

Estrés en Voluntarios

Gran parte del estrés experimentado por los cuidadores voluntarios está generado por la naturaleza misma del trabajo. Pero el estrés también puede estar provocado por factores de organización: la forma cómo se ha concebido y se gestionan los programas de atención. Pierre Brouard, asesor de las asociaciones de voluntarios que atienden a personas con el VIH y con SIDA en Sudáfrica opina que el estrés crónico provocado por la carga emocional que supone se manifiesta por lo general con una participación excesiva o escasa del cuidador. La participación excesiva es una forma de respuesta desbordada cuando te sientes tan vinculado emocionalmente que pierdes el sentido de la perspectiva y te desgastas muy rápidamente. Cuando la participación es escasa, por otro lado, se trabaja de una forma retraída, fría y desconectada, porque se siente fatiga de compadecer. Las dos actitudes son peligros reales que acaban por quemar a un alto porcentaje de colaboradores voluntarios.

Entre las causas más comunes que sufrían los voluntarios que trabajaban en programas relacionados con el SIDA figuran las siguientes:

- Implicación excesiva con las personas afectadas por el VIH o el SIDA y con sus familias.
- Identificación personal con el sufrimiento de las personas con SIDA.
- Necesidades no satisfechas de los niños.
- Falta de una voz eficaz en las decisiones que les afectan a ellos y a su trabajo.
- Apoyo, supervisión y reconocimiento deficientes de su labor.
- Formación, conocimientos prácticos y preparación deficientes para el trabajo.
- Falta de claridad sobre lo que se supone que deben hacer los cuidadores;
- Falta de mecanismos de referencia, y
- Falta de medicación y materiales para la asistencia sanitaria.

Este desgaste no es algo que suceda sin más, sino que es un proceso por el cual las tensiones y ansiedades no resueltas de cada día minan gradualmente la salud mental y física del voluntario, de modo que tanto su faceta de cuidador como sus relaciones personales acaban por resentirse. Los empleados que no soportan las tensiones empiezan llegando tarde a trabajar o a sus citas. Tampoco consiguen alcanzar sus objetivos o ver a los usuarios que se les han asignado. Presentan los informes tarde y son de mala calidad. Incluso pueden apartarse de sus colegas, interesarse menos por sus usuarios y demostrar menos sensibilidad. También puede manifestarse a través de *síntomas físicos como el insomnio, la letargia, la sensación de inquietud y la pérdida de concentración, o incluso estremecimientos y temblores, y trastornos intestinales*, dice Pierre Brouard. *También son habituales los trastornos del comportamiento, como la irracionalidad, los cambios de humor y la depresión.*

Un voluntario puede sentir una antipatía repentina por el trabajo de asesoramiento telefónico o cara a cara. La pérdida de confianza en algún aspecto del trabajo normalmente significa que algo anda mal, que existe algún problema que el asesor no ha resuelto en su propia vida. La falta de iniciativa y entusiasmo, la fatiga excesiva, la frustración, la ira, las ganas de discutir y la tendencia a quejarse son señales habituales de estrés.

Los supervisores deben estar atentos y reconducir todos esos síntomas especialmente si nota que el voluntario

- Sufre una pérdida de interés y compromiso en el trabajo.
- Empiezan las faltas de puntualidad y negligencia en el cumplimiento de los deberes.
- Hablan de una sensación de incapacidad, inutilidad y culpabilidad.
- Sufren una pérdida de confianza y autoestima.
- Existe una tendencia a apartarse tanto de los usuarios como de los colegas.
- Pierden la sensibilidad en el trato con los usuarios y de calidad en el desempeño de su trabajo.
- Irritabilidad.
- Dificultades para llevarse bien con los demás.
- Tendencia a llorar.
- Pérdidas de concentración.
- Insomnio.
- Trastornos intestinales.

Muchos de estos sentimientos no son negativos en sí mismos, pero acaban por serlo si no se toman en serio o se reprimen y se permite que se acumulen.

Hablando de su experiencia personal con el estrés, una voluntaria comentaba que de forma periódica llega un punto en que nota el cerebro tan sobrecargado que no puede asumir ninguna exigencia más, por trivial que sea. Otra dijo que le costaba mantener relaciones personales fuera del trabajo porque no le quedaba energía emocional suficiente. Le gustaría casarse pero no veía buenas perspectivas. Una voluntaria que trabaja con madres y lactantes comentaba, *hay gente que te absorbe tanto que sientes que vas para atrás en lugar de adelante*. Y una voluntaria dijo que tras un año trabajando en un ambulatorio para enfermedades de transmisión sexual (ETS) y SIDA se había acabado totalmente con su interés por el sexo.

Muchos síntomas identificados en las personas que trabajan para los programas de atención son idénticos a los experimentados por los cuidadores principales que se ocupan de personas en sus casas y en sus familias. Pero es menos probable que se observen y reconozcan esos síntomas en los cuidadores de la familia, que tienen más probabilidades de quedarse aislados con sus problemas, sin acceso a nadie que pueda ayudarles a encontrar una solución o un poco de alivio.

Como controlar el desgaste emocional

Algunas de las enseñanzas y de las observaciones sobre el terreno adquiridas son las siguientes:

- El primer requisito es reconocer formalmente que su trabajo es intrínsecamente estresante, y que los sentimientos de angustia son legítimos y no signos de debilidad personal o falta de profesionalidad.
- Es necesario que a los cuidadores a todos los niveles se les descargue de la responsabilidad que no pueden asumir.
- El estrés y el desgaste son fenómenos complejos con múltiples causas y manifestaciones. En consecuencia, la solución no será jamás una actividad aislada y limitada en el tiempo.
- Los conocimientos son sinónimo de capacitación personal: dan confianza, control y capacidad para hacer elecciones en la vida, y tienen un valor duradero. En consecuencia, la formación (como los cursos periódicos de perfeccionamiento) desempeña un papel esencial en el control del estrés y el desgaste entre los cuidadores.
- Para mantener la moral y la confianza en sí mismos, los cuidadores a todos los niveles necesitan saber que su trabajo se reconoce y valora.
- El control del estrés es una necesidad, y no un lujo.

A nivel organizativo:

- Adoptar objetivos de trabajo realistas, hacer descripciones del empleo claras y disponer de buenos mecanismos de referencia.
- Asignar tiempo libre y que éste sea respetado.
- Trabajar en equipo y celebrar reuniones periódicas para discutir cuestiones y compartir los problemas.
- Repartir la carga emocional designando a distintas personas para atender a un usuario.
- Designar a un asesor para los cuidadores.
- Dar la palabra a los cuidadores en la adopción de decisiones que les afecten.