballant, sobre els nous espais que hauria d'ocupar el voluntariat, sobre nous agermanaments que hauríem de fomentar amb altres grups i associacions, sobre l'horitzó de treball que contínuament necessitem albirar i no donar per fet.

15. Saint-Exupéry, *El Petit Príncep*, Empúries/Emecé, Barcelona, 1998, 72-74.

Bibliografia bàsica

Tot seguit oferim una sèrie de llibres de capçalera que poden resultar complementaris per a la formació dels coordinadors de voluntariat, com també per a les mateixes persones voluntàries, que progressivament poden accedir a aquest material. No és una bibliografia exhaustiva, sinó indicativa. L'ofereim ordenada per blocs temàtics.

Sobre el procés de morir

BERMEJO, J. C., *Humanizar el sufrimiento y el morir*, PPC, Madrid, 2010.
KÜBLER-ROSS, E., i Kessler, D., *Lecciones de vida*, Lucièrnaga, Barcelona, 2010.
KÜBLER-ROSS, E., *La rueda de la vida*, Ediciones B, Barcelona, 2011.
KÜBLER-ROSS, E., *Sobre la muerte y los moribundos*, Clave, Barcelona, 2010.
PANGRAZZI, A., *Vivir el ocaso*, PPC, Madrid, 2007.

Sobre el procés de cuidar

ALBON, M., *Martes con mi viejo profesor*, Maeva, Madrid, 2010.
BERMEJO, J. C., *Estoy en duelo*, PPC, Madrid, 2007.
BERMEJO, J. C., *Inteligencia emocional*, Sal Terrae, Santander, 2005.
BERMEJO, J. C., *La muerte enseña a vivir*, San Pablo, Madrid, 2006.
BOFF, L., *El cuidado esencial*, Trotta, Madrid, 2002.
DELGADO, F., *Saber cuidarse para poder cuidar*, PPC, Madrid, 2006.
GÓMEZ, J., *Cuidar siempre es posible*, Plataforma Editorial, Barcelona, 2011.
MALZIEN, M., *La alargada sombra del amor*, Mondadori, Barcelona, 2010.
NOUWEN, J., *El sanador herido*, PPC, Madrid, 2010.
TORRALBA, F., *Antropología del cuidar*, Fundación Mapfre, Barcelona, 1998.

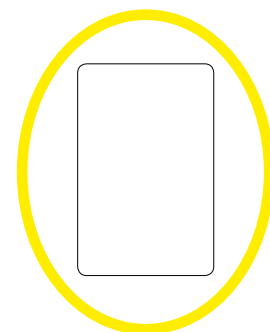
Sobre atenció espiritual

BERMEJO, J. C., *Acompañamiento espiritual en cuidados paliativos*, Sal Terrae Santander, 2009.
RAMIÓ, A., (coord.) *Necesidades espirituales*, PPC, Madrid, 2009.

Sobre voluntariat

ARANGUREN GONZALO, L. A., *Cartografía del voluntariado*, PPC, Madrid, 2000.
ARANGUREN GONZALO, L. A., *Humanización y voluntariado*, PPC, Madrid, 2011.
GARCÍA ROCA, J., *Espiritualidad para voluntarios*, PPC, Madrid, 2011.
PANGRAZZI, A., *Hacer bien el bien*, PPC, Madrid, 2006.

El paper utilitzat en aquesta publicació és Offset Edixion de 140 g per a l'interior i Creator Silk de 270 g per a la coberta. Tots dos papers, distribuïts per Torraspaper, tenen la certificació FSC®, marca que garanteix una gestió forestal responsable.



Servei d'informació

Obra Social Fundació "la Caixa"

902 22 30 40

De dilluns a diumenge de 9 a 20 h

www.laCaixa.es/ObraSocial



Obra Social "la Caixa"