

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA ACOMPAÑAMIENTO A VOLUNTARIADO

Alianza por la
Solidaridad

act:onaid

EU Aid Volunteers
We Care, We Act



INICIATIVA DE VOLUNTARIOS DE AYUDA DE LA UNIÓN EUROPEA - EU AID VOLUNTEERS INITIATIVE

El documento “Caja de herramientas sobre autocuidado para voluntariado” se ha desarrollado en el marco del proyecto 2018-2364/001-001 “EU Aid Volunteers acting for LRRD” financiado por la iniciativa Eu Aid Volunteers de la Agencia Ejecutiva de Educación, Audiovisual y Cultura (EACEA)

Coordinación:

Silvia de Benito Ruiz de Azúa
Sandra Victoria Salazar
Alianza por la Solidaridad

Textos e ilustraciones:

Elena López-Maya Asís

Diseño y maquetación:

Valentina Zuluaga

Este manual se puede copiar y distribuir en cualquier medio o formato, siempre y cuando se reconozca y referencie adecuadamente la autoría. No se puede utilizar el manual para ninguna finalidad comercial.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PREMISAS	5
3. HERRAMIENTAS DE LAS COMPETENCIAS DESEABLES DEL VOLUNTARIADO	6
3.1. EJERCICIOS PARA APOYAR Y ACOMPAÑAR EN LA FASE DE DESPLIEGUE	6
a. ACTIVIDAD: ejercicio para estar presente	6
b. ACTIVIDAD: mapa corporal, dialogando con mi cuerpo	8
c. ACTIVIDAD: reflexionando sobre capacidades	12
d. ACTIVIDAD: reflexionando sobre tu autoconcepto y tu autoestima	14
3.2. EJERCICIOS PARA APOYAR Y ACOMPAÑAR EN LA FASE DE TERRENO	16
a. ACTIVIDAD PARA EL EQUIPO: autocuidado en el equipo, de lo personal a lo colectivo.	16
b. ACTIVIDAD: aprendiendo a poner límites	17
c. ACTIVIDAD: identificando mis propias herramientas o recursos ante situaciones conflictivas.	19
d. ACTIVIDAD: acompañando procesos de miedo	20
e. ACTIVIDAD PARA EL CANAL DE TELEGRAM: preguntas para tu autocuidado	21
f. ACTIVIDADES: construcción de equipo, comunicación y resolución de conflictos	22
1. ACTIVIDAD: HERRAMIENTAS PARA CON CONTRUCCIÓN DE EQUIPO	22
2. ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN EN EL EQUIPO	24
3. PROPUESTA DE EJERCICIOS PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA	29
4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	32
3.3. EJERCICIOS PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS	35

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual pretende ser un apoyo adicional para el acompañamiento que como tutores y tutoras haréis con el voluntariado en terreno. Para ello, la guía referente será el propio manual de voluntariado, para comprender y saber qué actividades y herramientas están trabajando de forma individual las y los voluntarios. Te recomiendo que la leas y conozcas de forma adicional a la utilización de esta guía, para acompañar más y mejor a las y los voluntarios en terreno.

Este documento pretende ser un apoyo adicional enfocado en tres temáticas básicas:

- Desarrollo de habilidades personales para el programa de voluntariado
- Trabajo en equipo
- Técnicas para el manejo de estrés

Estas áreas se han manifestado como necesarias para el acompañamiento en las fases de despliegue, terreno y cierre o despedida. Estas necesidades fueron recogidas en una encuesta previa con la finalidad de poder priorizar los aspectos clave a recoger en la guía.

Utiliza este documento como apoyo para acompañar a las y los voluntarios en su periodo en Alianza. Es importante tomar en cuenta que la llegada suele ser un poco sensible, ya que el punto de referencia para la persona voluntaria cambia. Por lo tanto, gestionar bien esa transición puede apoyar mucho para tener un buen acompañamiento durante el tiempo que dure el voluntariado.

De forma general en las actividades y ejercicios propuestos vas a encontrar una lógica de: propuesta de actividad, objetivo, ejemplos (en algunos casos) y una parte del texto en cursiva que te indica propuestas para guiar o dinamizar las actividades o ejercicios propuestos.

2. PREMISAS

Las herramientas y estrategias de acompañamiento para el autocuidado no son recetas mágicas. Esta caja de herramientas pretende ser un apoyo, que se nutre de experiencias previas de tutores y tutoras que realizaron apoyo a voluntariado en terreno. Toma estas premisas siempre como referencia para su utilización:

- Cada proceso de voluntariado es diferente y único, por lo tanto, el acompañamiento debe adaptarse y ser flexible.
- Las herramientas de esta caja pretenden ser una guía para acompañar en los momentos del proceso que pueden surgir mayores necesidades en terreno.
- Los sentimientos son personales incluso en contextos similares. En el mismo contexto dos personas distintas pueden manifestar sentimientos y emociones diferentes e incluso opuestas. Ten esto en cuenta en tu acompañamiento.
- No todas las herramientas sirven para todo el mundo. Por eso para cada posible problemática se presentan distintas opciones de herramientas.
- Es importante adaptar si es necesario las herramientas propuestas a cada voluntaria/o que se acompañe.

3. HERRAMIENTAS DE LAS COMPETENCIAS DESEABLES DEL VOLUNTARIADO

Las temáticas elegidas sobre las que se han construido las herramientas que aquí aparecen, se han seleccionado considerando que son aquellas temáticas básicas que nos van a brindar la posibilidad de desarrollar al máximo el potencial de las personas voluntarias a las que vamos a acompañar en su proceso.

Para realizar un buen acompañamiento de las personas voluntarias es fundamental enfocarse en que estén viviendo el momento presente. Esto no va a evitar, frustraciones e intolerancias vinculadas con expectativas que se instalaron en el imaginario del voluntariado, pero hay que acompañar tratando de reconectarles al aquí y ahora y al análisis de las situaciones específicas que ocurren en terreno y en su día a día, para poder así definir rutas a seguir para cada situación.

3.1. Ejercicios para apoyar y acompañar en la fase de despliegue

Estos ejercicios tienen que ver con el autoconocimiento y el desarrollo personal. Generalmente durante el voluntariado en terreno se han observado conflictos que tienen que ver con situaciones personales sobre: falta de identificación de necesidades, autoestima, desequilibrios en las distintas áreas de la vida o falta de presencia en el día a día. Para acompañar en estas situaciones se presentan las siguientes herramientas en forma de ejercicios específicos.

a. ACTIVIDAD: ejercicio para estar presente

Objetivo: favorecer que las personas voluntarias estén centradas y presentes en lo que viven en su día a día, minimizando así posibles situaciones que generen ansiedad o angustia.

Es importante plantear este ejercicio a nuestras voluntarias o voluntarios a cargo, en la primera fase del proceso. Estas preguntas nos van a dar una fotografía inicial de que herramientas de autocuidado pueden poner en práctica y que situaciones podrían ser potencialmente conflictivas en su periodo voluntario.

Dirige una charla con la persona voluntaria siguiendo esta guía y haciendo estas preguntas:

Texto de apoyo para guiar la actividad:

ACTIVIDADES QUE TE NUTREN: de todas las cosas que haces ¿cuáles te nutren?, ¿cuáles incrementan tu sentido de estar viva y presente, en vez de simplemente existir? ¿cuáles te generan paz y tranquilidad, alegría y bienestar?.

ACTIVIDADES QUE TE ANULAN: de todas las cosas que haces ¿cuáles te quitan la sensación de estar disfrutando del momento presente? ¿cuáles son las que provocan ansiedad y angustia (si es que las hay)?.

DIFERENCIAR UNAS DE OTRAS: aceptando que hay aspectos de tu vida que no puedes cambiar, ¿estas conscientemente eligiendo actividades que te nutren y conscientemente eligiendo dejar de hacer actividades que te anulan?

Identificar estas actividades, puede permitirte disfrutar y aprovechar mejor tu periodo de voluntariado en terreno, sabiendo que actividades de tu día a día te conectan más al momento presente y cuales te anulan o desconectan de ese momento”.

ESTAR ALERTA

Si estamos más presentes más a menudo y tomando decisiones con atención a nuestras necesidades podemos elegir actividades que nos ayudan a estar más presentes y mejorar nuestro estado de ánimo. Podemos usar nuestras experiencias cotidianas para cultivar actividades que usar como herramientas en momentos de crisis. Esto no quiere decir que no vamos a tener momentos tristes o de angustia, pero si nos va a ayudar a hacernos conscientes y poder transitar y caminar nuestras emociones estando presentes.

Por ejemplo, una manera fácil de cuidar de ti misma/o es hacer ejercicio físico cada día, como caminar, estiramientos, yoga, bailar, meditación o un pequeño ejercicio de respiración, como los que están en la *caja de herramientas* del voluntariado. **Recuerda:** Una vez que tienes esta práctica como una parte de tu rutina cotidiana, tienes más a mano como contrarrestar un estado negativo.

¿Y CÓMO LO HAGO?

Haz algo agradable: se amable con tu cuerpo, trátate con cariño: toma un baño relajante, duerme una siesta, come tu plato favorito sin sentirte culpable, toma un té o tu bebida favorita, escucha una canción que te guste mucho, baila, haz una llamada con tu familia, genera un espacio informal de encuentro con otras personas voluntarias, cocina algo especial, lee algo que te de placer, etc.

Haz algo que te va a dar satisfacción porque sabes que tienes cualidades para realizarlo bien: limpiar la casa, arreglar el armario, escribir esa carta que llevas tiempo queriendo escribir, hacer algo de trabajo, hacer eso que hace tiempo que quieres hacer y nunca haces, hacer algo de ejercicio (es muy importante después de realizar cualquier actividad decirte a ti misma/o ¡¡Bien hecho!! y tener en cuenta que si la actividad es grande debes partir la tarea en partes y hacerla poco a poco)

Actúa con atención consciente: enfoca toda tu atención en lo que estás haciendo ahora mismo. Mantente en el momento presente. Fija tu mente en el presente (ahora estoy bajando la escalera, ahora puedo sentir el pasamanos, ahora estoy entrando en la cocina, ahora estoy encendiendo la luz...) Mantente atenta a tu respiración mientras que haces las cosas, sé consciente del contacto de los pies con la tierra mientras caminas.

RECUERDA: intenta hacer las acciones como un experimento, como una prueba, con ligereza. Intenta no imaginar cómo te vas a sentir cuando hayas terminado la acción. Mantén una actitud de confianza, no juzgues si esa actividad te va a ayudar o no, simplemente hazla. Contempla una gama de actividades y no te restrinjas a tus favoritas:

¡EXPLORA!

No esperes milagros, intenta terminar lo que has decidido hacer, no tengas expectativas irrealistas que podrían convertir estas acciones en nueva fuente de insatisfacción

b. ACTIVIDAD: mapa corporal, dialogando con mi cuerpo

Objetivo: que las personas voluntarias logren la conexión con las señales de su cuerpo y tomar conciencia de las necesidades a atender de forma preventiva. En ocasiones, no tienen claridad sobre lo que les está ocurriendo y acompañarles con ejercicios de reconexión, nos puede hacer darnos cuenta de algunas carencias o situaciones que necesitan ser atendidas en terreno y por tanto podamos orientar mejor nuestro acompañamiento.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

“Nuestro cuerpo es una caja de sorpresas, produce y almacena la energía de vida y si recibe lo que necesita: cuidado, atención y buen trato tendremos un bienestar sostenido. Nuestro cuerpo nos da señales todo el tiempo, nos guía acerca de lo que requiere para sentirse bien y también cuando hay necesidades no satisfechas. Este ejercicio es un viaje imaginario que permite la conexión profunda contigo mismo/a para “darte cuenta” de los dolores o malestares, emociones, pensamientos y fortalezas que se expresan en las distintas partes de tu cuerpo, en tus órganos y en el estado de ánimo. Es útil para realizar un autodiagnóstico sobre cómo está tu cuerpo, emociones, pensamientos y fortalezas en este momento que inicias el voluntariado y a partir de ello tomar acciones y medidas para promover un mayor bienestar”

Desarrollo

Este ejercicio tiene tres partes:

1. Conectar con tu cuerpo a partir de un viaje imaginario
2. Autodiagnóstico a partir de un mapa corporal
3. Autorreflexión y oportunidad para actuar hacia tu bienestar

1. Viaje imaginario:

“En esta parte se hace una fantasía guiada por ti misma para explorar dolores, malestares y fortalezas del cuerpo y los estados de ánimo que prevalecen actualmente en tu vida.

Para iniciar puedes colocarte en un lugar tranquilo y cómodo que te permita acostarte boca arriba, puede ser en un tapete o colchoneta. Tus pies y tus manos están sueltas y descansando. Cierra tus ojos y empieza a respirar, a poner la atención en la entrada y salida del aire por tu nariz, permanece consciente de tu respiración y deja que vaya tomando su propio ritmo. Percibe cómo la respiración te va trayendo una sensación de calma.

Estando así, en esa calma, te invito a ir recorriendo despacio todo tu cuerpo iniciando con los dedos de tus pies, tu empeine, talones, la planta de tus pies. Percibe si los sientes pesados, hinchados, ligeros, o adoloridos. Ve recuperando todas las sensaciones que van surgiendo, si percibes dolor, ardor y también si sientes que tus pies son fuertes y están bien plantados, ¿qué sientes? Recorre con tu imaginación tus pies todo el tiempo que necesites hasta terminar.

Ahora ve subiendo a las pantorrillas y repite la experiencia, luego ve hacia las rodillas y permítete dialogar con ellas, ¿las sientes rígidas, te duelen? ¿las sientes fuertes y flexibles al mismo tiempo? ¿están hinchadas?... recuerda, toda la información que surja es útil para ti. Ahora enfoca la atención en tus muslos... luego sube hacia tu vientre e imagina tus órganos sexuales, intestinos, vejiga ¿dónde se acumula la tensión? ¿qué sensaciones son más frecuentes?

Recorre toda la zona y permite que tus órganos dialoguen contigo. Revisa tus caderas, tus nalgas, tu cintura. Explora todo tu abdomen ¿cómo lo sientes? ¿inflamado? ¿ligero? Viaja por tus órganos, el hígado, el estómago, el bazo. ¿qué sentimientos o emociones son más frecuentes en tu vida actual? ¿hay enojo, impotencia, tristeza, bienestar/alegría? ¿De qué otras cosas te das cuenta?

Visualiza ahora tu pecho, ¿cómo lo sientes? revisa tus pulmones, has conciencia si puedes respirar profundo o si es corta tu respiración...ve hacia tu corazón y pregúntale ¿cómo está? ¿qué sentimientos guarda? sube hacia tu garganta, tu cuello y date cuenta si has guardado cosas en tu garganta, dolores o enojos no expresados, tu cuello está rígido, adolorido, ¿cómo lo sientes? sólo date cuenta...

Ahora ve hacia tus hombros y revisa si los sientes muy arriba hacia las orejas, si están adoloridos, fuertes...ve a tu espalda, revisa tu columna, viaja por toda tu columna de la cintura hacia tu cuello... ¿hay dolor?

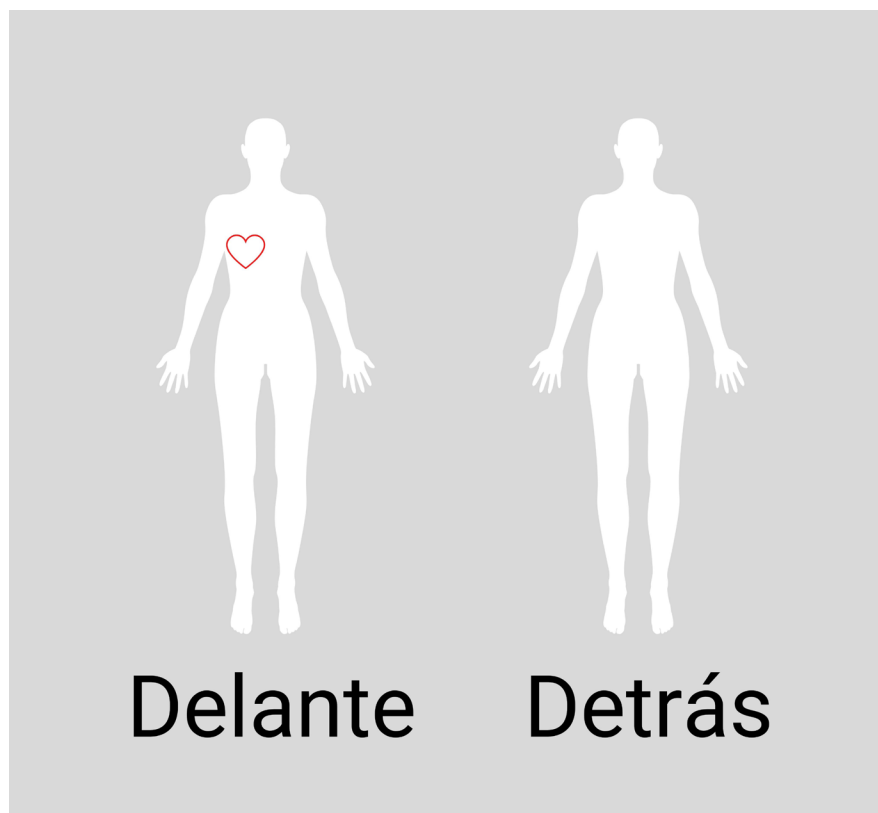
Finalmente visualiza tu cabeza, tu cerebro, por la parte trasera, arriba del cuello checa si sientes pesadez, si lo sientes saturado, si hay dolor o no. Revisa tu cuero cabelludo... ahora ve hacia tu cara, recorre tu frente, tus ojos, cejas, tus orejas, nariz, tu boca, ¿cómo te ves? ¿tu cara es tranquila? ¿rígida? ¿cómo sientes tu mandíbula? Revisa todas las partes de tu cara...

Cuando hayas terminado puedes poner atención en tu respiración durante unos minutos, siente cómo el aire entra y sale y ten confianza en que ese ejercicio de respirar trae un bienestar silencioso y profundo. Cuando estés lista puedes abrir los ojos”

2. Autodiagnóstico: tu mapa corporal

Necesitamos una hoja de papel y al menos lápices de dos colores.

“En esta parte del ejercicio se trata de que puedas poner en papel lo que visualizaste en tu viaje imaginario. Para ello puedes hacer una silueta pintada en hoja de papel por delante y por detrás y de cuerpo entero”.



En esa silueta puedes ir marcando de color azul las zonas de bienestar, aquellas partes que percibes fuertes, vigorosas y con color rojo dibuja aquellas que te indicaron malestar o dolencias.

También puedes agregar palabras clave en diversas zonas, por ejemplo, en la cabeza pueden ir “frases o ideas que me atormentan”, también palabras que nombren los estados de ánimo por ej. “estoy triste” “estoy en confianza”, etc.

Trata de expresar dentro de la silueta todas las informaciones que te surjan, busca hacerlo de la manera más detallada. Es importante que no reprimas lo que salga de ti. Cuando hayas terminado la silueta toma unos minutos para mirarla y percibir cómo te sientes con tu creación.

3. Autorreflexión y oportunidad para actuar hacia tu bienestar

En esta parte, la idea es que escribas tu experiencia con el ejercicio y podamos extraer aprendizajes para hacerte un mejor acompañamiento en el tiempo de voluntariado.

“Hay muchas formas de poder hacer esta reflexión, podemos hacerla conjuntamente, puede ser una carta dirigida a ti misma/o, o a una persona cercana de confianza en la que compartas de qué cosas te das cuenta, dónde percibes tus fortalezas, cuáles son tus zonas vulnerables, las que requieren cuidado y atención, qué sentimientos se presentaron. Es importante que al mismo tiempo que te das cuenta de las zonas vulnerables puedas también reconocer aquellas partes que te dan fortaleza y bienestar. En este recuento reflexivo puedes identificar algunas acciones que puedes realizar para aumentar tu bienestar”

Conclusión del ejercicio

“La llegada a un contexto nuevo, con nuevas responsabilidades y con un montón de expectativas e ilusiones a cuestas, nos generan un alto nivel de estrés que muchas veces se prolonga y nos impide conectar con las señales y necesidades que nuestro cuerpo expresa. Es frecuente, que nos acostumbremos a vivir con dolores y malestares, sentimientos reprimidos o estados de ánimo (ej: tristeza, enfado) que se vuelven crónicos disminuyendo nuestro bienestar durante nuestro tiempo en terreno.

Para promover nuestro cuidado y bienestar es importante volver a conectarnos con nuestra voz interior que sabe exactamente lo que necesitamos para sentirnos en equilibrio y bienestar. Esa voz se manifiesta de muchas formas: cuando tenemos ganas de descansar, de bailar, de reír, cuando sentimos hambre, sueño etc. Sin embargo, cuando no la escuchamos se puede manifestar con malestares, dolores o enfermedades.

Por todo esto y para finalizar, ejercitar tu escucha interior es una herramienta poderosa para aumentar tu bienestar. Ser conscientes de las necesidades y atenderlas oportunamente es una práctica que te permitirá un mayor bienestar durante tu tiempo de voluntariado”.

c. ACTIVIDAD: reflexionando sobre capacidades

Objetivo: acompañar mediante preguntas a cada persona voluntaria a un autoconocimiento más profundo para apoyar la identificación precoz de necesidades o de prevención de impactos emocionales en el periodo de voluntariado.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

La idea es reflexionar sobre 6 capacidades personales, a través de preguntas específicas en relación a cada una de ellas. Puedes decidir, trabajar sobre cada una de las capacidades una semana diferente, o en una sola sesión guiar todas las preguntas de cada una de estas capacidades.

1. Confianza básica

- a. ¿Cómo percibes la confianza en ti? (en tu: cuerpo, emociones, sensaciones y relaciones personales).
- b. ¿Para qué situaciones consideras que la confianza te puede apoyar?
- c. ¿Qué recurso puedes utilizar para conectar más con la naturaleza en este nuevo contexto?

Ejemplos para el discurso como tutora/o: La confianza va a ser clave para todo tu proceso. Por un lado, confianza en la organización y en los análisis que realizan sobre el contexto en el que estas. Por otro lado, en tu equipo y las habilidades de cada persona que no compone. Por último, la confianza en ti misma, saber de qué eres capaz en tu periodo y que necesitas para sentir confianza en ese proceso.

2. Capacidad de gozo

- a. ¿Cómo percibes el gozo o disfrute en ti? (en tu: cuerpo, emociones, sensaciones y relaciones personales).
- b. ¿Para qué situaciones consideras que el gozo te puede apoyar en tu periodo voluntario?
- c. ¿Qué recurso puedes utilizar para conectar más con la fluidez y la alegría en tu día a día?

Ejemplos para el discurso como tutora/o: el voluntariado es importante vivirlo como un proceso de aprendizaje, pero también de disfrute. Si perdemos la capacidad de disfrutar nuestro periodo en terreno, estamos dejando por fuera un montón de sentires y experiencias, de alegría, de energía y de momentos que podemos aportar como personas voluntarias.

**¡NO TE OLVIDES DE DISFRUTAR
LA EXPERIENCIA!**

3. Capacidad de poder personal o fortalezas personales

- ¿Cómo percibes tu poder personal o fortalezas personales? (en tu: cuerpo, emociones, sensaciones y relaciones personales)
- ¿Para qué situaciones consideras que el poder personal te puede apoyar?
- ¿Qué recurso puedes utilizar para incentivarte a conseguir lo que sueñas, planeas y quieres llevar a cabo en tu periodo voluntario?

Ejemplos para el discurso como tutora/o: Las personas que habéis llegado hasta aquí, sois seleccionadas por muchos motivos. Confía en que tienes recursos y competencias para aportar a este proceso. Es importante identificarlos y activarlos en esta etapa inicial para que estén funcionando durante todo nuestro periodo de voluntariado.

4. Capacidad afectiva

- ¿Cómo percibes tu capacidad afectiva? (en tu: cuerpo, emociones, sensaciones y relaciones personales)
- ¿Para qué situaciones consideras que la afectividad te puede apoyar durante tu periodo de voluntariado?
- ¿Qué recurso puedes utilizar para balancear tu capacidad de dar y recibir durante tu periodo de voluntariado?

Ejemplos para el discurso como tutora/o: a veces los afectos nos juegan una mala pasada. Puede que nuestras expectativas y nuestros sentires hagan que nos desilusionemos en algún momento del proceso. Para ello es fundamental encontrar ese equilibrio entre el dar y el recibir. Evalúa si esa habilidad está en equilibrio y si no lo está, trata de llevar esa balanza a equilibrio. Quizá hace falta dedicar un tiempo a ti misma/o, con alguna actividad de las que identificaste en la **Actividad 1: Ejercicio para estar presente** que te nutre. Lo importante es mantener ese equilibrio y prevenir posibles desbalances que pueda llegar a generar impactos emocionales que imposibiliten un buen desarrollo de tu voluntariado.

5. Capacidad de creatividad

- ¿Cómo percibes tu creatividad? (en tu: cuerpo, emociones, sensaciones y relaciones personales)
- ¿Para qué situaciones consideras que la creatividad te puede apoyar recibir durante tu periodo de voluntariado?
- ¿Qué recurso puedes utilizar para explorar más la creatividad en tu día a día?

Ejemplos para el discurso como tutora/o: la creatividad puede ser una estrategia clave para acompañar tu proceso de voluntariado. Si se te da bien dibujar, escribir o cualquier tipo de manualidad, aprovéchala para canalizar emociones o sentimientos de este proceso. Por ejemplo: escribe un diario de emociones, aprendizajes y experiencias del periodo voluntario. La narrativa puede ser una buena herramienta para aterrizar la experiencia que estás viviendo y un ejercicio de memoria para el futuro.

6. Capacidad de intuición

- ¿Cómo percibes tu capacidad de explorar lo desconocido? (en tu: cuerpo, emociones, sensaciones y relaciones personales)
- ¿Para qué situaciones consideras que la intuición te puede apoyar?
- ¿Qué recurso puedes utilizar para explorar más tu intuición en tu periodo voluntario?

Ejemplos para el discurso como tutora/o: La intuición a veces es como una vocecita interna que nos habla y nos dice como deberíamos hacer ciertas cosas. Si hay algo que te ronda en la cabeza o que te preocupa en ese sentido, compártelo. Puede ser en una tutoría, o con tu equipo, pero es importante ponerlo en colectivo para que se analice su base de realidad y para poder tomar acciones si fueran necesarias.

d. ACTIVIDAD: reflexionando sobre tu autoconcepto y tu autoestima

Objetivo: trabajar con la persona voluntaria su autoestima de forma preventiva antes de ir a terreno, para que después disponga de claridad sobre que situaciones podrían afectar su autoestima y que preguntas debería hacerse para trabajar sobre ello.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

De forma general, estos dos conceptos los usamos de forma indistinta, pero es importante que podamos diferenciarlos con claridad.

El auto concepto, de forma sencilla, sería la manera en la que tú te describes a ti misma. Si tuvieras que describirte ante otra persona ¿qué dirías de ti? Esos adjetivos con los que te defines, es tu **AUTOCONCEPTO PERSONAL**. La autoestima, sin embargo, es lo conforme que tú te sientes con esa definición, es decir, que tanto me gustan esos adjetivos que identifico en mí. La autoestima es el conjunto de experiencias subjetivas y de prácticas de vida que cada persona experimenta y realiza sobre sí misma. Está directamente relacionada con el empoderamiento y pasa, inevitablemente, por el cuidado. Está conformada por los pensamientos, los conocimientos, las intuiciones, las dudas, las elucubraciones y las creencias acerca de ti misma/o, pero también por las interpretaciones que elaboramos sobre lo que nos sucede, lo que nos pasa y lo que hacemos que suceda.

Es una conciencia del Yo en el mundo y contiene emociones, afectos y los deseos fundamentales sentidos sobre ti misma/o sobre tu propia historia, los acontecimientos que te marcan, las experiencias vividas y también las fantaseadas, imaginadas y soñadas.

Recuerda que el trabajo personal es complejo y a veces abrir esa caja de pandora puede ser doloroso. Sin embargo, sin ese mirar hacia adentro es imposible que logremos estar en calma en lugar que nos corresponde en el presente, en paz y poder proyectarnos en el futuro inmediato y lejano. Es fundamental tener estas claridades antes de desplazarnos a terreno, ya que

a veces el cambio de contexto y los retos que esto supone puede afectar nuestra autoestima ej: sentir que nos somos suficientes, que lo estamos haciendo mal o cosas similares.

El siguiente ejercicio es una propuesta de auto-diagnóstico a través de preguntas para poder ir dándoles forma a ese autoconcepto y a esa autoestima e ir entendiéndolos y acompañándolos de forma más consciente.

La tutora o tutor puede leer cada pregunta despacio. “Cierra los ojos y deja que la respuesta fluya en ti. No te fuerces, puede llegar o no. Si llega, responde. Si no llega, avanza. No tienes que anotarlas, simplemente reflexiona sobre ellas y camina con esos sentires hacia tu autococonocimiento. Si quieres puedes decirlo en voz alta o podemos comentarlo al finalizar”:

Tómate tu tiempo. Cierra los ojos. Respira profundamente. ¡A por ellas!

1. ¿Qué contribuye a elevar tu autoestima y qué a rebajarla?
2. ¿Qué cosas valoran las y los demás de tu persona y qué cosas señalan como defectos?
3. ¿Qué cosas valoras de tu persona y qué cosas te parecen defectos?
4. ¿Has identificado aquello que es lo que mejores haces?
5. ¿Cuáles son tus fortalezas?

Reflexiona sobre ellas:

1. ¿Qué ventajas suponen esas fortalezas en tu vida?
2. ¿Cómo te ven las y los demás en relación con tus fortalezas?
3. ¿Hay congruencia con la imagen que proyectas?
4. ¿Cuáles son las debilidades de tus fortalezas? (por ejemplo, la modestia es una fortaleza, pero en exceso podría hacer que otras personas se aprovecharan de tus éxitos)
5. ¿Cuáles son tus debilidades?

Las preguntas son una buena fuente de información para tu conocimiento personal, pero no la única. La expresión artística (teatro, escritura, pintura, música...), la imaginación guiada, el deporte en la naturaleza, el diario, el yoga, la meditación o incluso bailar pueden serlo también. Encuentra TODAS aquellas cosas que te sirven como medio para el autoconocimiento y la aceptación y ponlas en práctica antes de llegar a tu destino, para que durante tu voluntariado lo tengas muy presente como herramienta para el autocuidado.

El método elegido puede ser una práctica regular de crecimiento espiritual o personal, o puede ser desconocida para ti hasta ahora.

Del mismo modo que puedes esforzarte en conocer mejor a otra persona y mejorar o potenciar una relación con el otro o la otra, puedes hacer que mejore tu relación contigo. Conocer y reconocer tus mensajes interiores es el requisito para poder, más adelante, autoevaluar tu autoestima y potenciar tu autocuidado durante tu voluntariado.

3.2. Ejercicios para apoyar y acompañar en la fase de terreno

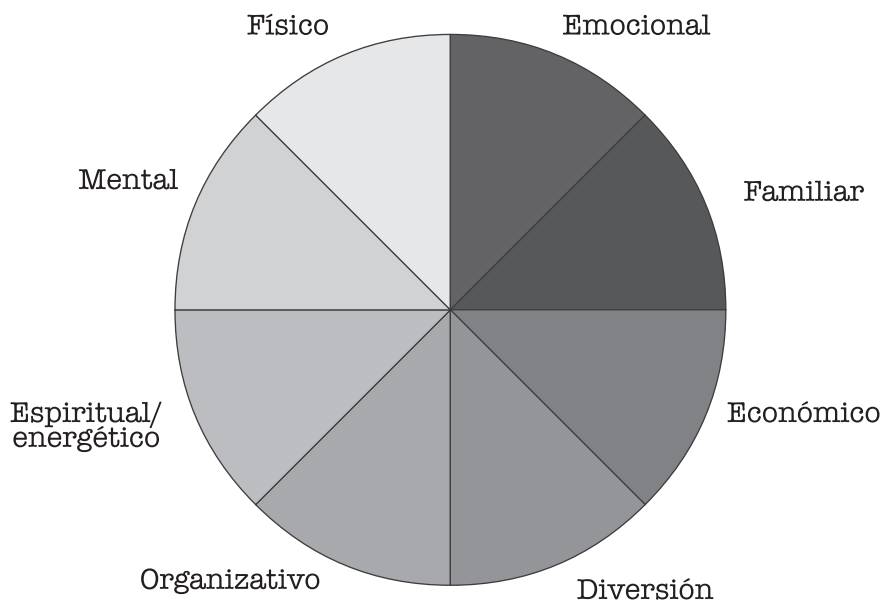
a. ACTIVIDAD PARA EL EQUIPO: autocuidado en el equipo, de lo personal a lo colectivo

Objetivo: impulsar la construcción colectiva a partir de la radiografía clara de cómo estamos, para ello a nivel individual podemos guiar este ejercicio de la Rueda de la vida, para en un siguiente paso, colectivizarlo y pensar en herramientas de equipo para el autocuidado.

Esta actividad está pensada para guiarla con el equipo completo en dos partes: una primera en la que hacen cada persona del equipo su rueda individual y una segunda en la que las que se ponen en colectivo y se extraen herramientas de autocuidado en base a las necesidades identificadas.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

PARTE 1 “En el siguiente diagrama cada persona va a ir colocando un punto en cada una de las áreas de acuerdo a cómo sentimos que estamos en cada una de estas áreas. Mientras más cerca del centro quiere decir que está mal, mientras más hacia la orilla del círculo significa que estamos mejor”



PARTE 2: Una vez que tenemos todas las ruedas individuales, vamos a revisarlas para encontrar las áreas en las que se identifican las mayores necesidades, que son aquellos en los que se ha puntuado más cerca del círculo.

Una vez que cada persona del equipo ha identificado las dos áreas en las que tienen menos puntuación, plantea al equipo lo que necesita en esas dos áreas para estar mejor. (ej: tener algo de tiempo o espacio para mi sola/o).

Posteriormente vamos a identificar si hay un patrón de equipo (ej: hay un área en la que casi todas las personas del equipo han puntuado muy bajito). Cuando identifiquemos ese patrón vamos a pensar colectivamente que podríamos hacer para mejorar esa área. Algunas preguntas que pueden guiar la reflexión pueden ser:

- ¿Qué puede hacer el equipo para que cada persona se sienta mejor a nivel emocional?
- ¿Estamos permitiendo que a cada integrante del equipo tenga tiempo para estar en contacto con su familia?
- ¿Hay actividades de ocio que podemos incluir en nuestra dinámica como equipo?
- Vamos a redactar conjuntamente las ideas y propuestas y tratar de establecer un cronograma con ellas.

b. ACTIVIDAD: aprendiendo a poner límites

Objetivo: interiorizar la importancia de poner límites y establecer círculos personales en los que crear espacios seguros durante nuestro voluntariado.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

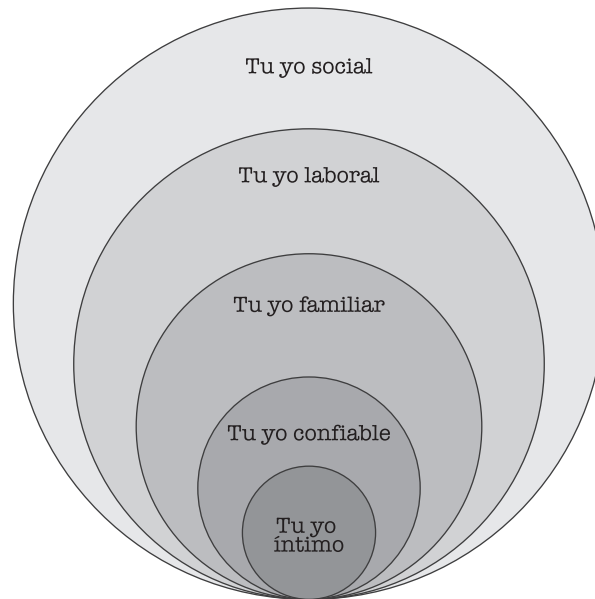
En ocasiones al enfrentarnos a un escenario nuevo y más desde la óptica del voluntariado nos vemos incapaces de poner límites. Queremos hacer TODO, AHORA y con todo el mundo. Esto puede suponer un desgaste alto y un nivel de exposición excesivo. Por ello es importante ser capaces de establecer límites y poder determinar en qué espacio de nuestra vida puede participar cada persona cercana.

Muchas veces nos cuesta poner límites o tener claridad de hasta donde dejamos que las personas lleguen en nuestra intimidad. Si dejamos entrar a personas ajenas a nuestro círculo más íntimo hasta el centro del mismo, nos colocamos en un nivel de exposición demasiado elevado.

No sabemos si esas personas están preparadas para estar en esa zona tan íntima nueva, ni si están dispuestas a cuidar y respetar el espacio que les estamos dando. Por eso es importante hacer nuestro propio mapa de círculos y decidir a quién colocamos en cada uno de ellos.

Para hacerlo de forma más gráfica vamos realizar el ejercicio en círculos concéntricos. Cuanto más hacía el interior está el círculo, es un nivel de intimidad tuyo más alto y por tanto deberás colocar ahí a las personas que consideres merecen ese lugar. En cualquier caso, este no es un ejercicio estático, quiere decir que según pasa el tiempo y las relaciones crecen, cambian se nutren o se terminan, las personas pueden ir moviéndose en los diferentes círculos. Lo importante, es tener claridad de a quien dejamos entrar en cada uno de ellos.

En ocasiones, también el movimiento en los círculos es mucho más fluido y en momentos concretos, alguien puede moverse hacia el interior de los círculos muy rápido, pero no va a permanecer ahí (ej una relación amorosa o de amistad muy intensa y fugaz).



- **Tu yo íntimo;** aquí estás tú en tu esencia más pura, sin barreras, totalmente libre, transparente y sin miedo a que te dañen. En principio, en este espacio estás tú sola, ya que es tu propio centro, tu anclaje y tu enraizamiento. Todo tu ser y tu esencia son visibles en este círculo, por eso es importante si decides colocar a alguien acá, que tengas claridad de lo que estás mostrando.
- **Tu yo confiable;** aquí pueden estar personas de tu círculo más cercano. Las personas a las que les confiarías casi cualquier cosa. Generalmente con aquellas personas con las que decidimos compartir la vida y a quienes recurrimos en necesidades emocionales que nos suponen cierta vulnerabilidad y que no enfrentaríamos contarlas a otras personas. Puede que en este círculo haga personas de tu familia (de origen o elegida, pero no necesariamente siempre es así)
- **Tu yo familiar;** en este círculo están las personas de tu familia de origen, de tu familia escogida, y todas aquellas a quien tu consideras una familia para ti.
- **Tu yo laboral;** son las personas de tu entorno laboral y en este caso del voluntariado. Quizá las ves a diario, quizá no. Pero están presentes en tu día a día. Algunas de estas personas pueden que hagan parte o transiten por otros de tus círculos. Otras probablemente desaparecerán cuando termine la relación laboral. Están en un círculo cercano, por rutina, pero no necesariamente tienen que hacer parte de tus círculos más internos.
- **Tu yo social;** son las personas que están en nuestro entorno social y hacen parte de nuestro ocio y diversión. El nivel de relación es más superficial y basado en similitudes que no afectan a tus valores más arraigados.

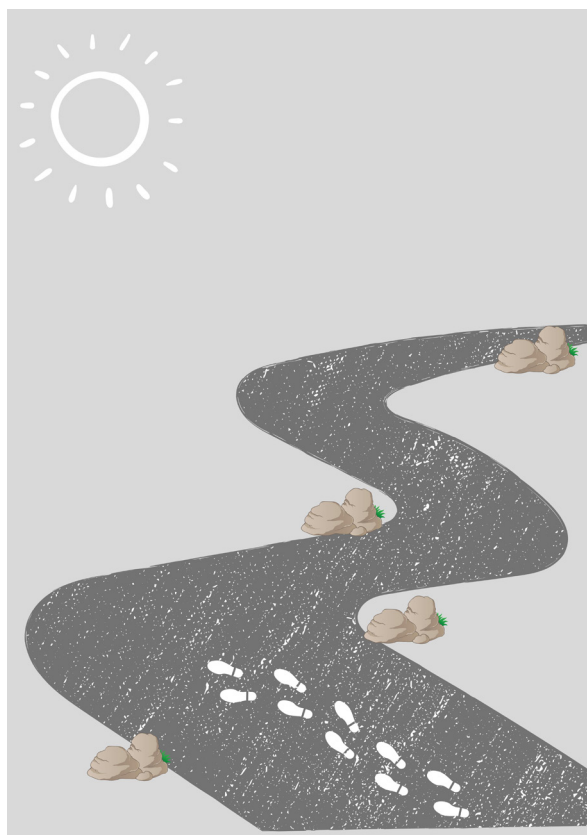
c. ACTIVIDAD: identificando mis propias herramientas o recursos ante situaciones conflictivas

Objetivo: identificar estrategias o herramientas utilizadas previamente antes situaciones conflictivas. Si alguna persona voluntaria está en una situación de conflicto del tipo que sea, podemos guiar este ejercicio con ella para reflexionar sobre experiencias pasadas e identificar aquellas cosas que le sirvieron en el pasado y conectar con esa capacidad de afrontamiento y superación.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

Vamos a trazar un camino de vida. En él, vas a colocar tus pasos y todas aquellas situaciones que tu identificas como importantes en tu caminar. Representálas como quieras, puedes pintar, colorear, escribirlas sin más...todo es válido. Ahora piensa en esas PIEDRAS que han ido sucediendo también en tu caminar. Que situaciones has enfrentado que han implicado que tu pusieras a disposición estrategias para afrontarlas, evitarlas, sobrepasarlas o cualquier acción de afrontamiento.

Decide si quieres dibujarlo, escribirlo o narrarlo en un audio. La forma que se te haga más fácil y cómoda para ti. Todas son válidas. Lo importante es encontrar esas herramientas para ponerlas en valor.



Una vez que completes el camino y lo tengas frente a ti, reflexiona que de diferente tiene la situación actual y el conflicto que afrontas y piensa si algunas de esas estrategias podrían servirte en esta situación.

Si eso no fuera posible, ¿cuáles creen que son las estrategias que habría que utilizar?.

d. ACTIVIDAD: acompañando procesos de miedo

Objetivo: trabajar sobre algún miedo o bien latente o bien que ha salido a la luz a la llegada a terreno.

Este ejercicio es complementario al que aparece en la guía de voluntariado (actividad III. Diseño de escenarios posible en pág 20) y también se apoya en el video 3 adjunto en la caja de herramientas.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

Piensa en el miedo que has elegido para transitarlo. Aquella situación o circunstancia que más te preocupe:

Imagínate un escenario de un teatro:

1. Si tu miedo fuera a “salir a escena” ¿cómo sería esa obra?

- a. Imagina la escena con todo lujo de detalles: quienes hay en la escena, que hacen, que dicen, como viste, que gestos...y que emociones te genera a ti.
- b. Si fuera un teatro de marionetas donde tu tuvieras el control: ¿hay algo que cambiarías? ¿Que? ¿Por qué?

2. ¿Hay algo detrás del escenario que no se ve en la escena, pero que tú sabes que está ahí?

- a. ¿Qué emociones te genera ver esa escena?

Conclusión del ejercicio:

El miedo es una emoción básica para todas las personas. En contextos distintos puede suponer un reto enfrentar determinadas situaciones o miedos que pueden surgir. Recuerda que es una emoción normal y natural, comparte y socializa tu sentir, con tu equipo y con tu tutor/ar. Recuerda otras situaciones en las que enfrentaste miedos similares y con el análisis que has hecho de la situación ficticia del teatro comprende, acepta e integra este miedo en ti. Piensa alternativas para poder afrontar esta situación. ¿Qué apoyos necesitas? ¿qué podemos hacer desde Alianza para acompañarte de una mejor manera?.

e. ACTIVIDAD PARA EL CANAL DE TELEGRAM: preguntas para tu autocuidado

Objetivo: prevenir posibles desbalances en terreno con con seguimiento cercano de como se está llevando a cabo del autocuidado de forma diaria.

Este ejercicio se propone para difundir en el canal de telegram calendarizado de forma que durante un mes una vez que las personas voluntarias han llegado a terreno: cada semana se pregunte sobre un área del autocuidado.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

Ahora que ya estáis en terreno no podéis olvidar el autocuidado diario. Para ello iremos lanzamos preguntas de reflexión en el canal durante todo este mes.

SEMANA 1

¿Qué necesita mi cuerpo para sentirse nutrido, fuerte y saludable? ¿Qué actividades me sirven en estas situaciones? ¿Cuáles no?

Reflexiona sobre estas preguntas de forma individual e intenta colectivizarlas también en tu equipo en terreno.

SEMANA 2

¿Qué responsabilidad debo pausar o delegar? ¿Dónde debo poner límites? ¿Ha ocurrido alguna situación en la que no fui capaz de poner límites?

Reflexiona sobre estas preguntas de forma individual e intenta colectivizarlas también en tu equipo en terreno.

SEMANA 3

¿Con quién/es puedo expresar mis sentimientos? ¿A quién/es puede recurrir para sentirme apoyada/o?

Reflexiona sobre estas preguntas de forma individual e intenta colectivizarlas también en tu equipo en terreno.

SEMANA 4

¿Qué practica física o espiritual puedo implementar en mi rutina? ¿Qué objetos puedo usar como talismanes o amuletos que me ayuden a volver a mí y estar en calma?

Reflexiona sobre estas preguntas de forma individual e intenta colectivizarlas también en tu equipo en terreno.

f. ACTIVIDADES: construcción de equipo, comunicación y resolución de conflictos

Objetivo: reflexionar sobre el trabajo en equipo y lo importante que es para el buen desarrollo del voluntariado.

Aquí dispones de actividades para trabajar la construcción de equipo, la comunicación a lo interno y resolución de conflictos. En función de las situaciones que se den en terreno, enfócate en unos o en otros en base a la necesidad que detectes.

1. ACTIVIDAD: herramientas para construcción de equipo

Texto de apoyo para guiar la actividad:

Un equipo es un pequeño grupo de personas con habilidades complementarias que están comprometidos con un objetivo en común y una forma de trabajo que sostiene la responsabilidad de cada uno.

Quienes conforman el equipo tienen habilidades y competencias que complementan el propósito del equipo. Habéis reflexionado ¿cuáles son esas habilidades que cada persona aporta al equipo?.

No todas las personas tienen las mismas habilidades, pero juntas son mejores que la suma de sus partes. En los equipos se comparten roles y responsabilidades y se está constantemente desarrollando nuevas habilidades para mejorar el desempeño del equipo. El equipo identifica y alcanza consensos sobre sus objetivos y como los llevarán adelante. El equipo identifica y alcanza consensos sobre sus objetivos y como los llevarán adelante.

Es importante propiciar la realización de este ejercicio cuando se cumplan 3 meses de voluntariado en terreno.

¿COMO ES ESTE EQUIPO? Y SU CAMINO RECORRIDO

De forma colectiva, realizamos un árbol que muestre tres aspectos básicos:

1. Lo que cada una aporta al equipo (raíces)
2. Lo que han construido conjuntamente (tronco)
3. Lo que creen, esperan o les gustaría que fueran los frutos de este proceso. Hacia donde se enfocan o se proyectan (hojas)

¿Qué queremos conseguir como equipo/proyecto?

¿Qué hemos construido conjuntamente?

¿Qué apporto yo al equipo?

Ahora que ya tenemos la imagen global, vamos a repasar las fortalezas y debilidades que hay reflejadas en el árbol para hacernos una idea de que aspectos debemos enfocarnos en fortalezas y cuales son aquellos con los que contamos para hacerlo.

2. ACTIVIDAD: comunicación en el equipo

Objetivo: favorecer una comunicación fluida y no violenta en el equipo, con el fin de prevenir posibles conflictos durante el voluntariado.

Texto de apoyo para guiar la actividad:

Sobre comunicación, tienes aquí un resumen de aspectos clave y teóricos que pueden ocurrir en el equipo para que dispongas de un respaldo para abordarlo con el equipo o con algunas personas en particular. Adicional a la parte teórica se incluyen algunos ejemplos de actividades específicas.

¿Qué es la comunicación?

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre las distintas personas.

Se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. También, se puede definir como la transferencia de información y entendimiento entre personas por medio de símbolos con significados (habla, escritura u otro tipo de señales).

La comunicación en cualquier circunstancia de nuestras vidas, es de vital importancia, para poder expresar nuestros objetivos, necesidades, emociones, etc.

En un nuevo contexto, con un idioma distintos y con culturas diferentes, puede convertirse en un gran reto. Por ello, es una de las habilidades a las que debemos poner atención durante nuestro tiempo en terreno. Fundamentalmente vamos a tener dos focos bien diferenciados: la comunicación con la comunidad y el país receptor y por otro la comunicación con mi equipo y conmigo misma.

¿Cómo puede ser la comunicación?

1. **Comunicación intrapersonal:** conversar con uno/a mismo/a (¿cómo me veo?, ¿cuánto me quiero?, ¿hacia dónde voy?, ¿qué puedo aportar en este contexto?)
2. **Comunicación interpersonal:** dos o más personas hablan o conversan, comparten ideas, opiniones, emociones, silencios, se interrumpen, refuerzan...
3. **Comunicación masiva:** cuando el mensaje va más allá de una comunicación cercana y se pretende llegar a una esfera social más amplia y masiva, a un gran espectro de gente.

Normalmente se hace uso de medios técnicos y audiovisuales para que el contenido se amplíe, proyecte y agarre fuerza. Por ejemplo, las herramientas que implementamos en el grupo de Facebook, los videos y el canal de telegram, van en esta línea de comunicación, es menos personalizada, pero tiene un alcance mayor.

Formas de comunicación humana:

1. Comunicación verbal, a su vez, presenta dos formas:

- **La comunicación oral** es aquella que se establece entre dos o más personas, tiene como medio de transmisión el aire y como código un idioma.
- **La comunicación escrita**, a diferencia de la oral, no depende de los conceptos de espacio y tiempo. La interacción entre quien emite y quien recibe el mensaje no es inmediata e, incluso, puede llegar a no producirse nunca, aunque aquello escrito perdure eternamente. Es clave tener esto en cuenta cuando nos comunicamos vía whatsapp o email y entender que quien recibe el mensaje está en otro espacio y tiempo y no dispone de lo adicional que aporta la comunicación no verbal a la comunicación. Por ello, es importante prestar especial atención a los mensajes escritos y sus posibles interpretaciones.

2. Comunicación no verbal: nos demuestra que, aparte del lenguaje, existen muchos otros signos pueden ser utilizados para transmitir mensajes con eficacia. Algunas manifestaciones no verbales que solemos utilizara diario son: los gestos, la mirada, expresión en el rostro, entre otras.... Cuando llegamos a un nuevo contexto cultural, es súper importante que entendamos las normas mínimas de comunicación no verbal del lugar, ya que puede generar malentendidos (ej: en algunos lugares, mirar uy fijamente a los ojos, elevar mucho el tono al hablar, o hacer muchos gestos con los brazos se puede leer como una comunicación violenta).

Barreras u obstáculos en la comunicación

Son las condiciones o factores que interfieren en la transmisión efectiva de un mensaje, y entre ellas se encuentran:

- **Semánticas:** El emisor puede emplear palabras con determinados significados pero el receptor puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje.

Un ejemplo: el de una persona que quiere platicar con otra persona, pero no hablan el mismo idioma, supongamos que una habla inglés y la otra persona Italiano, entonces va haber una barrera y no se van a poder comunicar y tener una plática fluida. Podrán utilizar comunicación no verbal para transmitirse cosas básicas o necesidades claves, pero mantener una conversación fluida va a ser imposible.

- **Barreras físicas:** son las circunstancias que se presentan no en las personas sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación como por ejemplo ruidos, mala iluminación, distancia, falta o deficiencia en los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión., etc.

Ejemplo... Esta barrera se presenta cuando los medios utilizados para transportar el mensaje no permiten que éste llegue nítidamente a quien recibe el mensaje y provoca incomunicación.

El medio es el vehículo, instrumento o aparato que transmite la información, los medios más empleados son: cartas, teléfono, radio, cine, televisión, periódicos, revistas, conferencias, paneles, debates, reuniones, carteles. libros. telégrafo, etc. Otros casos que sirven como ejemplo de este tipo de barrera serían: interferencias en el radio o en el teléfono.

- **Barreras fisiológicas:** son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea quien emite (voz débil, pronunciación defectuosa) o quien recibe (sordera, problemas visuales). Un ejemplo de esta barrera podría ser el de una persona voluntaria y que llegue a alguna persona de la comunidad a pedirle información y no la puede dar bien porque tenga alguna discapacidad como que no escuche o que no pueda ver bien. Es importante prestar atención a este tipo de barreras en nuestro día a día.
- **Barreras psicológicas:** representan la situación psicológica particular de quien recibe o emite el mensaje, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia la otra parte. La deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobado lo que se dice, a que no lea lo que está escrito, no entienda o no lea lo que oye o lee.

Ejemplo... El tono de voz de alguien con poder, el uso que se hace del vocabulario o las diferencias culturales en la forma de comunicarse, puede hacer que una persona voluntaria o alguien de la comunidad se sienta subestimada, agredida o rechazada, sin ser esa la intención. Por ello es clave poner atención a como estamos cuando nos comunicamos y a las señales que vemos en quien recibe nuestro mensaje, por si fuera necesario modificar o adaptar algo.

Estilos de comunicación

Cada persona tiene su preferencia en cuanto a cómo comunicarse y a cómo interpretar lo que se les comunica, un estilo que incluye tanto el aspecto verbal como el no verbal.

Se han desarrollado diferentes modelos para clasificar esos estilos, pero el más conocido y el más práctico parece ser el que establece que hay cuatro estilos principales: pasivo, agresivo, pasivo-agresivo y asertivo.

• Pasivo

Las personas que utilizan un estilo pasivo tienden a aceptar las órdenes y a acatar los deseos de los demás. Evitan el conflicto a toda costa, aunque eso implique ir en contra de sus propios intereses. Parecen incapaces de decir "NO", por lo que muchas veces los demás se aprovechan de ellas para lograr sus propósitos.

Las personas pasivas hablan en voz baja, con un tono suave, tienden a mirar hacia abajo y su postura es encorvada, o con los hombros caídos.

El peligro de este estilo es que las personas pasivas, a la larga, pueden acumular rencor y resentimiento por no haber expresado sus sentimientos y opiniones. Este estilo de comunicación puede provocar sentimientos de ansiedad, ira o tristeza mantenida en el tiempo.

• **Agresivo**

Este estilo caracteriza a las personas escandalosas y mandonas. Defienden sus derechos, pero pueden violentar los derechos ajenos. Usan el poder para salirse con las suyas y tienden a acusar y amenazar a los demás porque los deseos y necesidades de otros no son importantes. Utilizan frases como “tú siempre...” y “tú nunca...” para expresar su descontento. Se consideran superiores a los demás y siempre tienen la razón y “aquí se hace lo que yo diga”.

Tienden a hablar en voz alta y a monopolizar las conversaciones y sus gestos, tales como señalar con el dedo, indican un deseo de dominar.

Aunque las personas agresivas casi siempre logran sus propósitos porque los demás no se atreven a contradecirlas, con el tiempo se encontrarán solas. La gente tiende a alejarse de las personas agresivas y muchas veces las soportan por un tiempo, porque no queda otro remedio, como puede ocurrir en un escenario laboral o en una relación de maltrato.

• **Pasivo-agresivo**

Los que se comunican de manera pasivo-agresiva pueden decir “Sí” cuando en realidad quieren decir “No”. En otras palabras, sus acciones no reflejan sus sentimientos y son algo así como pasivos por fuera y agresivos por dentro. Las personas que han desarrollado este estilo son incapaces de hablar en forma directa sobre sus necesidades y sentimientos, por lo que recurren al sarcasmo y a las mañas y tienden a ser negativas y pesimistas.

Desgraciadamente, este estilo a veces es muy difícil de identificar, ya que simula ser algo que no es.

Este estilo de comunicación y de conducta hace daño a las relaciones interpersonales y lesiona el respeto mutuo. Puede ser muy perjudicial si se da en el equipo.

• **Asertivo (afirmativo)**

Este es el estilo de comunicación “ideal”. La persona asertiva habla en forma clara y directa y puede expresar sus necesidades, opiniones e ideas sin ofender a los demás. Este estilo se caracteriza por el respeto a las ideas ajenas, aunque no se comportan. Esto implica que se escucha lo que dicen los demás y que, en un momento dado, se puede aceptar que tienen la razón, lo que evita que se pongan a la defensiva. En la comunicación asertiva se utiliza el proceso de solución de problemas y se llegan a acuerdos, por lo que resulta el estilo preferido para la solución de conflictos.

La persona asertiva se expresa en forma pausada y tranquila, mira directamente a los ojos y sus movimientos son suaves y relajados, lo que proyecta confianza en sí misma.

La comunicación asertiva se caracteriza por el uso de frases “YO”. En lugar de las acusaciones de “tú siempre llegas tarde” o “tú nunca me haces caso”, la persona asertiva

diría: “yo entiendo lo que dices, y puede que tengas razón, pero yo pienso que...” De esta manera validamos lo que dice la otra persona, a la vez que comunicamos el mensaje que queremos.

¿Qué estilo es mejor? Son muy pocas las personas que se comunican exclusivamente con un estilo de comunicación puro. La mayoría utiliza una combinación de estilos según las circunstancias. Una persona normalmente asertiva puede asumir una actitud pasiva para evitar un conflicto serio, o puede dar una orden en forma violenta en una situación de peligro. Cada persona desarrolla su estilo de comunicación a base de sus experiencias de vida y ese estilo está tan arraigado que no siempre somos conscientes de él. Aunque tendemos a mantener ese mismo estilo a través del tiempo, podemos aprender a ser más flexibles en nuestra comunicación con los demás, incluir nuevas formas y maneras para hacerlo de una manera más asertiva.

¿Qué es ser una persona asertiva?

La **asertividad** es aquella habilidad personal que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, y hacerlo sin hostilidad ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social sin menospreciar los sentimientos y posiciones de la persona que tiene al frente.

- La persona asertiva es la que se preocupa de ella misma, de sus derechos y de los derechos de las otras personas.
- Le gusta conocer a los demás en un plano de igualdad en lugar de querer estar por encima de ellos.
- El respeto hacia los demás y ser consciente de que también tienen sus derechos y necesidades es lo que distingue a la persona asertiva.
- Su meta es que todos salgan ganando, y por eso está dispuesta a negociar y a comprometerse de forma positiva.
- Está en contacto con sus propios sentimientos, puede explicar a los demás cómo se siente -aunque sus sentimientos sean negativos por algo que le han hecho o dicho- y hacerlo sin ofender a nadie.
- Interiormente la persona asertiva se siente en paz consigo misma y con los que tiene cerca.
- Se enfrenta a cada nuevo reto de una forma positiva, gracias a su confianza y a la conciencia de sus propias limitaciones.
- El respeto hacia uno mismo y hacia los demás es una parte fundamental de la actitud asertiva. A su vez, ese respeto se suele reflejar a su alrededor, exhortando a sus colaboradores a cooperar al máximo. Cualquier éxito, grande o pequeño, anima a que todos se esfuercen aún más para realizar bien cualquier tarea.

3. PROPUESTA DE EJERCICIOS PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Este ejercicio se complementa con las propuestas para trabajar la Comunicación No violenta que aparecen en la Caja de herramientas para voluntariado (pág. xxx actividad xxx pendiente de incluir cuando esté diagramado)

Cambiar mensaje “TU” por mensajes “YO”

Analiza como son tus mensajes a la hora de comunicar. Si suelen ser del tipo: “tú haces xxx cosa” o “tú eres muy exigente” ...estás utilizando mensajes Tú. Esto implica, que se coloca todo el peso y la responsabilidad de lo que sucede en la otra persona, pero no damos nada de información de lo que implica esa comunicación para nosotras. El cambio de mensajes Tu a mensajes yo, genera colocar los impactos emocionales de la comunicación y las necesidades en el centro. De esta forma, los mensajes pasan a ser:

“Me siento xxxx, cuando utilizas xxx expresiones” o “Yo me siento agobiada cuando llegas tarde a la oficina”. Al utilizar estos mensajes, es más fácil poder plantear necesidades. Una vez que planteamos lo que nos genera, una actitud, una reacción o una forma de comunicar, podemos plantear lo que necesitamos: ej: “Necesitaría que todo el equipo llegara a tiempo para las salidas a terreno, para no vivirlo con tanto estrés”.

Este cambio en la forma de comunicar, implica una forma de comunicación no violenta, que puede prevenir muchos conflictos que se dan en el día a día durante el periodo de voluntariado.

“El mensaje Yo básicamente es hablar de mí, no de ti.”

Pasos a seguir para estructurar un mensaje “Yo”:

1. Describe el **comportamiento o situación** que está interfiriendo o molestando: “Cuando llegas tarde a las citas y no me avisas...”
2. Establece los **sentimientos** con respecto a las consecuencias que el comportamiento produce: “me siento muy ansiosa y angustiada...”
3. Indica la **consecuencia**: “porque pierdo mucho tiempo” “por esto me gustaría pedirte...”

Ejemplos comparativo Mensajes Tú / Mensajes Yo:

MENSAJE TÚ	MENSAJE YO
1. "Mi compañera de equipo es una aprovechada."	1. "Yo no me siento cómoda con algunas actitudes de mi compañera de equipo."
2. "En xxx comunidad están atrasados."	2. "Me siento confrontada por algunas prácticas culturales de xxx comunidad. Necesito conocer un poco más"
3. "Eres un desconsiderado."	3. "Cuando llegas tarde para las salidas a terreno, siento que mi tiempo no es respetado."

TIPS DE LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN ASERTIVA	COMUNICACIÓN PASIVA	COMUNICACIÓN AGRESIVA
<p>✓ Decimos lo que pensamos y cómo nos sentimos</p> <p>✓ No humillamos, desagradamos, manipulamos o fastidiamos a los demás</p> <p>✓ Tenemos en cuenta los derechos de los demás</p> <p>✓ No evitamos los conflictos, entendemos que son parte de la convivencia y comunicación. Los abordamos desde una comunicación no violenta.</p> <p>✓ Hablamos con fluidez y control, con seguridad, pero de forma relajada, con postura recta y manos visibles, utilizamos gestos firmes sin vacilaciones, miramos a los ojos.</p> <p>Ejemplos</p> <p>"Pienso que.." "Siento..." "Quiero..."</p> <p>"Hagamos...", "¿Cómo podemos resolver esto?"</p> <p>"¿Qué piensas", "¿Qué te parece?"...</p>	<p>x Dejamos nuestros derechos como última prioridad. Los derechos del resto son más importantes que los míos.</p> <p>x Evitamos la mirada del que quien nos habla.</p> <p>x Apenas se nos oye cuando hablamos</p> <p>x No respetamos nuestras propias necesidades</p> <p>x Nuestro objetivo es evitar conflictos a todo costo.</p> <p>x No expresamos eficazmente nuestros sentimientos y pensamientos.</p> <p>Ejemplos</p> <p>"Quizá tengas razón"</p> <p>"Supongo que será así"</p> <p>"Bueno, realmente no es importante", "Me pregunto si podríamos..."</p> <p>"Te importaría mucho..."</p> <p>"No crees que..."</p>	<p>x Ofendemos verbalmente (humillamos, amenazamos, insultamos,)</p> <p>x Mostramos desprecio por la opinión de los demás</p> <p>x Somos groseros, rencorosos o maliciosos</p> <p>x Hacemos gestos hostiles o amenazantes</p> <p>x Solo nos importa conseguir nuestros objetivos a toda costa.</p> <p>x Nuestro lema es: el fin justifica los medios.</p> <p>Ejemplos</p> <p>"Esto es lo que pienso, y es así, no hay más opciones",</p> <p>"Harías mejor en..." "</p> <p>"Debes estar bromeando..." ,</p> <p>"Si no lo haces..."</p> <p>"Deberías..." "tendrías que..."</p>

Claves de la escucha

Saber escuchar es una parte integral de cualquier relación. Escuchar hace que nuestros seres queridos se sientan apreciados y respetados. Escuchar de manera efectiva en el lugar de trabajo o de voluntariado, ayuda a evitar malentendidos. Escuchar implica más que simplemente escuchar las palabras habladas. Es un proceso activo que requiere la comprensión del significado de las palabras y la intención de quien nos habla.

- **Mirar a los ojos - Contacto visual**

Mantener el contacto visual ayuda al oyente a bloquear las distracciones externas y centrarse en el que habla. Se muestra que estás prestando atención a él. El contacto con los ojos también permite al oyente ver el lenguaje no verbal. El lenguaje no verbal incluye gestos y expresiones faciales que proporcionan información adicional, como rodar los ojos para demostrar sarcasmo o agitar las manos para demostrar declaraciones importantes.

- **No hablar o interrumpir - Evita compartir información**

No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo. No des tu opinión o compartas historias acerca de tus propias experiencias a menos que lo solicite el orador o que termine de hablar. Interrumpir con tus propias historias hace que el oyente sienta que no estás interesado en su experiencia y le impide proporcionar toda la información necesaria. Además, si estás hablando sobre la otra persona no puedes escuchar lo que está diciendo.

- **Brindar retroalimentación**

La retroalimentación es otra manera de demostrar que estás escuchando. Se comunica la comprensión del oyente de la información. Asentir con la cabeza y decir: “Mmm hmm,” indica que entiendes, sacudir ligeramente la cabeza y responder “Oohh,”

Tipos de bloqueos

Tipos de Bloqueos que no dejan que escuchemos bien:

- Aconsejar
- Intentar caer bien
- Compararse
- Tener razón

Revisa si utilizas alguno de estos bloqueos en tu comunicación. Si es así, trata de activar una alerta mental cada vez que uno de ellos ocurra e intenta sustituirlos por alguna de estas propuestas:

Trucos para controlar los bloqueos

- **Aclarar la información**

La aclaración verbal es también clave para la escucha efectiva. Cuando no entiendes lo que dice tu interlocutora, puedes esperar hasta que haya terminado o interrumpir educadamente para pedir aclaraciones. También es posible que te distraigas cuando alguien está hablando, por ejemplo, cuando un coche pasa, suena un teléfono o se caen tus llaves.

Estos son también los momentos oportunos para solicitar aclaraciones o pedir a alguien que repita la información para asegurarte de que entiendes y no te pierdes la información. Puedes decir: “Lo siento, ¿has dicho que no hablaste con María?” o “¿Cuándo dices que comenzaste a sentirte enfermo?” “Entonces la salida es mañana finalmente?”

• Resumir información - Parafrasear

Cuando la conversación se ha terminado o se ha proporcionado una gran cantidad de información, resume lo que se dijo. Repite todos los puntos importantes para que el orador verifique la exactitud de la información. Para resumir la conversación, puedes comenzar diciendo: “Solo para estar segura de que he entendido todo bien, el itinerario sería...”, como es una información importante, quiero tener la seguridad de que entendí todo bien. Debido a la enfermedad de xxxx se suspende la visita de mañana y se coloca en la agenda del viernes o “a ver si he entendido todo bien.”

En ocasiones nos puede dar vergüenza preguntar o tratar de aclarar la información, pero SIEMPRE es mejor que hacer suposiciones, o completar los vacíos de información con ideas propias. Ante la duda, es mejor preguntar, siempre poniendo en el centro del mensaje, la importancia que tiene para ti, tener la información concisa y clara. Estos en los contextos en los que estamos comunicándonos en un idioma que no es nuestra lengua materna, es doblemente importante y puede prevenir posibles malentendidos o conflictos.

4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿Qué es un conflicto?

- Entendemos por conflicto cualquier situación en la que se manifiesta una DIFERENCIA DE INTERESES/NECESIDADES.
- El conflicto es inherente a toda actividad en la cual se relacionan seres humanos. Los conflictos SIEMPRE EXISTEN y existirán, por lo cual nuestra obligación es aprender a vivir con ellos tratando que no se manifiesten y administrándolos eficientemente cuando ocurren.

En distintas situaciones se nos plantea la necesidad de usar la comunicación para la solución de conflictos, en muchas ocasiones utilizamos una correcta comunicación y en otras ocasiones utilizamos una mala comunicación.

¡Recuerda!

- ✓ La comunicación es fundamental para definir nuestras acciones y para consensuar los intereses personales y colectivos.
- ✓ Tanto el lenguaje verbal y no verbal nos permite transmitir mensajes y sentimientos a los demás.
- ✓ Los conflictos siempre existen, está en nuestras manos como manejarlos.
- ✓ La comunicación asertiva nos permite solucionar los conflictos de una manera proactiva y manteniendo buenas relaciones con los demás.

ALGUNAS HERRAMIENTAS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Estas dos herramientas sumadas a la construcción de mensajes YO, pueden generar un cambio sustancial en la comunicación y por tanto en la prevención y afrontamiento de conflictos. Adicional a esto tenemos el video xxx sobre Comunicación no violenta que puede aportar apoyo adicional para acompañar en situaciones de conflicto:

“HERRAMIENTA NADIE PIERDE”:

Es un método que implica buscar soluciones a través del diálogo y la negociación. Con este método todas las personas ganan, ya que la solución debe ser aceptada por las dos partes.

Los conflictos se resuelven sin que una de las dos partes salga ganando y la otra perdiendo.

El método “Nadie pierde” es eficaz porque:

- No se basa en el poder y la imposición, sino en el diálogo y la negociación.
- Existen más posibilidades de encontrar soluciones adecuadas si se hace conjuntamente.
- Conlleva menos hostilidad la solución puesto que se hace desde la aceptación.
- Produce más respeto.
- Elimina la necesidad de usar el poder autoritario.
- Lleva al fondo de los problemas verdaderos.

Método “Nadie pierde”

Define el problema
Anota las soluciones que aporta cada persona
Escribir los pros y contra de cada solución
Elegir las mejores
Acuerda poner en práctica
Permite reajustarlas si es necesario

LA NEGOCIACIÓN

Una de las habilidades que hemos de actualizar es la negociación, proceso a través del cual podemos construir acuerdos en los que todas las partes tienen la opción de salir ganando.

Todo proceso de negociación requiere:

- **Pedir:** cuando deseamos algo, hemos de comenzar expresando una petición, una concesión.

Por ejemplo, hay gente en el equipo que le gusta quedarse hasta tarde despierta, pero yo necesito dormir más horas. La negociación debe iniciar por una petición sobre el silencio para dormir y luego avanzar en que se ofrece y que se acuerda.

- **Ofrecer:** cuando quiero algo que no depende directamente de mí, sino que ha de ser concedido por otra persona o personas, como en el ejemplo anterior. Aquí es cuando estamos ya negociando, y ambas partes pueden iniciar un proceso de peticiones y ofrecimientos, y ver que horario sería el máximo para mí y cual sería para el resto de personas que les gusta dormir más tarde.

- **Acordar:** es el lugar al que nos dirigimos en la negociación, tras el intercambio de peticiones y ofrecimientos. En el ejemplo anterior, si hemos acordado una hora límite para hacer silencio en la casa, podemos establecer algunas excepciones como celebración de cumpleaños o días especiales. Esto permite prevenir posibles situaciones de conflicto y nos da un marco de flexibilidad y confianza en el día a día.

Estos son los pasos “básicos” y que todos podemos reconocer en todo proceso de negociación, independientemente del contexto en el que ésta se produzca. Es importante comprender que, aunque estos son pasos que daremos siempre, no son los únicos a tener en cuenta, puesto que hay dos procesos que a menudo “olvidamos” y que marcan la diferencia en toda negociación:

- **Escuchar:** este proceso, aunque básico, frecuentemente es olvidado por algunas personas, que se empeñan en imponer su criterio, su petición, su ofrecimiento, sin escuchar antes lo que las demás personas, tienen que decir. Para llegar a acuerdos, es imprescindible escuchar la petición y el ofrecimiento de la otra parte, dejando expresarse, incluso cuando el planteamiento nos parezca inicialmente (en el contenido) equivocado. Solo escuchando podremos comprender. Escuchar, además, supone no utilizar solamente los oídos, sino también utilizar el lenguaje no verbal: la forma de mirar, la postura corporal, etc.

- **Reconocer:** este último paso es quizás el menos conocido. Para muchas personas es muy complicado reconocer, en sentido amplio, a sus hijos. No se trata solamente de saber su nombre, o de valorar sus logros, sino que supone un proceso de validación a la persona. Quizá las personas que conforman nuestro equipo son como las imaginamos o no responden a las expectativas que teníamos o tiene puntos de vista distintos, o intereses que nos pueden sorprender. Dar por sentado que ya le conocemos sesga nuestra percepción y nos limita para “darnos cuenta” de quién es la persona que nos está pidiendo negociar algo.

3.3. ACTIVIDADES: herramientas para el manejo del estrés

Objetivo: guiar con las personas voluntarias si vemos que está atravesando situaciones muy estresantes, animándoles a integrar este entrenamiento en su rutina diaria.

Si observamos situaciones de estrés en las personas voluntarias para las que podría funcionar ejercicios de relajación o meditación guiada, es importante recordarles que la caja de herramientas incluye unos audios grabados para utilizar en los momentos que consideren necesarios.

Es importante mencionarles que la relajación es una práctica que se entrena y por tanto si van a practicarla es importante que lo incluyan como con hábito de su rutina diaria. En los ejercicios propuestos encuentras pequeñas meditaciones que te permiten bajar la ansiedad y volver a tu centro en unos minutos.

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA ACOMPAÑAMIENTO A VOLUNTARIADO

Alianza por la
Solidaridad

act:onaid

EU Aid Volunteers
We Care, We Act

