VOCES DEL VOLUNTARIADO

El testimonio de personas voluntarias, destinatarias y responsables de organizaciones sin ánimo de lucro.

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE EXTREMADURA

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Salud y Servicios Sociales
Secretaría General de Servicios Sociales, Inclusión, Infancia y Familia

OBSERVATORIO EXTREMEÑO DEL VOLUNTARIADO

WE HIRE!
CV

VOCES DEL VOLUNTARIADO

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE EXTREMADURA

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Salud y Servicios Sociales

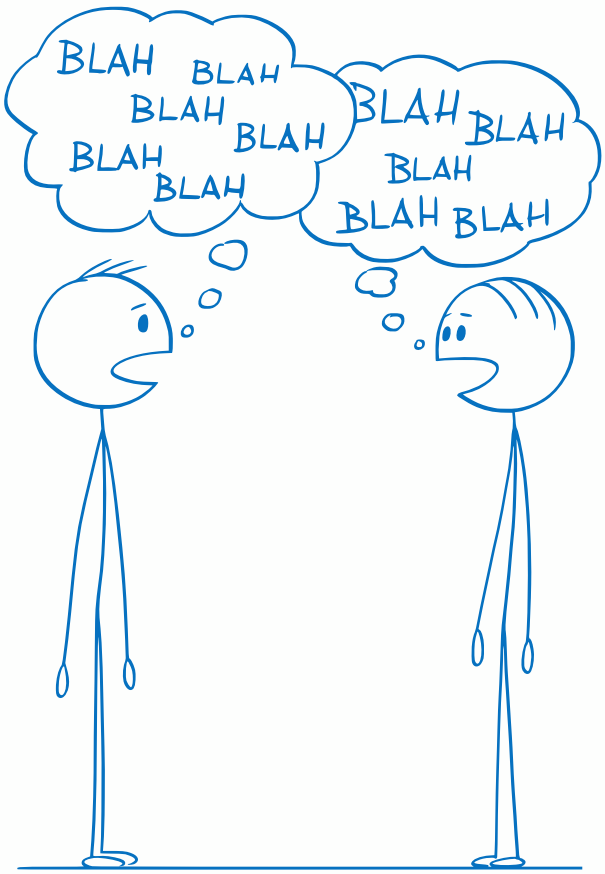
Secretaría General de Servicios Sociales,
Inclusión, Infancia y Familia

OBSERVATORIO EXTREMEÑO DEL VOLUNTARIADO

"La conversación es a veces el arte más exquisito, pues y por medio de ella podemos llegar a conocer rápidamente el verdadero carácter de una persona."

Virginia Woolf

(Escritora británica)



Septiembre, 2024

DIRECCIÓN / COORDINACIÓN:
Maribel Ruiz Celma

INVESTIGACIÓN / ANÁLISIS:
Lorenzo Vellarino Cordero

TRABAJO DE CAMPO:
Lucía Fernández Melero

Imprime: Servicios gráficos y Publicidad

Observatorio Extremeño del Voluntariado
www.volured.com/observatorio
observatorio.pvex@volured.com

Plataforma del Voluntariado de Extremadura
C/ Federico Mayor Zaragoza, s/n – 06006 Badajoz
Telf: +34 924 22 70 16 www.volured.com
direccion.pvex@volured.com

ÍNDICE

Prólogo pág. 9

1 Introducción pág. 11

2 Metodología pág. 19

Tipo de estudio y justificación, Selección de la muestra, Técnica de investigación empleada, Proceso de transcripción, Análisis del discurso, Ficha técnica.

3 Entrevistas pág. 27

- 3.1 Responsables de voluntariado pág. 30
- 3.2 Personas voluntarias pág. 84
- 3.3 Destinatarios de la acción voluntaria pág. 140

4 Análisis temático pág. 181

- 4.1 Intra-grupal pág. 183
- 4.2 Inter-grupal pág. 210

5 Conclusiones pág. 219

6 Recomendaciones pág. 223

Prólogo.

El voluntariado, manifestación de compromiso y altruismo, se erige como uno de los pilares fundamentales en la construcción de una sociedad más justa y solidaria. En Extremadura, esta práctica ha arraigado profundamente, formando una comunidad que, día tras día, trabaja desinteresadamente por el bienestar común. Sin embargo, las voces de quienes participan en estas acciones a menudo quedan en un segundo plano, diluidas en la amplitud de sus esfuerzos colectivos.

Tras una serie de estudios mayormente cuantitativos, el Observatorio Extremeño del Voluntariado, consciente de la necesidad de profundizar más en el relato humano detrás de las cifras, ha decidido emprender "Voces del Voluntariado". Este estudio cualitativo busca explorar las experiencias personales de voluntarios, beneficiarios y responsables de organizaciones, destacando la interacción entre estos grupos y su impacto en la comunidad.

A través de un enfoque humanista, este proyecto se sumerge en las motivaciones, desafíos y recompensas de quienes participan en el voluntariado, proporcionando una plataforma para que sus voces se escuchen clara y libremente. Cada testimonio nos guía hacia una comprensión más profunda del tejido voluntario de nuestra región, revelando no solo la diversidad de experiencias que pueden darse, sino también la profundidad emocional y social del voluntariado.

Las narraciones personales recopiladas a través de estas entrevistas detalladas nos permiten captar la riqueza y diversidad del voluntariado en Extremadura, destacando aspectos menos visibles pero críticamente importantes, como las motivaciones subyacentes y los desafíos personales enfrentados.

Esperamos que este estudio ayude a fortalecer los cimientos del voluntariado en nuestra región, fomentando una mayor empatía y comprensión hacia todos los actores involucrados en su desarrollo. Con esta introducción, extendemos una cálida invitación a todos nuestros lectores para que se unan a nosotros en este viaje de descubrimiento y reconocimiento. Aquí, cada voz es crucial y cada historia contribuye esencialmente al gran mosaico del voluntariado en nuestra región.

Jesús Gumiel Barragán

Presidente de la Plataforma del Voluntariado de Extremadura

Capítulo 1.

Introducción

Introducción

Extremadura cuenta con un notable número de personas voluntarias, con más de 16.000 ciudadanos desempeñando en este rol dentro de múltiples organizaciones sin ánimo de lucro. El voluntariado, una actividad esencialmente solidaria, desempeña un papel fundamental en la creación de una sociedad más unida, comprensiva y empática. Desde la Plataforma del Voluntariado de Extremadura, a través del Observatorio Extremeño del Voluntariado, que inició su andadura en 2017, se han realizado múltiples estudios, principalmente cuantitativos. Estos han proporcionado un panorama general sobre las dinámicas del voluntariado en la región, así como enfoques específicos centrados en ámbitos concretos como el voluntariado rural, en salud mental, en la universidad, juvenil, etc. Si bien estos estudios han sido de gran valor para entender el voluntariado en Extremadura, también presentan limitaciones que no han permitido capturar plenamente la profundidad del fenómeno del voluntariado, principalmente en lo que respecta a las experiencias y emociones individuales de todos los actores involucrados en estas actividades altruistas. Por esta razón, "Voces del Voluntariado" adopta un enfoque cualitativo para explorar este fenómeno desde una perspectiva más personal y detallada. Un enfoque que va más allá de los números y de los porcentajes, y nos acerca a las personas a través de sus sentimientos, de sus motivaciones, de las problemáticas que rodean sus decisiones, de sus visiones del mundo y de sus esperanzas.

Objetivos del estudio.

En "Voces del Voluntariado", se establecen objetivos específicos que se ajustan a los distintos perfiles involucrados en el voluntariado. Empezando por los responsables de las organizaciones, el estudio busca entender cómo estas personas gestionan y perciben el voluntariado, abarcando desde la captación y retención de las personas voluntarias hasta el manejo de las dinámicas internas y las políticas de desvinculación. El objetivo es obtener una visión clara de las estrategias organizativas y la evaluación de su eficacia.

Por otra parte, los objetivos relativos a las personas voluntarias pretenden profundizar en sus motivaciones y en los valores que fomentan su participación, explorando, asimismo, cómo estas actividades enriquecen su desarrollo personal y habilidades. Además, se busca comprender las emociones y percepciones que surgen durante su labor, proporcionando una visión integral de su experiencia.

En cuanto a los destinatarios de los programas de voluntariado, el estudio pretende entender cómo perciben la ayuda que reciben y el impacto que el voluntariado tiene en sus vidas y en el bienestar de la comunidad en general. Esta perspectiva busca reflejar el efecto tangible del voluntariado en aquellos que están en el extremo receptor de estas actividades. En demasiadas ocasiones, estas personas están ausentes en los estudios y análisis del voluntariado.

Finalmente, el estudio también plantea objetivos generales que integran las perspectivas de todos los involucrados. Se evaluarán las interacciones y conexiones entre los diferentes actores del voluntariado, identificando cómo estas relaciones afectan la eficacia de los programas. Además, se busca identificar oportunidades de mejora para optimizar la coordinación y colaboración entre voluntarios, destinatarios y responsables, con el objetivo de maximizar el impacto positivo del voluntariado en la comunidad extremeña.

Justificación del estudio

Este estudio surge como respuesta a la necesidad de explorar el voluntariado en Extremadura desde una perspectiva más íntima y detallada. Hasta la fecha, los enfoques cuantitativos predominantes han proporcionado datos valiosos sobre la estructura y alcance del voluntariado, pero no han conseguido capturar la profundidad de las experiencias personales y las emociones de los participantes. Este estudio cualitativo busca llenar este vacío, ofreciendo un espacio donde las voces de los voluntarios, beneficiarios y responsables pueden ser escuchadas y comprendidas en su totalidad.

Además, se pretende explorar aspectos del voluntariado que, generalmente, permanecen ocultos en los análisis cuantitativos, como las motivaciones personales, los desafíos enfrentados y el impacto emocional de estas actividades altruistas. Al incluir la visión de las personas destinatarias de la acción voluntaria se pretende acceder al impacto real que puede llegar a tener el ejercicio del voluntariado, cuestión abordada con menor frecuencia en las investigaciones sobre voluntariado.

Metodología empleada

La metodología adoptada para el desarrollo de esta investigación consiste en entrevistas en profundidad con un diverso grupo de participantes, incluyendo voluntarios, destinatarios de la acción voluntaria y responsables de organizaciones sin ánimo de lucro. Cada entrevista es diseñada para profundizar en las experiencias individuales y colectivas, permitiendo una exploración detallada de las perspectivas y motivaciones relacionadas con el voluntariado.

Los datos recopilados son transcritos y analizados mediante técnicas de análisis del discurso, buscando patrones y temas que emergen naturalmente de las narrativas. Este enfoque permite una comprensión más rica y matizada de las dinámicas del voluntariado, más allá de lo que los datos numéricos pueden ofrecer. En el capítulo 2 se profundiza en los detalles metodológicos en los que se fundamenta este estudio.

Voluntariado: una red de compromiso social.

El voluntariado es mucho más que una mera acción individual. Representa un fenómeno en red donde cada actor desempeña un papel crucial en el tejido de la solidaridad. Las **organizaciones** sin ánimo de lucro actúan como el marco estructural dentro del cual el voluntariado puede florecer. Estas entidades no solo facilitan la conexión entre quienes desean ayudar y quienes necesitan ayuda, sino que también garantizan que los esfuerzos sean coordinados, efectivos y alineados con las necesidades de la comunidad.

Las **personas voluntarias**, por su parte, son los pilares activos de esta red. A través de su compromiso y dedicación, transforman la visión de las organizaciones en acciones tangibles que impactan directamente en la comunidad. Su trabajo no solo beneficia a quienes reciben ayuda directamente, como en los casos de apoyo a personas en situaciones de vulnerabilidad, sino también en áreas como la conservación ambiental y el bienestar animal, donde los resultados pueden no ser inmediatamente visibles pero son igualmente significativos.

Las **personas destinatarias**, sean individuos, comunidades, animales o el medio ambiente, están en el corazón de esta red. Son el motivo por el que las estructuras de voluntariado existen y hacia quienes se dirigen todos los esfuerzos. Reconocer su centralidad es fundamental para entender el impacto completo del voluntariado, ya que sus experiencias y su bienestar son los indicadores finales del éxito de estas iniciativas.

En conjunto, este entramado de actores forma una red compleja y dinámica que refleja el poder del compromiso colectivo. Entender el voluntariado como un fenómeno en red permite apreciar la multiplicidad de conexiones y la profundidad de las relaciones que se establecen, lo que a su vez resalta la capacidad del voluntariado para construir una sociedad más fuerte y resiliente.

Estructura del documento.

Este estudio está estructurado en capítulos que están diseñados para que el documento alcance sus objetivos didácticos, permitiendo a los lectores visualizar y comprender tanto el proceso como los resultados de la investigación.

El **Capítulo 2: Metodología**, ofrece una explicación detallada de las técnicas y métodos de investigación utilizados, esencial para entender la base de las interpretaciones y conclusiones del estudio. Le sigue el **Capítulo 3: Entrevistas**, donde se presentan las experiencias y testimonios de los diferentes actores involucrados en el voluntariado: responsables de organizaciones, personas voluntarias y destinatarios de la acción voluntaria. Este capítulo es el corazón y el fundamento del estudio, proporcionando una perspectiva detallada y directa de sus vivencias y desafíos, enriqueciendo la narrativa del estudio. Las entrevistas son esenciales, no solo porque capturan las voces auténticas y las historias personales que forman la base para los análisis posteriores, sino también porque ofrecen una visión profunda sobre el impacto y la dinámica del voluntariado. Se recomienda encarecidamente la lectura íntegra de este capítulo para obtener una comprensión completa del contexto y las motivaciones que impulsan el voluntariado en Extremadura.

El **Capítulo 4: Análisis temático**, se centra en un examen detallado del discurso de los entrevistados, explorando las perspectivas de los distintos perfiles involucrados en el voluntariado sobre temas clave y visiones compartidas o divergentes en torno a esta actividad. Este análisis no solo destaca las opiniones individuales de los responsables de organizaciones, los voluntarios y los destinatarios, sino que también busca tejer una comprensión integrada, interrelacionando las declaraciones de todos los perfiles para formar una visión colectiva del impacto y los desafíos del voluntariado. A lo largo de este capítulo, se utilizan citas directas extraídas de las entrevistas para apoyar los hallazgos y proporcionar ejemplos concretos que ilustran cómo cada grupo experimenta y conceptualiza el voluntariado. Este enfoque permite no solo un análisis profundo de las declaraciones individuales, sino también una evaluación de cómo estas percepciones se entrelazan y afectan la práctica del voluntariado en Extremadura.

Los Capítulos 5 y 6 del estudio, dedicados a las Conclusiones y Recomendaciones, respectivamente, juegan un papel crucial en la articulación de los resultados y la orientación futura de la investigación sobre el voluntariado. En el **Capítulo 5: Conclusiones**, se resumen los hallazgos clave del estudio, destacando la relevancia y las implicaciones de las perspectivas recogidas en las entrevistas. Este capítulo sintetiza los aspectos más significativos de la investigación, proporcionando una visión clara de cómo las experiencias y opiniones de los participantes reflejan y afectan el panorama del voluntariado en Extremadura.

El **Capítulo 6: Recomendaciones**, por su parte, se orienta hacia la propuesta de nuevas líneas de investigación sobre el voluntariado, basándose en los estudios previos disponibles, los descubrimientos de esta investigación, y las áreas de interés que

emergen como prometedoras para exploraciones futuras. Este capítulo sugiere direcciones específicas que podrían seguirse para profundizar en la comprensión del voluntariado, incluyendo preguntas no resueltas y temas emergentes que podrían beneficiarse de una atención investigativa adicional. Las recomendaciones están diseñadas para guiar a futuros investigadores y académicos en la construcción de un cuerpo más robusto y detallado de conocimiento sobre el voluntariado, potenciando así su impacto y eficacia.

Este documento pretende no solo informar sino también ofrecer inspiración sobre el voluntariado. Hemos diseñado este estudio para que sea una herramienta accesible y enriquecedora, propiciando una comprensión más profunda del papel del voluntariado en nuestra comunidad. Esperamos sinceramente que este estudio le resulte interesante y útil, y que disfrute descubriendo las diversas facetas del voluntariado en Extremadura a través de sus páginas.

Capítulo 2.

Metodología

Metodología

Este capítulo detalla los aspectos metodológicos vinculados al desarrollo de esta investigación. Nuestro objetivo principal es profundizar en la comprensión de las diversas perspectivas y experiencias relacionadas con el voluntariado en Extremadura, haciendo especial énfasis en el análisis detallado de tres perfiles clave: voluntarios, destinatarios de la acción voluntaria y responsables de organizaciones de voluntariado. Este enfoque triple permite explorar cómo cada grupo contribuye y experimenta el fenómeno del voluntariado, ofreciendo una visión más completa y matizada que ayuda a entender los mecanismos y efectos del voluntariado en la comunidad.

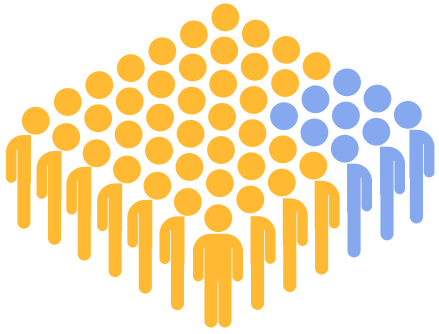
Tipo de estudio y justificación.

El presente estudio es eminentemente **cualitativo**, diseñado para captar las complejas realidades y matices de las experiencias y percepciones de los individuos involucrados en el voluntariado. Este enfoque cualitativo es ideal para investigar áreas poco conocidas o poco definidas, como es el caso de las experiencias y percepciones individuales del voluntariado en Extremadura, donde la información existente es muy limitada.

Adoptamos un enfoque **exploratorio** porque permite una exploración abierta y sin restricciones de las motivaciones, desafíos y satisfacción de los distintos actores vinculados al desarrollo de las actividades de voluntariado. Este enfoque es particularmente valioso cuando se necesita generar nuevas hipótesis o teorías para comprender mejor un fenómeno complejo y multifacético como este. La flexibilidad inherente al método cualitativo facilita la adaptación de la recopilación de datos a las dinámicas y respuestas que emergen durante las entrevistas individuales, lo que es crucial para descubrir perspectivas profundas y significativas.

Selección de la muestra.

En este estudio, la selección de la muestra se diseñó para capturar una diversidad de perspectivas dentro del ámbito del voluntariado en Extremadura, enfocándose en **tres perfiles distintos**: voluntarios, destinatarios de la acción voluntaria y responsables de organizaciones de voluntariado. La elección de estos grupos se basó en su potencial para proporcionar puntos de vista únicos y diferenciados sobre el fenómeno del voluntariado, lo cual es crucial para cumplir con los objetivos exploratorios del estudio.



Los **criterios de selección** empleados incluyeron la elección de cinco individuos de cada uno de los siguientes grupos: voluntarios activos, destinatarios de la acción voluntaria, y responsables de organizaciones. Esto aseguró una representación equitativa de cada grupo de interés, con un enfoque particular en participantes de diversos ámbitos de actuación —educación, salud y social— para abarcar una gama más amplia de experiencias y contextos dentro del voluntariado.

El **procedimiento de selección** implicó identificar y contactar participantes a través de colaboraciones con diversas entidades de voluntariado en Extremadura. Estas entidades facilitaron el contacto con posibles candidatos que cumplían con los criterios de selección del estudio. Se realizó una preselección basada en entrevistas preliminares para asegurar que los participantes tenían la experiencia y las perspectivas necesarias para contribuir significativamente al estudio.

La **composición de la muestra** refleja una marcada presencia femenina, con un 73% de mujeres participantes en comparación con el 27% de hombres. Esta distribución no es aleatoria sino que corresponde a una característica observada también en otros estudios sobre el voluntariado, donde típicamente se ve una mayor participación femenina. Este fenómeno podría atribuirse a diversos factores socioculturales que influyen en la disposición de género hacia el trabajo voluntario. Asegurando una representación equitativa de cada grupo de interés, la muestra también incluye participantes de una amplia gama de edades y de diversos ámbitos organizativos —educación, salud y social— proporcionando una visión integral y diversificada de las experiencias y contextos dentro del voluntariado.

Este enfoque meticuloso en la selección de la muestra asegura que los datos recogidos sean representativos de las diversas experiencias y percepciones del voluntariado en Extremadura, fortaleciendo así la profundidad y relevancia de los hallazgos del estudio.

Técnica de investigación empleada.

La técnica principal de investigación empleada en este estudio es la **entrevista** individual en profundidad semi-estructurada. Estas entrevistas se realizaron de manera online, registrándose por video en su mayoría y, en algunos casos, solamente por audio, según el deseo expreso de los entrevistados. Se llevaron a cabo siguiendo un guión básico que incluía algunas preguntas clave para orientar el diálogo. No obstante, se permitió una gran flexibilidad durante su ejecución, y los temas abordados se adaptaron según la naturaleza de cada conversación. Este enfoque permite un diálogo abierto y adaptable con los participantes, facilitando la expresión de sus experiencias y opiniones personales mientras se garantiza la cobertura de los temas relevantes para los objetivos del estudio.

Proceso de transcripción.

Las entrevistas se realizaron utilizando Microsoft Teams, que ofreció una **transcripción inicial automatizada** de cada sesión. Esta tecnología proporcionó un borrador eficiente del texto de las entrevistas, sirviendo como punto de partida para el procesamiento posterior de los datos.

Una vez obtenida la transcripción automatizada, se procedió a una fase de "limpieza" exhaustiva. Este proceso implicó revisar cada transcripción mientras se escuchaban las grabaciones correspondientes para asegurar la exactitud del contenido. Durante esta **revisión**, se corrigieron errores, se llenaron omisiones y se ajustaron expresiones incorrectamente transcritas por la plataforma, garantizando que las transcripciones reflejaran fielmente lo que se había dicho durante las entrevistas.

De acuerdo con los principios de confidencialidad y protección de la privacidad, se eliminaron todas las referencias personales o nombres de organizaciones de las transcripciones. Este paso es esencial para cumplir con nuestra **política de anonimato**, asegurando que ninguna información pueda ser usada para identificar a los individuos o entidades involucradas.

Reconociendo que el lenguaje oral frecuentemente incluye construcciones gramaticales inadecuadas para la lectura escrita, decidimos adaptar las transcripciones para hacerlas más accesibles y comprensibles. Esta **adaptación** fue realizada con mucho cuidado para mantener la integridad del contenido original, preservando el sentido y las intenciones de los participantes. El objetivo de esta última fase fue mejorar la legibilidad y facilitar una mejor comprensión de las experiencias y opiniones expresadas por los entrevistados, haciendo la lectura más amena y entendible sin comprometer la precisión del contenido.

Análisis del discurso.

El análisis del discurso en este estudio está diseñado para profundizar en las percepciones y experiencias narradas por los tres perfiles de participantes: voluntarios, destinatarios de la acción voluntaria y responsables de organizaciones. Utilizando el análisis temático, este enfoque permite examinar sistemáticamente las respuestas a preguntas similares dentro de cada grupo, identificando las narrativas predominantes, las motivaciones expresadas y las expectativas sobre el voluntariado. Los objetivos de investigación formulados al inicio del estudio han servido como puntos de referencia críticos para dirigir y focalizar este análisis, asegurando que cada tema identificado esté alineado con los propósitos centrales de la investigación.

La **estructura del análisis** comprende dos niveles: intra-grupo e inter-grupo. Inicialmente, cada conjunto de cinco entrevistas por perfil ha sido analizado para discernir las opiniones comunes o divergentes y las motivaciones y expectativas de los participantes. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis comparativo entre los perfiles para explorar cómo cada grupo percibía a los otros, las valoraciones positivas o negativas que emergieron, y la importancia o roles atribuidos al voluntariado por los diferentes actores.

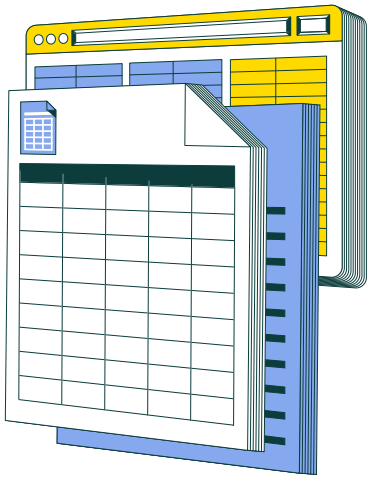
En el **procedimiento de codificación y análisis**, se empleó una codificación inicial para identificar temas emergentes en cada grupo de entrevistas, basándose en dimensiones establecidas por los objetivos de investigación. Las entrevistas fueron revisadas varias veces para asegurar una codificación exhaustiva. Una vez identificados los códigos iniciales, estos fueron refinados y agrupados en temas más amplios, que luego se compararon y contrastaron entre los diferentes perfiles. Aunque se utilizaron herramientas de software de análisis cualitativo para facilitar la organización y comparación de los datos, la interpretación final se basó en un análisis manual detallado para capturar la complejidad y profundidad de las narrativas.

La **incorporación de citas directas** ha jugado un papel crucial en el proceso analítico. Para hacer visible el desarrollo del análisis y justificar los temas identificados, se han incluido citas extraídas de las entrevistas. Estas citas proporcionan evidencia concreta de las percepciones y experiencias de los participantes, enriqueciendo la narrativa y permitiendo a los lectores apreciar la base empírica de los análisis realizados.

Finalmente, se adoptó una **actitud reflexiva** durante todo el proceso de análisis. El análisis ha buscado equilibrio y objetividad, manteniendo una actitud crítica sobre las posibles interpretaciones y la influencia del investigador en la construcción de los temas. Este enfoque metodológico para el análisis del discurso no solo enriquece nuestra comprensión de las actitudes y percepciones hacia el voluntariado en Extremadura, sino que también subraya la interacción entre los diferentes actores involucrados, proporcionando una visión integral y comparativa que destaca tanto las convergencias como las divergencias en sus experiencias y expectativas.

Ficha técnica.

La siguiente tabla proporciona un resumen conciso de los principales aspectos metodológicos de este estudio. Esta ficha técnica incluye detalles esenciales sobre el diseño del estudio, la recopilación y el análisis de los datos, así como información sobre la composición de la muestra y las técnicas empleadas. Sirve como referencia rápida para comprender los componentes estructurales y operativos que fundamentan la investigación.



Categoría	Descripción
Tipo de Estudio	Exploratorio y cualitativo
Ámbito Territorial	Extremadura, España
Técnica de Recolección de Datos	Entrevistas individuales en profundidad semi-estructuradas
Periodo de Recolección de Datos	10 de octubre de 2023 al 13 de diciembre de 2023
Duración Total de las Grabaciones	11 horas y 32 minutos
Total de Palabras Transcritas	59,949 palabras
Muestra Total de Participantes	15
Distribución por Género	11 mujeres (73%), 4 hombres (27%)
Rango de Edad	18 a 70 años
Ámbitos de las Organizaciones	Educación (3), Salud (9), Social (3)
Modalidad de Entrevista	Mayoritariamente en video, algunas en audio solo
Procedimientos de Análisis	Análisis temático para identificar y comparar temas

Capítulo 3.

Entrevistas

Entrevistas

El título de este estudio, "Voces del Voluntariado", se ve plenamente justificado en este capítulo, donde las voces de aquellos vinculados al fenómeno del voluntariado en Extremadura cobran un protagonismo esencial. Aquí, se presentan en **primera persona** relatos emotivos que constituyen el corazón de nuestra investigación, ofreciendo una ventana única hacia las realidades complejas y a menudo conmovedoras del voluntariado. Este capítulo alberga las historias compartidas de aquellos que dedican su tiempo y energía a ayudar a otros, de quienes coordinan estas actividades altruistas, y de aquellos que reciben directamente sus beneficios.

Las entrevistas se organizan en torno a **tres perfiles** principales de participantes: los responsables de organizaciones, quienes articulan y dirigen las estrategias de voluntariado; las personas voluntarias, cuyo compromiso y acciones personales forman la columna vertebral de cualquier iniciativa voluntaria; y los destinatarios de la acción voluntaria, cuyas vidas son impactadas directamente por estos esfuerzos.

Cada sección incluye cinco entrevistas cuidadosamente presentadas para reflejar la diversidad y la riqueza de experiencias dentro de cada grupo. Este enfoque meticuloso ayuda a destacar la importancia individual de cada rol dentro del ecosistema del voluntariado y facilita una comprensión más profunda del impacto de estas actividades.

Mediante las entrevistas, el voluntariado se revela como un **fenómeno dinámico y complejo** que ilumina cómo estas experiencias personales entrelazan el tejido social del voluntariado en Extremadura. Las narrativas detalladas exploran cómo cada participante interpreta su papel en el voluntariado y cómo estas percepciones influyen y configuran la estructura y la eficacia de las iniciativas voluntarias.

Este capítulo no solo informa, sino que también conmueve, pudiendo provocar una reflexión en los lectores sobre la diversidad de experiencias y la profundidad emocional involucrada en el voluntariado. Se intenta capturar y transmitir la esencia de cada testimonio de manera que las voces de los participantes se escuchen no solo de forma clara, sino también real y auténtica. A través de este enfoque, "Voces del Voluntariado" se esfuerza por ofrecer una perspectiva más íntima y personalizada de la vida voluntaria, destacando la importancia de cada historia en la configuración de nuestras comunidades.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD.

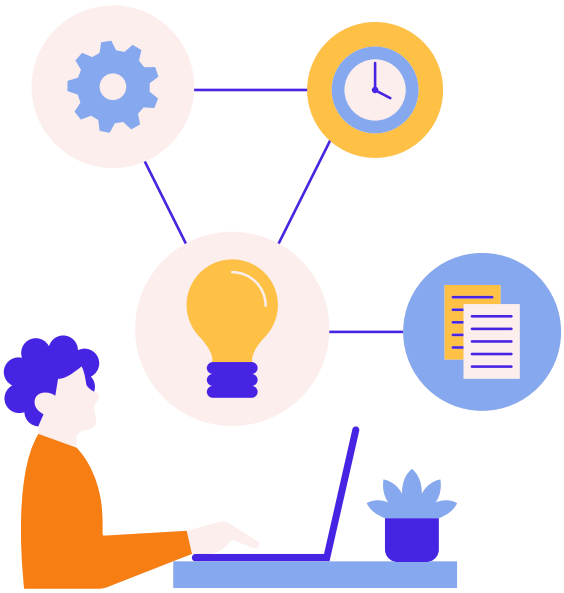
Las opiniones y puntos de vista expresados en las entrevistas contenidas en este estudio reflejan únicamente las perspectivas de los participantes y no representan necesariamente las del equipo investigador ni de las instituciones asociadas. Instamos a los lectores y usuarios de este estudio a considerar el contexto específico y la naturaleza cualitativa de las entrevistas al interpretar los resultados. Se recomienda cautela al generalizar estos hallazgos a otras poblaciones o contextos, y se sugiere una evaluación cuidadosa de las similitudes y diferencias relevantes antes de hacer inferencias más amplias.

En esta publicación se ha utilizado el masculino genérico para simplificar la redacción. Esto no debe interpretarse como una forma de discriminación de género. Nos comprometemos firmemente con la promoción de la igualdad y el respeto hacia todas las personas, sin importar su género. Agradecemos su comprensión y apoyo en nuestra búsqueda de una comunicación más inclusiva y equitativa.

Responsables de voluntariado

3.1

En el entramado del voluntariado, los responsables de voluntariado dentro de las organizaciones desempeñan un papel crucial. Estos individuos actúan como los pilares que sostienen y dirigen las iniciativas de voluntariado, asegurando que los esfuerzos de los voluntarios se alineen con las necesidades de los beneficiarios y los objetivos de la organización. Como líderes y coordinadores, los responsables de voluntariado son esenciales para la estructuración de programas, la gestión de recursos y la motivación de los equipos de voluntarios. Su labor va más allá de la mera administración; son ellos quienes fomentan un ambiente en el que el altruismo y la solidaridad pueden florecer y mantenerse en el tiempo.



Las responsabilidades de estas personas son diversas e impactan significativamente en la eficacia del voluntariado. Entre sus tareas se encuentran la planificación estratégica de las actividades, la captación y formación de voluntarios, y el seguimiento y evaluación de los proyectos en curso. Además, son el enlace entre la organización y la comunidad más amplia, incluidos los donantes y otras organizaciones no gubernamentales. Su visión y capacidad para gestionar y adaptar las estrategias de voluntariado de acuerdo con los cambios sociales y las emergencias, hacen de su rol uno de los más dinámicos y desafiantes dentro del sector de las organizaciones sin ánimo de lucro.

En este segmento del estudio, presentamos cinco entrevistas con responsables de voluntariado que ofrecen una ventana a la complejidad de sus roles y a la profundidad de su compromiso. A través de sus relatos, exploramos cómo interpretan su función dentro de la red del voluntariado, cómo enfrentan los retos cotidianos y qué estrategias consideran más efectivas para movilizar y aprovechar el potencial humano en pro del bien común.

Cada una de estas entrevistas no solo destaca la importancia operativa de los responsables de voluntariado sino que también revela la pasión y el cuidado que ponen en su trabajo. Estos líderes no solo coordinan tareas, sino que también inspiran y cultivan el valor humano, esencial para el éxito de cualquier iniciativa de voluntariado.

Invitamos a los lectores a sumergirse en estas conversaciones que ilustran la realidad y la importancia del papel de los responsables de voluntariado dentro de las organizaciones sin ánimo de lucro. Sus experiencias y perspectivas son indispensables para entender cómo se sostiene y avanza el voluntariado en Extremadura, y cómo estas actividades transforman tanto a las comunidades como a los individuos que las componen.

Entrevista 1 ANA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Responsable	Mujer	46/50

Entrevistadora: Por favor, preséntate. Cuéntanos sobre tu experiencia como responsable de una entidad de voluntariado.

Ana: Mi nombre es Ana, soy directora técnica y he sido coordinadora de voluntariado de una asociación oncológica de Extremadura hasta hace muy poquitos meses. Llevo en la asociación desde el año 2007, y desde 2010, aproximadamente, me he encargado de coordinar el voluntariado de la entidad.

Nuestra entidad tiene en la actualidad más de 600 voluntarios repartidos por toda la geografía extremeña, porque nuestro ámbito de actuación es autonómico. Las funciones que realiza este voluntariado son de acompañamiento de pacientes en domicilio, en hospital o en centros sociosanitarios. También realizan actividades de respiro familiar. Hay una parte que hace actividades de ocio y tiempo libre con los niños que están ingresados en la unidad de Oncohematología Pediátrica en el hospital de la ciudad en la que resido, y también hay muchísima participación en actividades de sensibilización y de formación con el objetivo de dar a conocer el cáncer, sensibilizar, con lo que conlleva un diagnóstico de cáncer y en lo que se traduce, y también abordar la prevención de cáncer, los programas de cribado que hay en nuestra Comunidad Autónoma para que la gente que cumpla los requisitos, una vez que tiene la información, participen en esos programas. porque bueno, la detección precoz salva vidas.

No es lo mismo que a uno le diagnostiquen la enfermedad en un estadio inicial que cuando ya está muy avanzado, con lo que va a conllevar de tratamiento, de intervención y secuelas, o incluso también el pronóstico a corto plazo. Grosso modo, eso es la labor que realiza el voluntariado en nuestra asociación. Tenemos varias delegaciones en Extremadura y eso también es una de las grandes fortalezas que tiene nuestra asociación, porque ello nos permite poder realizar actividades de voluntariado acorde a las necesidades que hay en esas localidades y en las colindantes.

Entonces, sí que es verdad que todo el voluntariado recibe una formación inicial para poder tener las herramientas, la formación y la capacitación necesaria para ejercer como voluntarios, pero luego, dependiendo de las localidades y de la demanda que tienen, hay formaciones más específicas acordes al tipo de voluntariado en el que van a participar.

Entrevistadora: Entonces, me has dicho que ya no eres responsable de la entidad, ¿es correcto?

Ana: Sí, es correcto. Ahora mismo no estoy a cargo del voluntariado. Dejé ese rol hace muy poco tiempo. Sin embargo, me pidieron específicamente que realizara esta entrevista debido a mi experiencia previa como coordinadora de voluntariado durante más de 10 años en la asociación. Aunque actualmente tengo otras responsabilidades.

Entrevistadora: ¿Y cuáles eran tus funciones exactamente?

Ana: Como responsable de voluntariado me encargaba de la captación y formación. Participábamos de la formación varias de las profesionales de la entidad, y luego también incluso algunos profesionales externos, dependiendo del tipo de acción formativa que queríamos ofrecer al voluntariado. Me encargaba del seguimiento de la acción voluntaria, de la evaluación, de las actividades que habíamos planificado y ejecutado. También era la interlocutora de la entidad en todo lo relacionado con el voluntariado en otras entidades con las que colaborábamos. Entonces, mi función principal era coordinar el voluntariado en la entidad.

Además, el voluntariado estaba segmentado por áreas específicas, como pacientes de Oncología Médica, cuidados paliativos y niños en la unidad de Oncohematología Pediátrica. Entonces, en función de eso, me encargaba de gestionar y hacer seguimiento de las actividades según las diferentes áreas de voluntariado. Por otro lado, en cuanto al voluntariado infantil, hay otra compañera que se encarga de programar y dar seguimiento a las actividades específicas con niños desde hace varios años.

Entrevistadora: ¿Cuáles serían los principales desafíos que enfrenta el voluntariado en tu organización?

Ana: El principal desafío radica en adquirir las herramientas emocionales necesarias para este tipo de labor. Al principio, a algunos les preocupa mucho el aspecto físico de los pacientes oncológicos, como la alopecia, especialmente en el caso de los niños. Se preguntan si estarán capacitados para desempeñar ese tipo de actividad.

Intentamos trabajar mucho en la formación y el seguimiento posterior. Es crucial porque estas actividades pueden afectar emocionalmente a los voluntarios. Al principio, pueden tener ciertos miedos, pero al ver el impacto positivo que tienen en los niños y los pacientes, se dan cuenta de que cualquier gesto que realizan es muy valorado. La actuación es muy valorada por el colectivo al que nos dirigimos. Por ejemplo, en el caso de los niños, ellos se dan cuenta de que son niños que simplemente quieren jugar, pero el único inconveniente es que no pueden estar con su grupo de amigos.

Ellos no pueden disfrutar estando en compañía de sus amigos en su entorno habitual, como en el colegio, debido a que la mayoría de ellos tienen el sistema inmunitario deprimido. Esto a menudo resulta en su ausencia en clase y la necesidad de recibir educación en casa. El entorno hospitalario no es propicio para actividades de ocio y tiempo libre, pero desde la asociación, trabajamos para normalizar al máximo su estancia. Queremos que se sientan acompañados y puedan participar en actividades propias de su edad que no pueden realizar fuera del hospital. Uno de los desafíos es el miedo inicial hacia el paciente oncológico y su gestión emocional. Es fundamental trabajar en esto con ellos y proporcionarles herramientas adecuadas. Además, desarrollamos una programación quincenal de actividades atractivas para que no sean monótonas a lo largo del año.

Otro de los retos que enfrentamos en nuestra asociación es la validación de las competencias adquiridas a través del voluntariado. Actualmente estamos dando los primeros pasos en este proceso, especialmente enfocado en el voluntariado joven. Queremos asegurarnos de que el tiempo que dedican de manera altruista para contribuir a una sociedad mejor y más solidaria sea reconocido. Es importante que todo lo que están aprendiendo, ya sean nuevas habilidades, valores o herramientas, durante su experiencia como voluntarios les sea útil en el futuro, especialmente en el ámbito laboral.

Es fundamental que este compromiso y aprendizaje sean valorados y tenidos en cuenta. Entonces, es cierto que hemos comenzado a trabajar en esto para que sea considerado como un beneficio adicional, una motivación extra, y también como una forma de otorgarle más peso a la acción voluntaria. Es importante destacar que el voluntariado no solo es una actividad significativa en sí misma, sino que también capacita a las personas tanto profesional como personalmente. Por eso, creo que la acreditación de competencias a través del voluntariado es fundamental.

Entonces, es algo en lo que también nos estamos formando. Estamos intentando comenzar a trabajar en procesos de digitalización, utilizando herramientas que nos ayuden a mejorar y a garantizar un voluntariado capacitado y de calidad. En resumen, esas son las áreas en las que estamos enfocándonos principalmente.

Entrevistadora: Y ¿cuáles dirías que son las principales oportunidades, ya no desafíos que enfrenta el voluntariado en tu organización en concreto?

Ana: ¿Oportunidades? Les brinda la oportunidad de estar con personas que comparten valores similares, de formar equipo, por así decirlo. Al final, es una oportunidad para conocer y conectar con otras personas. Aunque puedan tener visiones de la vida diferentes, se unen para mejorar la vida de quienes atraviesan un proceso oncológico. Creo que eso también es una oportunidad. En primer lugar, para conocer una entidad como la nuestra, que brinda servicios a pacientes con cáncer.

De hecho, obtienen muchísima información sobre servicios específicos para pacientes oncológicos. ¿Quién no tiene en su casa o en su entorno algún familiar o conocido que pueda necesitar de estos servicios? Si no cuentas con la información, no puedes derivarlos, y esa persona se queda sin esos recursos. Tener esa información es poder. Cuando tienes acceso a ella, puedes decirles: "Oye, existe esta entidad, que ofrece servicios de apoyo psicológico, social, fisioterapia, voluntariado, ayuda a domicilio y programas de prevención".

Hay multitud de talleres para pacientes, desde crecimiento personal hasta mejora de la autoestima y condición física. Afortunadamente, todos estos recursos van a llegar al colectivo específico al que queremos dirigirnos, que son los pacientes. Nuestro lema en la asociación es que nadie se sienta solo o sola. A lo largo de estos años y a través de nuestras delegaciones, hemos trabajado en ampliar nuestra cobertura para llegar a todos los rincones de Extremadura, asegurándonos de que nadie se quede sin información. A partir de ahí, son ellos quienes deciden si desean o necesitan alguno de los servicios que ofrecemos.

Creo que es una gran oportunidad para los voluntarios poder comprender la experiencia de un paciente oncológico, entender la magnitud de un diagnóstico de cáncer y comprender lo significativo que es para ellos tener esa información. Les empodera, les da herramientas para afrontar la enfermedad de manera activa en lugar de pasiva, permitiéndoles tomar decisiones informadas sobre su cuidado. Esto, en última instancia, mejora la atención al paciente de cáncer, que es nuestra principal meta. Además, ofrece oportunidades para el desarrollo personal y profesional de los voluntarios, especialmente a través del proceso de acreditación de competencias que hemos iniciado.

Entrevistadora: Y hablando un poco de la gestión de las personas voluntarias, ¿cómo las seleccionáis y cómo las captáis?

Ana: Vale, primero normalmente. Bueno, pues en la captación se hace a través de las redes sociales. Antes, solíamos dar charlas presenciales, pero eso ha ido cambiando con el tiempo, dependiendo de qué tipo de voluntariado necesitáramos.

También, impartíamos la charla en centros educativos o, si eran localidades pequeñas, en la Casa de la Cultura o en asociaciones locales. Ahora, para la captación, utilizamos principalmente las redes sociales, y las formaciones las realizamos tanto de forma presencial como vía telemática. La pandemia nos obligó a adaptarnos y organizar las formaciones de manera diferente para llegar a nuestro público objetivo a través de medios virtuales. Aunque la situación de la pandemia ha mejorado, aún continuamos realizando algunas formaciones de manera virtual.

Hemos retomado nuestras actividades habituales y las llevamos a cabo de la misma manera que antes. Sin embargo, en ciertos casos, especialmente en localidades remotas, optamos por realizar formaciones de manera virtual. Una vez completada la formación, gestionamos las actividades según el tipo: algunas son eventos anuales, como carreras o marchas, o participaciones en días destacados del cáncer, donde instalamos mesas informativas o impartimos charlas para concienciar sobre el cáncer, sus implicaciones y cómo prevenirlo.

Luego, tenemos otra parte de actividades más específicas, que son puntuales y surgen según la demanda de servicios. Por ejemplo, en el acompañamiento de pacientes, nuestros voluntarios no están presentes diariamente en los hospitales de Extremadura, sino que acudimos cuando se nos solicita. Recibimos solicitudes del servicio de oncología o de nuestros psicólogos que están constantemente en los hospitales, indicándonos que un paciente necesita compañía debido a estar solo por largos períodos o por falta de apoyo familiar, entre otras razones. Entonces, en mi caso, contacto al voluntario o voluntaria adecuado, quien previamente ha expresado interés en este tipo de actividad.

Antes de iniciar el acompañamiento, les proporcionamos información relevante sobre la persona a la que acompañarán, como sus intereses, si les gusta conversar, sus pasatiempos, entre otros aspectos. De esta manera, el voluntario llega preparado y no se siente perdido al conocer a la persona a la que acompañará. Así, proporcionamos al voluntario una base sólida para su labor, de modo que llegue preparado con las herramientas necesarias. Por ejemplo, si sabemos que el paciente disfruta del fútbol, el voluntario puede iniciar una conversación sobre este tema. En caso de que la persona no sea muy habladora o esté experimentando mucho dolor, pero necesite compañía, el voluntario puede adaptarse llevando un libro o una revista para mantenerse presente sin necesidad de conversar. De esta manera, garantizamos que el servicio ofrecido sea lo más adecuado posible a las necesidades de la persona acompañada. Además, realizamos un seguimiento continuo del voluntario durante el acompañamiento para asegurarnos de que todo vaya bien, convirtiendo este proceso en una evaluación constante en lugar de dejarla para el final.

Entonces, llevamos a cabo una evaluación inicial, que puede ser simplemente telefónica, para conocer cómo ha ido el acompañamiento la primera vez. Después, solicitamos al

voluntario que nos mantenga informados sobre cuándo vuelven a quedar, esto es importante para el registro en el seguro de voluntariado. Si se establece un plan regular, por ejemplo, todos los lunes, y después de unas cuantas visitas el voluntario nota algo digno de mención, como la necesidad de ayuda técnica, nos lo comunica. Es fundamental que estén bien informados sobre los servicios que ofrecemos, como ayudas técnicas, para poder proporcionarlas directamente en casos de necesidad. Esta retroalimentación también nos permite evaluar el estado emocional del voluntario: si está satisfecho con su labor o si está experimentando dificultades. En caso de que sea necesario, se considera la finalización del acompañamiento por el bienestar del voluntario, y se busca otro voluntario disponible. Es fundamental que la labor del voluntario le aporte satisfacción emocional.

Así que nuestro enfoque es cuidar tanto a los voluntarios como a los pacientes. Si los voluntarios no están bien atendidos en todos los aspectos, difícilmente podrán desempeñar su labor de manera efectiva y cálida. La comunicación es fundamental debido a la naturaleza de las actividades. Por ejemplo, en eventos como una mesa informativa o campañas de sensibilización, la implicación emocional puede ser menor.

En estos casos, se evalúa simplemente al finalizar la actividad para determinar su éxito y cualquier necesidad de seguimiento. Por otro lado, en actividades que requieren mayor implicación emocional, como el acompañamiento a pacientes, se realiza un seguimiento más estrecho tanto del voluntario como del beneficiario. Como trabajadora social, también me encargo de gestionar las demandas que llegan a la sede, lo que implica una variedad de funciones. En resumen, adaptamos el nivel de seguimiento y evaluación según las necesidades específicas de cada actividad y las partes involucradas.

Entrevistadora: Vale, ¿y alguna vez se ha producido conflictos entre las personas voluntarias o entre voluntarios y personas de la organización? ¿Cómo se resuelven ese tipo de conflictos?

Ana: Entonces, realmente no hemos tenido conflictos significativos. Sin embargo, en algunas ocasiones, ciertas personas se han visto emocionalmente abrumadas por las experiencias vividas al acompañar a pacientes y sus familias, especialmente aquellos que llevan mucho tiempo con un acompañamiento específico y desarrollan un vínculo cercano. En estos casos, hemos trabajado en colaboración con psicólogos de la asociación para ayudarles a procesar su duelo y afrontar la pérdida. Algunos voluntarios han mantenido contacto con los familiares incluso después del fallecimiento del paciente, lo cual puede requerir un acompañamiento emocional adicional.

También es importante brindar apoyo a los voluntarios cuyas circunstancias personales han cambiado, como aquellos que están atravesando un duelo propio o enfrentan dificultades laborales o familiares. En estos casos, les ofrecemos el tiempo necesario

para gestionar su situación antes de que puedan reincorporarse. Entonces, más que conflictos, hemos enfrentado situaciones en las que hemos tenido que reubicar a los voluntarios en otras actividades según su estado emocional y necesidades personales.

Entrevistadora: ¿Cómo motiváis a los voluntarios para que se queden? ¿Tenéis problemas relacionados con el abandono?

Ana: Normalmente, nuestros voluntarios más mayores, de unos 45 años en adelante, suelen ser muy comprometidos y continúan colaborando con nosotros durante muchos años. Sin embargo, nos resulta más difícil mantener la motivación y la fidelización en los jóvenes. Nuestro voluntariado se centra en actividades que requieren una edad mínima de 18 años, aunque en algunos casos excepcionales permitimos edades más tempranas.

Los voluntarios más jóvenes, como estudiantes universitarios o de ciclos superiores, tienden a priorizar su entrada al mercado laboral una vez terminan sus estudios. Han invertido tiempo en formarse para su carrera profesional, y hasta que no logran estabilidad laboral, es difícil que dediquen mucho tiempo a actividades de voluntariado.

Nos resulta difícil mantener su compromiso, y no importa lo que hagamos. Actividades para agradecerles, reconocer su labor voluntaria o formarlos en nuestra entidad parecen no surtir efecto. Esto no se debe tanto a la actividad en sí, sino más bien a que, una vez que terminan sus estudios, sus prioridades cambian. Además, muchos de los voluntarios ni siquiera son de Badajoz. Están aquí debido a sus estudios universitarios, pero esto se aplica también a otras localidades. Durante ese tiempo aquí, están dispuestos a contribuir con la sociedad, pero una vez que terminan la carrera, muchos planean regresar a sus pueblos. Además, Extremadura es una Comunidad Autónoma muy extensa.

Cuando los voluntarios están especialmente interesados en actividades dirigidas a niños en la unidad de oncología pediátrica, la distancia se convierte en un obstáculo significativo, aunque tengan la motivación. A nivel de voluntariado, las amplias distancias en nuestra Comunidad Autónoma representan un desafío importante. Por lo general, esos voluntarios terminan trasladándose no solo fuera de su localidad de residencia, sino incluso fuera de la Comunidad Autónoma en busca de oportunidades laborales. Esta situación dificulta enormemente la tarea de fidelizar a los jóvenes voluntarios.

Entrevistadora: Y me has contado antes que ofrecéis formación incluso especializada según el tipo de actividad que van a hacer, ¿hay una formación genérica a todo el mundo? ¿En qué consiste exactamente?

Ana: Sí, ofrecemos una formación inicial llamada "Conoce la asociación", donde se aborda la estructura y los servicios de nuestra asociación. Se cubren aspectos legales

y de regulación del voluntariado, así como los derechos y deberes. También se incluye una parte psicológica.

Abordamos la implicación emocional en las actividades en las que participarán y les proporcionamos información sobre las diferentes fases emocionales que experimenta un paciente con cáncer. Además, incluimos una parte social, ya que no solo se trata de la parte sanitaria de la enfermedad, sino que muchas familias y pacientes enfrentan otras problemáticas adicionales.

Es importante que tengan esta información como parte de su conocimiento general, aunque no sean trabajadores sociales. Así, pueden estar al tanto de los recursos sociales disponibles para los pacientes y sus familias. En ocasiones, esto les permite transmitir información relevante a los responsables correspondientes para gestionar adecuadamente las necesidades de las familias y pacientes.

Y luego, hay una parte específica del programa de voluntariado en nuestra asociación que cada voluntario debe revisar, dependiendo del área en la que vaya a trabajar. Algunos voluntarios pueden centrarse en actividades específicas, como Oncología Pediátrica, Oncología Médica y Cuidados Paliativos. En el caso de los cuidados paliativos, además de nuestra formación básica, reciben un curso impartido por profesionales de los equipos de cuidados paliativos.

Aunque sea un curso separado, los voluntarios obtienen todas las nociones generales sobre el voluntariado en cuidados paliativos y lo que implica. Después, según el área en la que vayan a actuar, reciben formaciones específicas para Oncología Pediátrica, Oncología Médica o cuidados paliativos.

Entrevistadora: ¿Las personas voluntarias pueden decidir a qué áreas se quieren dedicar?

Ana: Claro, es fundamental que las personas voluntarias puedan elegir en qué áreas desean realizar su labor. Les decimos que deben ser coherentes y consecuentes con su elección de voluntariado y con su disponibilidad. No tiene sentido capacitar a personas que luego no participarán. En el pasado, hace muchos años, algunas personas, especialmente jóvenes, pensaban que era solo un curso más para incluir en su currículum. Pero no, eso no es lo que buscamos.

O sea, esto no es una formación para que tú tengas ahí de cara al día de mañana y te capacites tú expresamente. Es que te capacites para que luego eso revierta, en este caso en el paciente de cáncer y en el familiar. Pero es eso, que revierta a nivel social. Pero a mí me sirve de poco. Por eso sí que les decimos, y en esto le hacemos mucho hincapié en los cursos de formación, que sean conscientes y coherentes una vez que comienzan el curso y están viendo lo que implica ser voluntario de la asociación. Si van a continuar y van a

formar parte del voluntariado activo, o sea, para realizar actividades, porque si no es el caso, es preferible que lo dejen.

Claro, que hay veces que te dicen: "-No, porque voy a ir…, porque hay una amiga…". No, no se trata de eso. "-Que venga tu amiga, pero ¿tú lo tienes claro? Entonces, sí". Es cierto que antes de la formación se realiza una entrevista con las psicólogas. Esta entrevista inicial actúa como filtro, ya que todo el proceso es selectivo. Puede ocurrir que, tras la entrevista con la psicóloga, algunas personas no continúen con la formación. Esto puede deberse a circunstancias personales difíciles en ese momento o a la falta de tiempo, como te digo: "-Yo tengo ganas, pero no tengo tiempo." "-Entonces, si no tienes tiempo, no vas a poder participar. No vas a poder hacer nada. No tiene sentido que te formemos, que estés 2 o 3 tardes, las que sean, recibiendo esa formación, si luego no vas a poder funcionar."

Las psicólogas realizan un primer filtro y también evalúan el estado emocional de los voluntarios, dependiendo de las actividades que les interesen más. En algunas ocasiones, pueden sentirse atraídos por hacer acompañamiento, pero emocionalmente puede no ser el momento adecuado, especialmente si han pasado recientemente por un duelo, como la pérdida de un cónyuge o un hijo. En estos casos, podrían ser voluntarios, pero para otras actividades diferentes.

Entonces, puede que para actividades como una mesa informativa o para sensibilizar, estén perfectamente capacitados, pero no para el acompañamiento. Esa es la función de la entrevista con la psicóloga, que sirve como filtro. Después de completar la formación, incluso si inicialmente expresaron interés en una actividad específica, podrían cambiar de opinión y preferir otra. Una vez que conocen bien todas las opciones, es posible que descubran que se sienten más identificados o que les atrae más una actividad diferente: "-Oye, pues prefiero esta otra, una vez que ya conozco todo bien. Porque creo que me siento más identificado", o por lo que sea, "-A mí me remueve más, me atrae más". Vale. En ese caso, simplemente hacen el cambio.

Entrevistadora: ¿Cómo identificáis las necesidades de la comunidad a la que os dirigís? ¿Cómo determináis las necesidades de las personas que reciben la ayuda voluntaria?

Ana: Recogemos las solicitudes directamente del paciente, del familiar o incluso de los profesionales que trabajan en el hospital. En el ámbito de la oncología o la radioterapia, son las psicólogas mencionadas anteriormente quienes nos hacen esas solicitudes, especialmente para los casos de acompañamiento. Para otras actividades, salimos a la calle en días específicos, como el Día Mundial del Cáncer de Mama, el Día Mundial del Melanoma, el Día Mundial del Cáncer de Piel, de Cérvix…

O sea, quiero decir, por desgracia, hay tantos días mundiales de cáncer como tipos de tumores, pero sí, nosotros tomamos la iniciativa directamente. No es que la población

nos lo pida o nos lo demande, sino que somos nosotros quienes queremos lanzar ese mensaje sobre los diferentes tipos de cáncer. Algunos de ellos se pueden prevenir o al menos detectar en etapas iniciales, lo que puede llevar a un mejor tratamiento, mayor adherencia al tratamiento y un mejor pronóstico. Por lo tanto, también se trata de concienciar a la sociedad sobre la importancia de trabajar en la prevención, ya que está demostrado que muchos tipos de cáncer se podrían prevenir adoptando estilos de vida saludables y participando en programas de cribado. Entonces, algunas cosas las recogemos porque nos llegan directamente esas solicitudes, pero también lanzamos otras iniciativas nosotros mismos.

Entrevistadora: ¿Colaboráis con otras organizaciones que actúen en el mismo ámbito que vosotros?

Ana: Sí, colaboramos, por ejemplo, con la Federación de Padres de Niños con Cáncer. Estamos 22 asociaciones de toda España. Además, nuestra asociación actúa como representante de la Federación Española de Niños con Cáncer. ¿Por qué colaboramos con ellos? Pues, al igual que con la Federación Española de Cáncer de Mama, de la cual también formamos parte, así como con la Plataforma del Voluntariado de Extremadura, la Red de Voluntariado en Cuidados Paliativos, el Foro Español de Pacientes, COCEMFE, entre otros, es porque muchos pacientes tienen secuelas discapacitantes.

También colaboramos con otras entidades de manera más puntual. Todo esto lo hacemos porque compartimos objetivos similares y, al final, nos ayuda a equiparar la atención del paciente de cáncer en nuestra Comunidad Autónoma con la que se ofrece en otras comunidades autónomas. Nos sirve como referencia para identificar lo que se está haciendo bien en otros lugares y lo que se está haciendo mal, con el fin de evitar seguir esos mismos errores. En resumen, es una colaboración en ese sentido.

Entrevistadora: ¿Qué expectativas tienes con respecto al voluntariado y a tu organización?

Ana: Quizás sería beneficioso aumentar la participación de personas jóvenes en estos proyectos y programas de voluntariado. Parece que la conciencia social, especialmente entre los jóvenes, está disminuyendo, incluso antes de llegar a la universidad. Creo que es importante concienciar a la población juvenil sobre la importancia de estas acciones. Los voluntarios suelen tener valores nobles y solidarios, buscando contribuir a una sociedad mejor. Sería maravilloso poder llegar a ese grupo de edad y fomentar su participación en iniciativas de voluntariado.

Entrevistadora: Ana, ha sido un placer conversar contigo y aprender más sobre el trabajo de tu asociación. ¡Nos vemos!

Ana: Ha sido un placer hablar contigo. Hasta luego.

fin

Entrevista 2 BLANCA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Responsable	Mujer	31/35

Entrevistadora: Para empezar, cuéntame cuál es tu trayectoria como responsable de una entidad de voluntariado.

Blanca: Claro, soy trabajadora social. Llevo 6 años trabajando aquí en esta asociación. Al principio, no estaba a cargo del voluntariado, pero comencé participando en las actividades y estuve muy involucrada con los voluntarios, los pacientes y sus familias. Este año, estoy muy dedicada al voluntariado y ahora soy la coordinadora del equipo. Realizamos actividades en toda Extremadura. Tengo otra compañera que se encarga más específicamente de cáncer, pero yo llevo el voluntariado de nivel global.

Entrevistadora: ¿Cuál es tu función dentro de la organización?

Blanca: : Organización del voluntariado y, como trabajadora social también me encargo de coordinar a pacientes con enfermedades oncohematológicas y sus familias, pacientes con leucemia linfoma infantiles y sus familias, además de adultos. También llevo la gestión de proyectos y otras funciones.

Entrevistadora: ¿Cuáles consideras que son los principales desafíos que enfrenta el voluntariado en tu organización?

Blanca: : Uno de los mayores desafíos es mantener el compromiso a largo plazo del voluntariado. Aunque contamos con una gran cantidad de voluntarios, puede ser difícil mantenerlos comprometidos en el tiempo. Inicialmente, puede ser complicado iniciar el trabajo, formarlos y asegurar su participación continua en las actividades. Con el tiempo, muchos pueden perder la motivación o dejan de participar.

Entrevistadora: Por otro lado, ¿puedes resaltar alguna oportunidad con la que cuenta ese voluntariado?

Blanca: Pues esta es una entidad que se creó hace 25 años por voluntarios. Nuestra presidenta creó esta asociación con un grupo de amigos voluntarios. Entonces, la filosofía del voluntariado es intrínseca de la entidad y le damos mucha importancia y la valoramos. Aunque la participación puede ser un desafío, quienes participan están realmente comprometidos. Y también creo que es de valorar que intentamos integrar a

pacientes y familiares, que son los verdaderos protagonistas, en el voluntariado. Es decir, muchos de los usuarios de la entidad que nosotros atendemos, como pacientes y familiares, después quieren devolver eso que han recibido y participan activamente como voluntarios, en la junta directiva, como socios y socias, etc.

Entrevistadora: ¿Cuáles crees que son los beneficios del voluntariado, tanto para tu organización, como para las personas voluntarias y para las personas destinatarias de las actividades voluntarias?

Blanca: Bueno, los beneficios para la entidad son enormes. La asociación tiene un nivel de actividad y alcance muy grandes. Entonces, sin el voluntariado no podríamos llegar a todo lo que queremos llegar. Nosotros tenemos que ir por toda Extremadura, por todas las localidades intentando buscar donantes de médula ósea. Entonces, todo ese alcance lo logramos gracias al voluntariado. Los voluntarios, en sus localidades, son personas clave, son referentes en sus localidades. Entonces, ellos, transmiten el mensaje de solidaridad en su entorno. Eso, de otra forma, la entidad no podría hacerlo.

Los beneficios para los usuarios también son importantes. Nosotros, como profesionales, atendemos y ayudamos a pacientes. Pero si lo hace una persona que ha pasado por eso, con un testimonio real, ayuda muchísimo más y acompaña a esos pacientes. Entonces, ese valor que tiene el voluntario o voluntaria es mayor. Y los beneficios a los propios voluntarios, ellos mismos nos lo dicen. Es una frase que siempre se repite: que reciben más de lo que dan. Y desde esa parte, como es la familiar, intentamos llevarlos, que se sientan parte de algo, que sientan esa unión, esa comprensión, ese grupo de iguales y que se sientan parte de la familia que es esta asociación. Lo intentamos y es lo que sale.

Entrevistadora: Y, para los receptores, entiendo que es más evidente la respuesta, pero si quieres comentar algo.

Blanca: Sí, los receptores valoran mucho que haya personas que de forma voluntaria y solidaria dediquen su tiempo para ayudar a otros. Son personas voluntarias que buscan donantes que pueden salvar la vida de un familiar o la vida de un amigo. Entonces, valoran mucho que, a parte del equipo técnico, haya personas que de forma voluntaria y solidaria hagan eso. O, por ejemplo, el voluntariado del hospital. Qué personas, en su tiempo libre, estén dedicadas a estar en el hospital acompañando o jugando con los niños o atendiendo, es algo a valorar.

Entrevistadora: Me has comentado un poco sobre la filosofía de la asociación. Pero, me puedes indagar, un poco más en ¿cómo se entiende esa participación de los voluntarios en la organización?

Blanca: Sí. Nuestra presidenta, que creó la asociación siendo voluntaria, junto con un grupo de amigos, sigue siendo una voluntaria. Durante mucho tiempo, la asociación se mantuvo únicamente con voluntarios hasta que pudimos establecer un equipo técnico. Esa filosofía, promovida por nuestra presidenta, sigue siendo fundamental. En nuestra organización, se le da voz y participación al voluntariado. Muchos de nuestros voluntarios son usuarios, es decir, pacientes y familiares, y procuramos siempre que participen activamente en la toma de decisiones y que sientan que sea plácida para ellos. Cuando hacemos muchas actividades en la calle, que nosotros hacemos muchas mesas y charlas, en todas, intentamos que haya participación de voluntarios. Intentamos que haya profesionales y voluntarios.

Entrevistadora: Y los voluntarios, ¿tienen capacidad de decidir que actividades pueden hacer?

Blanca: Sí, sí. Hay voluntarios más comprometidos e involucrados en la toma de decisiones, mientras que otros se sienten más cómodos realizando actividades más específicas, como estar en la mesa informativa. El tipo de actividad lo eligen ellos mismos, pero antes de ello, deben pasar por un filtro. Por ejemplo, para el voluntariado hospitalario hay que hablar con nuestra psicóloga, hacer una evaluación, una formación, etc. Pasando eso, sí dejamos que decidan ellos.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Y qué tipo de perfil buscáis específicamente para las personas voluntarias? ¿Os enfocáis en alguna formación específica o disponibilidad horaria?

Blanca: En realidad, no tenemos un perfil específico establecido. Para algunas actividades o proyectos concretos, sí buscamos personas jóvenes, ya que para ser donantes se debe tener entre 18 y 40 años. Queremos que estos voluntarios jóvenes puedan conectarse con otros jóvenes, generando así empatía. Sin embargo, contamos con una gran cantidad de voluntarios jubilados que también participan activamente. Adaptamos las actividades según el perfil de cada voluntario.

En cuanto al voluntariado hospitalario, sí que buscamos un perfil más específico también, en el sentido de que sean jóvenes, con estudios, con formación o profesiones de temas relacionados con educación, gente que está acostumbrado a trabajar con niños, gente vinculada a ramas sanitarias que están acostumbradas a estar en los hospitales, porque al final va a estar haciendo el voluntariado dentro del hospital… y eso sí que los buscamos. Y gente también, que esté comprometidas e implicadas con la entidad. Hay personas que no tienen ese perfil, pero están implicadas, que son solidarias y quieren participar, pues si pasan el filtro de la formación y de la evaluación psicológica pueden hacerlo.

Entrevistadora: ¿Podrías explicarme un poco más sobre el proceso de formación y evaluación para los voluntarios?

Blanca: Por supuesto. Realizamos una formación inicial que abarca todos los aspectos de la asociación y las áreas en las que pueden participar. Luego, para aquellos interesados en el voluntariado hospitalario, ofrecemos una formación específica. Además de esta formación inicial, organizamos sesiones periódicas de capacitación y encuentros. A veces son sesiones informativas para revisar temas importantes o reforzar aspectos solicitados por los voluntarios. Otras veces, son encuentros más orientados a la convivencia. Por ejemplo, cada año realizamos un gran evento de convivencia y formación para todos los voluntarios de la región.

Entrevistadora: ¿Podrías describir más detalladamente el tipo de formación que ofrecéis?

Blanca: Claro. La primera formación, la genérica, la realizamos de forma virtual y tiene un enfoque principalmente teórico. En esta etapa, cubrimos temas como la ley de voluntariado, los derechos y deberes del voluntario, y proporcionamos información sobre la entidad para que comprendan en qué organización están involucrados. Además, les hablamos sobre los diferentes tipos de voluntariado en los que pueden participar. También trabajamos con ellos para comprender sus expectativas y lo que desean aportar, para poder alinear sus objetivos con las oportunidades disponibles.

Entrevistadora: ¿Hay algún mecanismo que tengáis para evaluar la eficacia de esa formación?

Blanca: Sí, tenemos una evaluación de la formación, a través de cuestionarios.

Entrevistadora: ¿Podrías explicar cómo gestionáis el tiempo y las tareas de las personas voluntarias? ¿Utilizáis algún sistema de organización?

Blanca: Sí, tenemos un sistema para registrar el tiempo dedicado por los voluntarios a sus actividades. Implementamos este sistema hace poco, especialmente para certificar las competencias del voluntariado. A menudo, los propios voluntarios solicitan un certificado de participación que requiere el registro de las horas dedicadas. Así que ahora contamos con un sistema más específico para este propósito.

Entrevistadora: ¿Cómo abordáis los posibles conflictos que surgen entre los voluntarios y los receptores de ayuda, o incluso dentro de la organización?

Blanca: No puedo decir que haya habido conflictos graves en el grupo. Por ejemplo, recientemente hubo un problema con el voluntariado del materno. No fue un conflicto real, pero algunos voluntarios se inscribieron y luego cancelaron a última hora, lo que nos causó problemas para encontrar reemplazos. Detectamos cierta incomodidad en el grupo de WhatsApp, donde participan varios técnicos. Entonces, lo abordamos y tratamos de fortalecer el equipo mediante encuentros o formaciones. De hecho, organizamos una formación específica para discutir este tema y abordarlo directamente. También ha habido casos en los que un voluntario compartió contenido político en el grupo de WhatsApp, y lo tratamos estableciendo normas claras para el grupo mediante un mensaje genérico, para que todos estén al tanto de las reglas, en lugar de abordarlo personalmente con esa persona.

Entrevistadora: ¿Y la principal forma que tenéis para comunicaros con las personas voluntarias y organizar todo ese esquema es a través de WhatsApp?

Blanca: Sí, tenemos un grupo de WhatsApp, y además hablamos mucho con ellos individualmente. Utilizamos WhatsApp, correo electrónico para enviar documentación y también el teléfono. No contamos con muchas herramientas.

Entrevistadora: Me mencionaste que el mayor desafío que percibes es esa falta de compromiso a largo plazo. ¿Tenéis alguna estrategia para motivar a estas personas y que se mantengan comprometidas con su actividad?

Blanca: Sí, precisamente eso: organizamos el encuentro anual de voluntariado y encuentros periódicos, donde les pedimos que nos propongan actividades y nos digan cosas. Queremos que ellos sean quienes impulsen los cambios y participen activamente en la organización.

Además, tratamos de mostrarles los logros alcanzados gracias a su participación. Por ejemplo, en la donación de médula ósea, los resultados son muy tangibles. Les contamos cuando un niño encuentra un donante o cuando superamos récords de donación. Queremos que vean el impacto de su trabajo y se sientan motivados a seguir participando. A pesar de estos esfuerzos, lamentablemente, algunas personas se nos van.

Entrevistadora: ¿Evaluáis de alguna forma el impacto que tiene todo lo que hacéis y lo que hacen estas personas voluntarias en la comunidad a la que se dirigen?

Blanca: Sí, tenemos evaluaciones para los diferentes proyectos. Tenemos todos los meses informes de resultados y en los informes tenemos en cuenta la participación del voluntariado. Contamos con varios indicadores: número de donantes de médula ósea, número de participantes por actividades, número de personas voluntarias nuevas, etc.

Entrevistadora: ¿Y cómo utilizáis esos resultados para mejorar los programas de voluntariado que tenéis?

Blanca: Principalmente, los utilizamos para organizar los proyectos anuales. Siempre que iniciamos un proyecto, revisamos los resultados anteriores, tanto mensuales como anuales. El equipo técnico se reúne mensualmente para analizar estos resultados y proponer desafíos para el próximo mes. A nivel mensual, es una escala más pequeña, pero luego se amplía a una escala mayor para revisar el progreso anual. Con base en estos resultados, establecemos nuevos retos y objetivos, elaboramos un plan operativo anual, etc.

Entrevistadora: ¿Y cómo identificáis las necesidades de la comunidad a la que os dirigís?

Blanca: Tenemos un diagnóstico social que nos permite identificar estas necesidades. Por una parte, detectamos necesidades de pacientes y familiares y por otra parte, promovemos la donación de médula ósea, así como la sensibilización e información sobre este tema. El voluntariado participa activamente en ambos aspectos.

Entrevistadora: ¿Colaboráis con otras organizaciones para desarrollar estos programas de voluntariado?

Blanca: Sí, participamos en la Plataforma del Voluntariado de Extremadura, donde estamos muy activos a nivel de junta directiva, y colaboramos con otras entidades que persiguen los mismos fines que nosotros o semejantes. También con algunas administraciones, como con la universidad, con quienes tenemos programas para que a nuestro voluntariado se le reconozcan créditos. Así que tenemos un convenio firmado con la universidad, tenemos convenios con institutos para darles charlas informativas y que se puedan hacer las prácticas en nuestra entidad. Las colaboraciones no son solo con otras entidades sociales, sino también con la administración.

Entrevistadora: ¿Y consideras que esta sería una buena forma de promover en la sociedad en general el voluntariado, a través de, por ejemplo, lo que me has comentado de los créditos universitarios?

Blanca: Sí, yo el tema de los créditos o de la certificación de competencias me parece muy valiosa para el voluntariado, porque sí que el voluntariado tiene que funcionar sin que se espere nada a cambio, en base a su definición, pero esto creo que es una forma de reconocerles el tiempo dedicado y la profesionalidad que muchas veces muestra el voluntariado. No solamente es asistir, sino que al voluntariado se le requiere una formación, adquiere unas competencias y unas habilidades y creo que está bien reconocérselo. Sobre todo, para ellos, para fomentar sus motivaciones, que es clave.

Entrevistadora: ¿Notáis que eso funciona, que supone un beneficio para los voluntarios?

Blanca: Bueno, todavía es poquito, porque se está implantando ahora y se está difundiendo a través de las charlas y eso. Pero sí que, cuando hacemos captación de voluntariado a través de las charlas, informamos sobre estas cuestiones y tiene buena acogida. Creo que funciona sobre todo entre la población joven y entre los universitarios.

Entrevistadora: ¿Alguna expectativa futura que quisieras resaltar respecto a este voluntariado?

Blanca: Sí, nosotros queremos seguir creciendo, pero no tanto en número, sino en consolidar un buen sistema de voluntariado, en el que todo el ciclo del voluntariado funcione mecánicamente y de forma fluida, aumentando el compromiso y la motivación, que son clave. Para otras entidades quizás sea más importante el número o que colaboren periódicamente, pero nosotros le damos más valor al compromiso, a que sea gente aplicada y que dure en el tiempo. Entonces, esa sería la expectativa y el reto.

Entrevistadora: ¿Hay algo más que quieras comentar que no te haya preguntado?

Blanca: No. Bueno, yo como coordinadora de voluntariado también quiero seguir formándome. Ahora mismo también estoy en el programa de formación de digitalización del voluntariado, y todo lo que sean nuevas formas de llegar al voluntariado y de motivar y de formar, pues todo es bienvenido como entidad. Lo valoramos mucho como asociación. Se trata de ir haciendo autocrítica y buscando nuevas formas, creo que no hay otra fórmula.

Entrevistadora: ¿Qué opinión tienes de las instituciones públicas y el apoyo que recibís de las mismas? ¿Crees que podría mejorarse algo al respecto?

Blanca: Creo que hay que seguir apostando por el voluntariado, darle visibilidad. Y al final, lo que me preguntaste de otras entidades con las que nos reunimos y organizamos, que formemos parte de la Plataforma del Voluntariado, pues es esencial. Que no seamos solamente pequeñas entidades que tengamos voluntariado y que vamos actuando de forma aislada, sino que tengamos un sistema, que sea fuerte y que se visibilice el voluntariado, que se hagan estudios, se trabaje el tema de las competencias, etc.

Entrevistadora: Muchas gracias por contarnos tu experiencia.

Blanca: Gracias a ti. Chao.

fin

Entrevista 3 CARLOS

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Social	Responsable	Hombre	36/40

Entrevistadora: En primer lugar, preséntate un poco y cuéntame tu recorrido como persona responsable de una entidad de voluntariado.

Carlos: Bueno, pues mi nombre es Carlos y en la actualidad soy responsable de una entidad que funciona el 80% con personas voluntarias. Laboralmente, trabajo en una asociación ubicada en otra localidad diferente, en el equipo de dirección, en el área de proyectos y de comunicación. Desde esta entidad en la que trabajo también promovemos un poco el voluntariado, pero es más complicado. Desde estas estructuras es más complicado de promover. En la entidad en la que soy responsable, que es una entidad más liberada, en temas de conciertos y demás, pues hay más movimientos voluntarios y sí que hay otra estructura y otra forma de entender lo que es el voluntariado. Entonces, pues bueno, tengo esas dos visiones.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Podrías detallar un poco más cuáles son tus funciones específicas dentro de la organización?

Carlos: Dentro de la organización me encargo, a nivel general, de coordinar los programas que se llevan a cabo y desarrollar todo lo que es el conjunto del movimiento de voluntariado que existe: la acogida, la despedida, o digamos, el planificar las actividades que los propios voluntarios proponen, cuando se llevan a cabo las actividades de la asociación, cuando sirven de voluntariado de apoyo, etc. Aunque hay un grupo de gente que se encargan también, yo me encargo a nivel general de todo lo que es la entidad, a nivel de actividad y estructura.

Entrevistadora: ¿Cuáles dirías que son los principales desafíos a los que enfrenta el voluntariado en tu organización?

Carlos: Uno de los mayores desafíos, al tener un cuerpo de voluntarios que supera las cien personas es, como en cualquier grupo social, mediar entre ellos para que no haya problemas. Ese es uno de los principales problemas, porque es un grupo de gente muy diversa. Ahí, los voluntarios tienen muchas veces el doble perfil o rol de voluntarios y beneficiarios. Entonces, la dificultad radica en mediar entre los diversos puntos de vista, opiniones, visiones e intereses que pueden surgir. En ocasiones, estos pueden incluir

preocupaciones laborales, como la búsqueda de empleo. Entonces, gestionar y proporcionar mediación psicológica entre los voluntarios es uno de los desafíos más complejos en cualquier organización social que tenga voluntariado. Lograr que todos se sientan cómodos y satisfechos es, para mí, el principal reto.

Entrevistadora: ¿Y cuáles son los beneficios del voluntariado para tu organización?

Carlos: Los beneficios del voluntariado van desde, en primer lugar, que no existiría la organización si no hubiera voluntarios. De hecho, prácticamente durante los dos o tres primeros años de vida no había nadie contratado, no había ningún profesional y la asociación funcionaba exclusivamente con voluntarios. Y de ahí viene lo que es hoy es el eje de la asociación y por lo que hoy se sigue moviendo. Los voluntarios son los que promueven actividades. Nosotros atendemos a colectivos en riesgo de exclusión, sobre todo a personas con discapacidad y con discapacidad intelectual, enfermedad mental, en fin, prácticamente todos los colectivos en riesgo de exclusión. Entonces, los voluntarios tienen como un doble papel: por un lado, promueven actividades, que hacen que estas personas en riesgo de exclusión después participen en esas mismas actividades que los voluntarios promueven.

Entonces, si no fuera por los voluntarios, no existiría un calendario de actividades; simplemente no tendría sentido. Ahora, en esta época del año, por ejemplo, estamos enfocados en la Navidad, pero en otras épocas, como Semana Santa o verano, también promovemos actividades. El calendario de actividades de la asociación, en el que participa las personas a las que se atiende a nivel de usuario, tiene sentido porque los voluntarios le dan forma al esqueleto de la organización.

Después, también brindar apoyo en otros ámbitos durante esas mismas actividades que se han organizado, ayudando a las personas con mayores dificultades a participar o acompañándolas en actividades en las que, de lo contrario, no participarían. Los voluntarios son apoyos naturales en esta asociación. Pero en última instancia, su función principal es formar el esqueleto de actividades de la asociación, ya que, a pesar de que tenemos otros programas de atención, todo se apoya en el conjunto de acciones promovidas por los voluntarios.

Entrevistadora: ¿Y cómo crees que beneficia el voluntariado a las personas voluntarias?

Carlos: Es una de las cuestiones en las que nos detuvimos en su momento: "¿Qué te aporta?" Porque, si bien sigue creciendo hoy en día, hubo una época en la que el voluntariado experimentó un crecimiento exponencial. Muchos voluntarios llegaron de repente, y ahí nos detuvimos un poco para preguntarles precisamente eso: ¿Qué te aporta a ti? ¿Por qué decides venir aquí? ¿Qué te motiva a venir aquí todos los días? Hay

personas que tienen un fuerte sentido de identidad con la asociación; incluso sienten que es como una familia, en muchas ocasiones. Este año, durante nuestra última convivencia, algunos comentaban que más que una asociación, parecía una gran familia. Y pensando en lo que les aporta, los voluntarios mencionan que llenan vacíos en sus vidas; que, si no fuera por esta actividad, esos vacíos permanecerían. Es decir, nuestro gesto social como asociación es generar planes de vida para todas las personas. Un plan de vida implica tener un empleo, contar con un círculo de amistades, sentir motivación para levantarse cada día, tener ilusiones a corto y medio plazo. Eso es lo que les proporciona.

De hecho, muchos de ellos, incluyéndome a mí mismo, nos hemos acostumbrado a que la asociación nos brinde o planifique algo que hacer para hoy, para el fin de semana, e incluso para las vacaciones. Es como si nuestro grupo de amigos estuviera organizando constantemente actividades. Entonces, la gente se acostumbra a eso y se menciona que es como un nicho emocional. O sea, aquí vas y cuentas tus problemas, tengas el perfil que tengas, tanto si eres el tío más raro del mundo como la persona más normal, aquí nadie te va a decir nada, porque como es tan diverso el grupo, siempre vas a encontrar una acogida y nadie te va a etiquetar, que es lo bueno del grupo, que es tan diverso.

Pero al final, lo que les aporta es que les llena su vida de motivación. Y como ellos mismos, o nosotros mismos, somos los que proponemos acciones, pues siempre hay algo que hacer, porque si no, muchos fines de semana o muchos días, muchas de estas personas no tendrían nada que hacer, y ahí empiezan los problemas de salud mental. Empiezan cuando la cabeza está parada. Entonces comienzan los problemas. Y el quid en esta asociación es que no permite apenas que las cabezas se paren, por esto están siempre aquí dando alguna cosa. Es una entidad social pura.

Entrevistadora: Hemos hablado de que algunos voluntarios tienen como ese doble perfil, de persona voluntaria y a la vez de beneficiaria, pero ¿también contáis con voluntarios no beneficiarios?

Carlos: Sí, hay bastantes. Hay voluntarios que no tienen nada que ver con el mundo de los colectivos en riesgo de inclusión y con la discapacidad. Por ponerte un ejemplo, hay mujeres que son cocineras u otras personas, una persona normal y corriente de la calle. Otras son familias de los chicos, que sí que tienen ese vínculo, pero no tendrían por qué ser voluntarias, porque sus hijos son los beneficiarios, no ellos. Pero ellos vienen como voluntarios, e incluso se puede dar la circunstancia de que no vengan sus familiares con discapacidad y vengan ellos como voluntarios. Y gente que no tiene nada que ver con este sector. Es decir, gente de la calle, normal y corriente. También vienen chicos de los institutos a determinadas actividades. O sea, hay un poquito de todo y muchos de ellos no tienen por qué ser beneficiarios.

Entrevistadora: ¿Y hay algún perfil que destaque más que otros? ¿O qué tipo de persona es la que viene, sin ser beneficiaria, a participar como voluntaria en vuestra entidad?

Carlos: Aquí, en nuestra entidad, eso es complejo, porque hay tanta diversidad. Hay, desde chicos que han sufrido bullying; hasta mujeres víctimas de violencia de género, que son voluntarias, pero que a su vez se les ha llenado un hueco en su vida, que les hacía falta. Hay personas con discapacidad; hay chicos de institutos, que vienen porque les gusta; hay gente en prácticas, que después se queda haciendo voluntariado; hay, familiares. Es que no hay un perfil que yo te pueda decir que es sea el predominante para los voluntarios. Es que no se puede identificar. Seguramente habrá un perfil que destaque, pero no es tanto como para que sea llamativo o para que nos haya llamado la atención.

Entrevistadora: ¿Tenéis alguna forma de seleccionar y captar a las personas voluntarias?

Carlos: No, ninguna específica. Digamos que aquí no hay ninguna campaña de captación y tampoco seleccionamos a quién puede entrar y quién no. Se le da la opción a todo el mundo. De hecho, pasa, que pueden entrar a formar parte del cuerpo de voluntariado personas que son complicadas, por su personalidad o porque vienen de un sector poblacional conflictivo y al entrar en el cuerpo de voluntariado te pueden destrozar un grupo. Es complicado, pero aun así le damos la oportunidad, sabiendo que puede causar ciertos problemas en un grupo social, porque son personas que son conflictivas, pero se les controla, vienen y, normalmente, alguno o alguna, ha estado ahí y ahí se ha quedado, y se le ha dado la oportunidad a pesar de todas las complicaciones. Otros se han ido, pero siempre se le permite a todo el mundo entrar y salir. Y cuando quiera volver a entrar, puede volver a entrar. O sea, que no hay ninguna criba ni ninguna selección inicial. Ni siquiera hacemos campaña de captación. La gente viene, simplemente quiere echar una mano o quiere apoyar en alguna actividad y punto.

Entrevistadora: : Me mencionas que sí se pueden llegar a producir conflictos entre las personas que participan en la asociación. ¿Cómo se resuelven esos conflictos?

Carlos: Pues hay que mediar. Nuestra estructura funciona por subgrupos. Es decir, por una parte, estamos un grupo de unas 7 u 8 personas de perfil más profesional, que nos encargamos de controlar o mediar entre esos grupos y en los conflictos que puedan surgir. Y después, por otra parte, intentamos hacer más grupos, en función de actividades, por niveles o por intereses. Es decir, tenemos 8 o 10 grupos: uno para familiares, otro para los chicos con discapacidad, otro para los grupos de trabajo de una actividad al año, otro para otro grupo de trabajo, uno general en el que hay más de 200 personas a nivel general. Y así intentamos que cada uno esté bien en su lugar. Un ejemplo práctico: ayer, en el Grupo General de WhatsApp, donde hay también personas

con discapacidad, surgen disputas, en las comunicaciones muchas veces se interfiere. ¿Qué haces? Pues lo ves, lo detectas y ahora tienes que ir uno por uno hablando con ellos. Ayer tuvimos un pequeño taller del uso de los grupos de WhatsApp, de la comunicación en los grupos de WhatsApp para personas con discapacidad intelectual que han tenido algún problema en ese aspecto de mala interpretación. Bueno, pues se detecta el problema, se hace un taller formativo o se incide o se habla.

Entonces, por mi área, la psicología, hablo con ellos, intento que estén bien, busco soluciones y abordo cualquier disputa que haya surgido. Tanto a nivel individual como grupal, esto es algo común en nuestro día a día. En estas organizaciones, surgen problemas constantemente. Además, aunque hay muchas cosas buenas todos los días, también existen situaciones que, si no se manejan adecuadamente, pueden complicarse. La información se ramifica mucho, lo que lleva a interpretaciones diversas, lo que complica las cosas. Por eso, es fundamental cuidar a cada uno de los voluntarios, ya que cada uno es importante, y atender sus necesidades de manera individual siempre que sea posible. Es un trabajo constante.

Entrevistadora: : ¿Y les dais algún tipo de formación a las personas que quieren ser voluntarias? ¿Alguna formación previa?

Carlos: Sí. No es una formación previa, que sea necesaria antes de entrar. Nosotros, esa metodología que se hace en otros sitios, aquí no la hacemos. Sí es verdad que todos los trimestres prácticamente tenemos una formación que promueven los mismos voluntarios. Es decir, nosotros somos muy tecnológicos, entonces tenemos una aplicación propia de la asociación en la que la gente vota o vierte temas sobre lo que van a versar las dos formaciones de este trimestre. Ahora, por ejemplo, la última que hemos hecho, ha sido sobre inteligencia artificial, que no tiene nada que ver con nada. Pero los voluntarios querían, y se votó, que ellos querían una formación de ese tipo. La formación anterior decidieron que fuera sobre psicología emocional, pues la hicimos sobre eso.

Cuando vemos que han entrado, como este año, por ejemplo, que han entrado muchos voluntarios nuevos, puede haber a lo mejor en los últimos 3 meses 14 voluntarios nuevos, cuando vemos que ha pasado eso sí le hacemos una formación específica sobre cómo afrontar problemas en grupo, cómo trabajar la asertividad, cómo tratar a personas con discapacidad con las que vas a coincidir en la asociación. Hacemos una formación así cuando vemos que la ocasión lo merece, porque han entrado varios a la vez. Si no, pues bueno, son las formaciones que ellos van demandando. Ya te digo, pueden ser formaciones que ellos mismos promueven y nosotros le intentamos buscar los recursos desde la asociación o los buscamos siempre para que esa formación se lleve a cabo sobre los temas que han elegido. Ellos ven que participan, se lleva a cabo después y además les beneficia porque son formaciones gratuitas, que es como un incentivo.

Entrevistadora: ¿Cómo mantenéis a los voluntarios comprometidos con la actividad?

Carlos: Teniendo en cuenta sus intereses y opiniones. Una de las cosas que más motiva aquí es que los voluntarios pueden proponer y desarrollar sus propias ideas. Cada vez más, todos saben que, si se les ocurre algo, pueden presentarlo. Por ejemplo, para el Día de la Discapacidad, el 3 de diciembre, organizaron una exposición sobre la discapacidad en zonas rurales. Les proporcionamos los recursos necesarios para llevarlo a cabo. Otros pueden sugerir actividades como clases de cocina o lo que sea. Escuchamos sus demandas y opiniones, y procuramos promover todo lo que decidan realizar. Algunos solo desean participar en las actividades existentes, y también cuidamos sus opiniones. Para mí, el voluntariado debe ser personalizado, porque cada uno tiene su visión. Es importante mantener el contacto, hablar con ellos, escribirles por WhatsApp y conocer su opinión sobre diferentes temas. Además, fomentamos el sentido de pertenencia, por ejemplo, proporcionando camisetas y sudaderas gratuitas, lo que crea unión.

También organizamos muchas actividades de convivencia y asambleas para fortalecer el vínculo entre los voluntarios. Hacemos muchas asambleas para mantener la transparencia en nuestra entidad. Un par de veces al año, coincidiendo con el semestre, abrimos la cuenta bancaria y mostramos detalladamente cómo se ha utilizado el dinero. Creemos que, en una organización social, que no es un negocio, es fundamental que todos estén conscientes de dónde está el dinero y que es de todos. Es una cosa que a la gente le gusta: que haya transparencia. Aquí, las decisiones no las toma la Junta Directiva, sino que se discuten y votan en la Asamblea. Por ejemplo, si queremos participar en la cabalgata de Reyes, se propone en la asamblea, se vota y luego se asignan tareas. Todo se decide de manera participativa, desde cuestiones económicas hasta proyectos y detalles como el color de la pared. Aunque puede ser complicado, creo que esto hace que los voluntarios se sientan parte importante de la organización. Es una forma de trabajo que personalmente encuentro muy satisfactoria.

Entrevistadora: ¿Y cuánto tiempo suelen permanecer más o menos los voluntarios en la organización? ¿Cuánto tiempo la mayoría?

Carlos: Pues la mayoría no se va, excepto esos perfiles más conflictivos, que entran con una percepción, pero que suelen entrar y salir de manera más voluble. También hay casos de jóvenes del instituto que dejan de venir cuando van a la universidad, o personas que están solas, se unen por un tiempo y luego dejan de participar cuando encuentran pareja. Pero esos casos representan quizás un 10%, el otro 90% suele quedarse. Nosotros empezamos con 8 voluntarios y hoy en día tenemos más de 200, así que, en general, la mayoría permanece y de hecho se va incrementando. Aunque hay un porcentaje que va y viene, especialmente estos jóvenes o personas con perfiles más cambiantes, quitando esos, los demás suelen mantenerse.

Entrevistadora: ¿En qué municipios funciona vuestra asociación?

Carlos: El núcleo central, o sea, la sede social, está en este pueblo, aunque después tenemos voluntarios y chicos por todo el radio de la comarca, que son unos 14 pueblos más o menos. Bueno, por ende, te extiendes un poquito a la provincia de Badajoz, pero no abarcamos toda la provincia de Badajoz, o sea, el núcleo está en la comarca, de ahí sí. De los 14 pueblos hay prácticamente voluntarios, familias, chicos a los que se atienden. Y la sede pues está en este pueblo, del que son, quizás un 30% de voluntarios y familiares, el resto son de los pueblos de alrededor. Y tenemos que hacer cosas en todos los pueblos, claro.

Entrevistadora: Y me has mencionado que hay un perfil de persona un poco más voluble, que viene y va. ¿Cómo se gestiona cuando se marchan personas voluntarias? ¿Cómo afrontáis esa pérdida?

Carlos: Nos aseguramos de cuidarlos, pero a menudo, simplemente dejan de asistir sin previo aviso. Cuando notamos esto, los contactamos para preguntarles si ha ocurrido algo o si ya no están interesados en lo que hacemos. Normalmente, las justificaciones son muy mundanas, como falta de tiempo o desvinculación gradual. Les recordamos que siempre son bienvenidos y que pueden regresar cuando lo deseen. De hecho, aunque dejen de participar en las acciones, muchas veces siguen siendo parte de los grupos, donde se mantienen al tanto de las actividades. A veces, sucede que alguien que dejó de venir durante un año regresa a una actividad específica y se muestra muy comprometido. Respecto a su proceso de partida, simplemente tratamos de comprender por qué se desvinculan. No siempre hay una razón clara; algunas personas simplemente tienen otros intereses, un nuevo círculo social o diferentes formas de ocupar su tiempo.

No es común que nos informen directamente cuando deciden dejar de participar, por lo que a menudo nos damos cuenta después de un tiempo. Cuando percibimos esta ausencia, nos ponemos en contacto con ellos para entender su situación, pero a menudo recibimos respuestas vagas o explicaciones como la falta de tiempo, sin detalles específicos.

Entrevistadora: ¿Tenéis alguna forma de evaluar el impacto del voluntariado?

Carlos: Sí, contamos con indicadores de participación y, especialmente, recibimos valoraciones anuales de las familias de los chicos con discapacidad. A través de estas valoraciones, podemos comprender cómo perciben el apoyo de los voluntarios y su influencia en el desarrollo de los chicos. Manifiestan que es sumamente importante que se relacionen con personas que no están vinculadas al mundo de la discapacidad, aparte del ámbito profesional o familiar. Los voluntarios les brindan algo que no pueden describir exactamente, pero que al final se traduce en algo positivo. Yo creo que es normalización, es decir, son personas que los tratan como si no tuvieran discapacidad,

los integran de manera natural, y esto lo perciben tanto ellos como sus familias. Este tipo de interacción genera un impacto significativo. De hecho, hemos observado transformaciones en la conducta de los chicos. Cuando se ven reflejados en estos cambios en su manera de comportarse y actuar, queda claro que la interacción con los voluntarios tiene un impacto muy cercano y positivo.

Y también hay un impacto más amplio a nivel social. La presencia y la actividad de nuestra organización generan un impacto social cada vez mayor. Cada año, recibimos más solicitudes para participar en eventos, charlas, caminatas y formaciones. ¿Por qué sucede esto? Porque cuando asistimos a un evento, como por ejemplo el Día de la Violencia contra la Mujer, nuestra presencia se nota: acudimos con un grupo de unas 40 personas y le damos vida al evento. Esto hace que cada vez nos inviten a más actividades, y este año en particular ha sido el más activo en términos de participación en eventos y actividades sociales. Entonces, cada año hemos más. Este año hemos hecho más de 200 acciones, de las cuales muchas son invitaciones que nos han hecho para participar, porque nuestra presencia es deseada y valorada. Ya sea por la diversidad que aportamos, por el compromiso de nuestra organización, o simplemente porque se percibe que no va a ir nadie, pues que venga esta gente. En cualquier caso, estos indicadores demuestran que nuestra participación es solicitada en diversos eventos, lo cual también beneficia la interacción de los chicos con discapacidad. Para nosotros, el aprendizaje social a través del voluntariado es fundamentalmente una experiencia social.

Entrevistadora: ¿Y tenéis alguna forma de mejorar los programas de voluntariado a través de esos indicadores? ¿Recogéis de alguna forma esa información?

Carlos: Sí, la recogemos. Esta semana, por ejemplo, realizamos una memoria anual en la que presentamos un vídeo con todas las fotos y actividades llevadas a cabo durante el año. Los voluntarios tienen la oportunidad de valorar a través de nuestra aplicación móvil. Nos gusta mantenernos digitalizados. Así, pueden expresar qué les ha gustado más, qué aspectos les gustaría cambiar y qué les ha parecido mejorable. Con esta evaluación anual, revisamos los resultados y buscamos formas de mejorar los programas de voluntariado. Además, fomentamos la participación y la retroalimentación en todas nuestras actividades anuales. Este año ha sido el que más actividades hemos realizado, con la entrada de más voluntarios y la realización de numerosas iniciativas. No sabemos aún, como te decía, cuál será la percepción general, pero a través de la retroalimentación que recabamos mediante la aplicación móvil, podremos obtener una idea más clara. Por ejemplo, es posible que algunos voluntarios no hayan disfrutado de tantas salidas al entorno o no les haya gustado participar, a nivel político, en ciertos actos. Estas opiniones nos ayudarán a reflexionar y modificar nuestros programas para el próximo año.

Entrevistadora: ¿Cómo recopiláis toda esa información relativa a las propuestas de los voluntarios?

Carlos: Hacemos encuestas a través del móvil. Tenemos una aplicación que es de la entidad, pero su contenido va variando regularmente, casi cada semana. Por ejemplo, hoy puedes encontrar la opción de apuntarte a una gala, y mañana podrías ver una encuesta para valorar tus preferencias sobre las actividades del próximo mes: ir a una excursión, hacer una formación, participar en un proyecto social o cualquier otra cosa.

Al principio de año decidimos qué tipo de programas queremos llevar a cabo. Así hemos ido desarrollando nuevas líneas, como la atención a la mujer, que antes no existía, o el Banco de Alimentos, que es gestionado por voluntarios a través de excedentes de supermercado que se recogen diariamente y se entregan a familias necesitadas. Esta fue una de las cosas decididas por los propios voluntarios a través de propuestas. Tenemos una convocatoria abierta, la gente vota en qué queremos participar este año y cómo los voluntarios van a estar involucrados.

Hay otros programas que están más relacionados con el ámbito profesional, especialmente aquellos enfocados en la atención a personas con discapacidad. En esta área, hay tres o cuatro profesionales que se dedican a atender a los chicos. Sin embargo, esta parte de la asociación no es la más visible en términos de promover actividades. Por otro lado, los voluntarios participan en la toma de decisiones sobre en qué programas queremos participar durante todo el año. Por ejemplo, el año pasado se propuso fomentar el deporte, y los voluntarios sugirieron crear un club deportivo. Así se hizo, y son los propios voluntarios quienes lo gestionan. Este año, quieren presentar un proyecto para organizar una competición en 2024. Las personas voluntarias del grupo de deportes son las que presentarán estos proyectos, que son propuestas de la Diputación de Deportes. Es decir, son los voluntarios quienes deciden en qué participar, votan y eligen qué actividades fomentar o eliminar, según lo que decidan en conjunto. A veces se eliminan algunos programas y se incrementan otros, dependiendo de las preferencias del personal voluntario.

Entrevistadora: ¿La aplicación que mencionaste está dirigida a personas voluntarias o beneficiarias? Es decir, ¿a qué grupo está enfocada principalmente?

Carlos: Está dirigida a todos los voluntarios. Debes tener en cuenta que muchos de los chicos con discapacidad también son voluntarios. Aunque puedan ser beneficiarios de programas de atención, como tener un asistente personal, esta también es su asociación. A través de la asociación participan en actividades culturales y deportivas, como carreras, talleres de manualidades, decoraciones, etc. Además de ser beneficiarios, también participan como voluntarios. De hecho, utilizan la aplicación para apuntarse a actividades y votar en temas específicos, siempre que tengan la capacidad para hacerlo. Sin embargo, hay algunas personas que necesitan más apoyo y no pueden utilizar la aplicación de la misma manera.

Entrevistadora: ¿Colaboráis con otras entidades?

Carlos: Sí, definitivamente. De hecho, aproximadamente el 60% de nuestros programas están en alianza con otras entidades. Nuestras actividades suelen llenarse con programas de otras entidades en ámbitos deportivos, culturales y sociales. Tenemos convenios de colaboración con al menos 50 entidades, que abarcan diversos ámbitos. Desde clubes de senderismo hasta clubes de atletismo, clubes de triatlón, ayuntamientos, plataformas de turismo, entre otros. Por ejemplo, este domingo se llevará a cabo en nuestra sede social una actividad donde se distribuirán cartas de Papá Noel a los niños, organizada por una entidad cultural local de teatro. Nosotros colaboramos con ellos facilitándoles el espacio y ayudándoles en la organización de talleres.

Este tipo de colaboraciones son constantes. La semana siguiente, por ejemplo, participaremos en una carrera de San Silvestre con la asociación de corredores de otro pueblo cercano. Estas alianzas son de vital importancia, ya que muchas de nuestras actividades no tendrían sentido sin ellas. Sin embargo, gestionarlas puede ser complicado, ya que también estas entidades desean que participemos en sus actividades para garantizar un público numeroso.

Entrevistadora: ¿Cómo promovéis la captación de voluntarios en la asociación?

Carlos: En realidad, no tenemos nada concreto. No realizamos campañas de captación de voluntarios ni tenemos cuotas de socio. No tenemos documentos de acogida ni de salida, nada de eso. Aquí entra quien quiera, sin complicaciones. Simplemente te incluimos en un grupo que te informa sobre las actividades. Todos tienen un seguro, por si deciden participar en alguna actividad, aunque nunca lo hagan, pero no pasa nada. No hay papeleo ni burocracia. Entras y sales según tu voluntad, pero siempre estás al tanto de las actividades y puedes proponer tus ideas. Puedes usar la asociación como una aceleradora para tus proyectos sociales o proyectos. Pero no promovemos activamente el voluntariado, no hacemos campañas especiales para atraer voluntarios. Es que nunca lo hemos necesitado. Y tampoco sabría muy bien cómo hacerlo. Es que yo lo encuentro un poco raro. Lo veo muy clientelista, es mi opinión. Tengo una visión particular del voluntariado, quizás influenciada por otras entidades con una estructura más rígida, donde tienes que completar un formulario con tus horas disponibles durante la semana para el voluntariado, como si fueran horarios de trabajo. Pero fuera de esos horarios, ¿qué haces? Así que hemos optado por romper esa estructura.

Entrevistadora: ¿Y cómo organizáis el tiempo de los voluntarios y las actividades en las que participan?

Carlos: Lo gestionamos por grupos de trabajo. Por ejemplo, si mañana tenemos un taller

de decoración, se anuncia en el grupo general y se pregunta quién quiere participar. Se establece que el taller durará tres días, y se detallan las actividades a realizar. Si alguien está interesado, simplemente pincha en un enlace para unirse al grupo de trabajo correspondiente, donde se discute y organiza todo lo relacionado con ese taller en particular. Simplemente se hace una información previa y quien quiera participar se mete en el otro grupo y ahí se establecen los horarios y la manera en se va a desarrollar.

Siempre, para que algo se lleve a cabo, tiene que haber un mínimo de gente: dos o tres personas que lo promuevan. Que después vienen ocho voluntarios: perfecto; que vienen veinte: pues mejor. Pero siempre se pretende alcanzar la cantidad mínima necesaria para que la actividad se lleve a cabo, que pueden ser dos personas. Después hay veces que te puedes juntar con ocho y otras veces te puedes juntar con cincuenta voluntarios en una tarde. Da igual, porque tú lo que quieres es al menos el mínimo para que funcione. Y que la gente esté informada, y que, si va a participar pues que tenga un grupo concreto para hablar de una actividad concreta. A veces no merece la pena ni siquiera hacer un grupo, es simplemente informar de una actividad, de los horarios que va a tener y de qué va a tratar. La gente ya después, pues acude. Se facilita.

Entrevistadora: ¿Hay algo más que desees comentar, algo que no te haya preguntado pero que consideres importante?

Carlos: Bueno, creo que el secreto del voluntariado radica en cuidar a las personas y a los grupos humanos. No deberíamos tratar a los voluntarios como si fueran trabajadores, porque no son trabajadores, son personas que van a dedicar su tiempo. Y cuando alguien va a dedicar su tiempo hay que cuidarle. Es crucial tener en cuenta sus intereses y motivaciones, incluso si para otros pueden parecer trivialidades, como, por ejemplo, la solicitud de realizar un taller de bisutería. Debemos considerar estas propuestas y hacer lo posible por llevarlas a cabo, para que la persona se sienta valorada y pueda aportar sus ideas. Creo firmemente que todo el mundo tiene algo positivo que ofrecer, y debemos eliminar prejuicios para permitir que cada individuo brinde lo mejor de sí mismo. Es fundamental cuidar este aspecto; alguien debe encargarse de ello, ya sea un grupo o una persona, para evitar que se convierta en algo artificial. Esto sucede con frecuencia en organizaciones grandes, especialmente en fundaciones y corporaciones de gran tamaño, donde el voluntariado tiende a ser muy mercantil y menos social porque generalmente se trata como un negocio, ya que quienes lo organizan suelen estar contratados. En nuestro caso, no hay nadie contratado específicamente para organizar el voluntariado. Lo hacemos porque nos gusta y porque entendemos que tiene beneficios más allá de lo económico. Si no se comprende eso, puede haber un voluntariado, que no está ni bien ni mal, pero que es un modelo diferente al nuestro. Nuestro modelo es diferente; nuestro voluntariado proporciona algo más que simplemente trabajar como voluntario, ofrece una experiencia emocional enriquecedora. También creo que es importante simplificar al máximo el proceso para aquellas personas que deseen aportar algo. Simplificar, tanto a nivel burocrático como en términos de desarrollo.

Y cuando decidan irse, si así lo desean, simplemente les agradecemos y les dejamos las puertas abiertas para su regreso en cualquier momento. También es importante tener clara la estructura y el propósito de las cosas. No hacerlas por hacerlas. En nuestro caso, nos detuvimos, creamos un canvas social, establecimos hacia dónde queríamos llegar, por qué estábamos haciendo esto, qué nos aportaba y qué estábamos cambiando. Es fundamental detenerse y permitir que la gente comparta su opinión sobre el porqué. Porque eso es al final lo que te crea una comunidad.

Entrevistadora: No estoy segura si entendí correctamente. ¿No hay personal remunerado dentro de la organización?

Carlos: Para el voluntariado no. Hay personas remuneradas, en concreto hay cuatro, pero se encargan de ejecutar programas asistenciales durante seis meses al año, programas de atención a personas con discapacidad. Principalmente son programas de asistencia personal o de intermediación laboral, que buscan que los chicos con discapacidad puedan trabajar en empresas o desarrollar habilidades para tener autonomía en sus hogares. Curiosamente, estos mismos profesionales luego también participan como voluntarios en otras actividades. Pero que lo han logrado diferenciar muy bien. Es decir, tienen su jornada laboral, pero también participan como voluntarios los sábados o por las tardes fuera de su horario laboral. No ha habido ningún problema con esto. Pero en cuanto a contratar personal específicamente para la organización de la entidad, no hay nadie. Simplemente no es necesario, por ahora.

Entrevistadora: Bueno, te pregunto de nuevo, ¿hay algo más que quieras añadir?

Carlos: No, por mi parte.

Entrevistadora: De acuerdo, muchas gracias por tu tiempo.

Carlos: Gracias a vosotros por vuestro interés y por adentraros en estos temas. A menudo es crucial comprender el propósito detrás de las cosas, porque si simplemente vamos haciendo cosas, a veces no sabemos realmente para qué las estamos haciendo.

Entrevistadora: Totalmente de acuerdo. Ha sido un placer hablar contigo. Muchas gracias.

Carlos: A ti. Chao.

Entrevista 4 DIANA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Social	Responsable	Mujer	46/50

Entrevistadora: Cuéntame un poco cuál es tu recorrido como responsable de una entidad de voluntariado.

Diana: Claro, pues me llamo Diana y trabajo en una entidad que apoya a personas con discapacidad. Podría hablar extensamente sobre voluntariado, partiendo de mi rol como coordinadora de voluntariado aquí en esta asociación, donde actualmente me encuentro. Anteriormente también estuve dos años en una entidad de ayuda a domicilio.

Entrevistadora: ¿Y cuál es tu función dentro de esta asociación?

Diana: Soy la trabajadora social, la técnica responsable de las actividades relacionadas con las familias y el voluntariado

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo me has dicho que llevas trabajando en esta asociación?

Diana: Pues como coordinadora de voluntariado en esta asociación llevo unos 14 o 15 años. Antes también participaba bastante como voluntaria. Además, trabajé previamente en una empresa de ayuda a domicilio y en otra asociación.

Entrevistadora: ¿Y cuáles dirías que son los principales desafíos que enfrenta el voluntariado en tu organización?

Diana: Bueno, uno de los mayores desafíos que enfrentamos es mantener a los voluntarios comprometidos y fidelizados con la entidad. Es bastante complicado porque algunas personas vienen con ganas de involucrarse, pero luego se van rápidamente, ya sea porque no encuentran lo que esperaban o porque su motivación no encuentra respuesta.

Nos gustaría tener más voluntarios de larga duración, ya que conocen mejor la entidad y hemos invertido tiempo en su formación. Creo que parte del problema radica en que a veces los voluntarios no tienen una motivación clara al principio o es difícil encontrar una

respuesta positiva que satisfaga esa motivación.

Entrevistadora: Por otro lado, ¿cuáles crees que son las oportunidades a las que se enfrenta el voluntariado en tu organización?

Diana: Las oportunidades son diversas. Desde nuestra perspectiva, contar con voluntarios es una gran ventaja. Contribuyen significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. La presencia de los voluntarios aporta espontaneidad y brinda a nuestros usuarios acceso a una variedad de actividades externas, enriqueciendo así su experiencia y permitiéndoles participar en la comunidad de manera más plena.

Además, el voluntariado nos brinda la oportunidad de realizar actividades adicionales que no estaban previstas inicialmente debido a limitaciones de personal. Aunque los voluntarios no sustituyen a los profesionales, su apoyo nos permite ofrecer actividades que añaden un valor extra. Para nuestros usuarios, esto trae alegría y entusiasmo a su situación diaria.

A los usuarios les interesa mucho la interacción con personas externas, incluso si es solo para preguntar detalles personales como de dónde son, si están casados, etc. Por otro lado, para los voluntarios representa una oportunidad única para acercarse a las personas con discapacidad intelectual, ya que a menudo desconocen sus habilidades y su potencial. Muchas veces los ven de manera errónea, centrándose únicamente en sus necesidades básicas, como la alimentación, ir al baño y esas cosas de la vida diaria. Y el voluntariado les brinda la oportunidad de familiarizarse con las actividades reales y de acercarse a estas personas, a nuestro colectivo, lo que les permite conocer y aprender de una manera significativa.

Entrevistadora: ¿Seleccionáis a las personas voluntarias? ¿Buscáis algún tipo de perfil determinado?

Diana: Nosotros no buscamos un perfil específico, sino que adoptamos un enfoque diferente. Las personas llegan hasta nosotros porque estamos presentes en numerosas plataformas y lugares diversos. Esto permite que la gente conozca nuestra entidad, ya sea porque nos ven, nos descubren o nos encuentran en Facebook.

De hecho, el otro día vinieron dos chicas que estaban explorando la página de la UNED. Ni siquiera recordaba que estábamos allí, porque fue hace tanto tiempo y pensé que ya no estaba activa, pero seguimos estando presentes. Lo que hacemos es entrevistar a las personas. No se trata tanto de evaluar sus habilidades específicas para la asociación, sino más bien de comprender sus verdaderas motivaciones. Lo que más influye en la decisión de una persona de quedarse o no como voluntario es su motivación. Si esa

motivación beneficia a la entidad o a los usuarios, entonces es un factor importante. Por ejemplo, si alguien me dice: "-Es que yo no sé si quiero. Quiero estudiar educación especial, pero me da un poco de apuro. No conozco a las personas y las quería conocer". Pues eso está perfecto, es decir, es una motivación muy digna.

Lo que hacemos después es intentar adecuar el perfil de la persona a la actividad. Nosotros valoramos mucho el voluntariado uno a uno. Si vemos que alguien no tiene iniciativa o tiene dificultades de comunicación y relación interpersonal, lo dirigimos hacia actividades grupales. Adaptamos la actividad al perfil de la persona. En ocasiones, hemos rechazado a personas que no encajaban adecuadamente, como cuando alguien dijo: "Mi psiquiatra me recomendó interactuar con tres personas y pensé en hacer voluntariado aquí, porque son muy amables". En ese caso, no aceptamos la propuesta porque no podemos brindar la atención necesaria y podrían surgir conflictos con otras personas aquí presentes, lo cual sería perjudicial incluso para su tratamiento psiquiátrico. Pero, como mencioné, no se trata tanto del perfil en sí, sino de la motivación y el propósito que tienen para realizar el voluntariado.

Entrevistadora: ¿Una vez que seleccionáis a una persona como voluntaria, les dais algún tipo de formación antes de que empiecen a tratar con las personas de la asociación?

Diana: Sí. Nosotros ofrecemos formación y la impartimos con los ordenadores de la entidad. Dado que nuestros servicios son muy diversos, abarcando desde niños de cuatro meses hasta personas de 80 años con diferentes diagnósticos, como ceguera, discapacidad intelectual, enfermedad mental, etc. la formación es bastante variada. Al principio, solíamos organizar una formación anual muy completa, con un presupuesto considerable, para los voluntarios. Sin embargo, llegamos a la conclusión de que esto era un gasto innecesario, ya que pertenecemos a una organización más grande que aglutina a más entidades, que ofrece formación.

También pertenecemos a otras plataformas y federaciones. Así que ahora nos enfocamos en explicar los valores y la historia de nuestra entidad para que los voluntarios se familiaricen con nuestro trabajo, y luego los dirigimos hacia formaciones más específicas según sus roles y responsabilidades.

Entonces, nosotros explicamos los valores de nuestra organización, es decir, la historia de nuestra entidad, para que sepan en qué contexto se mueven y se sientan cómodos. Sin embargo, en cuanto a la especificidad de la acción, es decir, la actuación concreta, eso depende de cada caso. Por ejemplo, tenemos dos voluntarias que trabajarán en rehabilitación funcional y tendrán poco contacto con los niños, centrándose más en los padres. En este caso, sería más útil una formación centrada en los servicios para la familia, para que comprendan su importancia. Les sugiero que realicen un módulo

específico de nuestra entidad superior, y cuando completen esta formación, contabilizamos esas horas como parte de su servicio de voluntariado, ya que se están formando.

Entrevistadora: ¿Y emiten algún tipo de certificado de participación como voluntario?

Diana: Sí, tenemos un certificado. Generalmente, las personas suelen mantener un registro de las horas que dedican. Por ejemplo, hubo una chica que estuvo con nosotros durante un año y luego se trasladó a trabajar a Madrid. Nos solicitó un certificado, y aunque le mencioné que ya no estaría con nosotros, le aseguré que su expediente quedaría archivado aquí. Le proporcionamos un certificado que indica que participó como voluntaria durante cierta cantidad de horas y que cumplió con las actividades asignadas. Lo que estamos considerando ahora es la posibilidad de otorgar un certificado que vaya más allá de simplemente registrar las horas de voluntariado. Estamos pensando en definir algunas competencias que son necesarias y que la persona ha tenido que desarrollar durante su participación. Por el momento, emitimos un certificado que indica únicamente las horas dedicadas, pero estamos explorando la opción de incluir también las competencias adquiridas durante la actividad voluntaria

Entrevistadora: ¿Y cómo gestionáis el tiempo y las tareas de las personas voluntarias?

Diana: Eso es un desafío. Somos una organización grande, con cuatro centros abiertos, y actualmente estamos tratando de asignar dos personas dedicadas al voluntariado. La estructura está bien organizada en teoría, pero en la práctica es un poco caótica. Tengo el rol de coordinadora, y luego en cada centro hay una persona responsable del servicio que supervisa a los voluntarios asignados. Por ejemplo, te voy a contar el caso de estas chicas que comienzan hoy. Tenemos dos voluntarias nuevas, una de 15 años y otra de 16 años, junto con otros voluntarios jóvenes. Una compañera que está conmigo en el área de voluntariado se encarga de dar la bienvenida y orientarlas en su primer día. Para estas dos chicas, hemos elaborado una ficha de actividades que describe lo que harán, como ayudar en la confección de trajes de carnaval. Sin embargo, cuando las chicas llegan, a menudo preguntan: "¿Qué debo hacer?" Es un poco desorganizado.

En los centros, hay una persona designada como responsable de la actividad. Esta persona se encarga de preparar el trabajo para las chicas cuando vienen, ya que nosotras no podemos estar allí todos los días. Por lo tanto, un técnico del servicio asume la responsabilidad de organizar la actividad para ellas cada jueves. Aquellos que participan en salidas con residencias saben que deben estar allí de 10 a 12, pero desconocen la actividad específica. Pueden estar haciendo psicomotricidad o tomando un café con el grupo de envejecimiento. El educador de turno les informa sobre la actividad del día y les asigna su rol.

Por otro lado, están aquellos que vienen a impartir talleres. Para estos casos, se establece un inicio y un fin definidos para cada sesión, a menudo con la necesidad de preparar o comprar material. Sin embargo, la organización de la tarea se realiza in situ por parte de un miembro del servicio.

Entrevistadora: ¿Y se producen conflictos alguna vez entre las personas voluntarias y los usuarios, o entre las personas voluntarias y los trabajadores de la organización?

Diana: No, no hemos tenido conflictos graves. A veces surgen conflictos entre los voluntarios, o entre estos y otros miembros de la organización. Aunque no siempre las actividades terminan de manera ideal, al finalizar se recopilan comentarios sobre la experiencia para mejorar. Además, se mantiene un diálogo constante para garantizar que la actividad sea satisfactoria para todos los involucrados. Si alguna actividad no resulta de su agrado, se busca una alternativa.

Entonces, sí, regularmente preguntamos cómo se están sintiendo los voluntarios y si están disfrutando de su experiencia. Hubo una ocasión en la que una voluntaria registró algo que nosotros no habíamos notado, pero que a ella le resultó incómodo y generó un conflicto. Aunque no hemos tenido situaciones que requieran una acción inmediata, posteriormente reflexionamos sobre sus comentarios y evaluamos si debemos realizar algún ajuste en nuestras prácticas.

Entrevistadora: Me has comentado que uno de los problemas fundamentales que ves es la fidelización de las personas voluntarias. ¿Tenéis alguna forma, algún mecanismo, alguna herramienta para mantener motivadas a las personas voluntarias comprometidas con su actividad?

Diana: No. Antes del COVID hacíamos un encuentro anual, pero es verdad que después del COVID ni la federación a la cual pertenecemos, ni nosotros como entidad hemos organizado nada. Entonces, todos los años hacemos una actividad para que todos estén juntos: usuarios, voluntarios y profesionales, un poco para hacer piña, porque eso es muy importante para que todos se sientan parte de lo mismo. Pero no, eso no tiene por objetivo fidelizar, más bien tiene que ver con captar, para que la gente diga: "Pues mira, yo estoy muy cómoda con las personas con discapacidad y al final me gusta trabajar lado a lado con ellos". Es verdad que para fidelizar no tenemos, no tenemos.

Entrevistadora: Y más o menos, ¿cuánto suele permanecer una persona como voluntaria?

Diana: Por lo general, un año es lo más común. Aunque hemos tenido y aún contamos con personas que han estado mucho más tiempo. Pero si reflexiono sobre las personas que han pasado por aquí, casi siempre suelen ser alrededor de un año, como esa chica

que recientemente se fue a Madrid. La verdad es que era una voluntaria excepcional, de esas que se interesan, se forman, preguntan, aportan ideas. Al final del año, decidió irse a trabajar a Madrid. A menudo coincide con la finalización de un máster o el comienzo de la búsqueda de empleo. Es poco tiempo para todo el esfuerzo que invertimos en ellos, en explicarles nuestra identidad, darles la bienvenida y demás. Pero así es como sucede.

Entrevistadora: ¿Cómo gestionáis el hecho de que se marchen las personas voluntarias? ¿Qué hacéis cuando una persona se va?

Diana: Pues mira, lo que les pido actualmente, debido a una experiencia algo triste que tuvimos, es que se despidan de los usuarios. ¿Cómo lo manejamos? No lo gestionamos realmente, porque si la persona quiere irse, pues así será. Simplemente le agradecemos mucho su colaboración. Si ha sido positiva su estancia, le deseamos lo mejor. Incluso hay quienes preguntan si pueden dejar su currículum, a lo cual respondemos afirmativamente. Ahora, lo que sí manejo mal personalmente, es cuando se van sin despedirse, algo que ha ocurrido en ocasiones.

O gente que, como siempre digo: "si no estás a gusto, avísanos". "Di algo, no dejes de venir". Eso sí que lo manejo mal, porque alguna vez he cogido el teléfono y les he enviado un mensaje por WhatsApp un poco molesta porque no se han despedido. No es apropiado, si una de las cosas que pedimos principalmente es responsabilidad. Que sean responsables, hasta el límite que ellos mismos establecen, pero que sean responsables. Entonces, eso lo llevo bastante mal como coordinadora de la entidad. Aunque tampoco sufro mucho. Simplemente creo que no hay necesidad de eso. La experiencia debe ser positiva y, si por alguna razón no lo es, está bien: "pues al final no me quedo. Me despido de los chicos, que sepan que me voy, porque decidí irme y ya está, ¿vale?" Pero por lo general, la gente se va bien, sin que ocurra esto.

Entrevistadora: ¿Las personas voluntarias deciden cuántas horas dedican a la semana y demás, o vosotros les proponéis los tiempos?

Diana: Generalmente, lo que hacemos es preguntar: "¿Cuál es tu disponibilidad ahora?" A veces alguien dice: "Pues yo estoy disponible los domingos de cuatro a cinco", y yo respondo: "Bueno, eso podría ser complicado". O algunas personas dicen, como estas chicas: "Pues tengo todas las tardes libres, incluso los fines de semana", a lo que digo: "Vamos a empezar con un día a la semana y ver cómo te sientes de cómoda". Por ejemplo, llegó una persona hace un tiempo con un proyecto para un taller de memoria, muy bien definido. Pero cuando vimos el tiempo que ella tenía disponible, acordamos que sería de 2 a 3 veces a la semana. Es un acuerdo mutuo, siempre pregunto primero cuál es su disponibilidad, porque a veces puedo proponer un horario que no les viene bien. Entonces, partiendo de su disponibilidad, ajustamos las actividades y los horarios.

Entrevistadora: ¿Y el tipo de actividad que desarrollan como voluntarios la deciden ellos?

Diana: No siempre. Depende. Por lo general, les preguntamos: "-¿Qué te gustaría hacer?" Por ejemplo, tuvimos una chica que impartió un curso de masajes durante 1 año porque le gustaba; estaba estudiando fisioterapia y a los usuarios les parecía bien. Pero también depende de la disponibilidad de la persona. Incluso puede depender de su movilidad, ya que, para llegar a nuestro centro, la persona necesita tener coche. Aunque tenga mucho potencial para ser voluntaria, es importante que pueda desplazarse hasta aquí.

Entonces, son tantas las variables que debemos considerar que es más fácil preguntarles qué les gusta hacer. Por ejemplo, no puedo asignarle a alguien un taller de baile si no le gusta bailar, ¿verdad? De hecho, tuvimos una chica que era muy deportista y estuvo 2 años yendo a nuestra residencia para correr con una usuaria. Ambas disfrutaban de salir a correr los sábados por la mañana. Es decir, depende mucho de las habilidades, las expectativas, los gustos y preferencias de cada persona. Intentamos hacer coincidir estas variables para que la experiencia sea satisfactoria para todos.

Entrevistadora: ¿Y tenéis alguna forma de evaluar el impacto que tiene el voluntariado sobre las personas que lo reciben?

Diana: No, no tenemos. A ese nivel, no contamos con herramientas específicas para medir la mejora en la calidad de vida. Actualmente, no disponemos de personal dedicado a ese tipo de evaluaciones. Imagina que alguien quiera realizar un estudio para medir el impacto del voluntariado acompañando a un grupo durante un año; sería genial, pero en este momento no tenemos los recursos necesarios para llevarlo a cabo. Aunque sabemos que a los usuarios les gusta, no contamos con una forma concreta de medirlo

Entrevistadora: ¿Y cómo desarrolláis nuevos programas o proyectos de voluntariado?

Diana: Pues, en realidad, lo hacemos según las necesidades que surjan. Un ejemplo reciente fue durante el COVID, cuando las circunstancias nos llevaron a crear un proyecto pequeño llamado "Lápiz y Papel", que tuvo mucho éxito. Ahora nos encontramos nuevamente en la búsqueda de voluntarios porque vemos que en las residencias hay muchas personas que no salen, que carecen de familia. Entonces nos preguntamos: "¿Qué podemos hacer?" Los profesionales siempre estaban ahí, pero necesitábamos nuevas caras e historias para enriquecer el apoyo que ofrecíamos.

Entonces, buscábamos conectarlos con personas que pudieran compartir experiencias. Logramos reunir un grupo de 5 voluntarias, todas de Cáceres, que mantuvieron un intercambio constante a través de cartas postales. Este intercambio continuó durante las Navidades y el verano, pero luego, debido a las circunstancias personales de las

voluntarias y la locura del segundo año después de la pandemia, dejaron de escribir. El año pasado intentamos nuevamente con otra chica, pero la experiencia fue terrible, principalmente porque todo fue en línea y no tuvimos un contacto personal. Fue un intento fallido, pero ilustra cómo surgen proyectos a partir de necesidades identificadas y cómo intentamos involucrar a los voluntarios para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

Entrevistadora: ¿Y cómo identificáis esas necesidades de la comunidad?

Diana: Bueno, los chicos nos lo piden o, por ejemplo, hace poco tiempo, mi compañera creó un formulario de Google para averiguar las necesidades. Primero, les enviamos información para que sepan qué implica el voluntariado y que no viene a reemplazar a los profesionales. Luego, se les envió un formulario de Google para que cada profesional desde su servicio pudiera indicar qué creían que un voluntario podría aportar.

Y ahora tenemos toda esa información en papel y estamos viendo cómo darle forma. Cuando salga la nueva subvención de la diputación o de la Consejería, intentaremos construir un proyecto para abordar esas necesidades identificadas por los compañeros. No son necesidades críticas en el sentido de que pueden sobrevivir sin que sean cubiertas. Se trata más bien de aportar una mejoría.

Entrevistadora: ¿Y evaluáis de alguna manera las necesidades de las personas beneficiarias del voluntariado?

Diana: No, a menos que lo expresen. Por ejemplo, la chica que hace deporte necesitaba salir a correr. Sin embargo, no podemos asignar un profesional exclusivamente para acompañarla, ya que un profesional atiende a 5 o 10 personas, según el servicio. Además, las familias también se benefician.

Recuerdo el caso de una señora que solía ir a recoger a su hijo a la parada de autobús, pero debido a un problema de salud, ya no pudo hacerlo. Aunque esto era su responsabilidad, nos expresó: "Ahora mismo no tengo a nadie quien lo haga". Ella podría haber pagado a una vecina o pedirle ayuda a alguien, pero pensamos en ver si podíamos apoyarla a través del voluntariado. Propusimos la idea y durante un año escolar, tuvo tres voluntarias que todos los viernes recogían a su hijo y lo llevaban a casa. Al principio, solo se trataba de llevarlo a casa, pero luego se convirtió en tomar un café, tener una conversación y compartir un dulce. Nosotros no fuimos a preguntarle qué necesitaba específicamente.

Funcionamos muchas veces en este sentido: en responder a las necesidades que surgen. Es decir, cuando alguien nos presenta una necesidad o algo que le gustaría hacer, nosotros lo consideramos y actuamos en consecuencia. Por ejemplo, ahora tenemos una

chica ciega que le encanta ir a la ONCE a hacer deporte, pero necesita una voluntaria para acompañarla. Ha tenido una voluntaria durante mucho tiempo, pero se fue recientemente y ella sigue queriendo ir. Entonces, cuando llegue una voluntaria disponible en ese horario, será para ella. No es que me haya sentado con la chica y le haya preguntado qué necesita, sino que ella misma me lo ha expresado tantas veces que sé que es necesario. No tenemos un proceso formalizado para esto. Más bien vamos adaptándonos según los perfiles, las disponibilidades y los intereses para intentar satisfacer las necesidades de las personas.

Entrevistadora: Y ¿cómo colaboráis con otras organizaciones que se dedican un poco a lo mismo que vosotros? ¿Colaboráis con estas en programas de voluntariado comunes?

Diana: Pues mira, ahí es donde nosotros intentamos que sean nuestros chicos los que tomen la iniciativa. Por ejemplo, tenemos un chico que ha colaborado con muchas entidades, yendo como voluntario a impartir talleres. Es decir, nosotros necesitamos, por ejemplo, ahora vamos a hacer un taller de chapas en colegios. Aunque no sean entidades como tal, son colegios donde los profesionales cobran, pero los chicos que van, que realmente están allí pendientes de la máquina y de quién entra y quién sale, están como voluntarios, completamente.

Entonces, ese es un tipo de participación. Además, hemos tenido algunas entidades que nos han solicitado y hemos elaborado materiales para ellas. Por ejemplo, este próximo sábado habrá una carrera llamada la "Carrera de las Mariposas". El año pasado hicimos mariposas de papel y las entregamos para que todos los participantes de la carrera recibieran una como regalo. Intentamos colaborar en la medida de lo posible. Sin embargo, no desarrollamos proyectos conjuntos en el ámbito del voluntariado. Por ejemplo, el día 2 habrá una marcha por la discapacidad y algunas entidades que tienen programas de voluntariado participarán, pero no de manera coordinada en un proyecto conjunto de voluntariado.

Entrevistadora: ¿Qué hacéis para promover el voluntariado? ¿Cómo creáis conciencia sobre la necesidad del voluntariado?

Diana: En los lugares que visitamos, llevamos información y carteles para invitar a la gente a hacer voluntariado. Además, nos esforzamos por sensibilizar a las personas mayores. Cada año, organizamos una charla en la feria de mayores de Badajoz para hablar sobre los beneficios del voluntariado. Por ejemplo, próximamente daremos una charla sobre voluntariado en un instituto. También promovemos el voluntariado a través de la Plataforma de Voluntariado de Extremadura, aprovechando cualquier oportunidad para divulgar nuestros proyectos. En resumen, hacemos lo que podemos para promover el voluntariado.

Entrevistadora: ¿Cuál es el perfil de las personas voluntarias en vuestra organización?

Diana: Nuestro perfil difiere un poco del típico presentado por el sociólogo de la Plataforma del Voluntariado de Extremadura en su estudio. Mayoritariamente, nuestros voluntarios son jóvenes. También hemos tenido participación de personas mayores, que son las que suelen fidelizarse más, dado que están en una etapa de vida que les permite mayor permanencia. Además, es importante mencionar que muchos jóvenes que se acercan a nosotros lo hacen buscando oportunidades laborales, para darse a conocer en su campo. En su mayoría, son jóvenes con la carrera finalizada, y predominantemente mujeres. Se trata de personas con formación superior, que han terminado la carrera, un máster o las prácticas. La mayoría es así.

Entrevistadora: Y por ir terminando ¿cuáles son tus expectativas futuras respecto al voluntariado en tu entidad?

Diana: Pues sinceramente, espero que con la entrada de mi compañera las cosas mejoren y que empecemos a ser más dinámicos. Uno de los temas que discutimos mucho es la comunicación. Tenemos mucha gente apuntada en nuestra base de datos como voluntarios, pero que en la práctica no están activos. Están en lista de espera, diciendo: "Bueno, ahora mismo no tengo disponibilidad, pero cuando pueda quiero que me avises". Nos cuesta mucho lograr que esta gente se involucre realmente. Estamos explorando propuestas para lograr una actitud más activa por parte de ellos y que se comprometan más con la entidad, que al final es lo que buscamos. La comunicación con esta gente nos preocupa mucho.

Hemos creado un grupo de difusión en WhatsApp, pero seguimos discutiendo sobre la mejor manera de comunicarnos: si a través de un grupo de difusión o manteniendo un canal abierto entre ellos. Nos gustaría mejorar la comunicación en el día a día, más allá de enviar cartas en Navidad o felicitarles en su cumpleaños. Es un aspecto en el que queremos trabajar.

Entrevistadora: ¿Hay algo más que quieras compartir?

Diana: Nada más por mi parte.

Entrevistadora: Muy bien. Ha sido un placer hablar contigo. Adiós.

Diana: Adiós y hasta la próxima.

Entrevista 5 EVA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Educativo	Responsable	Mujer	56/60

Entrevistadora: Cuéntame un poco sobre tu trayectoria en el mundo del voluntariado y como responsable de una entidad de voluntariado.

Eva: Vivo en esta ciudad desde hace unos cuantos años y desde muy joven, a los 16 o 17 años, comencé a realizar voluntariado. Empecé trabajando principalmente con niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad y exclusión social, en una barriada con dificultades. Con el tiempo, continué en esa asociación con la que comencé y también me uní a otra, donde hice mucho voluntariado durante años. Aunque ahora mi vínculo con esta segunda entidad es diferente, sigo estando involucrada. Fue a través de esta labor voluntaria que conocí la asociación con la que actualmente estoy más involucrada, en actividades de voluntariado y brindando apoyo a quienes lo necesitan. Me cuesta decir que "necesitan un poquito de ti", porque al final son ellos quienes te dan más de lo que tú les puedes dar a ellos. Me uní a esta asociación, ubicada también en el mismo barrio con dificultades. A pesar de los esfuerzos, la barriada sigue siendo desafortunadamente una zona con muchos problemas sociales, con una población vulnerable y en riesgo de exclusión. Actualmente, mi trabajo se centra, principalmente, en mujeres con un perfil muy específico, que enfrentan diversas dificultades como migración, dependencia de ingresos mínimos, empleo informal, problemas de vivienda, salud, drogadicción y dificultades en la educación de sus hijos. Nuestro objetivo es ayudarlas a superar estas dificultades y salir adelante, y eso es lo que me llena de satisfacción junto con mis compañeras de la asociación.

Entrevistadora: Muy bien, ¿y cuándo te uniste a esta asociación?

Eva: Me uní a esta asociación de manera efectiva en el año 2017.

Entrevistadora: ¿Y cuáles son tus funciones como coordinadora?

Eva: Como coordinadora, tengo dos líneas principales de acción: una en atención a las alumnas, las personas que entran en el proyecto, y luego otra, de cara también al equipo con el que funciona la asociación. Respecto a la atención a las alumnas que ingresan al proyecto, comienza con una entrevista inicial donde nos conocemos y hablamos de sus

necesidades, inquietudes y objetivos en la vida. A partir de ahí, les ofrecemos una serie de formaciones en tres áreas principales: pre laboral, educativa y social. En el área pre laboral, tenemos talleres para la atención de personas mayores dependientes, que es donde participa la mayoría de las alumnas, que suelen ser migrantes. Eso significa que son personas que es fácil que trabajen con este colectivo y desafortunadamente dentro de la economía sumergida. También tenemos un taller pre laboral de educación infantil y habilidades sociales. Muy bonitos ambos talleres.

En el taller educativo, ofrecemos apoyo desde la alfabetización hasta la preparación para exámenes de graduado de ESO o para obtener títulos de profesionalidad en niveles 2-3. Este apoyo se complementa con el uso de nuevas tecnologías y competencias digitales, que son fundamentales en la actualidad. Además, dentro de estas competencias digitales, también apoyamos otros talleres, ya que tarde o temprano se vuelven necesarios.

Recibimos a menudo personas de países del Este y del norte de África, y desempeñamos un papel fundamental en ayudarles a familiarizarse con nuestro idioma y nuestras costumbres. El objetivo final, tanto con las migrantes que están haciendo las pre laborales como con ellas, es que una vez que pase el tiempo de permanencia en España establecido por ley, que consigan obtener sus permisos de trabajo y de residencia. Estamos comprometidos en ese proceso también.

Después de la primera entrevista y la atención inicial a las compañeras, mi función continúa con la revisión, apoyo y redistribución del trabajo que cada una realiza. Para ello, organizamos reuniones mensuales, con una frecuencia máxima de mes y medio, donde evaluamos el progreso de los talleres, abordamos las problemáticas que puedan surgir, identificamos lo que funciona bien y lo que necesita revisión, proponemos nuevas formas de funcionamiento, discutimos actividades a desarrollar, planificamos el calendario y más. Por último, mantengo contacto con la Comisión Ejecutiva, que es la responsable última del proyecto.

Tenemos mucho trabajo en red. Eso también es labor mía: contactar con las asociaciones, porque desde el principio nuestra organización se ha entendido que todos apoyamos, todos tenemos algo que aportar y no todos sabemos de todo, eso es evidente. Afortunadamente, en esta ciudad hay una gran cantidad de asociaciones y nosotros tenemos la suerte de haber contactado siempre y haber recibido apoyo de todas las asociaciones con las que hemos mantenido contacto, de las que hemos necesitado alguna ayuda. La ayuda que nos prestamos unas a otras es fundamentalmente de formación y de información. En ese sentido, contactamos con asociaciones vienen a apoyar nuestra labor. Por ejemplo, ahora estamos con el tema de ayuda a mayores dependientes. Bueno, pues hay asociaciones que trabajan con personas en el hogar con estas dificultades y nos han dado charlas y formaciones que nos viene muy bien. En

algunas ocasiones, incluso hemos tenido la oportunidad de realizar prácticas conjuntas en la zona donde nuestra asociación está ubicada. Además, hemos contactado con asociaciones especializadas en el tratamiento de adicciones, ya que lamentablemente muchas mujeres se ven atrapadas en el consumo de somníferos, tranquilizantes y relajantes debido a las múltiples responsabilidades que tienen como madres de familia. Estas asociaciones nos han brindado apoyo para que las mujeres que han enfrentado estos problemas puedan acceder a terapias con psicólogos. En general, el intercambio de información y la colaboración entre asociaciones nos beneficia a todos y nos permite ofrecer un mejor acompañamiento a quienes lo necesitan en nuestra comunidad.

También contamos con un taller infantil dentro de nuestra asociación que considero una verdadera joya por la labor que realiza. Este taller cumple una función crucial al apoyar el trabajo que realizamos con las madres. Sin este espacio, muchas de las personas que están recibiendo formación actualmente no podrían participar, ya que no tendrían dónde dejar a sus hijos. En este taller, nos enfocamos principalmente en proporcionar apoyo escolar a los niños y luego realizamos actividades lúdicas que enriquecen su experiencia. Los llevamos a explorar la ciudad, visitan distintas entidades, participan en actividades organizadas por la biblioteca, el ayuntamiento e incluso la Policía Municipal. Con la llegada de la Navidad, por ejemplo, planeamos llevarlos al mercadillo navideño y disfrutar juntos de los carnavales y todas las oportunidades que nuestra ciudad ofrece para ellos.

Es importante destacar que este taller tiene objetivos y metodologías diferentes a los del proyecto principal de la asociación. Está diseñado específicamente para atender las necesidades de los niños y adaptarse a sus intereses y capacidades. Aunque ambos proyectos son flexibles y se ajustan a las circunstancias cambiantes, nos esforzamos por mantenernos receptivos y adaptarnos a las demandas de la comunidad, ya sea porque la población y porque la gente que nos llega ha cambiado su perfil. No somos rígidos.

Entrevistadora: Muy bien, y quería preguntarte, si he entendido bien, las personas que trabajan como voluntarias, es decir, que realizan labores voluntarias dentro de la asociación, ¿serían aquellas que mencionaste que participan en los talleres pre laborales, por ejemplo? ¿O no consideráis que sean voluntarios?

Eva: Sí, tenemos voluntarios que están dentro de esos talleres. Pero también contamos con otro tipo de personal que son asalariados dentro de la asociación. Pero sí, tenemos voluntarios en los talleres. Hay voluntarios en los pre laborales, en los de alfabetización, en competencias digitales y en el formativo. También en el taller infantil. Siempre contamos con algún voluntario en el taller infantil, siempre, siempre. Y en los otros talleres también recibimos apoyo voluntario. Entre otras cosas, porque sería imposible abarcar a tanta gente como la que pasa por aquí. Eso es así.

Entrevistadora: ¿Esas personas voluntarias imparten los talleres o ayudan en el impartir los talleres, o su labor va enfocada a ayudar a personas en riesgo de exclusión social?

Eva: La labor de los voluntarios va enfocada a atender a esas personas en riesgo de exclusión social a través de talleres.

Entrevistadora: Vale, entendido, gracias por aclararlo. ¿Y cuáles dirías que son los principales desafíos que enfrenta el voluntariado en la asociación?

Eva: Bueno, el principal desafío es precisamente el perfil de las personas con las que trabajamos. Son muy específicas y se requiere mucha sensibilidad para tratar con ellos. Eso es un aspecto importante. Sin embargo, debo decir que los voluntarios que trabajan allí son magníficos. Tienen una sensibilidad exquisita para el trato con la gente, lo cual es fantástico, pero es algo que debemos tener en cuenta. Además, cuando nos enfrentamos, como está sucediendo, a usuarias derivadas de Asuntos Sociales que reciben una renta o un ingreso mínimo vital, nos encontramos con la inconstancia. Principalmente es ese perfil de las usuarias, porque el perfil de migrante o de persona que viene es totalmente distinto, más responsable, más constante y con otro talante. Pero las personas que pertenecen a una etnia determinada y reciben un salario garantizado, nos enfrentamos a la dificultad de su inconstancia, lo cual a menudo dificulta el progreso con ellas y con ellos.

Entrevistadora: Y en cuanto a esa sensibilidad que mencionas en los voluntarios... ¿Seleccionáis de alguna manera específica a los voluntarios, los reclutáis, buscáis un perfil determinado?

Eva: Sí, buscamos un perfil específico de voluntario. Es importante encontrar personas con la discreción adecuada, con un carácter de cariño y cercanía concretos. Te puedo asegurar que no toda la gente vale. Algunas personas han ingresado como voluntarios y luego han expresado que no se sienten preparadas emocionalmente para ello. En este trabajo, se comparten muchas experiencias de vida, y algunas son difíciles.

Entrevistadora: ¿Y cómo seleccionáis a los voluntarios?

Eva: Siempre a través de entrevistas. Además, cuando conocemos a alguien en profundidad, nos atrevemos a preguntarle: "Oye, ¿te gustaría participar en esta labor específica? ¿Te interesaría formar parte de nuestro equipo? ¿Te gustaría conocer más sobre la escuela?" Entonces, hay una primera fase de contacto inicial. Generalmente, cuando alguien se une como voluntario, ya lo conocemos de alguna forma. Puede ser a través de la escuela o mediante algún conocido que consideramos que encajaría bien. Luego, llevamos a cabo una entrevista. Durante este primer contacto, brindamos apoyo. No dejamos a la persona sola al principio. Estamos allí con ella durante un tiempo, hasta

que adquiere experiencia y se siente más cómoda. Gradualmente, le damos más responsabilidades y, eventualmente, trabajará de forma independiente en los talleres o en cualquier otra área. Pero al principio, siempre hay un período de acompañamiento, integración y formación. Siempre.

Entrevistadora: ¿Les proporcionáis algún tipo de formación?

Eva: Sí, les ofrecemos formación, y además se realiza de manera... ¿cómo explicarlo? Es un poco, no sé si improvisado sobre la marcha o si es más bien transversal. El voluntario se va formando de manera transversal dentro del equipo.

Entrevistadora: ¿No tenéis una formación específica establecida?

Eva: No, no tenemos cursos específicos, no hay charlas predefinidas, no. Contamos con una guía y dentro de esta procuramos incluir la formación para los voluntarios.

Entrevistadora: ¿Qué puede aportar una persona voluntaria a vuestra organización?

Eva: Madre mía, pues a los voluntarios les pasa como nos pasa al resto de la gente. Vamos con todo lo que tenemos para ponerlo al servicio de la entidad. Y el voluntario en nuestra asociación es así, todas y todos los que están aquí no escatiman nunca nada de esfuerzo, de ganas, de entusiasmo, de estar con la persona hombro con hombro. El voluntario en esta asociación es el cien por cien de su persona. Hay una compañera que esta misma tarde, cuando ha entrado una nueva alumna en su taller, ella dice, "Yo tengo todo el tiempo del mundo y todas las ganas del mundo para ayudarte, con que tú tengas un poquito, ya tenemos el camino hecho". Pues es eso, es así. Con el voluntariado, nuestra asociación se beneficia de contar con gente con unos valores extraordinarios. Son gente transparente, gente voluntariosa, gente con disponibilidad, con imaginación. Es aportar riqueza con mayúsculas. Engrandece el proyecto. El voluntario engrandece el proyecto así, con mayúsculas, porque aporta muchísimo más de lo que tú te puedas imaginar.

Entrevistadora: ¿En qué sentido?

Eva: Pues aporta: voluntad, entusiasmo, imaginación, dedicación, constancia, cercanía. Eso hace que la persona que entra por esas puertas se sienta, más temprano que tarde, como en su casa y con la confianza total de que el que tiene al lado no es un maestro, sino alguien que lo puede considerar como de su propia familia. Y en realidad, lo que estamos haciendo allí entre unos y otros, y el voluntariado lo hace de manera excelente, es crear familia.

Entrevistadora: Y, respecto a las personas destinatarias, ¿cómo de importante crees que es el voluntariado para ellas?

Eva: Pues mira, la asociación necesita tener a estas personas voluntarias, porque, por motivos laborales, a lo mejor nosotras no podemos. Yo en mi caso no podría hacer algunas de esas cosas. Y es que las personas destinatarias necesitan que se les acompañe a hacer gestiones del médico, del colegio, el entramado este burocrático que tenemos nosotros para solucionar sus papeles en el ayuntamiento, en la Seguridad Social, etc. El voluntariado es compañía. Y eso las personas que están allí como usuarias lo perciben. Y nosotros lo gestionamos para que, si se necesita esa ayuda, se haga con todo el gusto del mundo y con toda la energía y alegría que se pueda desear. Nos pasó, el otro día, que había una chica que no sabía dónde estaba determinado organismo, pues el voluntario que iba para su casa dijo: "Espérate 5 minutos, que voy para allá." Y se acercó, la dejó, le enseñó, la presentó, la encaminó y una vez que ya estaba todo hecho, entonces fue cuando el voluntario ya se retiró. Tuvo que gestionar unas cosas de educación para sus niños y allá que estuvo una de nuestras voluntarias acompañándola por la mañana, por ejemplo.

Entrevistadora: ¿Y cómo gestionáis el tiempo de los voluntarios? Sus tareas, su organización...

Eva: Siempre por las tardes, en el mismo horario. Eso está muy marcado, pero bien es cierto que luego el voluntario en su casa también le echa tiempo a la labor que pueda luego realizar. Y se prepara los materiales y se busca las vueltas para que cuando llegue al equipo a impartir o a dar lo que en ese momento esté llevando a cabo lo lleva todo preparado. Entonces, por ejemplo, con el caso una chica que da el taller de Educación Infantil. En este caso, esta voluntaria ha trabajado en su casa todo un bloque de juegos y de habilidades sociales y cuando ha llegado a la clase tenía preparado un material excepcional e increíblemente bonito. Te lo digo con este caso y te lo digo con cualquier otro, como el taller educativo. De buscar libros, de buscar lecturas, de hacerle ver vídeos, montones de cosas, eso lo hacen en su casa y cuando llegamos allí por las tardes ya está todo hecho, solo hay que ponerlo al servicio de quienes están en clase, quienes están realizando la formación pre laboral, en ayudas, a mayores dependientes etc. Se busca documentación, se buscan vídeos, se hacen charlas, se hacen entrevistas, dinámicas, etc. Y todo esto lo hace el voluntario en su casa, en su tiempo libre.

Entrevistadora: Respecto al perfil laboral, ¿buscáis que las personas voluntarias de vuestra asociación se dediquen profesionalmente a algún sector concreto?

Eva: No, nunca. Buscamos personas con determinadas características, como sensibilidad y cercanía, pero ya está. No buscamos abogados, ni maestros, ni empresarios. No nos importa su profesión, sino que sepan darse y que sepan acoger.

Entrevistadora: ¿Alguna vez ha habido algún conflicto entre personas voluntarias, o entre voluntarias y miembros de la organización, o con las personas a las que ayudan?

Eva: No, no. Recuerdo una vez hace muchos años que tuvimos un caso, pero que no fue muy significativo, porque era una especie de conflicto entre la persona que era responsable del taller y la voluntaria que iba de apoyo. Entonces la voluntaria sí recuerdo que decía que no estaba de acuerdo cómo lo llevaba la responsable del taller y entonces cuando iba la voluntaria de apoyo, porque esta persona hacía otra labor, todo lo descolocaba. Entonces, la persona que en aquel momento era la coordinadora marcó los límites, cuáles eran las dinámicas y líneas que había que seguir y ya está. De eso hace varios años. Y ya no recuerdo ningún otro conflicto, nada relevante. Ni tampoco en los años que yo llevo vinculada al cien por cien en la asociación, ni entre usuarios y voluntarios, ni entre los responsables de la organización con los voluntarios. No hemos tenido ningún problema.

Entrevistadora: Has mencionado que cuando se llamó a esa persona al orden se le explicó que había unas líneas que seguir. ¿Tenéis alguna política o práctica relacionada con el voluntariado en la organización?

Eva: No, me refería a que contravenía las líneas de formación establecidas por la persona responsable del taller.

Entrevistadora: Pero, aparte de eso, ¿tenéis alguna política o práctica...?

Eva: No, no hay nada definido.

Entrevistadora: Y ¿cómo hacéis para mantener motivadas o comprometidas a las personas voluntarias?

Eva: ¿Sabes quién hace eso? Las usuarias. Es así. El equipo de personas que tenemos detrás, esas usuarias, son las que nos mantienen. A ellas y a cualquiera, porque son personas con una trayectoria, un encanto y una forma de ser que te engancha. Es el trabajo y el contacto lo que engancha. Te sientes parte de ellas y ellas también parte de ti. Al final, se crea un vínculo muy fuerte, un vínculo sentimental muy fuerte. No son los objetivos, ni los fines, ni los criterios, es la persona la que engancha.

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo suelen durar en promedio las personas voluntarias en vuestra asociación?

Eva: Hay quien lleva 7 y 8 años. Y también hay personas que se van antes, bien por motivos laborales o porque ya no se creen con fuerzas. Es así.

Entrevistadora: ¿Es habitual que duren tanto tiempo o la gente suele aguantar más o menos?

Eva: Pues mira, hay alguna persona que está en este momento que lleva vinculada a la asociación desde hace 13 años. Es verdad que estuvo durante un tiempo como voluntaria, luego fue asalariada y luego ha vuelto como voluntaria. Tenemos a otra voluntaria que lleva también un tiempo considerable. Primero iba de manera esporádica y luego ya está yendo de manera continuada. La última que se ha vinculado como voluntaria, lleva ya 3 cursos.

Entrevistadora: ¿Y cómo gestionáis cuando una persona voluntaria decide irse en un momento determinado?

Eva: En primer lugar, si anuncian su marcha con anticipación, procuramos buscar a alguien para ocupar su lugar. Si no, siempre nos podemos reajustar hasta que aparezca, entre comillas, la persona voluntaria que se quiera quedar en el proyecto y que a nosotras nos parezca oportuno que sea así. En tal caso, pues nos reajustamos en horarios y en actividades.

Entrevistadora: Y ¿tenéis alguna forma de medir el impacto del voluntariado, o sea, de lo que es tener personas voluntarias en la organización?

Eva: Sí, se han realizado encuestas para valorarlo y siempre han sido positivas. La última fue el curso pasado. Yo estuve revisándola. Estuvimos viendo cuestiones sobre cómo se impartían los talleres; sobre si la formación era cercana, si el material del que se disponía y con el que se trabajaba era el necesario. En fin, se revisaron muchísimos aspectos, alrededor de 50 o 55 ítems en la encuesta, y los resultados fueron muy favorables.

Entrevistadora: ¿La encuesta se realizó a las personas voluntarias?

Eva: No, se les dio a las usuarias para que valoraran el trabajo que se hacía con ellas.

Entrevistadora: ¿Y utilizasteis esos resultados de alguna manera o los incorporasteis en vuestras prácticas?

Eva: Prácticamente no hubo nada que corregir, excepto una cosa que siempre aparecía en todas: el tiempo. Siempre decían que les gustaría tener más tiempo para las actividades. Era la principal demanda: más tiempo.

Entrevistadora: ¿Cómo desarrolláis nuevos programas de voluntariado? ¿Cómo decidís emprender uno nuevo y cómo funciona ese proceso?

Eva: Pues tenemos un programa principal con distintas acciones y actividades. Siempre que surge una nueva demanda por parte de las usuarias, evaluamos si contamos con alguien con las habilidades necesarias para abordarla. En caso contrario, buscamos a alguien adecuado o nos reorganizamos para cubrir esa necesidad.

Entrevistadora: ¿Puedes darme un ejemplo de una demanda que pueda hacer una usuaria?

Eva: Pues mira, por ejemplo, con el tema de las competencias digitales, que en su momento se limitaban a conocer el funcionamiento básico de un ordenador, como el teclado; abrir una cuenta de correo electrónico y escribir una carta de presentación y poco más. Eso ha ido evolucionando y la persona responsable de ese taller evidentemente ha ido evolucionando a la demanda de las usuarias. Entonces, las competencias digitales, ahora, evidentemente, son muchísimas más cosas las que se imparten. Ya no nos vamos a quedar con el conocimiento del teclado, abrir un documento Word y saber si tenemos una fuente tal o si la podemos poner de un color u otro. No. Ahora tenemos que saber manejarnos por Internet y tenemos que saber darle las claves a los buscadores para encontrar aquella información que yo quiero, y tengo que contar con mi certificado electrónico, ya no la clave electrónica y tengo que saber entregar mi currículum y tengo que saber manejarme en una entrevista, como por ejemplo es esta, a través de los enlaces o links que nos den. Ahí hemos ido creciendo a medida que ha ido creciendo la demanda y la persona que empezó con el taller de nuevas tecnologías evidentemente ha ido implementando ese conocimiento.

Entrevistadora: ¿Cómo identificáis las necesidades de la comunidad a la que se os dirigís?

Eva: En las conversaciones que se mantienen con ellas, porque en la escuela, cuando hablamos de formación, esta no es pura y dura. No estamos todo el tiempo hablando de competencias, de formación, de habilidades sociales, etc. En las clases también se establecen charlas y comunicación, con la que se van descubriendo cosas. A menudo, durante estas conversaciones surgen temas de interés que pueden revelar necesidades o demandas de los usuarios. Por ejemplo, un tema planificado para una sesión puede ser pospuesto si surge una discusión relevante. Además, durante la entrevista inicial también se recogen posibles áreas de interés o necesidades que luego se pueden desarrollar.

Entrevistadora: Me has comentado al principio que tenéis una red bastante amplia con otras organizaciones, ¿no?

Eva: Sí, tanto privadas como institucionales.

Entrevistadora: ¿Me puedes dar más detalles de cómo son esas colaboraciones?

Eva: Por ejemplo, trabajamos estrechamente con los Servicios Sociales y la Oficina de Igualdad. A través del programa CRISOL, los Servicios Sociales nos han derivado a muchas personas para recibir formación. Con la Oficina de Igualdad, además de ofrecer formación, también mantenemos contacto constante, especialmente con mujeres que han sido víctimas de violencia de género. También colaboramos con el Tribunal de Menores, que en ocasiones nos deriva a menores que necesitan apoyo. Con el SEXPE, proporcionamos cursos y formación para las alumnas. Además, colaboramos con entidades como un buen número de asociaciones sin ánimo de lucro. Las colaboraciones se ajustan a las necesidades de los proyectos en cada momento.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Cómo son esas colaboraciones con las entidades públicas que mencionaste?

Eva: Algunas colaboraciones son puntuales, mientras que otras son continuas a lo largo del año.

Entrevistadora: ¿Puedes darme un ejemplo de una colaboración puntual?

Eva: Por ejemplo, con las asociaciones las colaboraciones suelen ser puntuales y focalizadas en áreas específicas.

Entrevistadora: ¿Y qué hay de las colaboraciones continuas?

Eva: Colaboraciones como las que mantenemos con Servicios Sociales o alguna entidad muy concreta son más continuas, ya que implican un seguimiento constante de las personas que derivan hacia nosotros.

Entrevistadora: ¿Trabajáis de alguna manera para promocionar o promover el voluntariado en la comunidad? ¿Tenéis alguna campaña o programa para ello?

Eva: No hacemos campaña del voluntariado.

Entrevistadora: ¿Por algún motivo?

Eva: Simplemente porque los voluntarios suelen llegar antes de que los necesitemos. Aunque el voluntariado siempre ha sido parte importante de nuestra asociación, no hemos sentido la necesidad de realizar campañas específicas para reclutar voluntarios.

Entrevistadora: ¿Qué volumen de voluntarios y asalariados hay en vuestra organización?

Eva: Tres cuartas partes de las personas son voluntarias. El voluntariado cumple una gran parte del trabajo que desarrolla la entidad.

Entrevistadora: ¿Hay algo más que quieras destacar, algo que consideres importante, aunque no esté directamente relacionado con las preguntas que te he hecho?

Eva: El número de personas que trabajan con un salario en nuestra asociación varía, no siempre es el mismo. Pero hay algo que siempre está presente: no necesitamos recibir un salario para seguir adelante con nuestro trabajo. El proyecto nunca se detiene, está en marcha todo el año, de enero a diciembre, independientemente de si contamos con fondos económicos o no. Hay una parte muy importante del trabajo que recae en los voluntarios, y gracias a ellos, el proyecto sigue funcionando de manera constante. No se cierra jamás.

Entrevistadora: ¿Qué tipo de apoyo recibís de las Administraciones Públicas?

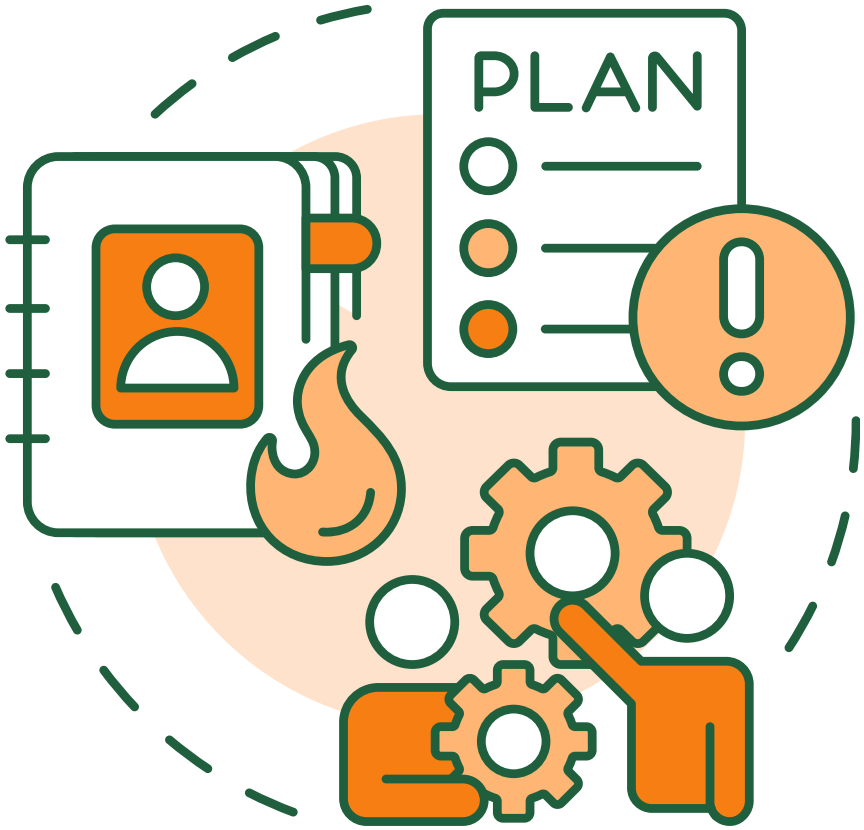
Eva: Bueno, en no recibimos mucho apoyo. Recibimos de manera habitual del Ayuntamiento, la Diputación, una institución financiera y ocasionalmente de la Junta de Extremadura. Sin embargo, la ayuda económica que obtenemos no es lo suficientemente amplia como para cubrir todas nuestras necesidades, ni para que no tengamos ningún apuro. Por eso digo que nosotros funcionamos; si tenemos ese apoyo, pues fenomenal; y si no, pues nada. ¿Cuándo vamos a dejar de funcionar?: cuando no haya gente que lo necesite. Y ya está, eso lo tenemos clarísimo. Y ojalá fuera pronto, ¿eh? Aunque me temo que las circunstancias no lo ponen fácil, pero bueno.

Entrevistadora: ¿Qué expectativas tienes para el voluntariado en el futuro?

Eva: Creo que son muy positivas y que el voluntariado nunca va a faltar. Quienes han participado de manera puntual o esporádica, tarde o temprano, regresan. Recientemente, una señora que estuvo involucrada en el proyecto de forma ocasional, cuando tenía poco tiempo disponible, ahora que está jubilada y sin responsabilidades familiares, ha decidido volver. Lo primero que pensó fue en unirse a la asociación porque disfrutó mucho de su experiencia anterior. Y así sucede con muchos colaboradores del taller infantil, por ejemplo. Se vuelven a involucrar y se mantienen comprometidos. Por lo tanto, veo un futuro muy prometedor y saludable para el voluntariado en nuestra organización.

Entrevistadora: Eva, muchas gracias por atendernos en esta entrevista.

Eva: Gracias a ti.


PLAN

Personas voluntarias

3.2

Las personas voluntarias son el alma del voluntariado, cuya generosidad y compromiso personal son esenciales para el éxito de cualquier iniciativa solidaria. Estos individuos no solo aportan su tiempo y habilidades, sino que también ofrecen su energía y empatía, convirtiéndose en catalizadores de cambio en sus comunidades. Son ellos quienes, en el terreno, ejecutan las actividades planificadas, enfrentan los desafíos directos y hacen realidad los objetivos de las organizaciones a las que sirven.

El papel de los voluntarios es multifacético y profundamente humano. Desde realizar tareas directas que benefician a los destinatarios hasta participar en la planificación y ejecución de proyectos, los voluntarios son frecuentemente la cara visible de la ayuda y el apoyo comunitario. Además de su contribución práctica, también juegan un papel crucial en la creación de un sentido de comunidad y pertenencia entre los beneficiarios y dentro de las organizaciones para las que trabajan. Su interacción constante con diversas situaciones y personas les otorga una perspectiva única sobre las necesidades y desafíos de la sociedad.

En este segmento del estudio, presentamos cinco entrevistas con voluntarios que nos ofrecen una visión profunda de lo que significa ser un voluntario activo. A través de sus historias personales, descubrimos la pasión que los motiva a actuar y las recompensas intangibles que derivan de su labor. Estas narrativas también nos permiten explorar cómo cada voluntario percibe su impacto en la comunidad y cómo enfrentan los retos emocionales y físicos que su labor conlleva.

Cada entrevista ilustra la dedicación y el corazón que estos voluntarios aportan a sus roles. Lejos de ser meros ejecutores de tareas, son verdaderos héroes cotidianos cuya labor es fundamental no solo para los programas de voluntariado sino para el bienestar de toda la sociedad.

Invitamos a los lectores a sumergirse en estas conversaciones que no solo resaltan la contribución esencial de los voluntarios sino que también celebran su espíritu altruista y su capacidad para inspirar y liderar dentro de sus comunidades. Estas entrevistas ofrecen una comprensión rica y emotiva de cómo el compromiso personal y el esfuerzo colectivo se entrelazan para formar la columna vertebral del voluntariado en Extremadura.

Entrevista 6 FERNANDO

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Voluntario	Hombre	18/20

Entrevistadora: Para empezar, ¿te importaría presentarte contarnos un poco sobre tu experiencia en el voluntariado?

Fernando: Claro, soy Fernando. En 2018 me diagnosticaron leucemia, pero afortunadamente superé la enfermedad. Después, en 2021 o 2022, comencé a ser voluntario en esta asociación. Soy paciente, y bueno, después empecé como voluntario. Hasta ahora, he dedicado más de 226 horas al voluntariado.

Entrevistadora: ¿Qué te motivó a dar el paso de ser paciente a implicarte como voluntario?

Fernando: Bueno, lo hice porque creo que es una forma de ayudar. Cuando estaba en el hospital, había voluntarios que venían por las tardes a estar conmigo. Ayudaban a hacer más llevadera la tarde, porque sin compañía se hacía eterna. Pero con los voluntarios, empezabas a hablar, a entretenerte, y las tardes se pasaban más amenas. Así que pensé, ¿cómo puedo contribuir? En esta asociación, especializada en médula ósea, vi que había diferentes formas de colaborar. También vi que algunas amigas mías, también pacientes, se habían unido, así que pensé que era una oportunidad para aportar mi granito de arena.

Entrevistadora: ¿Colaboras con alguna otra organización?

Fernando: Por ahora solo con esta. Pero, anteriormente, también estuve colaborando un poco con una asociación oncológica.

Entrevistadora: ¿Hay algún motivo en particular para que no siguieras con esa otra entidad?

Fernando: No, ninguno en particular. En esta empezaron a realizar más actividades y simplemente me fui uniendo, cogiendo confianza con ellas. Por circunstancias de la vida, me quedé aquí.

Entrevistadora: ¿Y cuánto tiempo dedicas al voluntariado cada semana, aproximadamente?

Fernando: Bueno, entre semana solemos ir por las tardes a la sede de la asociación. Allí nos dedicamos a actividades como preparar cajas para enviar a pacientes que cumplen años. También participamos en diversas actividades de la asociación y colaboramos en las redes sociales para ofrecer ideas y sugerencias. Además, realizamos voluntariado en la mesa informativa. En esta actividad, nos ubicamos en eventos como festivales o en la entrada de supermercados para informar al público sobre la donación de médula. Hemos visitado muchos lugares y pueblos diferentes para sensibilizar y aumentar el conocimiento sobre el tema, ya que creo que aún existe cierta falta de información sobre cómo funciona el proceso de donación y su importancia. Entonces, pues para estar al pie del cañón.

Entrevistadora: ¿Entonces, principalmente te dedicas a esas dos actividades que mencionaste, ¿verdad? Las mesas informativas y preparar cajas.

Fernando: Sí, principalmente. Además, en ocasiones también he ido al hospital para hacer voluntariado con los niños pequeños, o sea, los pacientes que están allí. Pero sí, principalmente mi labor se centra en la asociación en la sede o en las mesas informativas.

Entrevistadora: ¿Y te resulta difícil equilibrar este compromiso como voluntario con otras responsabilidades y actividades diarias?

Fernando: En realidad, no. Lo tenemos bastante integrado en nuestra vida cotidiana, es como ir al gimnasio, por ejemplo. Ya es algo tan arraigado que lo organizamos fácilmente. Entre semana coordinamos nuestros horarios y decidimos qué día podemos ir a la asociación para ayudar. También tenemos un calendario donde planificamos nuestras visitas a diferentes lugares para realizar actividades de sensibilización. Por ejemplo, nos encanta ir a un pueblo cercano. Para nosotros, el voluntariado se ha vuelto muy reconfortante.

Entrevistadora: Entonces, ¿sueles dedicar más de un día a la semana a esta labor?

Fernando: Sí, al menos una vez por semana solemos ir a la asociación. Sin embargo, cuando hay épocas de exámenes u otras responsabilidades, quizás no vamos con tanta frecuencia.

Entrevistadora: ¿Estás estudiando en la universidad?

Fernando: No, estoy estudiando un Grado Superior.

Entrevistadora: ¿Hay alguna experiencia o proyecto como voluntario que te haya marcado especialmente y que quieras destacar?

Fernando: Bueno, pues algo que me marca mucho como voluntario es que cuando estoy en las mesas informativas, cara al público, hay veces que la gente te sorprende. Tú, a lo mejor, piensas que esta persona no se va a hacer donante y es el primero que está al pie del cañón para hacerlo. Eso es algo que me ha sorprendido. Porque tú piensas que a lo mejor un adolescente de 16 años, cómo se va a parar a escucharte sobre la donación de médula, pero después resulta que pueden ser los primeros. Me pasó en un festival: yo fui a hablarles, con la expectativa de que lo más probable es que me dijeran que no podían y tal, porque estaban a su rollo, con el festival. Pero se pararon en seco y dijeron: "-Oye, cuéntanos lo que nos tengas que contar." Y les conté y me quedé alucinado. No hay que prejuzgar tanto, no hay que ver la gente solo por las apariencias, ni por nada en concreto. Si quieren y tienen un minuto, dales ese minuto, porque no sabes tampoco cómo ha sido su vida. Entonces, eso es lo que más me ha impactado y lo que más me ha enseñado.

Entrevistadora: También mencionabas las charlas informativas.

Fernando: Sí, las charlas informativas. Lo bueno de ellas es que son muy testimoniales. Me gusta que, después de una charla, la gente se interese y venga a preguntar más. Eso significa que la charla ha tenido impacto, que ha llegado a donde tenía que llegar. Preparamos algunas charlas informativas a nivel extremeño, ya sea en la universidad u otros lugares, con el objetivo de sensibilizar a la gente.

Entrevistadora: ¿Y cuáles han sido los mayores desafíos que has enfrentado como voluntario?

Fernando: Creo que uno de los mayores desafíos ha sido cuando he visitado el hospital. Al pasar por una situación similar en el pasado, ver a los padres experimentar con sus hijos lo mismo que yo hace 5 años representa un desafío emocional. Te identificas con ellos porque ya has vivido esa experiencia. Pero tienes que transmitirles calma y decirles que todo se supera. Creo que ese es el mayor desafío.

Entrevistadora: Y ¿cuáles son las mayores satisfacciones personales que has obtenido durante tu tiempo como voluntario?

Fernando: Son muchas, la verdad. Soy una persona tímida en general, especialmente en ciertas situaciones. Estar frente al público en las mesas informativas, donde interactúas con diferentes personas y situaciones, me ha ayudado a crecer como individuo y a gestionar mejor los retos futuros. He aprendido a no sentirme mal cuando la gente dice que no, a simplemente seguir adelante. Entender que el rechazo puede deberse a diversas circunstancias.

Entrevistadora: ¿Cómo describirías tu relación con otros voluntarios de la organización?

Fernando: Es realmente buena. Hay un vínculo sólido entre nosotros. Están los técnicos de la asociación, que se ocupan de diversas tareas como la coordinación de las mesas informativas, y luego estamos los voluntarios. Todos mantenemos un ambiente muy positivo. A menudo vamos juntos en furgoneta a las mesas informativas. Se respira buen ambiente dentro de la asociación y en el voluntariado en general.

Entrevistadora: ¿Has establecido amistades o conexiones personales significativas?

Fernando: Sí, definitivamente. Cuando compartes actividades como las mesas informativas o trabajas en la sede, acabas creando vínculos con tus compañeros voluntarios. Pasar tiempo juntos durante las actividades, ir a la sede, te lleva a establecer nuevas amistades y expandir tu círculo social.

Entrevistadora: ¿Cómo describirías tu relación con los responsables de la organización, más allá de los otros voluntarios?

Fernando: Es buenísima. Realmente muestran empatía, amabilidad y un gran cariño. Son grandísimas personas y se nota que les gusta su trabajo y ponen mucho de sí mismos.

Entrevistadora: ¿Recibiste alguna formación antes de empezar como voluntario?

Fernando: Sí, hay un curso de voluntariado que cubre aspectos como la donación de médula y otros temas relevantes. Son cursos en línea que explican cómo funciona la donación de médula, las actividades de la asociación y su historia. Además, te preparan para informar adecuadamente a las personas interesadas en ser donantes, incluyendo quién puede donar y quién no.

Entrevistadora: ¿Y formación sobre cómo interactuar con las personas, por ejemplo, cuando vais al hospital, o cómo tratar a quienes reciben vuestra ayuda?

Fernando: Sí, para el hospital hay otro curso, un curso de formación para voluntarios, además de una entrevista con la psicóloga. Aparte de estos dos cursos, no hay mucho más, solo trámites de papeleo y eso.

Entrevistadora: ¿Qué opinas de esta formación? ¿La consideras útil o suficiente? ¿Hay algo que crees que podría añadirse?

Fernando: La encuentro útil. Si fuera solo la formación, sería un poco escasa, pero con la entrevista con la psicóloga, encuentro que está muy bien complementada. O sea, que no es un cualquiera el que se va a poner frente a los niños entreteniéndolos, ¿sabes? Está bien estudiado.

Entrevistadora: ¿Tienes la libertad de elegir qué tipo de actividad realizar?

Fernando: Sí, puedes proponer actividades y también te sugieren algunas opciones. Si el niño hospitalizado no está interesado en algo específico, puedes encontrar otras maneras de entretenerlo. Tienes la libertad de proponer ideas y la organización está muy abierta a nuevas sugerencias.

Entrevistadora: ¿Podrías darme un ejemplo de tu experiencia personal?

Fernando: Claro, cuando estuve en el hospital como paciente, con 15 años, los voluntarios venían a pasar tiempo conmigo. Recuerdo que, unos días después de mi cumpleaños, me regalaron un set de Lego. Entonces, uno de los voluntarios que venía a visitarme, en lugar de seguir con las actividades programadas, decidimos construir juntos el coche de Lego. Esto fue porque las actividades planeadas no eran adecuadas para mi edad. Se trata de adaptar las actividades a los gustos del paciente para que se divierta y se entretenga lo máximo posible.

Entrevistadora: ¿La organización recoge vuestras opiniones o sugerencias sobre el voluntariado que realizáis? ¿Tienen algún sistema para recopilar vuestro feedback?

Fernando: No estoy seguro. Después de cada mesa informativa, solemos hacer un análisis o una evaluación de cómo ha ido. Por ejemplo, si fue productiva, si conseguimos captar nuevos donantes, o si el lugar elegido fue adecuado. Es algo que hacemos de forma natural, reflexionando sobre nuestra experiencia. Pero también depende de cómo nos reciban y de la suerte que tengamos en el lugar donde estemos.

Entrevistadora: ¿Entonces, os preguntan cómo fue y tienen en cuenta vuestras opiniones?

Fernando: Sí, ellos están presentes con nosotros, es como una amistad. No es una relación formal y seria, todo lo contrario, hay muy buen ambiente entre nosotros. Así que sí, compartimos nuestras impresiones y sugerencias, y las tenemos en cuenta para futuras actividades.

Entrevistadora: ¿Consideras que hay aspectos que podrían mejorarse desde la organización en relación con vuestro trabajo como voluntarios? ¿Algún área donde veas que se podría hacer de manera diferente o alguna necesidad que notes que no se esté cubriendo?

Fernando: Bueno, estamos trabajando en mejorar nuestra visibilidad en las redes sociales como voluntarios. Los voluntarios que también son pacientes estamos

aportando ideas para las redes sociales, tratando de mantenernos actualizados. La asociación ya está bastante actualizada, con códigos QR y todo para registrarse como donante a través de la web. Pero en cuanto a innovación, estamos intentando dar un paso más. Por ejemplo, estamos explorando formas de mejorar nuestra presencia en redes sociales. La asociación está abierta a nuevas ideas y propuestas. A veces, como voluntarios, nos reunimos para hacer sugerencias, como en este caso de las redes sociales. Otras veces, por ejemplo, puede que sea necesario editar un vídeo y, si por alguna razón no hay tiempo, puedo aportar mis conocimientos en fotografía y vídeo, ya que estoy estudiando un grado superior en ese área.

Entrevistadora: ¿Compartes esta actividad con amigos de antes?

Fernando: Sí, he animado a algunos amigos a unirse al voluntariado. Unas 4 o 5 amigas mías se han convertido en voluntarias después de que les mostrara la labor y les gustara. Les enseñé cómo funcionaba la mesa informativa y les interesó, así que decidieron unirse a la asociación.

Entrevistadora: ¿Cómo crees que percibe tu entorno cercano, como tu familia y tus amigos, el hecho de que seas voluntario? ¿Qué opinan ellos al respecto?

Fernando: Lo perciben estupendamente, la verdad. Porque desde la familia tenemos una estrecha relación con la asociación, ya que nos brindaron apoyo cuando yo estaba como paciente en 2019. Organizaban actividades tanto para pacientes como para familiares. Por lo tanto, están contentos de que haya decidido ser voluntario, ya que estoy dando mi tiempo a una causa muy importante, que yo creo que el voluntariado es lo bonito que tiene.

Entrevistadora: ¿Y cómo crees que ha impactado el voluntariado que tú haces en la comunidad a la que os dirigís, digamos, a personas que necesitan donación de médula?

Fernando: Pues creo que ha tenido un impacto positivo, ya que, al ser más voluntarios, podemos captar a más donantes. Cuantos más seamos en la mesa informativa, más personas podemos informar y convencer para que se conviertan en donantes. Esto significa que podemos salvar más vidas. En ese sentido, creo que ha tenido un impacto bastante bueno.

Entrevistadora: Si quieres darme algún ejemplo concreto de alguna experiencia que hayas tenido en ese aspecto. De cómo tu acción ha generado un impacto de alguna forma.

Fernando: Claro, por ejemplo, cuando logramos inscribir a varios donantes en un solo día. Porque a mí me explicaron que 1 entre 4000 personas puede ser compatible para

donar médula a alguien en concreto. Así que, hacer que 10, 15 o incluso 25 personas se inscriban en un día, después de explicarles todo el proceso, es increíblemente satisfactorio. Ver cómo llenan el formulario después de haberles explicado todo y saber que esa persona podría salvar la vida de otra, que quizás no tenga muchas más opciones, es realmente gratificante. Es una experiencia que, la verdad, me pone los pelos de punta al contarlo.

Entrevistadora: ¿Cuál es tu principal motivación para seguir como voluntario después de un año?

Fernando: Mi principal motivación es seguir generando donantes y estar ahí, al pie del cañón, para ayudar. Porque esto es una cadena. Esto es parte de una cadena en la que todos: la asociación, los voluntarios, los médicos, contribuimos para salvar vidas. Mi objetivo es generar el mayor número de donantes posible para que, si alguien lo necesita, tenga la oportunidad de recibir ayuda. Creo que todo el mundo merece una segunda oportunidad.

Entrevistadora: ¿Cómo ha cambiado tu perspectiva personal o tu vida como resultado de esta experiencia como voluntario?

Fernando: Esta experiencia ha tenido un gran impacto en mi vida. Antes era una persona mucho más introvertida, pero el voluntariado me ha abierto a interactuar con personas desconocidas, dar charlas informativas, trabajar en mesas informativas y pasar tiempo en el hospital con los niños. Esta experiencia ha cambiado mi vida para mejor. Ahora, siento una mayor empatía hacia los demás y entiendo mejor las experiencias y temores de las personas que me rodean. Si a alguien le dan miedo las agujas y no puede hacerse donante, pues empatizas y comprendes que es normal. En general, empatizas más con las personas que están a tu alrededor. He sacado muchas lecciones positivas de mi labor como voluntario.

Entrevistadora: ¿Has adquirido nuevos conocimientos durante tu experiencia como voluntario?

Fernando: Sí, definitivamente. He aprendido mucho sobre la donación de médula ósea. Antes, pensaba que era un proceso más complicado, por la espalda y tal, pero ahora sé que ya es más sencillo, que es muy rápido y es como una donación de sangre. Entonces, me sorprende el nivel de desconocimiento que existe sobre este tema tan importante. Ser consciente de esto me ha motivado a difundir este conocimiento para que más personas estén informadas.

Entrevistadora: Como persona joven y voluntario, ¿cómo percibes la participación de otros jóvenes en el voluntariado?

Fernando: Fíjate, pues las personas más jóvenes son las más dispuestas. Yo, por lo que he visto, son las personas más dispuestas a hacerse voluntarias o hacerse donantes. Hay personas mayores que son voluntarias, personas jubiladas que a lo mejor dan su tiempo, pero nosotros, yo creo que podemos dar más. Imagínate, por ejemplo, para el voluntariado con niños pequeños. Yo creo que sí, que el voluntariado en las personas jóvenes nos complementa mucho y nos hace ser mejores personas. Y además, al estar con gente de tu edad estás haciendo algo que te gusta y que encima puede ayudar a la humanidad. O sea, yo creo que el voluntariado es importantísimo. Y mejor estar haciendo voluntariado que estar aburrido en casa, por ejemplo.

Entrevistadora: ¿Y cómo te ves en el futuro? ¿Tienes pensado seguir con esto?

Fernando: Yo pretendo seguir tanto como sea posible. Considero que el voluntariado es importantísimo. En todos los sentidos lo que hago en el voluntariado es importante. Porque quieras o no estás ayudando a muchas personas. Directa o indirectamente, le estás haciendo un gran favor a las personas que están detrás. Y yo sí, seguiré y seguiré al pie del cañón.

Entrevistadora: ¿Hay algo que no te haya preguntado que te apetezca contarme?

Fernando: Creo que lo bueno es que se crean muchos lazos de amistad en el voluntariado, que no es aburrido ni nada de eso. Porque hasta que no lo pruebas no lo sabes. La gente dice "Buah, voluntariado, me quita tiempo", pero creo que es todo lo contrario: te hace valorar otras cosas. El tiempo que tienes ahí, a lo mejor con el voluntariado puedes ayudar a otras personas, y la verdad es que, estando en tu entorno, con personas jóvenes o de tu alrededor, que te lo pases bien, que estés cómodo y encima estés haciendo una labor positiva, me parece fantástico. Hay gente que ve la palabra voluntariado como tiempo malgastado, pero no, el voluntariado te ayuda en todos los sentidos. Te beneficia a ti y ayuda a otras personas en todos los sentidos.

Entrevistadora: Entonces, percibes que al decir "voluntariado", no es que lo vean como algo negativo, pero tampoco es algo que llame mucho la atención.

Fernando: Claro, lo ven como algo positivo porque dicen: "-Anda, está haciendo voluntariado". Pero sí veo cómo la gente, lo típico, dice: "Pues no tengo tanto tiempo". Hacerte voluntario no significa que tengas que estar obligado a ir a "x" sitios durante "x" días. El voluntariado es: "- ¿Puedes este día estar en este sitio?" Si puedes vas y estás ahí, pero si no puedes, no pasa nada. Yo he estado de exámenes a lo mejor durante varios meses, y a lo mejor he hecho dos veces voluntariado en esos dos meses. Pero luego, he vuelto cuando he tenido más tiempo. O sea, que no es una obligación, porque no deja de ser voluntariado. Hay gente que dice, "-¡Buah! Es que tengo que estar comprometido,

muy comprometido", "-No". Sí es verdad que tienes que estar atento a las cosas, como una actividad más en tu vida. Tienes que estar metido ahí, comprometido, pero obligatorio no es. No, es todo lo contrario. Cuando se puede hacer voluntariado, se puede, y ya está.

Entrevistadora: Algo que olvidé preguntarte: tú pasaste de ser receptor de la ayuda de esta asociación a ser voluntario. Pero ¿ellos son quienes te propusieron ser voluntario o fuiste tú quien se dirigió a ellos a decirles: "-Oye, me gustaría formar parte de esto."?

Fernando: Pues fue por nuestra parte, creo yo. Es que, debido a mi caso, como ya teníamos tanta unión con la asociación, íbamos a retiros familiares y todo, pues ya nosotros yo creo que lo hicimos por ayudar en la asociación y por ayudar a las personas que lo necesitaban. O sea, yo creo que fue por nuestra parte. Nadie nos lo propuso. Creo que, como ya estábamos tan unidos, no es que nos preguntaran si queríamos ser voluntarios. Vamos, ahora que yo recuerde, en la asociación sí se hablaba del voluntariado, pero a nosotros no nos lo propusieron directamente. Yo creo que fuimos voluntarios antes de ser voluntarios, fíjate lo que te digo. Antes de estar nosotros inscritos como voluntarios ya éramos voluntarios.

Entrevistadora: Porque ya participabais en algunas actividades.

Fernando: Sí, ya participábamos, ayudábamos en alguna cosa. Entonces ya empezamos en una cosa y en otra y empezamos a ser, bueno, ya nos inscribieron como voluntarios.

Entrevistadora: ¿Y os dan algún tipo de reconocimiento? ¿Existen créditos para estudiantes o algún certificado que os sirva para algo?

Fernando: Sí, tuve una entrevista para certificar las horas de voluntariado y para los créditos de la universidad y todo eso.

Entrevistadora: Ajá, y ¿sabes cómo funciona?

Fernando: Pues a ver si recuerdo cómo funciona eso: creo que era necesario contar con más de 50 horas de voluntariado. Y bueno, me hicieron una entrevista y aún me tienen que certificar las horas. Y te lo certifican para créditos y todo eso.

Entrevistadora: Muy bien ¿y qué te parece eso?

Fernando: Me parece muy bien, porque estás dando parte de tu tiempo a algo que

beneficia a los demás. Yo no es que lo quiera, en el sentido de que yo ya recibo la recompensa moral de hacer voluntariado y conseguir donantes. Porque yo de las mesas salgo como si hubiera ganado un partido de fútbol, ¿sabes? Termino super contento. Es reconfortante para mí ya. Pero si aparte hacen eso, pues la verdad es que me parece una gran idea, porque así promueven más el voluntariado. Que a lo mejor dice la gente: "- Créditos para la universidad. Bueno, pues por qué no hacer voluntariado". Lo importante es ayudar.

Entrevistadora: Pues si tienes algo más que comentarme, yo ya te hice las preguntas que quería.

Fernando: Pues nada, que el voluntariado es una cosa muy bonita. Que se aprende mucho y se hacen nuevas amistades. Es que el voluntariado lo tiene todo, es como hacer una segunda familia y encima ayudas a los demás. Es que no puede tener más cosas positivas. A lo mejor te vas a pueblos, a lo mejor pones una mesa informativa, conoces a gente nueva, yo qué sé. O te vas a donde sea a difundir. Encima se salvan vidas, o sea, es que lo tiene todo. Te pones a pensarlo y lo tiene todo. Y eso es el voluntariado. Que es muy bonito.

Entrevistadora: Pues con ese alegato final nos quedamos. Muchísimas gracias por tu tiempo y por compartir tu experiencia personal.

Fernando: Muy bien, muchas gracias. Chao.

fin

Entrevista 7 GLORIA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Voluntario	Mujer	46/50

Entrevistadora: Para empezar, cuéntame un poco sobre tu experiencia con el voluntariado.

Gloria: Claro. Mi experiencia con mi asociación se debe principalmente a que hace dos años tuve leucemia. Los conocí a través de su psicóloga, que me visitaba en el hospital. Después, mantuve contacto con ellos y me ofrecieron la oportunidad de ser voluntaria, a lo que accedí. La verdad es que esta experiencia me está aportando mucho, me divierte y, dado que aún no estoy trabajando, el voluntariado me ayuda un poco a tener algo que hacer, a hacer cosas distintas a las que hago habitualmente en el día a día. Me hace sentir que estoy contribuyendo de alguna manera, ayudando a otros como yo. Nunca antes había considerado ser voluntaria, aunque siempre he sido solidaria económicamente con muchas causas. Estoy muy contenta con esta nueva faceta en mi vida, realmente me está aportando mucho.

Entrevistadora: Entonces, ¿llevas unos dos años como voluntaria?

Gloria: Bueno, quizás como voluntaria menos tiempo, porque pasé al menos un año de hospital en hospital. Como voluntaria propiamente dicha, tal vez lleve un año o un año y medio, más o menos.

Entrevistadora: Ya me has contado un poco sobre tu motivación para iniciarte en este voluntariado, pero ¿realizas algún otro tipo de voluntariado?

Gloria: No, yo creo que es porque soy médico de profesión. Entonces acabo saturada. Yo creo que por eso no he sido nunca voluntaria de nada. Yo creo que por eso nunca me había planteado fuera de la consulta hacer algo de voluntariado presencial. He hecho alguna carrera de estas solidarias, alguna cosa de estas, pero nada, nada importante como ahora, por ejemplo, que estoy mucho más involucrada, que voy a casi todo lo que puedo. Y bueno, ahora estoy como más concienciada en lo que es el voluntariado.

Entrevistadora: ¿Podrías describir un poco el proceso por el cual decidiste convertirte en voluntaria?

Gloria: Bueno, en realidad fueron ellos quienes me propusieron la idea. Yo nunca lo había considerado, porque pensaba que ser paciente y voluntario eran un tanto incompatible, pero me lo sugirieron. En ese momento, cuando estaba recuperándome, la verdad es que no me apetecía mucho. No tenía ganas de tener contacto con personas enfermas ni de hablar sobre la enfermedad. Me costó un tiempo superar esa etapa. Una vez que me sentí mejor, decidí aceptar la propuesta de ser voluntaria. Comencé acompañando a los donantes de sangre al centro de salud para hacer donaciones de médula. Luego participé en diversas actividades que organizaron aquí en mi pueblo y en otras localidades de alrededor. Siempre que organizan algo cerca, y tengo tiempo y estoy en mi pueblo, estoy dispuesta a participar. Estoy encantada con la experiencia. De hecho, mi cuñada también se ha convertido en voluntaria porque la animé. Ella es profesora en un instituto, así que también ofrece charlas a los niños como voluntaria. Estamos ampliando la red de voluntariado, poco a poco.

Entrevistadora: Si al principio no querías formar parte del voluntariado, ¿cómo te convencieron? ¿Qué motivación tenías tú?

Gloria: Bueno, en realidad no me convencieron, fue una decisión propia. En ese momento, ya me sentí preparada para ser voluntaria. Ya formaba parte de la asociación, que se centra principalmente en la donación de médula ósea para salvar vidas. Yo había pasado por una situación en la que necesitaba un trasplante de médula, y tuve mucha suerte porque mi hermano era compatible. Pero eso no suele ser lo habitual. La mayoría de las veces, se necesita una médula de un donante no emparentado. Esta experiencia me llevó a pensar: “mira, hay que hacer donantes como sea, porque eso es lo que va a salvar la vida de una persona que ahora mismo la está esperando”. Entonces, pensé: "No puedes posponerlo más". En mi pueblo, si no hay nadie para la donación de sangre y nadie acude, incluso si solo cinco personas donaran, es posible que entre ellas esté el donante compatible que un paciente necesita desesperadamente. La vida de ese paciente podría depender de recibir esa médula a tiempo. Así que mi motivación fue, en gran parte, egoísta y personal. Después de haber pasado por esa situación, quiero evitar que otras personas se enfrenten a la misma incertidumbre. Es decir: “- Bueno, no te preocupes, que hay un banco de médulas enorme y que si no es alguien emparentado vas a encontrar una médula para ti”. Quiero asegurarme de que haya suficientes donantes disponibles para todos los que lo necesiten. Así que eso, mi motivación fue más personal que otra cosa.

Entrevistadora: ¿Ha surgido alguna nueva motivación para ti ahora que llevas más de un año como voluntaria?

Gloria: Bueno, es verdad que el voluntariado ofrece muchas cosas. Te brinda la oportunidad de conocer gente, hablar con diferentes personas y sentir que estás contribuyendo algo por los demás, aunque sea un pequeño aporte. En realidad, esto es como un granito de arena en el desierto, pero todo suma. Siempre pienso en las mesas de donación: "Si esta persona que se está registrando ahora como donante fuera necesaria mañana...". Es como con los trasplantes de órganos, ¿sabes? Estaría ahí, disponible.

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo y cuántas horas sueles dedicar al voluntariado cada semana?

Gloria: Bueno, no es algo fijo cada semana, ya que la asociación tiene una red amplia y yo me centro principalmente en mi pueblo y algunos pueblos cercanos. Considero que le dedico bastante tiempo, aunque no de forma estructurada como tal. Constantemente estoy promoviendo la donación de médula y vendiendo productos solidarios. Por ejemplo, este fin de semana estuve en el pueblo vendiendo camisetas y pulseras. Además, en eventos especiales, como el reciente aniversario de bodas de mis padres, también promocioné la asociación regalando sus productos. Estas acciones no son parte de un horario fijo de voluntariado, pero contribuyen al trabajo de la asociación. En cuanto a las actividades más formales, como los bancos de donación de sangre, suelen ocurrir cada tres meses, duran dos días y le dedicamos alrededor de cuatro horas cada día. En verano, hemos realizado actividades adicionales, como un Aquadance solidario en la piscina de un pueblo cercano y también hemos estado en conciertos locales, donde hemos tenido mesas de información. También estuvimos presentes en la Feria de la Salud aquí, en mi pueblo. Ahora que hay un nuevo equipo de gobierno en el ayuntamiento, parece que están más receptivos a nuestras propuestas, lo que nos permite colaborar más con la juventud de la zona, que son sobre todo los que nos interesan.

Entrevistadora: ¿Encuentras alguna dificultad en equilibrar el voluntariado con otras responsabilidades?

Gloria: Por ahora, no tengo ningún problema. Sin embargo, cuando comience a trabajar, podría surgir alguna complicación, ya que estaré ocupada durante todo el día. Es posible que en ocasiones no pueda asistir a las actividades. Pero, en general, no me supone un problema. De hecho, me proporciona un alivio y bienestar, ya que tener un propósito y actividades planificadas me mantiene ocupada. Estar sin hacer nada durante mucho tiempo puede ser un poco complicado.

Entrevistadora: ¿Cuáles considerarías que son tus principales responsabilidades como voluntaria? ¿Cuál es la tarea que más realizas?

Gloria: Creo que nuestra principal responsabilidad como voluntarios en esta asociación es fomentar la donación de médula ósea. Así como para los donantes de sangre su principal tarea es promover la donación de sangre, y para los donantes de órganos es promover la donación de órganos. Para nosotros, la prioridad es incentivar la donación de médula, ya que esa es la razón fundamental de la existencia de la asociación. Otra cosa es que, colateralmente, la asociación haga otras muchas cosas, como ofrecer apoyo psicológico y el apoyo de la trabajadora social. Tienen también asistencia a los familiares, pues creo que tienen algunos pisos para la gente que tiene que estar mucho tiempo ingresada. Entonces bueno, pero eso ya no corre a cargo de los voluntarios.

Creo que, como voluntarios, nuestra principal responsabilidad es promover la donación de médula ósea, ya que esa es la razón fundamental de nuestra asociación. Es el núcleo de lo que hacemos. Sin embargo, la asociación también puede realizar otras actividades para ayudar a quienes están en proceso de tratamiento. Por ejemplo, la psicóloga va a verte una vez a la semana. La verdad es que yo, cuando pasé por ese ese preciso momento no estaba muy receptiva. O sea, yo aprecio mucho y hablo mucho con la psicóloga, pero para mí en ese momento, no fue algo que agradeciese, porque yo no estaba bien. Después, reflexionando sobre ello, uno se da cuenta de que el trabajo que ella realiza cada semana probablemente tenga su valor, ¿no? Al menos tienes la oportunidad de ver a alguien externo. Pero en aquel momento, no me beneficiaba mucho porque me encontraba muy mal.

Además, organizan convivencias, tanto para familiares como para voluntarios y pacientes. Sin embargo, personalmente, no he participado en ninguna porque aún me resulta muy complicado. No puedo hacerlo. Pero sí, las organizan. Especialmente son beneficiosas para los padres de niños que han pasado por la enfermedad, ya que han sufrido mucho. Creo que estas iniciativas son muy positivas para ellos, les ayudan a distraerse y a pasar un buen rato.

Entrevistadora: ¿Y hay algún proyecto en concreto en el que hayas participado o alguna experiencia que hayas tenido que haya sido muy significativa para ti?

Gloria: Bueno, cada vez que se organiza una charla informativa sobre la donación de médula, suelo acompañar a la técnica y comparto un poco mi experiencia. Tengo la ventaja de que, desde mi formación profesional, puedo transmitir mejor lo que se quiere comunicar, lo cual a veces puede ser complicado.

No es lo mismo hablar sobre algo que has experimentado y entender por qué se hace lo que se hace, que la técnica de la asociación, no tiene por qué saber nada de hematología, evidentemente. Entonces, últimamente, he estado acompañándola y explicando mi experiencia, qué es la leucemia, qué es un glaucoma, por qué hay que ser donante, etc. Y esa parte sí que me gusta. Yo también estoy acostumbrada a dar muchísimas charlas de formación, muchísimas charlas de prevención de enfermedades, de promoción de la salud, en los centros de salud donde yo trabajo. Entonces, bueno, pues para mí eso es fácil y creo que es algo que hago medianamente bien.

Entrevistadora: ¿Entonces, antes de tu experiencia con la leucemia, ya estabas acostumbrada a dar esas charlas?

Gloria: Sí, exactamente. He dado muchas charlas a lo largo de mi vida, aunque no específicamente sobre leucemia o donación. Sin embargo, me siento cómoda hablando en público y transmitiendo conocimientos relacionados con la salud. Mi experiencia profesional me ha preparado para eso, así que no me supone ningún esfuerzo.

Entrevistadora: ¿Podrías detallar cuáles han sido los mayores desafíos a los que te has enfrentado como voluntaria?

Gloria: Claro, el mayor desafío para mí ha sido precisamente asumir el rol de voluntaria. Al principio, me resultaba muy difícil hablar abiertamente sobre mi experiencia personal y enfrentarme a personas que también habían pasado por situaciones similares. Me costaba mucho compartir lo que me había sucedido.

Entrevistadora: ¿Podrías contarme un poco las recompensas personales que has experimentado como voluntaria?

Gloria: Claro, para mí el voluntariado no se trata tanto de buscar recompensas personales. Lo hago porque me apetece, no necesariamente porque busque algún tipo de gratificación. No lo veo como algo que me haga sentir necesaria, imprescindible o heroína. Mi recompensa no es que me sienta fenomenal, porque crea que hago algo bien por la sociedad. Ni decir: "-Mira, yo soy voluntaria". No, a mí ese ese bienestar no me lo aporta. A mí me recompensa ser voluntaria y pensar que una persona que necesita una médula puede que la tenga porque la he pedido yo: esa es la recompensa. A mí me aporta el pensar que puedo ayudar de alguna manera a alguien que ha estado, o está, en la misma situación que yo pasé.

Entrevistadora: ¿Podrías describir un poco tu relación con otros voluntarios de la asociación?

Gloria: Por supuesto. En general, tengo una excelente relación con los otros voluntarios que conozco. En particular, mantengo una muy buena relación con una chica que vive en un pueblo cercano. Ella también superó una leucemia hace unos años, así que nos entendemos muy bien y solemos colaborar juntas en las mesas de donantes. Además, tengo una relación muy positiva con la directora, y con otra técnica. Son personas encantadoras y nos llevamos muy bien. También me llevo genial con otra voluntaria que también superó un linfoma. En general, no tengo ningún problema con los otros voluntarios. Por ejemplo, en un pueblo cercano, hay otro chico y su esposa con quienes también mantengo una relación muy buena. En general, tengo muy buena relación con todos ellos.

Entrevistadora: ¿Podrías decirme un poco más sobre tu relación con las personas que trabajan en la organización?

Gloria: Claro, con las técnicas tengo una relación excelente. Son personas muy agradables, así que es fácil llevarse bien con ellas. No hay ningún motivo para tener problemas, la verdad.

Entrevistadora: ¿Podrías describir un poco más cómo es esa dinámica de comunicación entre las personas de la organización y los voluntarios?

Gloria: Pues la verdad es que la comunicación es muy buena porque tenemos grupos, pertenecemos a grupos de voluntarios donde se ponen los próximos eventos que se van a realizar. Tenemos uno específico para la gente de nuestro pueblo, lo que pasa que luego, claro, el más grande es el de Cáceres y ahí hay mucha más gente y más gente voluntaria, claro. En mi pueblo estamos poquitos, pero somos gente que hemos tenido contacto directamente con la enfermedad. No hay más gente, entonces afortunadamente somos poquitos, pero porque no hay más gente que no haya tenido contacto con la enfermedad.

No es como con los donantes de sangre, que creo que tienen una red más establecida y con más experiencia. Pero en nuestra asociación, creo que estamos mejorando, ¿entiendes? La verdad es que la comunicación es excelente. Hablo constantemente con la técnica por WhatsApp. Esta mañana, por ejemplo, estuve en contacto con ella. La relación es buena y la comunicación es muy fluida. Son personas muy trabajadoras. La técnica siempre está disponible para ayudar en lo que sea necesario. Todo va bien, muy bien.

Entrevistadora: ¿Alguna vez has tenido alguna petición o preferencia en relación con tu voluntariado, como montar una mesa o algo así? ¿Y qué tan flexibles son en ese aspecto cuando se lo comunicas?

Gloria: Sí, suelo enviarle un mensaje a la técnica por WhatsApp y en cuestión de minutos obtengo respuesta. Si necesito cualquier cosa, como camisetas, por ejemplo, se lo digo y me las proporciona. Una vez, incluso, envió a su marido a traerme camisetas al pueblo y sin problema. También carteles, lo que sea que necesites, ella te lo facilita sin ningún inconveniente. La comunicación para organizar eventos como las mesas de donantes se hace también por WhatsApp. Si alguien se hace donante también se hace todo por ahí. Ella siempre está pendiente y es muy trabajadora, la verdad. Si necesitas algo, no te pone ninguna pega, al menos en mi experiencia.

Entrevistadora: ¿Cómo crees que han podido impactar todas las actividades en las que has participado como voluntaria en la comunidad o en las personas a las que va dirigida tu labor? ¿Conoces algún caso específico en el que hayas podido ver el impacto de tu acción?

Gloria: Bueno, yo creo que cuando explicas desde tu propia experiencia, sobre todo siendo paciente, transmites de una manera más directa qué es la enfermedad, cómo se vive, y qué hace la asociación por las personas enfermas. Creo que el feedback es inmediato. Notas cómo la gente responde, terminas la charla y ya hay personas que se hacen donantes en ese momento, o que compran una camiseta, donan dinero, se hacen socios, etc. Es un feedback inmediato. Claro, uno siempre desearía que fuera aún más, ¿no? Pero estar presente, al final, influye un poco en las personas. Desde mi experiencia profesional como médico, fuera de esto, te digo que es lo más difícil del mundo. Puedes decirle a un paciente 40 veces "no fumes", pero hasta que él no decida dejar de fumar, no has logrado nada. Pero creo que esa constancia, esa insistencia, es clave. Simplemente estar ahí y decir: "Esto es una asociación para la donación de médula, y la donación de médula puede salvar vidas".

Todas esas charlas que se dan, que muchas veces parece que caen en saco roto, al final sí que funcionan. Es verdad que cuando hay alguien famoso, parece que los demás pasamos desapercibidos, pero al final, eso también nos beneficia a todos. Lo importante es que haya muchos donantes, mucha investigación sobre el cáncer de mama, etc. Eso nos beneficia a todos, tanto a los voluntarios como a los que no lo son. Yo soy bastante charlatana, hablo mucho y conozco a mucha gente debido a mi trabajo con los pacientes. En un pueblo pequeño como este, todo el mundo sabe por lo que he pasado. Así que cuando la gente me para y me pregunta, aprovecho para contarles mi experiencia y animarles a que participen. Por ejemplo, si tienen un hijo menor de 40 años, les digo: "-¡Que se haga donante!". Al final, cada encuentro se convierte en una oportunidad para hacer voluntariado.

Entrevistadora: Y ¿ha cambiado tu perspectiva sobre algo a través de haber sido voluntaria?

Gloria: Pues mira, a través del voluntariado he cambiado mi perspectiva sobre lo que implica ser voluntario. Antes nunca me lo había planteado, te lo he dicho, nunca había considerado ser voluntaria en nada. Pero desde que empecé, creo firmemente que todo el mundo debería ser voluntario en algo, sea lo que sea. Ya sea en un club de lectura o en cualquier otra actividad.

Ser voluntario te conecta con personas que están en el mismo lugar y momento que tú, haciendo lo mismo. Esto ha cambiado mi visión del voluntariado y me ha hecho valorar la importancia de contribuir de forma desinteresada, porque crees que puedes hacer una diferencia en la vida de alguien.

Entrevistadora: ¿Has aprendido algo, algún conocimiento nuevo?

Gloria: ¡Uy, he aprendido muchísimo! He tenido que estudiar bastante. Pero esa parte la he abordado porque también me interesaba profesionalmente. Sí, he aprendido una cantidad enorme, especialmente sobre la donación de médula ósea y también sobre el voluntariado. He adquirido conocimientos sobre cómo funciona una red de voluntarios y de lo necesario que es tener una red así. Aquí realmente la que está siempre soy yo al final, porque ahora no tengo nada que hacer. Pero cuando empiece a trabajar, si no puedo venir y otras voluntarias tampoco pueden, podríamos quedarnos sin montar una mesa informativa, porque no haya nadie. Y si hubiese más voluntarios, pues esa mesa se pondría.

Entonces, ser voluntaria me ha enseñado la importancia del voluntariado y cuán necesarios son los voluntarios, porque al final, solo hay dos o tres personas que lo hacen todo de manera voluntaria. Pero claro, si en ese momento no pueden. Hubo ocasiones en las que estuve sola en un concierto, solo con mi marido, a quien me llevé para no estar sola, porque era el puente de septiembre y la mayoría se había ido. Si hubiera más personas, tal vez tendríamos más flexibilidad, podríamos turnarnos en los eventos, como, por ejemplo, ir un día unos y otro día otros a los donantes de sangre. Pero bueno, se hace lo que se puede.

Entrevistadora: Bueno, si hay algo que te gustaría comentar y que no te haya preguntado, adelante.

Gloria: Bueno, simplemente quiero destacar la importancia de recaudar, además de médulas, también voluntarios, que son necesarios para todo. Creo que el voluntariado es fundamental, especialmente en asociaciones como esta, que son menos visibles. Hay otras organizaciones que reciben más publicidad y tienen más reconocimiento. Sin embargo, el voluntariado aquí es crucial, aunque también es más difícil de conseguir. La

gente está dispuesta a comprar una camiseta o contribuir económicamente, pero dedicar su tiempo a ser voluntario es otra historia. Eso ya la gente se lo piensa más. Es más complicado. A pesar de eso, personalmente, encuentro que ser voluntaria es muy gratificante. De hecho, creo que voy a seguir haciéndolo el resto del tiempo, porque a mí me aporta mucho. Me llena de satisfacción saber que lo que estoy haciendo puede ayudar a salvar vidas. Y es algo que no me supone ningún esfuerzo ni trauma.

Entrevistadora: Me mencionaste antes que habías logrado convencer a una amiga tuya para unirse al voluntariado. ¿Has tenido más casos así? ¿Sientes que en tu entorno tu labor como voluntaria también causa impacto?

Gloria: ¡Para nada! Además, lo digo continuamente. Cuando voy a la mesa de donantes de sangre con el voluntariado de la asociación, siempre pregunto si alguien quiere acompañarme, pero es complicado. Creo que, para la gente, la solidaridad con tu tiempo, es decir, dar tu tiempo, cuesta mucho. Donar dinero, creo que nos resulta más fácil. Decir "soy voluntario", implica un gran esfuerzo. Yo era socia de varias asociaciones. Ya era socia económicamente, donaba dinero, pero nunca había hecho otra cosa. Excepto participar en alguna carrera solidaria para el cáncer de mama u otras actividades similares, nunca había hecho más. Sin embargo, ahora entiendo el enorme esfuerzo que implica ser voluntario, principalmente de tiempo. A pesar de ello, encuentro muy gratificante el tiempo que paso allí.

Hablas con mucha gente y, bueno, a mí me sirve de mucho. Me rio mucho y me lo paso bien, pero es cierto que a la gente le cuesta mucho dar su tiempo. Realmente, no se trata solo de dar dinero, aunque también es importante. El dinero sirve para investigación y para mantener a las asociaciones, pero el tiempo... eso es esencial. Tener voluntarios disponibles para dar charlas aquí y allá, para poder estar en varios sitios a la vez y no limitarse a uno solo por falta de voluntarios. Pero yo no he conseguido que más personas me sigan, excepto mi cuñada. Ella, que además es profesora de un instituto, decidió hacerse voluntaria porque una técnica de la asociación fue a dar unas charlas sobre la donación de médula en su instituto, para inculcarles desde pequeños la importancia de la donación. Ella especialmente quiere ir al Materno, que es donde están los niños pequeños, para visitar a los pacientes y a los padres, y ofrecerles ayuda en lo que pueda. Pero si no la aceptan allí, porque creo que piden unos requisitos específicos porque, claro, no todo el mundo puede ir a consolar a gente en situaciones tan complicadas, pues a donde le digan. Ella dice: “- A mí, donde me manden, yo quiero ser voluntaria”.

Entonces, quitando a ella, no he logrado reclutar a ningún otro voluntario, ¿sabes? Ni siquiera mis amigos, que me vieron mala, han querido unirse. Me ha costado mucho que en mi consulta médica pongan un cartel referente a la donación de médula y la chapita para informar, te lo aseguro.

Cuando vuelva al trabajo, volveré a insistir para que todos los que tengan la edad lo consideren. Estamos en una posición privilegiada para eso, ¿sabes? Vemos a mucha gente todos los días y, además, llevamos bata de médico, lo que hace que la gente nos preste más atención que si estuviéramos en una mesa de donantes con una camiseta llamativa de la asociación. No es lo mismo.

Entrevistadora: ¿Recibiste alguna formación antes de empezar como voluntaria?

Gloria: No. Creo que, debido a mi profesión, asumieron que me las arreglaría como pudiera. Pero, en realidad, no hubo una formación formal. Bueno, eso no es del todo cierto. Hace aproximadamente un mes hice un curso de voluntariado con la técnica. Lo hice principalmente para informar a otros voluntarios sobre lo que implica ser voluntario en la asociación. Terminé completando el curso, que supuestamente es el que debería haber hecho al principio. Pero lo hice un año después de haber comenzado como voluntaria. A pesar de eso, estoy disfrutando mucho de esta experiencia. Son momentos muy agradables para mí.

Entrevistadora: ¿Te gustaría haber recibido alguna otra formación que puedas echar de menos?

Gloria: Creo que no. La formación que recibí estuvo bien. Además, escuché las charlas que dio la técnica el otro día, y pienso que la formación es adecuada.

Entrevistadora: ¿Hay alguna área en la que creas que se puede mejorar la organización de vuestra labor como voluntarios, algo que pudiese hacerse de otra manera? ¿O alguna carencia que veas que no está cubierta?

Gloria: Bueno, yo creo que hay muchas carencias, especialmente debido a la falta de voluntarios. Por ejemplo, en la Feria de la Salud no teníamos suficientes voluntarios. Hay muchas veces en las que nos encontramos con obstáculos, como en esta feria, donde podríamos haber tenido más apoyo y publicidad por parte del Ayuntamiento y otros organismos para dar la charla. Hubo solo tres o cuatro personas, y tres se fueron, quedando solo una. Creo que hay aspectos en los que los responsables gubernamentales podrían hacer mucho más en términos de publicidad. Por parte de la asociación, creo que hacen todo lo posible. Si no hacen más, es porque no tienen más voluntarios. Y los que estamos no podemos estar en mil sitios a la vez.

Entrevistadora: Entonces, si hubiera más voluntarios, ¿tienes alguna idea de algo que podrías proponer, expandir o crear alguna actividad nueva?

Gloria: Sí, al menos en mi zona, que creo que está más desatendida debido a la falta de voluntarios, no como en Cáceres, que hay más gente. Y propondría más charlas dirigidas a jóvenes en los institutos de FP, que ya tienen más de 18 años, o de Bachillerato, para concienciarlos sobre la importancia de ser voluntarios o donantes. Más charlas para que los críos vayan rulando, por lo menos en su cabeza, que esto existe y que pueden ser voluntarios o pueden ser donantes, o que pueden formar parte de un grupo que puede ayudar a los demás.

Aquí en nuestra zona solo hay institutos, y creo que esta iniciativa se realiza muy bien en Cáceres, especialmente en las universidades. Van allí y ofrecen muchas charlas, pero aquí no contamos con eso, y creo que ha faltado personal que pueda llevar a cabo estas actividades. Las técnicas de la asociación tampoco pueden estar en todas partes, es imposible. Así que, quizás, más charlas informativas dirigidas a jóvenes podrían ser útiles, en lugar de centrarse únicamente en la captación de donantes, como solemos hacer en los eventos con donantes de sangre.

Quizás si hubiera más charlas informativas como esas, podríamos llegar a más gente y comenzar a influir en la mentalidad de los adolescentes. Es posible que no veamos resultados inmediatos, porque ya sabemos cómo son los adolescentes, pero al menos podríamos sembrar la semilla en sus mentes. Por ejemplo, yo doy muchas charlas en el ayuntamiento del pueblo sobre diversos temas como alimentación, diabetes, hipertensión, higiene e incluso enfermedades de transmisión sexual en los institutos. Creo que esto les proporciona un respiro de su rutina diaria y les brinda una oportunidad para aprender algo nuevo de alguien externo. Aunque al principio puede que no les afecte mucho, con el tiempo y la repetición, estas charlas podrían tener un impacto significativo en su manera de pensar.

Y no soy su profesor, que ya están hartos de verlo; y no es la tele, cuando son las personas mayores: es su médico quien les está dando una charla. Creo que incluso con solo unas pocas personas que se queden con algo, es suficiente para mí. Las charlas informativas podrían ser más extensas, pero lamentablemente, hasta ahora ha habido una falta de recursos y voluntad por parte de las autoridades locales para proporcionar más apoyo. Es complicado, porque aquí no contamos con suficiente personal y la distancia con Cáceres dificulta la participación más activa de la técnica de la asociación. A pesar de todo, siempre creo que hay margen para hacer más cosas si hay voluntad y voluntarios disponibles.

Entrevistadora: ¿Hay algo que quieras compartir que no te haya preguntado?

Gloria: En principio, la verdad es que no. El mundo del voluntariado físico lo conocía poco, la verdad. No había tenido interés nunca en ser voluntaria de nada. También es

verdad que tenía muy poco tiempo, no nos vamos a engañar, porque yo trabajo por la mañana en mi consultorio y por la tarde tengo una consulta privada. Pero bueno, siempre es una excusa, porque cuando tienes voluntad al final el tiempo lo sacas de donde sea. Por ejemplo, ahora digo: "- Bueno, sí, vale, pero ese día no puedo porque tal…", o cambio la consulta de por la tarde y me voy con los donantes. O sea, que si quieres lo haces.

Entrevistadora: ¿Tienes planeado continuar cuando te reincorpores también?

Gloria: Sí, sí, sí, sí, sí. Además, sé que desde mi consulta puedo hacer un trabajo mucho mejor. Estoy en contacto con 50 o 60 personas al día, así que puedo contribuir mucho desde allí, incluso integrando el voluntariado con mi trabajo. Y, por supuesto, seguiré dando charlas, que es algo que me apasiona. Siempre he dado muchas charlas, sobre todo de prevención y promoción de la salud, y ahora también para captar voluntarios o donantes, ¿quién sabe?

Entrevistadora: Perfecto, eso es todo por mi parte. Muchas gracias por compartir tu experiencia y trayectoria.

Gloria: Cualquier cosa que necesites, aquí estoy. Gracias. ¡Hasta luego!

fin

Entrevista 8 IRENE

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Voluntario	Mujer	56/60

Entrevistadora: Para empezar, cuéntame un poco tu trayectoria y como empezaste como voluntaria.

Irene: Bueno, pues, aunque llevo aquí desde hace más de tres décadas, nací en otro país. Desarrollé durante 30 años prácticamente mi labor como odontóloga, que era para lo que me había formado en mi país de origen. Tuve una clínica aquí y en 2015, decidí abandonar la profesión porque sentía como una llamada interna de un cambio de registro en donde yo sentía que todo lo que había tenido que hacer en odontología ya lo había hecho. Y me llamó mucho más la atención reiniciar una nueva etapa en mi vida, pasando de lo dental a lo mental.

Me formé como terapeuta Gestalt y, de forma casi natural, siempre hice el acompañamiento a nivel psicoemocional de las personas que me rodeaban. Incluso desde muy pequeña, se me pedía consejo o era una persona que sabía conciliar o mediar entre los problemas de las personas. Incluso en petit comité, cuando era más joven, y luego eso fue evolucionando poco a poco, casi sin darme cuenta. Con los años, tomé conciencia de que había estado brindando ese acompañamiento a nivel mental desde mi posición de odontóloga, porque sabía lo que les pasaba a mis pacientes. Entonces, fue como un cambio casi muy natural, aunque atravesé miedos e incertidumbres. Sí, básicamente eso. En mi familia llevamos una vida muy normal, sencilla y ligada a la ayuda a los demás.

Entrevistadora: Entonces, ¿cuándo empiezas a desarrollar tu actividad como voluntaria en una entidad?

Irene: El voluntariado entró en mi vida a través de la experiencia personal del cáncer de mamá. Fui diagnosticada en 2017. El cáncer estaba en un estadio muy primario. La verdad es que tuve mucha suerte, porque el pronóstico era muy bueno. Bueno, empecé a acudir a la asociación como alumna. Me inscribí en un taller de meditación y después en otro taller. Estuve un año y medio yendo como alumna, y luego la propia asociación me propuso la idea de participar como voluntaria. La verdad es que fue algo muy natural, ¿sabes? Fue como un traje que me gustó colocarme, la oportunidad de poder acompañar

a personas que estaban pasando, que habían pasado o que iban a pasar por la misma experiencia que yo. Creía profundamente en el servicio al otro, en su sufrimiento, en su miedo, en su incertidumbre. Poder acompañar procesos de dolor y sufrimiento relacionados con la enfermedad, en este caso, el cáncer, me resultó muy orgánico, así que acepté y comencé mi voluntariado. Entonces, bueno, llevo casi cuatro años en la asociación, tres de ellos como voluntaria. Empecé como voluntaria en dos talleres. El segundo era el de meditación. La chica que lo impartía cuando yo iba como alumna, como paciente, tuvo problemas familiares y no pudo seguir haciéndose cargo del taller, así que me ofrecieron hacerlo a mi. Y luego, en este último año y medio, casi dos años, también sentí la necesidad de ofrecerme como acompañante en el voluntariado de cuidados paliativos en adultos. Debido a mi cercanía a la muerte, a nivel familiar, y por mi experiencia personal de haber estado 3 o 4 veces al borde de la muerte en mi vida, sentí que era algo que quería hacer. Entonces, estoy acompañando a pacientes en cuidados paliativos tanto en domicilio como en el hospital, a través de la asociación.

Entrevistadora: ¿Y cómo llegaste hasta esta asociación?

Irene: Llegué siendo paciente de cáncer. Cuando me diagnosticaron, me di cuenta de que sería interesante acercarme a la asociación para recibir información y conectar con personas que también tuvieran cáncer. Fue una necesidad que sentí dentro de mí. Después, todo lo que he recibido ha sido beneficioso: satisfacciones, alegría al compartir. Comencé como paciente y como alumna de los talleres y después todo se fue desarrollando de forma natural.

Entrevistadora: ¿Y cuál crees que sería tu principal motivación para ser voluntaria?

Irene: Yo creo que el voluntariado me ha proporcionado una amplitud a nivel de conciencia impresionante. Una labor que me acerca al amor, a la entrega, etc. Y el acompañar en el sufrimiento a otras personas me produce una satisfacción que es muy complicada de plasmar en palabras. A veces, siento que recibo más de lo que doy. En esa ecuación, creo que ofrezco muy poco y recibo mucho. Entonces, en este feedback doy, pero también recibo mucho, lo que me ayuda a acercarme a mi humanidad y a la humanidad de los demás seres que sufren.

Gracias a ser voluntaria y ofrecer mi tiempo sin fines de lucro, simplemente por el hecho de acompañar a otras personas que sufren tanto en la enfermedad, en la salud mental, como en su última etapa de vida, cuando ya estamos cerrando nuestro ciclo como humanos y nos preparamos para trascender esta vida que conocemos. Esto me ha enseñado a amar. Creo que es el resultado más significativo que puedo obtener de esta labor como voluntaria. Acercarme al sufrimiento y a la muerte de los seres humanos me conecta mucho más profundamente con la vida y, sobre todo, me ha enseñado a amar de forma incondicional.

Pase lo que pase, suceda lo que suceda, he aprendido a estar presente y a entregar lo mejor de mí. Acompañar el dolor desde una parte sana, sin quebrarme ante el sufrimiento de la otra persona, me ha enseñado que mi mera presencia puede ser profundamente beneficiosa, incluso si no digo nada, si no intento forzar nada, si simplemente estoy allí de manera neutral. Todos valoramos la compañía y la presencia de alguien en momentos difíciles. He tenido la experiencia profunda de acompañar a personas que estaban solas, cuyos familiares estaban demasiado abrumados por el dolor y el sufrimiento, siendo ellos los únicos cuidadores durante períodos prolongados.

Entonces, antes del tránsito de esa persona en particular, me ocurrió con una mujer en el hospital. Su propio hijo no pudo acompañarla hasta el final porque estaba deshecho emocionalmente, ya que había cuidado de su padre durante muchos años y era hijo único. Fue una situación de profundo dolor, donde él no pudo estar presente. Entonces, me tocó a mí acompañarla en ese tránsito, y realmente fue una de las experiencias más reveladoras que he vivido. Simplemente estaba allí, sin necesidad de hablar ni contar ni escuchar, solo presente. Esta mujer, que era mayor, falleció en paz, transitando su última etapa de vida con serenidad y paz, con mi mano en la suya. Sabía que ella era muy católica, muy creyente, así que puse el Ave María instrumental en su teléfono, muy bajito al lado de su almohada. Fue una experiencia muy trascendental para mí, más allá de haber acompañado a mis propios familiares y seres queridos. El caso de esta mujer dejó una marca en mí sobre cómo se puede dejar esta vida con serenidad y compasión, a pesar de haber sido una persona muy controladora en vida, dependiente de su hijo y reclamando su presencia. Sin embargo, encontró ese momento de paz para transitar su última etapa. En ese sentido, creo que recibo mucho más de lo que doy. A veces me parece que es así. El voluntariado ha transformado profundamente mi vida, y creo que es una de las elecciones más satisfactorias que he hecho: ofrecer mi tiempo a quienes sufren y necesitan.

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo dedicas aproximadamente al voluntariado?

Irene: En esta asociación, en los talleres, dedico 4 horas semanales, 2 horas los martes por la tarde y 2 horas los jueves por la tarde. Antes, también dedicaba tiempo al acompañamiento en paliativos en hospitales y domicilios, unas 6 horas semanales, es decir, 3 horas dos veces por semana. Sin embargo, recientemente dejé de ofrecer mi disponibilidad los viernes. Ahora solo dedico 3 horas a los paliativos, los miércoles.

Entrevistadora: ¿Te resulta complicado compatibilizar estas horas, que son varias a la semana, con otras responsabilidades diarias que puedas tener?

Irene: No, lo gestiono bastante bien. Además de mi labor como terapeuta Gestalt y monitora de cursos de meditación vipassana, también dirijo talleres y grupos terapéuticos mixtos para adultos, y realizo terapia individual. Todo esto lo compagino

eficientemente con mi vida laboral, que es lo que me sustenta económicamente, como a cualquier persona. Este año he reducido 3 horas los viernes para atender dos tipos de demandas: una personal, que incluye mi práctica diaria de meditación durante una hora o hora y media. Esta actividad mental me reporta mucha armonía y la practico desde que fui diagnosticada de cáncer, porque sabía meditar de antes, pero no lo había incorporado en mi vida como una actividad frecuente y repetida. Y desde que tuve cáncer encontré en la meditación una herramienta muy poderosa para calmar la mente, para auto indagar dentro de mí y para conocerme más profundamente y también para habitar ese espacio interno desde donde yo encuentro paz, armonía y equilibrio.

Entonces, estas horas de práctica diaria de meditación me permiten reconectar conmigo misma antes de continuar brindando ayuda y manteniendo la sostenibilidad en mi trabajo terapéutico. Al redistribuir esas 3 horas de los viernes entre mi vida laboral y mi práctica personal, he encontrado un equilibrio que me beneficia. Aunque al principio fue difícil renunciar a esas horas de voluntariado en paliativos, me di cuenta de que esta decisión también me aportaba equilibrio. Así que bueno, con los dos talleres que dirijo en la asociación y la mañana dedicada a paliativos, creo que gestiono bien mis responsabilidades, encontrando un balance entre mi vida personal, laboral y de voluntariado. Esta actividad voluntaria me nutre mucho y complementa mi vida de manera positiva.

Entrevistadora: Bueno, me has comentado eso, que tus funciones principales son talleres y acompañamiento. Profundiza un poco más en eso, ¿qué responsabilidades tienes como persona voluntaria?

Irene: Bueno, pues evidentemente hay todo un proceso de aprendizaje en el voluntariado. Al principio, pensaba que era una tarea muy personal, algo que me correspondía solo a mí. Sin embargo, con el tiempo y la experiencia, comprendí que mi labor como voluntaria va más allá de representarme a mí misma, a pesar de que mi cuerpo, mi mente y mi espíritu son las herramientas que yo utilizo como voluntaria para realizar mi función. Entiendo que represento a una entidad, en este caso, a mi asociación.

Cuando realizo la función de voluntaria, experimento algo similar a lo que me ocurre como terapeuta. Es como si dejara de lado mi área personal, abandonara mi identidad como Irene, como individuo, y me transformara en una herramienta de apoyo y asistencia para la asociación. El cáncer en mi historia personal me acercó más a mí misma y al sufrimiento de las personas. Sin embargo, dejo de lado mi propia identidad para convertirme en una herramienta que brinda apoyo, comprensión, compasión y amor a quienes lo necesitan.

Evidentemente, me ha servido mucho mi experiencia personal de transitar el cáncer en primera persona, de ser operada, de haber pasado una tumorectomía, las sesiones de

quimio y radioterapia y luego toda la transformación que a nivel personal para mí significó el vivir la experiencia del cáncer de mama. En ningún momento sentí miedo, sino que lo vi y lo sentí muy profundamente dentro de mí al cáncer como un maestro interior que venía a contarme que ya era hora de despertar la conciencia. Y esto para mí fue trascendente en mi vida. Entonces, hago el ejercicio permanente que lo hago también en mi vida, de abandonar los juicios, abandonar el apego, abandonar la lucha o el rechazo hacia aquello que me gusta menos.

Me apego muy poco a lo que me gusta más. Y me pongo al servicio. Siento mucha alegría al realizar mis labores como voluntaria y eso es algo que también sería considerado por mí como uno de los mayores beneficios, el haber aprendido a amar de forma incondicional pase lo que pase y ocurra lo que ocurra. Yo elijo estar ahí, donde quizá otros se escaparían y, sin embargo, yo me siento inclinada a estar en esos lugares donde hay sufrimiento, donde hay muerte. Y luego después, eso, la alegría tan enorme, la satisfacción tan enorme, el gozo y el regocijo que siento cuando termino mi labor y vuelvo para casa. O vuelvo con mi familia, o vuelvo a mis actividades y es como que tengo el corazón lleno.

Esto ha transformado mi vida profundamente. Por eso, suelo alentar a las personas que disponen de tiempo, incluso a aquellos jubilados, a que se involucren en labores de voluntariado, de cualquier forma que sea posible. Sé que esto nos acerca a nuestra humanidad, nos hace más sensibles y, sobre todo, nos conecta con el amor y la alegría. Personalmente, siempre me lleno de alegría y satisfacción al realizar estas actividades.

Entrevistadora: Me estás hablando principalmente de las recompensas personales que has obtenido a través del voluntariado, pero ¿has enfrentado también algunos desafíos? ¿Cuáles han sido los principales obstáculos que has tenido que superar como voluntaria?

Irene: Sí, al principio, al asumir el rol de monitora en los talleres, me cuestionaba internamente si realmente tenía algo valioso que ofrecer, si sería beneficioso para los demás que ocupara ese rol. Era una búsqueda de motivación, pero también una reflexión sobre mi propia capacidad para contribuir. Reconozco que soy una persona bastante exigente conmigo misma, aunque esta actitud ha ido cambiando a lo largo de los años. Tengo cerca de 60 años y creo que en estos últimos 15 años de mi vida me han ocurrido experiencias que me han ayudado a transformarme muy profundamente. Entonces, he experimentado un gran cambio y evolución en mi vida, lo que ha llevado a una disminución en el nivel de exigencia que solía imponerme, especialmente en mi desarrollo profesional. Cuando comencé como voluntaria, ya estaba inmersa en un período de transformación profunda.

Lo que suelo hacer cuando me enfrento a desafíos que parecen abrumadores es... Por ejemplo, recuerdo una situación particular durante un acompañamiento en el domicilio

de un hombre que había perdido la capacidad de hablar. Antes de ser sedado, la familia me informó de las dificultades de comunicación que enfrentaban con él, ya que hablaba de manera gutural y a veces parecía experimentar dolor, pero luego no era así.

Fue un desafío notable durante el acompañamiento, ya que la comunicación con él resultaba complicada debido a su incapacidad para hablar. Recuerdo el día en que me enfrenté a esta situación y decidí entregarme por completo, confiando en Dios, diciendo: "Que se haga tu voluntad y no la mía". Esto implicaba dejar de lado mis propias preocupaciones y expectativas sobre mi capacidad para ser útil a esta familia y en el acompañamiento de este paciente. Para mi sorpresa, encontré una solución.

A pesar de su incapacidad para hablar, la persona estaba consciente, y comencé a comunicarme con él a través de la mirada. Dada mi experiencia previa como actriz y cantante, tenía una habilidad natural para la expresión corporal, lo que me permitió establecer una conexión utilizando solo mis ojos. Recuerdo haberle elogiado sus hermosos ojos, entre otras cosas, después de haber confiado en algo más grande que yo para guiar este acompañamiento. Entonces propuse comunicarnos con la mirada, explicándole el código: un pestañeo sería sí y dos pestañeos serían no. Él respondió con un pestañeo, indicando que sí estaba de acuerdo. A partir de ahí, establecimos esa forma de comunicación exclusivamente con la mirada. Le dije que le haría preguntas y que él podría responderme utilizando este código. Y así lo fuimos consolidando. Fue sorprendente cómo esta dificultad inicial se convirtió en algo anecdótico, ya que desarrollamos una comunicación tan profunda y auténtica que nos reíamos juntos. Además, descubrí que le encantaba la música de Los Chunguitos, aunque a mí personalmente no me gustaran tanto. Le ponía música de Los Chunguitos y él movía las manos y los pies al ritmo de la música mientras yo cantaba.

Entonces, episodios que podrían ser realmente devastadores, en los que quizás yo misma años atrás me hubiera visto totalmente perdida y sobrepasada, se fueron transformando en algo muy fácil de acompañar. Utilizando la presencia, la creatividad y ofreciéndome tal y como soy en el momento presente, sin esperar nada a cambio y sin buscar resultados, aprendí a manejar estas situaciones. Acompañar de forma neutra y con la energía del corazón se volvió fundamental en mi labor como voluntaria. Mi cabeza piensa muy poco y pongo sobre todo al servicio el corazón, que es el que me guía y el que me pone las cosas más fáciles.

Entrevistadora: ¿Y cómo es tu relación con el resto de las personas voluntarias dentro de la asociación? ¿Cómo es esa dinámica?

Irene: Bueno, en la asociación conozco a muy pocos voluntarios que estén en el área de adultos, ya que es donde me desempeño. He tenido encuentros breves con algunos voluntarios del área infantil, especialmente aquellos que trabajan en el hospital, y suelen

ser personas jóvenes. Sin embargo, soy consciente de que, en este momento, el voluntariado dirigido a adultos está en demanda y se necesitan más voluntarios. He hablado con la encargada del voluntariado, y ella también reconoce esta necesidad. Creo que sería beneficioso fortalecer el equipo de voluntarios.

Sería beneficioso organizar reuniones entre los voluntarios de vez en cuando. Esto nos permitiría conocernos mejor, compartir experiencias y comprender las necesidades del voluntariado. Hasta ahora, no he tenido la oportunidad de conocer a otros voluntarios ni sé cuántos somos en total. Sé que somos pocos, que hay llamadas a la asociación y que no hay voluntarios suficientes para que se cubra la demanda.

Entrevistadora: Y tu relación con la gente de la organización, con el personal remunerado, digamos, ¿cómo es?

Irene: Es muy cercana, porque voy dos veces por semana a la asociación para esos talleres en los que intervengo. La verdad es que son personas muy agradables, todos los que están trabajando de forma remunerada, incluido el fisioterapeuta. Tenemos una relación cercana y nos queremos mucho. Con ellos sí tengo un trato más estrecho porque los veo dos veces por semana, y siempre nos cruzamos por los pasillos. Incluso algunos de ellos han venido a los talleres, y todo ha ido muy bien. También tengo relación con los voluntarios que hacen manualidades. Normalmente suelo pasar por la sala donde están trabajando y los saludo cuando me voy. Algunas veces también intervengo en las mesas que ponemos en la calle o en eventos de la asociación, donde explicamos a la gente transeúnte a qué nos dedicamos y vendemos cosas. La relación con la gente que trabaja en la sede central, donde yo tengo relación, es muy cercana y positiva. Me llevo muy bien con todos ellos

Entrevistadora: ¿Te dan un curso de formación antes de empezar a ser voluntaria o no?

Irene: Sí, sí, sí. Existen cursos previos de formación, ya sea para el voluntariado en paliativos o para cualquier otra actividad que se pueda realizar como voluntaria. En estos cursos, la asociación ofrece toda la información necesaria para desempeñar las funciones como voluntario. Se abordan los objetivos, cómo llevar a cabo las actividades y se proporciona orientación sobre las competencias requeridas. Por ejemplo, en el caso del voluntariado en paliativos, se ofrece información detallada sobre cómo encuadrar tus competencias en las funciones específicas de esta labor. Es importante saber qué se puede hacer y qué no se puede hacer. Ahí es donde es necesario dar más información.

Es diferente, por ejemplo, encuentro una distinción entre mi labor como monitora de talleres en la sede central de la asociación y mi labor como acompañante de paliativos, ya sea en hospital o en domicilio.

Cuando imparto talleres en la asociación, proporciono contenidos sobre el tema específico del taller, ya sea meditación u otros temas relacionados. Junto con mi compañera, que también trabaja en el hospital desde hace décadas, abordamos los objetivos del taller, como calmar la mente o transformar la perspectiva sobre la enfermedad y la muerte. Consideramos la enfermedad como una oportunidad para el autoconocimiento y la transformación personal.

Sin embargo, en el ámbito del acompañamiento paliativo, siento que la dinámica es diferente. ¿Qué es lo que ocurre? Yo voy al hospital o voy al domicilio de la persona, entonces, si yo actuara como Irene decidiría y haría cosas diferentes que si actúo como voluntaria de la asociación. En estos entornos, debo actuar con una neutralidad y sensibilidad específicas. Por ejemplo, ante situaciones que requieran decisiones, debo dejar espacio para los familiares y evitar tomar decisiones por mí misma. Mi papel es el de ser un acompañante presente, pero de manera neutral, asegurándome de que el paciente esté acompañado, especialmente en presencia del personal médico o de una enfermera que tenga que atender al paciente. A menos que la familia exprese claramente su necesidad de ausentarse momentáneamente y solicite mi intervención directa, como en el caso de necesitar ducharse o tomarse un café, debo permanecer en un segundo plano. Es importante saber ubicarse y adaptarse a cada situación, cediendo protagonismo cuando sea necesario y permitiendo que las cosas se desarrollen de manera natural.

Después, tanto los familiares como el personal médico muestran una gran gratitud. En el hospital, conozco al equipo de paliativos personalmente, incluso hemos sido pacientes mutuos en algún momento. La relación que tenemos es muy afectuosa. Para mí, el equipo de paliativos representa algo así como el Ángel de la Guarda, que sostienen estos procesos de dolor y sufrimiento. Este tipo de acompañamiento no siempre es fácil, pero como mencioné anteriormente, cuando lo haces desde el corazón y entiendes que eres simplemente una herramienta para ayudar, y que los protagonistas son los pacientes, sus familias y el equipo médico, entonces todo cobra sentido. Nuestra labor como voluntarios es ofrecer nuestro tiempo y presencia para aliviar, en la medida de lo posible, el dolor y el sufrimiento que a veces son abrumadores.

Entrevistadora: ¿Crees que los cursos de formación que recibís son suficientes para enfrentaros luego al trabajo real como voluntarios o crees que les falta algo?

Irene: He reflexionado mucho sobre eso, y creo que el tema del COVID ha cambiado mucho toda la estructura de comunicación. Algunas cosas han resultado beneficiosas, mientras que otras no tanto. Antes del COVID, los cursos de capacitación, especialmente en el área de cuidados paliativos, solían ser presenciales. Sin embargo, esto ha cambiado y ahora se realizan online. Personalmente, considero que la interacción presencial, especialmente en el contexto de los cuidados paliativos, debería recuperar su

importancia. Ambas modalidades tienen sus ventajas y desventajas, pero creo que deberíamos enfocarnos en reintegrar lo presencial en la formación para el acompañamiento, especialmente en paliativos. Este tipo de acompañamiento requiere un enfoque diferente. No es lo mismo acompañar a un paciente que se espera que se recupere, aunque pueda tener cambios en su calidad de vida, que acompañar a alguien en el final de su vida. Creo que se necesita un enfoque más específico y presencial para los cursos de capacitación en cuidados paliativos.

En el caso de los cuidados paliativos, te enfrentas a esta realidad sabiendo que se acerca el momento de la muerte, como menciona el doctor Enric Benito, cuya perspectiva admiro. Es importante entender que la muerte no es el final, sino más bien un umbral que cruzamos, un nacimiento hacia otra forma de existencia, aunque ese destino final sigue siendo un misterio. Me gusta referirme al proceso como "morimiento", como lo describe el doctor Benito. Reconocemos que nos acercamos a este "morimiento", que marca el fin de la biografía humana y nos lleva hacia la trascendencia.

Entonces, yo creo que habría que dar más sostenibilidad a los cursos de capacitación y que habría también que ofrecer charlas, conferencias, talleres y coloquios. Creo que esto es fundamental. Estos eventos son herramientas valiosas para generar conciencia y para quienes se acercan al voluntariado, especialmente en el ámbito de los cuidados paliativos. Creo que es fundamental proporcionar una mayor sostenibilidad en este aspecto. Personalmente, estoy dispuesta a contribuir. Por ejemplo, aunque he reducido mis horas de acompañamiento paliativo, estaría dispuesta a ofrecer una o dos horas al mes o cada 15 días para apoyar la formación en este área. Creo que se necesita más contenido, especialmente en formato presencial, ya que considero que la capacitación online se queda corta.

Entrevistadora: Entonces, ¿te refieres a la diferencia entre hacer charlas presenciales y hacerlas en línea? ¿O estás sugiriendo agregar otro tipo de contenido además de lo que ya se ofrece?

Irene: Estoy hablando de ofrecer charlas presenciales que se puedan realizar en el contexto de la asociación, por ejemplo. Estas charlas serían para todas aquellas personas interesadas en informarse sobre el voluntariado, no solo para aquellos que ya hayan decidido trabajar en paliativos. La verdad es que no tengo información sobre si este tipo de charlas ya se ofrecen, pero creo que sería importante que la asociación las proporcionara. Es decir, que la propia asociación, nosotros como entidad, pudiéramos ofrecer charlas informativas dirigidas a personas que estén considerando la posibilidad de involucrarse, no solo para el voluntariado en paliativos, sino de manera más general, para informar a posibles voluntarios que estén interesados en ofrecer su tiempo en esta organización. Creo que es algo que la asociación debería abordar. En mi caso, aunque liberé tres horas para trabajar en paliativos porque lo necesitaba, estaría dispuesta a

dedicar una o dos horas cada 15 días o a participar en reuniones mensuales, por ejemplo, para ofrecer charlas informativas sobre el voluntariado en general. De esta manera, se podría informar a las personas interesadas.

Entrevistadora: ¿Has compartido esta idea con la organización o, por ejemplo, has dado alguna recomendación basada en tu experiencia como voluntaria?

Irene: A veces, he mencionado este tema en conversaciones, en petit comité. Lo que te cuento es algo personal, pero creo que puede ser relevante en el contexto de nuestra conversación y que puede ayudar. Como terapeuta desde hace dos años, después de la experiencia de la pandemia, comencé a sentir una necesidad cada vez más fuerte de ofrecer talleres sobre la muerte. Esto se intensificó aún más debido a las pérdidas que experimenté durante la pandemia. Despedí a muchos amigos y familiares que fallecieron a causa del virus, y prácticamente toda mi familia murió a causa del cáncer. El último fue mi hermano, que falleció hace poco. Durante estos dos años de reflexión y con tantas experiencias cercanas a la muerte, sentí que tenía que hacer algo al respecto. Cuando mi hermano estaba en sus últimas etapas, viajé para estar cerca de él. Sin embargo, debido a circunstancias familiares, no pude continuar a su lado físicamente. A pesar de ello, decidí acompañarlo a distancia.

Durante junio, mientras indagaba entre los grupos con los que trabajo como terapeuta a nivel individual, fuera de la asociación, les pregunté si estarían interesados en participar en talleres sobre la muerte. La respuesta fue abrumadora: todos mostraron un gran interés. Entonces, al poco tiempo, decidí lanzar estos talleres.

Y en algún momento conversé específicamente con mi compañera de un taller de la asociación, y le expuse la idea. Le dije: "Mira, voy a empezar con esto de forma individual como Irene, terapeuta". Durante todo el verano, estuve acompañando a mi hermano, mi cuñada y mi sobrino de esta manera. Para mí, en homenaje a su vida y su muerte, era perfecto comenzar este taller. Sugerí llevar el taller desde la asociación. Estoy completamente convencida, por mi formación y por mi experiencia personal, de que acercarme a la muerte me ha conectado profundamente con la vida. Me ha hecho sentir más humana y cercana, eliminando el miedo.

Para mí, acompañar a alguien en su último tránsito no es un desafío, es un compromiso personal. Me hace crecer como persona y me acerca más a la humanidad. En medio de esta deshumanización que estamos experimentando, donde la violencia, la ansiedad y el estrés parecen prevalecer, es crucial fomentar el retorno a lo humano. Es ayudar a cruzar la calle a un anciano, realizar pequeños actos de amor hacia personas desconocidas. Hablo de humanidad, no de religión. ¿Cuál es la diferencia entre tú y yo? Ninguna.

Acercarnos desde el corazón nos conecta más con la vida, incluso al hablar de la muerte. En mi experiencia, el acercarme a la muerte me ha conectado más con la vida. En mi familia, hemos experimentado una transformación brutal. Cuando cambias tú, cambia tu entorno. A medida que aumentamos nuestro nivel de conciencia y nos ponemos al servicio de los demás, todo a nuestro alrededor también se transforma. Somos semillas de luz, y si cultivamos el altruismo y nos ponemos al servicio de los demás, se puede transformar todo este planeta.

Entonces, cuando se me ofreció esta entrevista pensé: "Esta es mi oportunidad. Este será mi momento", pero no como un momento personal. Porque mi trabajo como terapeuta y como ser humano abarca diversos roles: mujer, madre, hermana, esposa, sobrina, tía, nieta y simplemente como persona. Practico un ejercicio de despersonalización, ¿qué significa eso? Que intento identificarme menos con mis propios pensamientos, deseos, acciones y emociones, y adopto una postura de neutralidad, donde el beneficio del grupo prevalece sobre el beneficio individual.

Entrevistadora: ¿Tienes alguna otra idea de algo que pudiese cambiarse desde la organización respecto a vuestra labor como voluntarios?

Irene: A ver, a mí, en 2017 me diagnosticaron, en 2018 empecé como alumna y, digamos, usuaria de alguna manera de la asociación y tal, y al año y pico, en 2019 antes de la pandemia, fue cuando yo comencé mi labor como voluntaria. En principio en los talleres y más tarde como acompañante de paliativos. Es verdad que hay algunas cosas… No conocía muy bien cómo estaba instituida la asociación. Sabía quién era la fundadora, conocía a los directivos, etc.

Lo que pasa es que cuando comencé yo con el voluntariado en los talleres, no recibí demasiada información, fue todo como muy intuitivo, ¿sabes? Como yo ya había estado como alumna, enseguida tuve muy buena onda con la monitora. Las dos nos sentimos como hermanas a día de hoy y tenemos la misma frecuencia, decimos las mismas tonterías, hablamos de la misma forma… y entonces para nosotras fue como muy fácil encajar. Entonces me dijo, vente y compartes el taller conmigo, que tú tienes mucha formación, que no sé qué… y fue como empezar como al año y pico de estar como alumna. Bueno, empezamos y después al otro año, la chica que daba los talleres de meditación tiene que cuidar de sus padres y deja el taller y me hago cargo. Y fue como decir: "- Bueno, pues sigo haciendo mi labor como terapeuta". Para mí no era algo ajeno a mi actividad. Me resulta fácil. Me apasiona lo que hago, fluyo en cada momento con el presente de lo que va emergiendo, nunca preparo los talleres.

O sea, para los talleres, sabemos cuál es el objetivo y lo que queremos buscar, evidentemente, eso lo tenemos super claro. Abrir la conciencia, ayudar a la gente a que abra su mente, colocarlos en otro lugar para mirar la enfermedad, para traspasar las emociones y tal, pero es como que lo hacemos de forma intuitiva. No recibí demasiada

información acerca de cómo funcionaba la asociación, sino que me fui enterando porque lo vas hablando: "- Mira, que hay una mesa, ¿tú podrías estar?" "- Ah, bueno, mira, cuenta conmigo para el sábado por la mañana" "- Y tú ¿cuánto tiempo hace que estás en la asociación?" "Yo ya llevo 10 años en la asociación y la verdad que es muy gratificante porque esto, porque lo otro, porque tenemos todos que hacer piña común" y tal y vas conociendo gente y te vas imbuyendo de la historia. Pero no hubo una reunión en la que se me informaran determinadas cosas, yo no sé si conmigo no la hubo y con otras personas la hay, no lo sé.

Reconozco que tengo facilidad para conectar a nivel social y verbal. Entiendo que puede haber otros perfiles de voluntarios valiosos que quieran y que sean muy útiles, pero que quizás necesiten desarrollar ciertas habilidades o recibir información sobre lo que pueden y no pueden hacer, cómo pueden contribuir y cómo pueden ser útiles. Creo que sería beneficioso proporcionar más información sobre la asociación, sobre cómo funciona, los diferentes departamentos que existen y también informar sobre las necesidades específicas que tiene la asociación con respecto al voluntariado. Por ejemplo, como mencioné antes, que en el área de voluntariado de oncología infantil hay una gran demanda y todas las plazas están ocupadas, incluso con overbooking. Parece que hay una tendencia de la gente a ofrecerse como voluntaria para trabajar con niños enfermos de cáncer. Sin embargo, en el caso de los pacientes adultos, la situación es diferente. No sé si por miedo o porque un niño enternece más y parece como que es más fácil acercarse a un niño que esté malito con cáncer. Aunque los niños también pueden estar cerca de su morimiento, como sabemos en cuidados paliativos, parece que la situación de los adultos genera más reserva por parte de la gente. A nivel psicológico, puede ser que el perfil no se ajuste tanto al ofrecimiento de trabajo en cuidados paliativos en comparación con el trabajo con niños. Entonces, de alguna manera, eso también debería ser canalizado por parte de la asociación, ¿verdad? Si sigue habiendo voluntarios interesados en oncología infantil, creo que sería responsabilidad de la asociación redirigir esos voluntarios e informarles sobre la labor del voluntariado en cuidados paliativos. Quiero compartir algo que discutí con mi pareja, quien también es terapeuta, aunque no es voluntario. Ayer, durante una conversación, él sugirió que lo mencionara en esta entrevista, así que antes de que termine, quería compartirlo contigo. A ver si puedo explicarlo claramente. La labor del voluntario es ofrecer su tiempo para beneficiar al paciente, a la persona y a su familia, al menos así lo entiendo yo. Y específicamente en el contexto de cuidados paliativos, implica ofrecer apoyo emocional y acompañamiento. Es importante discernir si el perfil del voluntario encaja con las necesidades individuales de los pacientes. Por ejemplo, si alguien se ofrece para trabajar con niños, pero no con adultos, a mí me surge la pregunta "- ¿Estamos cubriendo la demanda del paciente o estamos cubriendo la demanda del voluntario?

Entrevistadora: ¿Hasta qué punto podéis elegir a qué labor queréis dedicaros? Entiendo que podéis expresar vuestras preferencias, pero ¿todos hacen lo que prefieren? ¿Si un sector ya está ocupado, hay que derivar?

Irene: Para mí, y no entiendo nada, ¿eh? Y te lo digo como Irene, esto es personalísimo, yo no represento a nadie, pero es una apreciación personal mía, de nadie más. Esto es como cuando una empresa ofrece puestos de trabajo, evidentemente, si se ocupan, genial. Por ejemplo, si una empresa tiene varias máquinas y se ocupan todas de un tipo, y queda otra máquina que nadie quiere usar, pues será competencia, digo yo, de la empresa, dirigir a los empleados para formarlos y para que ocupen esa máquina que nadie quiere utilizar. ¿Sabes a qué me refiero? Entonces, yo creo, esto es personal, que es una competencia que le corresponde a la asociación, de brindar un apoyo asistencial a nivel paliativo. Si el área de oncología infantil está totalmente ocupada y ya hay overbooking, pues que ese excedente desde la asociación se redirija la posibilidad de estar con un adulto. ¿Cómo? Pues con charlas informativas, se puede hacer de mil maneras. Yo, de hecho, lo dije: "- Utilizadme, abusad de mí, que yo ya diré si quiero o no quiero" A mí me dijeron que había necesidad de cubrir el voluntariado de paliativos en adultos, porque nadie lo quería.

Me decían: "En la lista te tengo a ti, que estás en activo, y después tengo a otra persona más. Y luego, de adultos, creo que son 6 o 7, pero llamo a los otros para cubrir demandas que aparecen en la asociación y me dicen que no pueden, que si tienen un familiar enfermo, o a los niños, o diferentes excusas. Y de la lista que tengo, que es muy corta, enseguida se acaba, no hay disponibilidad real." Entonces, yo dije: "Algo habrá que hacer". Y si en el infantil hay exceso de oferta, pues que esa oferta se pase al de adultos. ¿Cómo? Pues tendremos que inventar caminos que vayan redirigiendo, como poner un dique. El caudal no puede ir solo hacia un sitio, hay que desviar un poco el caudal hacia el otro lado, porque si no... Y no sé cuál será la razón, de verdad no tengo ni idea, pero parece ser la realidad. Y entonces yo creo que también desde la asociación hay tanto por hacer que hay partes que quedan en el aire, ¿sabes?

Mi opinión es que, si tú tienes algo de tiempo libre y quieres atesorar ese tiempo libre haciendo obras de bien para los demás, métete como voluntario en la asociación, que no importa que no hayas tenido cáncer. Tú colocas tu tiempo donde tú quieras y en la asociación necesitamos voluntarios. Sí necesitamos voluntariado en el área de adultos. Yo creo que hay que reconducir el voluntariado hacia lo que realmente se necesita, como una necesidad real. Y ya te digo, no conozco a otros voluntarios de paliativos de adultos. No sé quiénes son. No sé si es porque hay muy pocos o no sé, pero es que no conozco a nadie.

Entrevistadora: ¿Cómo percibe tu entorno, tus amistades y gente cercana, que tú seas voluntaria? ¿Cómo lo ven?

Irene: Genial. Se sienten súper orgullosos. Siempre me han apoyado y además ven cómo estoy. Mira, desde que dejé la odontología y me dedico exclusivamente a la salud mental y al voluntariado siento que no estoy realizando un trabajo. A todos los niveles. A nivel laboral, obviamente que hay una parte remunerada que me sirve para mis gastos, como todo el mundo, pero después... sabes, cuando era odontóloga, siempre destinaba algunas horas de atención por semana a personas necesitadas o a colectivos sin recursos y ofrecía atención odontológica gratuita en mi consulta privada. De hecho, con mi socio de entonces, colaborábamos con varias ONG, como cuando venían niños saharauis en verano, atendíamos gratuitamente a los que no tenían recursos. Siempre he dedicado parte de mi vida laboral a ayudar a quienes lo necesitan. Así que siempre he tenido esa parte de ofrecer mi tiempo sin esperar nada a cambio. Y cuando esto se convirtió en algo más presente en mi vida, mi gente ya lo conocía y sabía cómo soy. Así que ellos son también partícipes de la alegría, del regocijo y el gozo que yo siento cuando vuelvo de una labor así. De hecho, a mí la muerte no me entristece. La muerte para mí es un motivo de alegría, porque es un nuevo nacimiento, es el morimiento, lo que te decía antes. He dejado de sufrir por cosas que antes me causaban dolor. Entonces, mi forma de ver la vida y la muerte ha mejorado, y ellos lo notan. Saben que esto me hace profundamente feliz.

Entrevistadora: ¿Hay alguna otra cosa que yo no te haya preguntado y que quieras comentar?

Irene: Mira, una idea que se me ocurre para promover el voluntariado es organizar mesas de divulgación exclusivas para animar a la gente a ser voluntaria. Podríamos hacer carteles o pancartas que digan "¿Quieres ser voluntario? Esta puede ser tu oportunidad", y realizar una campaña. A veces, se pueden minimizar los costos y colocar eso en lugares de mucho tránsito una vez al mes. Que haya una mesa de información para conseguir voluntarios. La asociación podría colocarla en una avenida, un centro comercial o un lugar concurrido para informar a la gente. También podríamos vender pulseras u otros artículos, pero la mesa estaría dividida y se usarían a los propios voluntarios para promover estas cosas. Podríamos decir qué necesitamos más voluntarios en paliativos de adultos. Es como la Coca Cola, ¿por qué se hizo tan famosa? Porque había una publicidad a nivel global. Lo mismo podría aplicarse aquí, darle visibilidad a esto. Por otro lado, podríamos ofrecer cursos de reciclaje donde se recuerden las motivaciones, competencias y beneficios que un voluntario puede aportar.

Es importante actualizar nuestros conocimientos porque cuando no se hacen cursos de reciclaje, tendemos a olvidar las cosas. Esto sería beneficioso tanto para la asociación como para los pacientes, que son nuestro objetivo principal. Lo importante es el beneficio que podemos llevar a otro ser humano. No importa quién soy, sino lo que puedo ofrecer. Creo que esto sería muy útil.

Entrevistadora: Si no quieres comentar nada más, podemos darlo por cerrado.

Irene: Vale. Quiero agradecerte mucho que me hayas dado este espacio. También quiero agradecer a la asociación, por supuesto, todo mi amor y mi gratitud. El voluntariado cambia vidas, en general. Siempre intento animar a la gente porque sé cuánto beneficio se puede obtener. Es una labor que el planeta necesita, ya sea desde mi asociación o desde cualquier otra asociación o grupo.

Entrevistadora: Muchas gracias a ti por compartir tu experiencia. Aprecio mucho el tiempo que has dedicado. Chao.

Irene: Encantada. Nos vemos.

Entrevista 9 JULIÁN

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Voluntario	Hombre	41/45

Entrevistadora: En primer lugar, cuéntame un poco tu recorrido como voluntario.

Julián: Vale. Llevo aproximadamente un año como voluntario en esta entidad.

Entrevistadora: ¿Cómo y por qué te involucraste en el voluntariado?

Julián: Pues fue hace un año aproximadamente, a través de las redes sociales. Mi mujer me envió información porque sabe que siempre estoy interesado en estas cuestiones, y aunque inicialmente me sentía un poco inseguro con el tema de trabajar con niños, sí quería explorar esta posibilidad. Por desgracia, en mi familia hemos tenido casos de cáncer, y quería poder ayudar en ese aspecto también. Afortunadamente, mi trabajo me deja tiempo libre, así que decidí probar. Al principio tenía un poco de miedo por cómo podría salir, pero ahora estoy muy contento con mi aportación.

Entrevistadora: ¿Entonces lo conociste a través de tu mujer?

Julián: A través de redes sociales. Vamos, mi mujer me mandó a través de redes sociales y empecé a leer. Después me puse en contacto con la asociación, hice una entrevista y nada, al poco tiempo pues empecé como voluntario.

Entrevistadora: ¿Antes habías participado en algún otro tipo de voluntariado?

Julián: Anteriormente, no.

Entrevistadora: ¿Y cuál era tu principal motivación para empezar a ser voluntario?

Julián: No sé, quería colaborar, ayudar en lo que pudiera. Sobre todo, colaborar y dar lo que yo pudiera de mí para, por lo menos, conseguir que alguien pudiera estar un poco mejor. Quería aportar mi granito de arena, tanto para la persona afectada como para su familia, especialmente para los niños en este caso.

Entrevistadora: Y, a día de hoy, ¿has encontrado alguna motivación o inspiración que no tuvieras al principio?

Julián: Sí. Al principio estaba más centrado en ayudar al niño en sí mismo, pero ahora me motiva mucho más la posibilidad de involucrarme también con la familia. Ser parte de la asociación, participar en eventos como las visitas a los colegios, donde ves cómo los niños reaccionan positivamente. Ver el orgullo que muestran al interactuar con un muñeco que llevamos y cómo aprenden a través de él.

Entrevistadora: ¿Cuáles son las actividades principales en tu día a día como voluntario?

Julián: Principalmente, estoy en el hospital, pero también he participado en reuniones anuales. Este año nos reunimos voluntarios y personas afectadas para pasar un día juntos. Además, he dado charlas en colegios con mi compañera sobre el cáncer infantil. Pero mi labor principal es en el hospital.

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo le dedicas?

Julián: Pues ahora, por desgracia, debido a una operación en mi familia, menos tiempo. Creo que en el último año habré ido al hospital unas 5 o 6 veces, al menos. También participé el año pasado en un evento navideño donde entregamos regalos. Además, vamos a la asociación ocasionalmente para preparar cosas destinadas al hospital o para cuando se realice un evento.

Entrevistadora: ¿Te resulta difícil compaginar esto con otras responsabilidades, como tu trabajo?

Julián: Siempre es un desafío, especialmente cuando tienes hijos y debes equilibrar todas tus responsabilidades. Pero siempre se intenta encontrar tiempo. Ser voluntario implica asumir una responsabilidad más, no simplemente ir cuando puedes. Es un compromiso que uno acepta para poder colaborar de manera efectiva.

Entrevistadora: ¿Ha sido difícil en algún momento?

Julián: Tanto como difícil, no, porque en la asociación somos bastantes y si en algún momento no puedes ir, siempre hay colaboración para que vaya otro compañero.

Entrevistadora: ¿Ha habido algún proyecto o experiencia que para ti haya sido significativa durante este año de voluntariado?

Julián: Sí, cada vez que voy allí, al principio me pongo un poco nervioso porque no sé qué situación me voy a encontrar, pero siempre resulta gratificante. El año pasado, la actividad navideña en el hospital fue especialmente significativa. Ver la alegría en los rostros de los niños al ver a Papá Noel y a nuestro muñeco fue muy emocionante. Me fui a casa sintiéndome muy satisfecho y orgulloso.

Entrevistadora: ¿Cuáles consideras que son los mayores desafíos a los que te has enfrentado como voluntario?

Julián: La palabra "niño". Encontrarte con una situación en la que dices, buf, es un niño. Al final, con todo lo que conlleva, que quieras o no, simplemente ver a un niño con una enfermedad, y hay veces que ves que a lo mejor se complica... pues esa puede ser el mayor de los problemas. O la incertidumbre de cuando vas y no sabes qué te vas a encontrar o qué vas a ver. Eso te pone nervioso.

Entrevistadora: ¿Y cómo gestionas esas situaciones?

Julián: Intento desconectar una vez que salgo de allí, pensar en mi familia, en su bienestar y en seguir adelante. Pensar en lo que has hecho, en que tu finalidad está cumplida. Y no pensar en lo que dejas allí, sino en que el rato que has estado allí ha sido un rato feliz para los niños. Y no pensar mucho más allá de lo que estén viviendo en ese momento los niños. Sino quedarte con lo bueno que ha sido el momento que has pasado.

Entrevistadora: ¿Qué recompensas personales obtienes de este voluntariado?

Julián: Saber disfrutar de lo que tenemos, especialmente del bienestar de mi familia. Aprender a valorar lo que tenemos, que a veces nos quejamos por insignificancias, por cosas que no tienen realmente valor.

Entrevistadora: ¿Cómo es tu relación con otros voluntarios de la organización?

Julián: Cuando coincidimos durante el voluntariado, la relación es muy buena. El hecho de participar juntos en una actividad voluntaria ya indica que son buenas personas. Mantenemos contacto a través de un grupo de WhatsApp donde compartimos nuestras experiencias, pero nuestra relación se limita principalmente al ámbito del voluntariado. A veces quedamos a través del grupo para coordinar nuestras actividades, pero no trasciende más allá de eso.

Entrevistadora: ¿Y cómo es tu relación con las personas de la organización?

Julián: Principalmente con la presidenta. Ella es quien interactúa más con nosotros. También con otros compañeros. A través de canales como WhatsApp, nos mantienen informados sobre las actividades de la asociación casi a diario. Si no es todos los días, al menos cada dos o tres días nos llega alguna novedad sobre lo que está haciendo la asociación.

Entrevistadora: ¿Cómo describirías la dinámica entre los voluntarios y el personal remunerado?

Julián: La verdad es que no sabría diferenciarlo. Para mí, todos están igualmente implicados en las labores voluntarias. Cuando se requiere la participación del personal remunerado en alguna actividad voluntaria, también suelen estar presentes. O sea, que también están implicados los que están cobrando. Entiendo que también están involucrados en la asociación.

Entrevistadora: ¿Recibiste formación? ¿Cómo fue?

Julián: Sí, recuerdo que fueron 2 o 3 días diferentes. Hubo una mañana y una tarde; como no podía compaginarlo con el trabajo, creo que fui una semana por la mañana durante toda la mañana, y luego la semana siguiente fui por la tarde otro día, un par de veces. Y luego, de forma continua, cada cierto tiempo nos invitan a participar en proyectos, a revisar las memorias del año y ese tipo de cosas.

Entrevistadora: ¿Qué opinas sobre esa formación? ¿Te parece suficiente? ¿Te ha sido útil?

Julián: Me parece útil, sí. Al final, hasta que no estás en la situación, no ves realmente su utilidad. Te enseñan diferentes técnicas, especialmente para manejar tu propia paz interior después de salir de allí, y también sobre qué decir o no decir cuando te encuentras con un niño o unos padres, lo cual es bastante importante. No puedes ir allí, como un loco, dando tus opiniones sobre la enfermedad de manera descontrolada. Así que, sí, fue bastante útil.

Entrevistadora: ¿Tienes la capacidad de decidir qué tipo de actividades quieres realizar?

Julián: Normalmente, cada persona está asignada a un área específica. Por ejemplo, yo estoy en el área de niños. Cuando me uní como voluntario, fue específicamente para esa área. Si quisiera participar en otra área, no creo que tuviera problemas, pero cada uno se involucra en la causa para la que se ofreció como voluntario. Sin embargo, cuando se requiere participar en actividades como ir a un colegio para dar charlas, no hemos tenido problemas en colaborar.

Entrevistadora: Y si tenéis algún comentario o alguna valoración sobre vuestra experiencia como voluntarios, ¿cómo se lo hacéis llegar a la organización?

Julián: Normalmente, siempre tienen los oídos abiertos. Puedes contactar vía telefónica o presentarte directamente allí. Una chica, sobre todo, siempre está disponible para cualquier duda o sugerencia que tengamos sobre cómo mejorar las cosas. Hasta ahora, no ha tenido ningún problema; al contrario, siempre están dispuestos a escuchar nuestras opiniones y valorarlas.

Entrevistadora: ¿Y ellos os preguntan directamente?

Julián: Sí, normalmente, como te digo, cada vez que salimos del voluntariado, nosotros escribimos cuál ha sido nuestra experiencia, si tenemos algunas sugerencias, etc. Siempre, casi a diario, incluso nos preguntan: "- ¿Cómo te ha ido hoy el voluntariado?" o cómo ha sido. Cada vez que a nosotros nos toca hacer el voluntariado normalmente hablamos sobre la situación y si nos tienen que llamar o preguntar, también lo han hecho.

Entrevistadora: ¿Y cómo crees que tu voluntariado ha impactado en las personas a las que va dirigido?

Julián: Eso ya es difícil de que yo lo pueda valorar. Eso creo que deberían ser las personas que han estado conmigo las que deberían decirlo. Yo he intentado siempre aportar. Soy muy malo para, por ejemplo, temas de manualidades, pero siempre he intentado que, por lo menos que el rato que estén allí, se distraigan y no estén pensando en su enfermedad, que se comporten como otros niños, como si estuvieran fuera. Y en la asociación, pues aportando siempre lo máximo que he podido.

Entrevistadora: ¿Podrías dar un ejemplo de cómo ha impactado tu trabajo en los niños o en las familias?

Julián: Por ejemplo, realizando actividades como dibujar o hacer manualidades. Recuerdo una vez que preparamos unas señales de "No molestar" para las puertas de las habitaciones, como en los hoteles. También recuerdo una tarde en la que nos quedamos con un niño que no podía salir de su habitación mientras su madre salía a hacer unas compras. Cuando fuimos al tema de la convivencia, pues ayudar a los niños que se podían mover menos, por las diferentes sesiones que hayan recibido, a jugar, a participar en los juegos como ellos pudieran.

Entrevistadora: ¿Tienes amigos o personas de tu entorno que también sean voluntarios?

Julián: No tengo amigos cercanos o familiares que sean voluntarios. Sin embargo, sí es verdad que conoces a gente del voluntariado que saludas por la calle, que la ves, que hablas con ellos, que en cierto modo ya pertenecen a tu a tu vida. Pero en mi círculo cercano, no, que yo sepa.

Entrevistadora: ¿Y cómo crees que percibe tu entorno, tu familia, amigos, el hecho de que tú seas voluntario?

Julián: Personalmente, no me gusta mucho hablar de eso en mi entorno. Por parte de mi mujer y el niño y donde vivo, pues lo ven como un acto solidario. Un acto con el que puedo colaborar con otras personas que lo necesitan. Pero no, no soy muy dado a contar lo que realizo como voluntario fuera, aparte. No creo que sea algo para ir diciendo por ahí. Yo creo que al final la solidaridad la tiene que llevar uno en sí mismo y no es para publicarlo en redes sociales ni ir diciendo: "- ¡Soy voluntario!". Al final eso tiene que ir en cada persona y no para que la gente vaya pensando qué bien lo haces o lo dejas de hacer, sino por uno mismo.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos crees que podrían mejorar desde la organización en tu trabajo como voluntario? ¿Hay algo que puedan hacer para abordar alguna carencia?

Julián: Creo que el problema es no por la asociación mía en particular, sino porque al final ahora mismo hay varias asociaciones, y al final el que cada día vaya una, el que cada cierto tiempo esté presentándose otra asociación... Al final creo que eso no beneficia al voluntariado en sí, porque hay veces que falta una asociación y tenemos que presentarnos. Creo que se debería organizar mejor el tema de poder asistir al voluntariado que realizamos nosotros, porque a nuestra asociación le corresponde una vez cada 4 días, y luego las otras se van repartiendo, una diariamente. Y creo que se debería de realizar de otra manera, desde mi punto de vista. Porque al final muchas veces yo voy a un voluntariado y pueden pasar dos meses sin ir, porque somos bastantes, y entonces al final vas una vez cada dos meses.

Creo que se debería coordinar mejor el tema de diario y que no hubiera tantos problemas al repartirse los acompañamientos. Y luego también entiendo que por las mañanas es complicado, porque siempre están las pruebas, siempre está el colegio, pero abrir un poco más las posibilidades. Por ejemplo, creo que los fines de semana, normalmente los niños poco realizan. Y al final es un sábado por la mañana, un domingo por la mañana y a lo mejor también necesitarían los niños entretenerse de alguna otra manera y que no sea solo el quehacer diario.

Entrevistadora: ¿Cuál es el problema de ir cada dos meses?

Julián: No es tanto un problema en sí, sino más bien los desafíos que surgen cuando

cada día se presenta una asociación diferente, y nosotros realizamos nuestras actividades cada cuatro días. A veces, cuando una asociación no puede asistir, debemos cubrir su lugar, lo que puede generar ciertas descoordinaciones en la planificación de las actividades voluntarias en el hospital.

Entrevistadora: Entonces tú, ¿con qué frecuencia sueles ir?

Julián: Pues habré ido aproximadamente cada dos meses. Pero como somos muchos en la asociación, es normal que todos quieran participar, ya que somos voluntarios. A veces surgen problemas debido a las fechas, desafortunadamente. Si hay un puente o un fin de semana, puede ser más complicado para algunas personas asistir. Entonces, hay quienes van de forma más continuada y otros que no pueden ir debido a circunstancias particulares.

Entrevistadora: ¿Te gustaría ir más frecuentemente?

Julián: Dentro de mis posibilidades sí, me gustaría. Lo que ocurre es que a veces vas y no sabes qué puedes hacer como voluntario porque no hay gente. No sabes qué puedes hacer porque te encuentres que la persona que está hospitalizada está en aislamiento. Hay veces que existen esos inconvenientes, pero bueno, que eso es algo que también tenemos que saber nosotros, que hay veces que te toca y por circunstancias no puedes hacer mucho allí en el hospital.

Entrevistadora: ¿Y cómo dirías que este voluntariado ha cambiado tu perspectiva personal o tu vida?

Julián: Pues como te decía antes, he intentado valorar más lo que tenemos y sobre todo la salud. Aunque yo, como te dije antes, desgraciadamente he vivido casos de cáncer en casa, pero cuando lo ves en un niño tan pequeño…Por desgracia hay veces que el tratamiento es duro para ellos y tiene unas consecuencias físicas graves. Valoras que tienes salud, y que eso es lo más importante de todo. Tener salud y tener a tu gente a tu lado. Y luego lo demás será mejor, será peor, pero bueno, lo importante es la salud y la gente tuya que está ahí a tu lado apoyándote. Valorar más la salud.

Entrevistadora: ¿Has aprendido algo?

Julián: Pues, como te digo, he aprendido a valorar mucho más todo y a comprender que los niños son el motor de casi todo. Y saber que otros niños lo pueden estar pasando mal y valorar más que puedes hacer bastante dentro de tus posibilidades, y valorar, como te digo, la salud. Para mí es fundamental saber que tienes salud y que no nos quejemos por absurdeces o si me duele un poco la pierna. "- Ya está, ponte a caminar y ya se te pasará."

Entrevistadora: ¿Y algún conocimiento que hayas adquirido? No solo desde la perspectiva de cómo mirar al mundo, sino cómo adquirir conocimientos.

Julián: Bueno, por ejemplo, en el tema de manualidades soy nefasto, pero cuando se trata de trabajar en manualidades, siempre intento aprender viendo algunos videos. Sin embargo, creo que pasarán los años y seguiré sin poder hacerlo bien. También he aprendido algunas cosas sobre la enfermedad, sobre lo que implica, pero a veces no es conveniente saber demasiado. No es apropiado saber hasta qué punto un niño está enfermo. Cuando realizo mi trabajo como voluntario, trato de concentrarme en eso y no entrar en detalles médicos. Aunque conozca más sobre la enfermedad, no intento asumir el papel de médico, ya que no creo que sea conveniente.

Entrevistadora: ¿Alguna otra situación que hayas vivido que quieras resaltar?

Julián: Sí, simplemente cuando hay niños que han recaído en la enfermedad, es realmente duro. Intento informar a la asociación lo más pronto posible para poder ayudar a la familia y al niño. Pensar que han salido adelante y luego volver a enfrentarse a la enfermedad es muy difícil. Cuando sabes que alguien ha recaído, te quedas un poco sin saber qué hacer. Intentas dar lo mejor de ti, pero es complicado. Es importante informar a la asociación de inmediato para poder apoyar a la familia y al niño en este momento difícil y ayudarles a recuperar la esperanza.

Entrevistadora: ¿Y cómo te ves a ti mismo respecto a tu futuro como voluntario, piensas seguir? ¿De qué forma?

Julián: En principio sí, mi idea es seguir, continuar con la asociación y de la misma manera, sobre todo ayudando con temas de menores y en aquellos ámbitos en los que se me solicita ayuda, bien sea para algún evento deportivo, como hacen a veces, bien para alguna convivencia que se realice. No tengo problema, siempre y cuando pueda conciliarlo con la familia. También tienes que dedicarles tiempo a ellos. Ahora, en los próximos días, hay un evento en el que participa la asociación y en principio voy a acudir también. Porque va a salir nuestro muñeco y van a hacer una serie de mesas explicativas de lo que hace la asociación, y en principio, ese día también colaboraré con ellos. Entonces mi idea es continuar.

Entrevistadora: Muy bien Julián. Muchas gracias por contar tu testimonio.

Julián: Muchas gracias. Hasta luego.

fin

Entrevista 10 LAURA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Educativo	Voluntaria	Mujer	66/70

Entrevistadora: ¿Desde cuándo eres voluntaria?

Laura: Yo soy maestra y siempre me dediqué a la enseñanza. Vivía con mi madre, que en paz descanse, pero ella desarrolló Alzheimer en sus últimos años, lo que me llevó a dejarlo todo para cuidarla. Tras su fallecimiento, me vi en una situación difícil, sin ingresos estables. Recurrí a asistentes sociales en busca de ayuda. Esto ocurrió hace 11 años. Dada mi edad, ya no era fácil encontrar empleo. Trabajé temporalmente como monitora en la universidad popular para la educación de adultos, pero solo por contrato y durante el curso. Decidí continuar dando clases de apoyo a niños durante los veranos para ganar algo de dinero.

El caso es que solicité la renta básica y la persona que me atendió me recomendó que para devolver un poco esa ayuda hiciera alguna labor de voluntariado. Bendito sea Dios que apareció esa palabra, porque realmente, si no hubiera sido por el voluntariado, no sé si hubiera conseguido salir adelante. Todo se me vino encima y era una situación peliaguda. El Alzheimer es cruel para los cuidadores, pero afortunadamente tuve suerte, ya que mi madre era un ángel. Me dirigí a la Plataforma del Voluntariado de Extremadura, que estaba cerca del CEDAR, o por allí.

No recuerdo el nombre de la persona que me atendió. Me preguntó sobre mi procedencia, así que le dije que venía de parte de Servicios Sociales. Le expliqué que era maestra y dónde vivía. Después, estuve mirando la lista de posibilidades y ¡zas!, apareció el nombre de esta asociación. Fue una bendición que apareciera, porque no puedes imaginar la magia que tiene el voluntariado. Mi madre falleció en 2012 y comencé a arreglar papeles e historias. A principios de 2013, empecé mi labor como voluntaria.

Entrevistadora: O sea, hace unos diez años entonces. ¿Y por qué te recomendaron esta asociación en concreto?

Laura: A ver, yo era maestra y esta asociación va un poco enfocada a todo eso. Y bueno, también hay otros talleres, pero tú sabes que desafortunadamente hay demanda, hay gente que no sabe leer ni escribir. Hay personas que vienen y no conocen el idioma, o conocen lo mínimo. Pues ahí estás tú, para, en la medida en que puedas y ellas te lo

permitan, ayudar; porque a veces son inaccesibles, por miedo o por muchas historias que pueden pasar por su cabeza. Les cuesta y te cuesta, porque por mucho que tú hagas para que te vean como una ayuda, que no vas a ser nada que las pueda perjudicar, en ocasiones no lo ven así.

Pues esa es un poco la historia, y ahora estoy deseando que sean las cinco para estar allí, para estar con las mujeres. Para ayudarlas, para reírnos, para hablar. A mí si me quitan esto me quitan una medicina. Yo no he necesitado psicólogos y mi situación ha sido un poco delicada. Para mí ha sido la mejor medicina que se me podía presentar. Más contenta no puedo estar.

Entrevistadora: ¿Y por qué? ¿Qué es lo que te inspira a seguir siendo voluntaria?

Laura: Pues eso, el hecho de servir a las personas, el poder ayudarlas. Eso no tiene precio, es lo que hace que el voluntariado sea tan valioso. Saber que puedes contribuir, que puedes hacer el bien, intentar que logren sus metas. Ver cómo se abren, cómo te hablan, cómo te miran... No sé, que encuentren una voz amiga, una ayuda. Eso, de verdad, no tiene precio. Dar una parte de lo que la vida te ha dado, eso no se puede comprar con dinero. Además, siempre digo que las mejores acciones son las que surgen naturalmente. Cuando sientes el deseo genuino de ayudar, eso es lo importante. Que tu mano izquierda no se entere de lo que hace la derecha. Un trato de persona a persona. Y, sobre todo, estar con personas que atraviesan situaciones difíciles. Algunas llevan mochilas muy pesadas. Afortunadamente, la mayoría son latinas. En los otros talleres, desde que empecé, he estado con marroquíes, que suelen ser más reservadas entre ellas. También he tenido experiencias con rumanas. Pero en los otros talleres, la dinámica es la misma.

La escuela comenzó con las Hermanas de una congregación católica, que iban por el casco antiguo buscando gitanas para alfabetizarlas. Imagínate los años que lleva esto en funcionamiento. Afortunadamente, por un lado, pero desafortunadamente, porque aún se necesita. Hay talleres sociosanitarios... Y ahora, excepto tres o cuatro compañeras españolas, todas las demás son colombianas, venezolanas, peruanas... muchas latinas. Lo más triste es que son personas muy preparadas. He tenido maestras, asistentes sociales... trabajando como internas.

Te puedes hacer una idea. Por ejemplo, estoy con alfabetización y competencias clave, y mi clase es muy variada, porque hay una rumana, una marroquí, que necesitan mejorar su lectura y escritura, porque son personas que ni siquiera han ido a la escuela en sus propios países, así que están partiendo de cero. Es un desafío, especialmente por la edad, ya que cuando somos niños absorbemos mucho más fácilmente. Pero a medida que somos adultos, todo cuesta un poco más. Además, las mochilas emocionales también pesan mucho. Y luego hay españolas que, por diversas circunstancias de la vida, tuvieron que dejar la escuela o no pudieron continuar. Situaciones diversas. También tengo dos nicaragüenses, una rumana, y algunas mujeres que viven en hogares compartidos.

Además, hay personas con competencias clave. Algunas están en quinto de primaria para repasar lo que se enseña en primero o segundo de la ESO y poder presentarse. Porque tienen esa espinita clavada o porque son jóvenes y quieren mejorar su vida de alguna manera. Es un grupo muy diverso.

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo dedicas a esto cada semana?

Laura: Muy poco tiempo. Las clases son solo dos horas, de cinco a siete por la tarde. Es realmente poco. Yo estaría dispuesta a dedicarle cuatro horas.

Entrevistadora: ¿Todos los días, incluidos los sábados?

Laura: No, solo de lunes a viernes. Pero las clases duran dos horas por una razón. Muchas de las mujeres trabajan como internas, así que tienen un horario que les dan libre y aprovechan para venir. Personalmente, me gustaría estar allí tres o cuatro horas, porque el tiempo pasa muy rápido.

Entrevistadora: ¿Te resulta difícil equilibrar esta tarea con otros compromisos o responsabilidades?

Laura: No, para nada. Al contrario. No tengo otro trabajo. Esta es mi labor principal. Dejé de trabajar debido a mi edad. Solía dar clases, pero cuando comenzó la pandemia, las interrumpí por completo por miedo. Lo desconocido siempre causa aprensión. Así que mi dedicación exclusiva es esta. Espero con ansias la hora de ir y estar allí. También he tenido la suerte de conocer a muchas personas con valores excepcionales. Por ejemplo, hay una compañera que es una persona increíblemente empática. Está a cargo del taller de informática, ya se jubiló, al igual que yo, pero ella lleva más tiempo, porque trabajaba allí y siguió como voluntaria después de jubilarse. Supongo que para ella supone un esfuerzo adicional, ya que tiene hijas y nietos. Yo no tengo hijos ni nietos, así que no tengo la responsabilidad de ser abuela en algún momento. Pero ella sí.

Entrevistadora: ¿Hay alguna experiencia o proyecto en particular en el que hayas participado y que haya sido muy significativo para ti?

Laura: ¿Te refieres durante mi tiempo como voluntaria? Bueno, son tantos años... Por ejemplo, tengo un cariño especial hacia todas las alumnas con las que he trabajado. Cada una es única, pero todas son personas. Recuerdo a una alumna de El Salvador, que llegó hecha polvo, pero muy mal. Ahora ya tiene su tarjeta de residencia. Pero cuando llegó estaba muy afectada porque las cosas no le habían ido bien, ni allí ni aquí. No tenía ni idea de nada. Pero cuando hablaba, parecía que estabas escuchando a alguien increíble. La mayoría de las latinas se expresan muy bien. Ella tenía una carga emocional enorme. Pero cuando sacábamos los libros o las actividades, se centraba y era impresionante. Ella, como muchas de ellas, pensaba que era imposible aprender. Estaba convencida de

que no lo lograría. Así que cuando lo consiguió, fue una gran alegría. No por mí, sino por ella. Ganó una autoconfianza increíble. Pasó por momentos difíciles y tuvo la ayuda de las Hermanas, ya que estaba enferma y no tenía seguro médico ni nada. Pero cuando logró superarlo, despegó. Consiguió trabajo, un contrato, etc. Y ahora le va genial.

Entrevistadora: ¿Cuáles han sido los mayores desafíos a los que te has enfrentado como voluntaria?

Laura: Principalmente, los desafíos relacionados con el idioma. Especialmente con las mujeres marroquíes, son muy herméticas. Siempre hay excepciones, claro, porque las he tenido de todo tipo. Pero, sabes, es frustrante cuando quieres comunicarte, pero ellas se retraen. La mayoría de las que he tenido aquí tienen nietos o hijos que nacieron en España, así que conocen el idioma. Pero en casa, solo hablan marroquí. Vienen a la escuela, intentamos hablar español... de hecho, les digo desde el principio que aquí hablamos español, porque algunas sí lo hacen, pero otras, no hay manera. Por ejemplo, tuve una mujer cuya hija creció aquí y hablaba español perfectamente. Cuando su madre quería decirme algo, era la hija quien me lo decía. Hablábamos por teléfono y todo, pero ella nunca hablaba español. Para mí, ese ha sido el mayor desafío. Aunque me esfuerzo mucho en vocalizar y repetir, sé que algo les suena. Recuerdo una mujer cuya pareja es español, y le preguntaba si hablaba español con él. "Poco, poco, poco", me decía. Pero otras, ni siquiera eso. Esa ha sido mi mayor dificultad. Aunque, por supuesto, siempre hay excepciones. Por ejemplo, las mujeres en el taller de informática, además del arraigo, son más jóvenes en su mayoría. Ahora mismo estoy trabajando con una saharaui y dos mujeres marroquíes en el taller de ordenadores. Actualmente solo tengo una, pero estoy contenta con todas ellas, la verdad.

Entrevistadora: ¿Cuáles son las recompensas personales que has obtenido?

Laura: Pues que ellas consigan lo que se habían propuesto. Para mí, cuando veo a una de ellas leer perfectamente y entender lo que ha leído, eso no se paga con nada. El hecho de verlas lograr lo que quieren... porque esto requiere mucha paciencia. En sus vidas tienen responsabilidades familiares y sus propios tiempos, que no siempre coinciden con los míos. Pero cuando veo que están progresando, eso no tiene precio. Y no se trata solo de eso. También se trata de poder conversar con ellas, de que me vean como alguien con quien pueden hablar y que las entiende. Eso lo compensa todo. Es como cuando trabajaba con los niños. Cuando veía que mis alumnos aprobaban en verano, aunque tuvieran alguna asignatura suspendida, ¡qué satisfacción! Por ellos, especialmente por esos angelitos míos, después de pasar todo el verano con los ojos bien abiertos. Es la satisfacción personal de intentar hacer lo mejor por ellos o por ellas.

Entrevistadora: Me has comentado sobre otras voluntarias que trabajan en la misma asociación que tú. ¿Cómo describirías tu relación con otros voluntarios? ¿Has hecho amistades?

Laura: Sí, sí. Tengo dos ángeles de la guarda. En su momento pasé por situaciones personales y familiares dolorosas. Tras eso, no sabía ni por dónde empezar a meter cabeza. Pero ellas, esas dos personas que te digo fueron mis ángeles de la guarda. Por eso digo, que bendito sea Dios, que me puso en este voluntariado y que me puso a esas personas. Vamos, yo soy más pacífica que Gandhi, quiero decir que no soy nada problemática, que no me gustan las polémicas, que para mí todo está bien hasta que te tocan un poco las narices. Otra cosa no, pero paciencia Dios me dio muchísima y estoy encantada de que sea así. En este trabajo es necesario tener paciencia y con las personas también. Pues eso, que en ese sentido, estas dos personas, para mí son más que algunas personas de mi familia. Una de ellas me dice siempre: "- La familia te viene, pero los amigos los eliges". Y verdaderamente es así, para mí ellas son como dos hermanas. Con lo cual eso también le añade un plus. Porque tú sabes que somos cada uno de nuestros padres y nuestras madres, tenemos malos días y puede ser que en un momento puntual salga tu carácter. Pero cuando trabajas con personas con quienes compartes las mismas ideas, la misma visión de la vida, todo fluye de una manera natural. Por eso te digo que me gustaría estar más tiempo. Aunque hablamos mucho por WhatsApp. Pero yo estoy feliz, porque hago lo que me gusta, porque intento hacerlo lo mejor que puedo o que sé para intentar ayudar, que es de lo que se trata. Ponerte en la piel del otro. Y con las personas con las que me he encontrado. Así que yo no puedo pedir más nada.

Entrevistadora: ¿Cómo es tu relación con el personal remunerado, no solo con los otros voluntarios, sino con aquellos que forman parte del equipo profesional?

Laura: Una de esas personas, mi hermana adoptiva, sí, sí. Trabaja allí. Desde el inicio del proyecto, ella está ahí. También es maestra y se encarga de los talleres sociosanitarios, de la dependencia, el arraigo... en fin, los talleres que se ofrecen según la demanda. La otra persona que estaba a cargo de la informática, especialmente lo básico, como solicitar una cita médica o manejarse un poco con el idioma... ella también trabajaba allí hasta que se jubiló. También era voluntaria en otra asociación.

Entrevistadora: Pero me refiero, ¿cómo es la dinámica en general entre los voluntarios y el personal remunerado?

Laura: Bueno, pues se trabaja en conjunto. Por ejemplo, te puedo hablar desde mi experiencia. A veces, ponerse de acuerdo en la forma de hacer las cosas no es tan sencillo como debería ser. Te pongo un ejemplo. Digamos que quiero derribar un tabique. Y como se me ocurre, simplemente lo hago. Pero no puedo tomar esa decisión por mi cuenta, tengo que considerar a las personas con las que trabajo diariamente. Si mi hermana, que vive fuera, viene y ve lo que hice, me preguntará qué hice con el tabique. Por eso tengo que consultarlo con ella y preguntarle qué opina, no puedo tomar decisiones unilateralmente. Es cuestión de preguntar si le parece razonable o no.

Entrevistadora: ¿Te refieres a que consultas con el personal de la organización antes de tomar una decisión?

Laura: Exacto, yo consulto con ellos. No formo parte de la junta directiva ni nada por el estilo, soy simplemente voluntaria. Pero las otras dos personas de las que te hablo sí están en la junta. Cuando necesito algo que está fuera de mi alcance, por ejemplo, una ficha para alguien con un problema específico, se lo pido a la coordinadora. Ella es quien tiene la autoridad para aprobarlo. Yo me muevo hasta ese nivel, no más allá.

Entrevistadora: ¿Y cómo es esa comunicación?

Laura: Yo se lo planteo y luego ella decide si puede aceptarlo o no. Está en su criterio. Yo le presento mi caso, necesito esto, y ella decide si puede hacerlo en ese momento o más adelante, dependiendo de sus otras responsabilidades. Esa es la dinámica que te puedo describir.

Entrevistadora: ¿Cómo crees que tu voluntariado, tu labor, ha impactado en las personas que reciben o que son beneficiarias de ello?

Laura: Bueno, esa pregunta es un tanto difícil. Tengo a una persona que me elogia todo el día, pero no quiero que lo haga. Porque no merezco esos elogios. Desde el principio me centré en cumplir con los objetivos basados en las necesidades específicas. Si necesitan mejorar en matemáticas, entonces me centro completamente en eso.

Entrevistadora: Si me puedes poner un ejemplo. Un caso en el que hayas visto que tu labor ha tenido un impacto.

Laura: Bueno, es que ahora mismo, son tantos años, tantas personas, que es un poco difícil. Mi lucha permanente con ellas, porque alguna tiene la autoestima por los pies, porque se ven con una cierta edad. Entonces yo, a todas, sin excepciones, les digo que por favor se quieran un poquito. Que por favor no se pongan límites. Que si se limitan no van a conseguir absolutamente nada. Que ellas pueden, que lo que hace una persona lo puede hacer otra. Con más o menos tiempo, con más o menos dificultad, pero lo consigue. Sobre todo, que se valoren, que se quieran un poquito. Que se den cuenta de que tienen un montón de posibilidades si ellas las llevan a término. ¿Por qué narices yo no voy a aprender a leer? O por qué no voy a recordar raíces cuadradas. Saber que tienen un montón de posibilidades. Es un ejemplo tonto, pero ellas lo entienden. Y eso es lo que a mí me guía, que se den cuenta de que pueden. Que no se pueden poner trabas, que no escuchen las trabas de los demás, que solo se escuchen a ellas porque son sus autoras, son sus dueñas, son sus vidas. Que no se pongan límites en ese sentido. Tengo una chica que también ha tenido una mochila importante. Pues tiene una obsesión permanente, y yo tengo muchas batallas con ella en ese sentido. Tú sabes que los niños son un poquito crueles y cuando ven a una persona débil se aprovechan.

Bueno, pues esta chica, cuando era pequeña, le decían los compañeros: "Tú eres muy bruta, eres muy burra, tú no vas a aprender". Y eso se lo ha creído de tal manera que ella por sistema se dice: "Es que soy muy burra, es que yo no puedo". Y yo me cabreo con ella. Le digo, "Por favor, que te voy a poner en un rincón, eh" (risas). No, no. En ese sentido, de: "¿Tú no te das cuenta de que, si tú le das pábulo, si tú haces caso a eso que te pasó en el año marichimpúm, están controlando tu vida?" En ese sentido, eso es lo que a mí me impulsa y me motiva. Aparte de eso, que consigan lo que quieren. Eso es.

Entrevistadora: ¿Te dan algún tipo de formación, curso, o algo por el estilo, antes de que empieces a trabajar como voluntaria?

Laura: Yo creo que ahí lo han hecho con toda la lógica del mundo. A ver, ¿en dónde puedo ser yo más útil? Pues en lo que he trabajado en toda mi vida. Creo. Entonces yo creo que hay que ir lo efectivo. Yo siempre les pongo el mismo ejemplo a nuestras mujeres: a ver, si a mí me duele una muela yo voy al dentista, no al traumatólogo. Pues creo que va por esa línea.

Entrevistadora: ¿Existe en vuestra asociación algún mecanismo para recoger vuestras valoraciones o recomendaciones sobre las actividades que realizáis?

Laura: A ver, por ejemplo, pues cuando a lo mejor tenemos alguna reunión, como hace nada. Tenemos frecuentes reuniones para programar actividades. Porque tú sabes que nosotros no tenemos el curso escolar tal cual. A ver, sí, nos guiamos por el calendario escolar. Pero lo que te quiero decir es que, por ejemplo, los niños terminan en junio y nuestro proyecto finaliza en diciembre. Con lo cual, la última reunión que hemos tenido ha sido un poco para programar las actividades. Qué vamos a hacer, cómo lo vamos a hacer, etc. Se nos pregunta, por ejemplo, por las salidas. La coordinadora nos pregunta: "- Qué os parece si hacemos esta salida?" Se plantean opciones para hacer actividades, se pregunta si se realiza una salida u otra, en función de lo que la coordinadora recibe. Por ejemplo, ahora con el día de la violencia de género, ha habido un acto, y ella ha ido un poco en representación de todas. O yo te comento, cuando fue el día de la mujer, en las casas consistoriales se hizo una representación. Algunas mujeres acudieron, interviniendo como actrices. Ese tipo de cosas, ¿no? Previo aviso de las instituciones, se informa de que va a haber tal cosa, "que os parece, pues va a haber esta charla, va a haber esta cooperación con voluntarios de colegios", etc. Bueno, hemos tenido una muy interesante hace nada, que vinieron de un colegio, chavales que están en Informática de segundo grado, de los peligros de Internet. Bueno, un poco para mostrar que no todo es bueno ni todo es tan bonito, que hay que tener mucho cuidado. Y fue estupenda, genial, se aprendió muchísimo, porque los chavales, muy majos, venían con sus monitoras. Eso lo hacemos todos los años porque es práctico, es bueno y a las mujeres les viene bien. Porque no nos engañemos, todas tienen sus móviles, ¿sabes lo que te quiero decir? Y todas saben manejarlos, seguro que mucho mejor que yo.

Entrevistadora: ¿Qué crees que se puede mejorar desde la asociación respecto a vuestra labor de voluntarios? ¿Hay alguna cosa que se podría hacer de otra manera o alguna carencia que notes?

Laura: No, yo no pido mucho. No me gusta pedir, es una cosa que me supera. Cuando das te quedas mucho más feliz que cuando pides. No, mis peticiones son: "- Por favor, hablad en español en vuestras casas" o "- Por favor, necesito fichas para..." ¿Sabes? Esas son mis pequeñas peticiones, pero, más nada. Y por los demás yo no sé, pues no estoy en sus cabecillas.

Entrevistadora: Y, ¿cómo percibe tu entorno que seas voluntaria?

Laura: A ver, mi entorno es muy reducido. Bueno, la gente me conoce. La gente de mi zona de donde yo vivo, de mi zona de toda la vida, porque yo llevo viviendo en esta casa toda la vida. Para mí es una satisfacción decir que estoy en un voluntariado, porque me da mucho más de lo que yo me podía imaginar. Y bueno, mi hermana está contenta sobre todo porque me ve contenta. Y la verdad es que sí, pero también te digo que no voy a ir con un cartel de "soy voluntaria".

Entrevistadora: ¿Hay conocimientos que hayas adquirido o nuevas habilidades que hayas desarrollado en tu labor como voluntaria?

Laura: Pues yo creo que he desarrollado más paciencia. Y mis miras son más amplias. Empatizo... fíjate, te voy a contar una tontería. A ver, tontería no, pero ya lo ves con el paso de los años... Cuando yo era chica, iba a la feria con mis padres y cuando iba por la calle había muchos maletillas. Los veía dormidos en el suelo. Ay, qué sensación. Y lloraba, y mi padre hacía pues lo que hacen los padres, ¿no? Consolándome. Pues te quiero decir que siempre he empatizado, aunque no sé si es esa la palabra. Cuando veo a alguien por la calle... Pues eso ahora ha aumentado. Pero ahora a lo mejor no con lágrimas, porque ahora sí, soy llorona por naturaleza, pero ante una situación, pues eso, intento sacar fuerza para transmitirle fuerza. Porque además también con esa compañera que yo te digo que siempre me lo dice: "- Cuando estés en determinado tipo de situaciones, tienes que intentar ser efectiva. Y cuando sales de esa situación o de ese momento, luego lloras todo lo que quieras." ¿Sabes? Pues eso también he aprendido, gracias a ella. Situaciones nuevas que no piensas de ninguna manera que se te van a presentar en la vida, y se te presentan. He aprendido a hacerles frente de otra manera. Pero sí que se reafirma lo que siempre he tenido muy claro: que la persona que tengo a mi lado tiene las mismas necesidades que tengo yo, que sus lágrimas son como las mías y que su sangre es como la mía. Y con eso ya sigo para adelante. Entonces, si a mí me hace sufrir esto, yo me pongo en la piel de esta persona y digo: "Seguro que también lo sufre, a lo mejor no llora, pero también lo está sufriendo". En ese sentido, creo que se te abre un poco más el sentimiento de persona. Tienes al lado a una persona, y ya está. Da igual su nacionalidad.

Entrevistadora: Entonces, para terminar, ¿cómo te ves en el futuro como persona voluntaria?

Laura: Ay, pues mientras me lo permitan, quiero seguir, seguir y seguir. Ya cuando vaya con andador, me tocará irme a un asilo. Pero de momento... Porque ya no es solo por eso. Sino porque me siento capaz, sé que puedo dar. Si viera que no puedo, sería la primera en decir no. Pero sé que puedo ayudar, que al final es de lo que se trata: de ayudar. En ese sentido, aunque tenga una edad... Mi madre siempre decía: "- Hija, una cosa es lo que pone en el DNI, y otra es como tú te sientes". Es que es verdad. Y cuando pasas una mala etapa, que todos las tenemos que pasar, y cuando vas empezando a ver la luz y volviendo a tus orígenes, pues evidentemente estás con más fuerza mental y emocional. Y en este sentido, pues es que yo ahora me encuentro muy bien, sé que puedo ayudar. Mientras me lo permitan, seguiré. El día que me digan: " -Muchas gracias, pero no", ese día lo pasaré muy mal, muy mal. A lo bueno nos acostumbramos rápido, pero a lo malo… Pero bueno, donde hay capitán no manda marinero. Pero yo mientras pueda seguiré, lo tengo clarísimo. Sí, porque mis niños ya son chavalines, muchos casados, con niños... date cuenta, cómo pasa el tiempo. Y bueno, los últimos pues ya están que empiezan primero de la ESO, porque a algunos los he cogido desde primerito, ¿sabes?

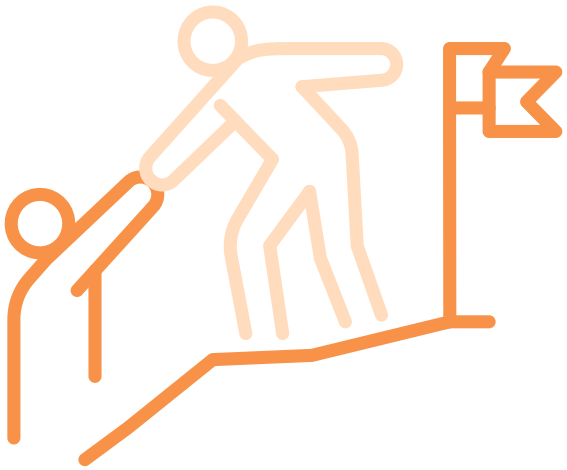
Entrevistadora: Muchas gracias por contarnos tu experiencia como voluntaria.

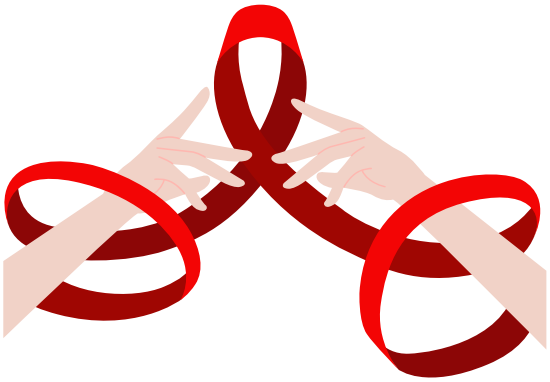
Laura: Gracias a ti. Nos vemos.

fin

Destinatarios de la acción voluntaria 3.3

Las personas destinatarias de las acciones voluntarias representan una voz fundamental en el estudio de "Voces del Voluntariado", ya que son los beneficiarios directos de estas iniciativas altruistas. Su experiencia y retroalimentación son cruciales para entender el impacto real del voluntariado en la comunidad y cómo estas acciones transforman vidas. Estos individuos no solo reciben ayuda, sino que también ofrecen perspectivas valiosas sobre la eficacia y la sensibilidad de los programas de voluntariado que les afectan directamente.





El rol de los destinatarios en el tejido del voluntariado es complejo y profundamente emocional. A través de sus historias, podemos captar no solo la gratitud y los beneficios tangibles que reciben, sino también los desafíos y las necesidades que aún persisten. Ellos ponen rostro a los resultados de los esfuerzos voluntarios y sus testimonios son un barómetro vital para medir el éxito y las áreas de mejora de las iniciativas de voluntariado.

En este segmento del estudio, presentamos cinco entrevistas con destinatarios de la acción voluntaria que comparten sus experiencias personales. Estas conversaciones nos permiten profundizar en cómo el voluntariado ha influido en sus vidas y en su percepción de la comunidad. A través de sus relatos, exploramos la conexión entre las acciones voluntarias y los efectos en sus circunstancias personales y sociales, proporcionando una comprensión más rica del valor y el impacto del voluntariado.

Cada entrevista nos ofrece una mirada única al día a día de quienes se benefician de estas acciones, resaltando la importancia de cada intervención y el cambio significativo que puede generar en la vida de una persona. Estos testimonios no solo nos muestran los beneficios proporcionados por el voluntariado, sino que también profundizan en las transformaciones personales y de su contexto social, propiciadas por el compromiso y la dedicación de los voluntarios.

Invitamos a los lectores a sumergirse en estas historias que no solo ilustran la realidad de los destinatarios de la acción voluntaria, sino que también resaltan la importancia crítica de su voz en la evaluación y el avance del voluntariado. Estas entrevistas son un testimonio poderoso de cómo la solidaridad y la ayuda desinteresada tienen el poder de transformar vidas, subrayando la profunda humanidad y el impacto del voluntariado en Extremadura.

Entrevista 11 MARTA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Destinataria	Mujer	51/55

Entrevistadora: Cuéntame un poco sobre tu trayectoria como receptora de ayuda de voluntariado.

Marta: Muy bien. Tengo dos hijos y al mayor le diagnosticaron leucemia en 2021. A raíz de eso conocí la asociación a través de una amiga y tuve un primer contacto. En aquel momento, a mi hijo le estaban aplicando ciclos de quimioterapia y en principio no era necesario un trasplante ni nada, porque lo primero que hacen es aplicar los ciclos de quimio. De hecho, él se quedó limpio de la enfermedad, pero a los seis meses tuvo una recaída y ahí sí que era necesario el trasplante de médula. Entonces, ahí intensifiqué más mi contacto con la entidad. Aunque durante el tiempo que mi hijo estuvo ingresado debido a los ciclos, también tenía contacto con ellos, por las acciones que realizaban, o cuando iban al hospital materno y demás. Pero bueno, a raíz de saber que mi hijo necesitaba un trasplante, el contacto fue más frecuente con ellos. Eso fue un poco cómo los conocí.

Entrevistadora: O sea, que llevas dos años siendo beneficiaria de este tipo de ayuda.

Marta: Sí, más de dos años. Porque a mi hijo le diagnosticaron la enfermedad en abril de 2021. Rápidamente entré en contacto con ellos porque, como te mencioné, una buena amiga mía conocía a una de las técnicas de la asociación. Me pareció una buena idea hablar con ellos, porque para cualquier duda o necesidad, siempre es bueno contar con el apoyo de asociaciones y organizaciones que tienen experiencia y conocimientos en todos los aspectos que debes abordar cuando atraviesas una situación así.

Entrevistadora: ¿Has recibido ayuda de alguna otra organización además de esta?

Marta: Sí, claro, de muchas asociaciones. Hay varias vinculadas al hospital materno infantil, que visitan la planta. Y luego, a raíz de que le tenían que hacer el trasplante, también contacté, a través de mi asociación, con otras organizaciones de Castilla-La Mancha, que la verdad es que también me ayudaron mucho. Porque al principio, cuando mi hijo tuvo una recaída, como te mencioné, contacté con esta otra asociación. Cuando nos dijeron que necesitábamos hacer el trasplante, como mi hijo tenía un bajo porcentaje de blastos y no le crecían, por suerte, hicimos varias consultas para ver si el trasplante

era la única opción o si podría haber un segundo tratamiento. Pero al final, después de todas estas consultas, esta asociación nos puso en contacto con el hospital de Valencia, y se portaron genial. Pero después de todas las consultas, la leucemia mieloide blástica solo tiene como solución el trasplante en caso de recaída. Además, en Madrid, estuvimos en La Paz y ASION, donde tenían una psicóloga y una trabajadora social, también. Además, hicieron realidad mi pequeño deseo para sorprender a mi hijo, que era conocer a la cantante Amaia, que le visitó en casa. Y luego, con mi asociación, hemos tenido mucha relación, ya que hemos organizado mesas informativas. En mi pueblo también se han realizado varias actividades para concienciar a la gente y fomentar el aumento del número de donantes. Además, el año pasado organizaron un congreso sobre la leucemia, donde participaron varios hematólogos y otros especialistas. Aunque no pude asistir en persona, lo seguí a través de YouTube y fue realmente genial. Para mí, la charla fue muy útil, especialmente la parte donde los hematólogos hablaron sobre lo que nos esperaba, que era el trasplante.

Entrevistadora: Entonces, inicialmente contactaste con tu asociación a través de un conocido personal.

Marta: Sí, exactamente. Fue a través de un contacto personal. Pero luego el contacto se mantuvo de manera continua. Les proporcionamos nuestros números de teléfono, tanto el mío como el de mi hijo. Entonces, todo el tiempo que estuvimos en Madrid nos fueron preguntando cómo estábamos. Y siempre que realizan cualquier acto nos tienen en cuenta. O sea, que el contacto es muy fluido. Y luego, pues hacen muchas actividades para la donación de médula, que es muy importante para estos casos. También van al hospital por las tardes, lo que pasa es que cuando estuvo ingresado mi hijo aún tenían las medidas de pandemia y eso le impidió aprovechar más su ayuda. Pero sí es verdad que el año pasado, que estuvo a veces en el hospital, sí que lo agradecía mucho cuando iban por la tarde los voluntarios. Lo agradece muchísimo porque es como aire fresco dentro de la monotonía del hospital.

Entrevistadora: ¿Cómo influyen en tu día a día y en el de tu hijo estas personas voluntarias? ¿Podrías describir cómo es el contacto diario con ellos?

Marta: Claro, por ejemplo, si tengo alguna duda, como la que tuve el otro día sobre mi prestación laboral debido a mi reducción de jornada por cuidado de hijo con enfermedad grave, suelo llamarlas. También sé que el próximo fin de semana van a organizar una reunión en una finca aquí en Extremadura. Recientemente, participé con ellas en una mesa informativa en un centro comercial de la ciudad. Además, estuvimos en el Teatro Romano de Mérida cuando otorgaron la Medalla de Extremadura a la planta oncohematológica. Fuimos con la asociación, llevando camisetas de apoyo y todo, para dar visibilidad a esa acción. Estos eventos están muy presentes en nuestra vida. Además, contamos con el apoyo de la psicóloga de la asociación, siempre disponible si

necesitamos hablar con ella. Recientemente, me preocupaba mi hija, que se quedó aquí con familiares mientras nosotros estábamos en Madrid, y la psicóloga estuvo dispuesta a ayudar y hablar conmigo si lo necesitaba. El contacto es variado, y para mí, es un apoyo que tenemos ahí. Me gusta cómo funcionan, tanto a mí como a mi hijo y a mi familia en general. De hecho, mis hermanas también se han convertido en voluntarias después de participar en muchas actividades. Han sido un apoyo crucial para nosotros, a veces un consuelo y una fuente de esperanza, algo muy necesario en esta situación. Así que sí, son muy importantes para nosotros.

Entrevistadora: Entonces, entiendo que, para ti, como familiar, en este caso como madre, es importante. ¿Y para él, cómo consideras que están presentes las personas voluntarias en su día a día?

Marta: También es importante para él. Está muy involucrado. Siempre que ha podido, ha estado en la sala de juegos con los voluntarios, incluso si estaba con niños más pequeños o de diferentes edades. Le encantaba ir a la sala de juegos con los voluntarios. Además, estando en Madrid, hizo un curso de voluntariado online que ofrecieron. Lo hizo porque le apetecía.

Recientemente, también asistió a una charla presencial para hacerse voluntario y poder prestar ayuda cuando pueda. Y él también está encantado con la labor que hace, por supuesto, porque sabe que él ha tenido la oportunidad de salvar su vida porque otra persona ha donado médula, y entonces sabe de la importancia de eso. Él mejor que nadie comprende la importancia de esto. Por lo tanto, está muy agradecido y altamente comprometido con la asociación.

Entrevistadora: ¿Puedo preguntarte la edad de tu hijo?

Marta: Cuando le diagnosticaron la leucemia, tenía 16, y ahora tiene 19. Ya no es un niño, aunque mencione el Materno Infantil, es un joven.

Entrevistadora: ¿Cómo crees que hubiera sido diferente toda esta experiencia sin el voluntariado?

Marta: El voluntariado ha sido un apoyo muy importante. La Fundación Carrera, por ejemplo, también ha sido fundamental en términos de información. Para mí, la información es esencial, y estas asociaciones proporcionan información contrastada. Cuando buscas en Google, puedes encontrar muchas barbaridades. El verano pasado, cuando estábamos investigando sobre el trasplante, la Fundación Carrera me proporcionó información veraz. Aunque a veces esa información es difícil de leer debido a la dureza del tema, sabes que no te van a dar resultados como "probabilidades de morir", que es lo primero que encuentras en Google cuando consultas por una enfermedad de este tipo. Es cuestión de confianza y apoyo. Saber que tienes a esas

personas que te van a escuchar y que resolverán tus dudas es reconfortante. Además, estas asociaciones pueden proporcionarte información sobre diversos temas. Por ejemplo, recuerdo otra asociación que ayuda con viviendas a las personas que necesitan trasladarse de Extremadura a otra comunidad para recibir tratamiento médico. Es esencial tener acceso a esta información, ya que no podemos saber todo lo que nos rodea a menos que estemos dentro de la asociación.

Entrevistadora: ¿Cómo describirías la interacción con las personas de la asociación? ¿Has mencionado también que podéis recurrir a una psicóloga?

Marta: Las personas de la asociación son personas de confianza con las que puedo hablar abiertamente. Por ejemplo, cuando nos hablaban sobre el trasplante, tanto mi marido como yo teníamos dudas sobre si era la única opción. Fuimos a hablar con ellas para obtener su opinión. Aunque nos recomendaron que lo habláramos con los médicos de todas formas, preferimos consultarlo también con ellas, porque seguramente han tratado más casos similares.

Después, respecto al psicólogo, nosotros ya teníamos una psicóloga de antes. Practico mindfulness desde 2015 y lo hago con una psicóloga. Aunque es diferente, en ese centro también tengo a una psicóloga de referencia. Pero la psicóloga de la asociación siempre está disponible, y me consta que habla y ayuda a mis hijos si lo necesitan. Además, sé que tienen otros pacientes y familiares a quienes también dan apoyo psicológico.

Entrevistadora: Mencionaste que tus hermanas se han involucrado en el voluntariado y que ahora también son voluntarias. ¿Hay más familiares o amigos cercanos que reciban ayuda de organizaciones?

Marta: Sí, en mi familia somos varios hermanos. Mis hermanos y mis sobrinos, que ya son bastante mayores, también se han comprometido mucho con este tema. Por ejemplo, en mi pueblo, cada año hay un festival en verano para gente joven. Se les ocurrió poner una mesa informativa durante el festival, ya que acudía mucha gente, por lo que era un buen punto para ponerla. Entonces, sí: mis sobrinos, mis hermanos, todos participan. Ya nos conocen a todos, y nosotros a ellos.

Entrevistadora: ¿De qué forma crees que podrían mejorarse los programas de ayuda voluntaria? ¿Hay algún aspecto que se quede sin cubrir o algo que quieras comentar?

Marta: Claro, sí. Bueno, pues otra cosa que me ha comentado mi hijo es que la psicóloga de la asociación va a impartir un curso de mindfulness para los pacientes. Me parece una idea excelente. Yo llevo practicando mindfulness desde 2015, así que creo que sería beneficioso tener alguna iniciativa en ese sentido, llámalo mindfulness, meditación o como quieras. También sería bueno promover algo de ejercicio, considerando que

estamos hablando de pacientes oncológicos. Sería un tipo de deporte adaptado a sus necesidades. También para los familiares, podrían ofrecer algo como el yoga, que personalmente me encanta, porque no solo relaja el cuerpo, sino también la mente. Esos dos aspectos los veo como áreas donde se podría mejorar. Aparte del entretenimiento, creo que estaría bien hacer algún tipo de ejercicio.

Yo, por ejemplo, después de los primeros ingresos de mi hijo comprobé que cuando se pasa mucho tiempo en el hospital, los músculos se debilitan. Recuerdo que le comenté a mi psicóloga que me sentía sin energía, cansada y débil. Ella me sugirió que el taichí es excelente para recuperar energía, ya que implica movimientos suaves y liberadores. Entonces, algo así, algún tipo de actividad física suave adaptada a los pacientes oncológicos podría ser beneficioso. Y si quieren también para los familiares. Y también sería importante ofrecer herramientas para manejar las emociones, ya que no siempre comprendemos nuestras emociones ni sabemos gestionarlas. Entonces, también es muy importante.

Entrevistadora: ¿Y ha comunicado esto a la asociación?

Marta: Sí, en algunas ocasiones, cuando hemos coincidido. Por ejemplo, recientemente, cuando se estaban organizando el calendario anual e hicimos las fotos. Entonces, alguna vez que hemos hablado el tema yo sí lo he dicho, que esas dos vertientes estaría bien explorarlas un poco. Mi hijo, como paciente, también ha propuesto el tema del deporte. Y respecto al tema de la relajación, sí que la he utilizado mucho con él, ponernos alguna meditación en momentos más difíciles y viene bien, la verdad.

Entrevistadora: ¿Qué opinas sobre la información y la difusión de estos programas? ¿Es fácil acceder a ellos?

Marta: Sí, utilizan principalmente Facebook y WhatsApp para publicar información sobre las actividades. Tanto mi hijo como yo nos enteramos de todo lo que organizan a través de estos medios. Creo que tienen una buena estrategia de publicidad que llega a la gente. Además, están considerando utilizar plataformas como TikTok u otras redes que están más de moda para llegar a pacientes más jóvenes, como mi hijo, que están más activos en esas redes sociales. De hecho, estuvo recientemente en una reunión para discutir ese proyecto. Son muchas cosas.

Entrevistadora: ¿Entonces, WhatsApp es la vía principal de comunicación con la asociación?

Marta: Sí, utilizamos principalmente WhatsApp o Facebook para comunicarnos y enterarnos de las actividades que se organizan. Aparte, si tengo alguna duda, puedo llamarlas directamente o quedar con ellas en la sede, dependiendo del tema que necesite tratar.

Entrevistadora: Me surge una duda, ¿tú eres voluntaria de la asociación?

Marta: Sí, en cierta medida. Participo en actividades como mesas informativas, como la del festival que te comenté del pueblo en verano, y también estuve en una mesa en un supermercado. Son las únicas ocasiones en las que he podido colaborar, debido a que he pasado mucho tiempo fuera, en Madrid, cuidando de mi hijo. Pero sí, ayudo en la captación de donantes e informando a las personas interesadas.

Entrevistadora: ¿Qué te motivó a participar como voluntaria para la organización, pasando de ser receptora de ayuda a ser parte activa de ella?

Entonces, al final, cuando tú ya adquieres una madurez y te enteras, resulta que ya no te puedes hacer donante. Lo suyo es que esa información llegue a los jóvenes. También, porque yo he vivido en primera persona la situación de tener que necesitar un donante para mi hijo, porque mi hijo solo tiene a su hermana y no era compatible. Nosotros le podríamos donar, su padre o yo, somos 50% idénticos, pero claro, ya es 50% y ya con una edad. Entonces, mi hijo finalmente necesitó un donante no emparentado, y encontrar uno idéntico es muy difícil. Entonces, ¿a mí que me mueve?: conseguir más donantes, para aumentar las posibilidades de encontrar una coincidencia. Por ejemplo, recientemente una conocida en mi pueblo me informó de que su hija se había registrado como donante, lo cual me alegró enormemente. Además, estoy disponible para ayudar a otros familiares que estén pasando por situaciones similares, proporcionándoles información y apoyo en caso de necesidad.

Entrevistadora: ¿Vosotros recibisteis eso? ¿Otros familiares os contaron su experiencia?

Marta: No, no directamente. Pero, al final, compartimos nuestras experiencias principalmente con aquellos que están considerando ser donantes, porque ya tenemos conocimiento sobre el proceso de donación y podemos explicarlo. Además, como mencioné, el Congreso organizado por mi asociación el año pasado fue excelente. Para mí, fue una valiosa fuente de conocimiento. Prefiero tener información científica sólida en lugar de depender del boca a boca.

Entrevistadora: ¿Hay algo más que quieras compartir y que no te haya preguntado?

Marta: Bueno, que creo que el voluntariado es muy gratificante. Aunque aún no estoy trabajando y volveré pronto a mi empleo, tengo claro que dedicaré tiempo al voluntariado en cuanto pueda. Es muy gratificante porque te permite interactuar con mucha gente, y a veces puedes realmente marcar la diferencia en la vida de alguien. Por

ejemplo, cuando fui por primera vez a la asociación, luego le conté a mi amiga cómo me fue: le dije que sobre todo salí de allí llena de esperanza. Me mostraron todas las posibles vías de solución para la leucemia, y eso es lo que me llevé, esperanza. Y eso es muy importante, mantener la esperanza siempre presente. Bueno, creo que no tengo más que contarte.

Entrevistadora: Muchas gracias por aportar tu testimonio.

Marta: Gracias a ti. Chao.

Entrevista 12 NEREA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Destinataria	Mujer	21/25

Entrevistadora: ¿Podrías empezar contándome cuál ha sido tu experiencia como receptora de ayuda de voluntariado?

Nerea: Claro. A los 4 años, fui diagnosticada con leucemia. Durante tres años, estuve en tratamiento y hospitalizada, pero en aquella época no existía un programa de voluntariado específico para pacientes pediátricos con cáncer. No había una unidad de oncología pediátrica ni voluntarios dedicados a la hospitalización infantil. Sin embargo, cuando tuve una recaída a los 17 años, tuve la oportunidad de beneficiarme del voluntariado mientras estaba hospitalizada. Tanto durante mi estancia en el hospital como después, incluso ahora que ya he terminado mi tratamiento, sigo recibiendo actividades de voluntariado.

Entrevistadora: ¿Por qué decidiste solicitar este tipo de recursos?

Nerea: En realidad, no fue una decisión que tomara activamente. En la planta de oncohematología pediátrica, las asociaciones mismas se acercan a ti. Te proporcionan información sobre sus actividades y qué tipo de ayuda ofrecen. Suelen visitar el hospital todas las semanas durante los horarios de descanso, que son aproximadamente de 17:30 a 20:00. Durante este tiempo, los pacientes tienen la oportunidad de salir de sus habitaciones y pasar tiempo en la sala de juegos o en los pasillos, caminando o interactuando con otros pacientes. Por lo general, no se permite estar en las habitaciones de los demás ingresados, pero en caso excepcional, en caso de que los dos pacientes se encuentren bien, pues puedes estar en el resto de habitaciones.
Los voluntarios se presentan durante estos horarios, y si alguna de las actividades que ofrecen te llama la atención o simplemente estás aburrido y quieres colaborar, tienes la oportunidad de hacerlo. En mi caso, ya era casi mayor de edad cuando comencé a recibir la ayuda del voluntariado, por lo que algunas actividades no me interesaban tanto personalmente. Sin embargo, participaba para ayudar a los voluntarios con los niños más pequeños o simplemente para tener algo que hacer.

Entrevistadora: ¿Cuántas asociaciones te han ofrecido sus servicios? ¿Y actualmente, con cuál de estas asociaciones sigues en contacto?

Nerea: Se han dirigido a mí tres asociaciones. En la actualidad, sigo en contacto únicamente con una de ellas. Además de recibir su ayuda, me he hecho voluntaria de la asociación y también estoy yendo al hospital, y estoy en las charlas y en todas las actividades que se nos ofertan.

Entrevistadora: ¿Tienes algún familiar, amigo o persona cercana que también reciba ayuda de organizaciones voluntarias?

Nerea: Mi hermana, que está en una asociación de discapacidad, también participa en actividades de voluntariado en su centro. Pero es voluntariado del centro y se puede apuntar quien quiera. Creo que eso es todo. Aquí, en esta ciudad, hay muchas asociaciones con las que se colabora, pero como voluntarios, no como receptores del voluntariado.

Entrevistadora: ¿Has recibido algún tipo de ayuda o asistencia a lo largo de estos años que no haya sido proporcionada por una organización de voluntarios?

Nerea: No, fuera del voluntariado no he recibido ningún tipo de ayuda, ya sea material, económica o de otro tipo.

Entrevistadora: ¿Cómo han estado presentes las personas voluntarias y las actividades de voluntariado en tu vida diaria, cuando estaban disponibles?

Nerea: Bueno, en el hospital, como mencioné antes, las actividades de voluntariado solían ocurrir entre las 17:30 y las 20:00, donde se proponían diversas actividades. Pero más allá de eso, por ejemplo, en mi asociación, contamos con una psicóloga. Tengo su número de teléfono y puedo comunicarme con ella en cualquier momento, así como con el resto de trabajadores de la asociación. La comunicación es muy fluida y bidireccional. No hay un horario específico en el que deba contactarlos o pedir ayuda; están disponibles prácticamente las 24 horas del día para los pacientes. Especialmente la psicóloga, trata de atender tus necesidades lo más rápido posible.

Entrevistadora: ¿Crees que tu vida o todo el proceso que has vivido hubiera sido diferente si no hubieras tenido acceso a la ayuda del voluntariado?

Nerea: Completamente. En mi caso, la quimioterapia, no la enfermedad en sí, me causó una polineuropatía motora axonal, que básicamente se traduce en problemas neurológicos como dolores, dificultades de movilidad y sensibilidad extrema. Estuve en cuidados intensivos, completamente inmovilizada del cuello para abajo, con ayuda de respiración y múltiples vías intravenosas. Estaba prácticamente sedada e inducida al coma para que esos dolores no pudieran conmigo.

Aparte, tenía la medicación parada, porque era la medicación la que me estaba causando ese problema. La única medicación que me daban era sedante. Esta condición no mejoraba ni tenía cura, solo podía tomar medicamentos para el dolor. Sin embargo, llega un punto en el que o te haces adicta a la medicación, o la medicación al final no te hace efecto y tienes que aguantar los dolores igualmente. Entonces, hablé con el neurólogo y suspendimos la medicación. Fue entonces cuando la asociación me consiguió una terapia especial, que es una fisioterapia con neurólogos, con logopedas... en un equipo completo.

Desde hace tres años, recibo terapia en la piscina una vez por semana. De estar postrada en una silla de ruedas o en una cama, ahora llevo una vida mucho más normal, excepto en pequeños momentos o en pequeñas etapas, en que esos dolores sí que me debilitan más. Pero tengo la suerte de poder acudir allí e intentar hacer cualquier tipo de terapia, ya no sea movilidad en el agua, sino que a lo mejor funciones en seco, o estiramientos, o en camilla, para poder tratar esos dolores de una forma que no sea médica. Porque igualmente ese dolor no se está yendo, simplemente que lo percibes menos.

Entrevistadora: ¿Qué es lo que más y lo que menos valoras de los servicios que ofrece tu asociación como organización de voluntariado?

Nerea: Lo que más valoro es que van más allá de la enfermedad; se centran en la persona en su totalidad y en su situación real, ya sea social, económica o familiar, incluso hospitalaria. Intentan abordar todas esas áreas que pueden resultar difíciles de organizar para el paciente o su familia durante la hospitalización o la enfermedad, ya que muchas cosas escapan a su control en esos momentos. Esto lo valoro mucho, porque no nos ven únicamente como pacientes con una enfermedad determinada, sino como personas con vidas y necesidades más allá de esa condición médica. Quizás lo que menos valoro, no en relación directa con mi asociación, sino en general con algunas organizaciones de voluntariado, es la falta de formación que algunos voluntarios tienen, especialmente cuando se trata de desarrollar su tareas en el hospital.

Entrevistadora: ¿En qué aspectos has notado esa falta de formación?

Nerea: Principalmente en habilidades sociales, como la escucha activa, la empatía, la comprensión y la atención real a lo que está ocurriendo en el entorno. También en la incapacidad de priorizar las necesidades del paciente sobre las propias, y en la falta de correspondencia entre las habilidades del voluntario y las demandas del voluntariado.

Entrevistadora: Porque mencionaste que la asociación te ayudó a encontrar la terapia que estás recibiendo ahora, ¿verdad?

Nerea: Sí, exactamente. A encontrármela y a cubrírmela económicamente.

Entrevistadora: Me has mencionado algo de cómo es la relación directa con las personas voluntarias cuando hablaste de esa posible falta de formación, pero no sé si se trata de casos puntuales o es la tendencia habitual. Cuéntame cómo describirías, en términos generales, esa interacción.

Nerea: En algunas asociaciones, diría que es una tendencia general. Quizás algunas no están realmente preparadas para lidiar con estancias hospitalarias prolongadas. En mi caso, estuve hospitalizada durante cuatro años. Y sé que hay asociaciones que a lo mejor van a otro tipo de plantas, como la de cirugía, en las que están tratando con un chico que tiene como mucho una hospitalización de una semana o dos semanas.

Pero cuando hablamos de hospitalizaciones largas, de más de un año o incluso más, hay asociaciones que, creo, no están adecuadamente preparadas o formadas para lidiar con esa situación. Además, muchas personas se involucran en el voluntariado por motivos personales, y cuando se trata de períodos tan prolongados, a veces se pueden percibir ciertas actitudes por parte de los voluntarios que pueden no ser del todo adecuadas. Por ejemplo, hay casos en los que los voluntarios están cumpliendo con actividades solo para obtener beneficios personales, como mejores notas en la universidad, lo cual va en contra del verdadero espíritu del voluntariado, que es ayudar sin esperar nada a cambio.

En mi experiencia, he tenido situaciones bastante desafortunadas. Por ejemplo, una vez una profesora de música vino a visitarme y me dio unas maracas para tocar mientras ella tocaba el piano. Sin embargo, yo estaba completamente inmovilizada del cuello para abajo y físicamente no podía mover las maracas. La profesora interpretó mi incapacidad como depresión, lo cual simplemente no era el caso. Situaciones como esta son reales y suceden en el entorno del voluntariado hospitalario. A veces, los voluntarios no entienden completamente las necesidades y limitaciones de los pacientes y pueden ser insensibles o incluso causar incomodidad con sus acciones.

Entrevistadora: En términos generales, ¿cómo crees que podrían mejorarse los programas de ayuda que ofrecen las asociaciones? ¿Hay algún aspecto que consideres que no está cubierto adecuadamente o en el que no se ponga suficiente énfasis?

Nerea: Principalmente, creo que se podría mejorar en la temporalización de las ayudas. Para explicarlo mejor, volveré a mi caso, pero sé que hay muchos otros pacientes en situaciones similares. Después de recibir ciertos tratamientos, como la quimioterapia, o debido a las secuelas que deja la enfermedad, a menudo se necesitan ayudas físicas, como una silla de ruedas o muletas. Además, es posible que el paciente no pueda moverse con facilidad en espacios públicos muy concurridos, como una clase o lugares abiertos. Las asociaciones suelen ofrecer este tipo de ayudas, pero a menudo llegan tan tarde que limitan significativamente la vida y el desarrollo personal del paciente.

En mi caso, estuve en silla de ruedas durante medio año y tuve que conseguirla a través de un amigo, porque la ayuda de la asociación no llegaba a tiempo. Cuando finalmente llegó, ya no la necesitaba. Este problema es bastante común, especialmente entre pacientes que han recibido quimioterapia y experimentan debilidad física. Estas no son necesidades puntuales, sino habituales, por lo que la respuesta de las asociaciones debería ser más rápida y basarse en la urgencia que tenga el paciente. Las herramientas y ayudas materiales deberían estar disponibles de inmediato para cubrir estas necesidades lo más pronto posible.

Entrevistadora: Entonces, por un lado, mencionaste la falta de previsión y la tardanza en la respuesta. ¿Y qué me dices sobre la atención que recibes?

Nerea: En general, la atención suele ser bastante buena. Hay asociaciones y voluntarios que cumplen con sus proyectos de manera completa, mientras que otros lo hacen solo parcialmente. Pero en lo que respecta a la atención, creo que es algo muy importante y que se dispensa adecuadamente en estos casos de voluntariado.

Entrevistadora: ¿Y qué opinas sobre la difusión de esta información y estos programas? ¿Es fácil acceder a ellos?

Nerea: Sí, en general, es bastante fácil acceder a esta información. Por lo general, son las propias asociaciones las que se ponen en contacto contigo y te informan sobre sus proyectos y actividades. Te piden tu número de teléfono o correo electrónico, y están constantemente difundiendo sus proyectos. Además, si deseas participar en alguna actividad, suelen ofrecer formularios de inscripción online muy accesibles. Incluso en mi caso, que suelo tardar en responder debido a mis horarios, siempre están recordándome las fechas límite y animándome a participar. Insisten, por si acaso no te has enterado, que tengas acceso a esa información de manera fácil.

Entrevistadora: ¿Alguna vez has tenido alguna duda, exigencia o preferencia sobre las ayudas que estabas recibiendo y las has trasladado a la organización?

Nerea: Sí, en mi caso, la polineuropatía fue un gran problema porque me limitaba por completo. Además, en mi familia, tengo una hermana con discapacidad, un hermano que fue diagnosticado con anorexia nerviosa por depresión cuando yo recaí, y mi padre tiene más discapacidad que mi hermana. Por lo tanto, yo, físicamente, tenía que ser una persona autónoma para poder cubrir el resto de las necesidades que había en mi casa. Sin embargo, no recibía la atención adecuada por parte del servicio médico, y sigo sin tenerla siete años después. Y sigo solicitándola, realizando pruebas y consultando a diversos especialistas, pero sin éxito. En este sentido, la asociación ha sido la única que ha respondido y ha cubierto las necesidades que yo tenía.

Entrevistadora: Y, con el tema de la silla de ruedas que me estabas comentando, que entiendo que la solicitaste más de una vez, ¿cómo fue ese proceso de comunicarle a la organización esa necesidad?

Nerea: En cuanto a la silla de ruedas, fue bastante sencillo conseguirla rápidamente porque un amigo la tenía disponible después de un accidente, así que pude. O sea, a los dos días de yo salir de la UCI ya tenía mi silla de ruedas, y no quise forzar a la asociación a que se atendiera mi necesidad, porque yo ya la tenía cubierta, por así decirlo. Sin embargo, con respecto a mis gangliomas en la muñeca izquierda, el proceso ha sido mucho más complicado. Después de ser derivada de un especialista a otro, he pasado años realizando pruebas y consultas sin obtener una solución efectiva.

Me han vuelto a derivar a traumatología y sí que he tenido que hacer más hincapié con la asociación con el hecho de tirar de los derechos de pacientes, porque no pueden tardar más de equis meses en que te llegue la cita de una prueba, cuando ya la has solicitado a un especialista. No es aceptable esperar meses para obtener una cita después de haber realizado pruebas previas, ya que los resultados pueden ser obsoletos para el momento en que finalmente ves al especialista.

He tenido que hacer más hincapié para que la asociación interviniera en términos de derechos del paciente. Sin embargo, a nivel burocrático y dentro del sistema de salud, no ha habido una solución clara. La realidad es que simplemente tienes que aguantarte, fastidiarte y esperar a que te toque un especialista que entienda en qué situación te encuentras y que entienda la cantidad de tiempo que llevas con hospitales y pruebas como para darte una solución. En mi caso, se trata de una enfermedad causada por la medicación, que no es una enfermedad que yo tengo y considero que debería haber sido atendida de manera más inmediata durante mi proceso de diagnóstico y tratamiento, pero desafortunadamente no ha sido así ni está siendo así.

Entrevistadora: ¿Cómo sueles comunicarte con la asociación, ya sea con la psicóloga u organizando actividades? ¿Qué métodos utilizan?

Nerea: Nos comunicamos de diversas formas y en casi todas las plataformas. Tenemos WhatsApp privados de todos los contactos, tenemos un grupo tanto de los jóvenes pacientes, grupos de los voluntarios, grupos de los voluntarios de hospital, etc. Yo estoy como en 5 o 6 grupos de la asociación. Grupos de los proyectos que se hacen, como por ejemplo, estoy también en el grupo de Arteterapia; en otro grupo de fanzines, que son proyectos que están sacando para jóvenes, que se saca una vez al año una revista que proponemos nosotros lo que queremos que salga o los temas que queremos que se debatan. Además, organizamos reuniones online y presenciales, convivencias y eventos familiares para renovar el aprendizaje y la formación para el voluntariado. Respecto a la comunicación con la psicóloga, podemos concertar citas con ella siempre que lo

necesitemos o simplemente mantener una conversación cuando lo deseemos, sin ningún problema.

Entrevistadora: Me has contado que diste el paso de ser receptora de ayuda a convertirte también en voluntaria en la organización que te brindó apoyo. ¿Cómo fue ese proceso y qué te llevó a tomar esa decisión?

Nerea: En realidad, incluso antes de convertirme en voluntaria, ya estaba involucrada en labores de voluntariado, como campañas de concienciación y visualización. Por ejemplo, dado que yo era la paciente con la estancia más larga en el Materno, a menudo me pedían hablar con adolescentes o jóvenes que ingresaban para ayudarles a adaptarse a la situación desde la perspectiva de alguien de su edad. Vi que la gente valoraba mi compañía y mis conversaciones, y que las campañas de concienciación eran efectivas, así que decidí hablar con la asociación y solicitar ser voluntaria, además de gestora del voluntariado. Estoy abierta a participar en todo lo que pueda surgir.

Entrevistadora: ¿El voluntariado es algo que realizas frecuentemente en tu día a día?

Nerea: Sí.

Entrevistadora: O sea, que fueron los médicos y enfermeras del hospital los que, antes de que tú formas parte de ninguna organización, te pidieron que ejercieras ese perfil, qué dieras esa otra cara.

Nerea: Exacto.

Entrevistadora: ¿Hay algo más que quieras compartir o decir que no te haya preguntado?

Nerea: Me gustaría expresar mi agradecimiento por la existencia de este tipo de organizaciones. Creo que los jóvenes, sobre todo, deberían considerar la posibilidad de hacer voluntariado de vez en cuando, ya que proporciona la oportunidad de desarrollar habilidades sociales que nos ayudan a crecer como personas. Personalmente, estoy muy agradecida por haber recibido ayuda a través del voluntariado y ahora me siento muy motivada por formar parte de él.

Entrevistadora: Muy bien, Nerea. Muchas gracias por tu testimonio. Chao.

Nerea: Encantada. Nos vemos.

fin

Entrevista 13 ÓSCAR

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Social	Destinatario	Hombre	26/30

Entrevistadora: ¿Podrías contarme tu situación en la entidad a la que perteneces?

Óscar: Claro. Llevo ocho años haciendo tareas de mantenimiento en esta organización. Básicamente me encargo de solucionar cualquier problema técnico que surja aquí en el centro. Además de esto, disfruto mucho participando en otras actividades del centro. Soy muy trabajador y me apunto a todas las oportunidades que surgen.

Entrevistadora: ¿Cómo conociste y llegaste a esta organización?

Óscar: Claro, conocí esta asociación a través de mi participación en los JEDES (Juegos Extremeños del Deporte Especial). He estado involucrado en varios colegios, y ya después me uní a esta asociación. Estoy muy contento aquí. Además de mis tareas de mantenimiento, salgo y participo en otras actividades en mi tiempo libre, formo parte de una banda en la Semana Santa y voy a ensayar los días de diario, tengo el fútbol para los JEDES, etc. Y esto lo conocí yo por los Juegos. Aquí nos juntamos los unos con los otros. Escuché sobre esta asociación y decidí unirme. Desde entonces, aquí estoy.

Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo has estado involucrado en la asociación hasta ahora?

Óscar: Llevo aquí ocho años. Entré cuando tenía 21 y ahora tengo 29. Estoy muy contento de estar aquí, con mis compañeros, disfrutando de más libertad y más cosas que antes. Entonces claro, es lo que pasa: que yo de aquí no me voy. Hombre, a mí me gustaría trabajar fuera, pero no se puede, de momento nada. Así que me quedo aquí. Ya está.

Entrevistadora: Me has mencionado que participas en actividades deportivas. ¿Podrías contarme más al respecto?

Óscar: Claro, te explico. Por las tardes, tenemos una hora de actividades deportivas. Los lunes tenemos un campo de fútbol, donde vamos a entrenar para los Juegos Extremeños. Durante la mañana hacemos tareas: entramos a las diez, hacemos descanso, continuamos y luego paramos a la una y media. Después de comer, participamos en

actividades escolares. Algunos juegan a la petanca, otros al fútbol. Los lunes jugamos al fútbol, los martes petanca, miércoles también petanca, los jueves ping-pong, cosas de esas. Hay muchas cosas distintas, para así variar un poquito.

Entrevistadora: ¿Cómo es tu relación con los trabajadores y los voluntarios de la asociación?

Óscar: Mi relación con todos es genial, no tengo quejas de nadie. Yo no soy de los que se pelean con la gente, para nada. Más bien al contrario, me encanta hacer bromas y pasarlo bien con ellos. Nos llevamos muy bien, pasamos el día entre risas y como buenos amigos. Me siento muy apreciado y querido por ellos. Si necesito algo, ellos están ahí para ayudarme. También si necesito comprar algo, como, por ejemplo, ropa, ellos están ahí, los primeros, para ayudarme. Siempre me brindan su apoyo.

Recientemente, les pedí ayuda para preparar una coreografía y han estado ahí para apoyarme en todo momento. Yo estuve, como profesor, enseñando una clase de zumba. Entonces, aquí en el centro, ¿qué hago? Decidí ser voluntario, me ofrecí para hacer una coreografía con los muchachos para Navidad y ahora para los carnavales. Este año surgió la idea de hacer una manifestación en un centro comercial. Vamos a celebrar el Día de la Discapacidad, que es el día 3, pero nosotros lo celebraremos el día 1. Esta oportunidad que tengo aquí en el centro está muy bien. No puedo pedir más, porque esta gente, cuando les propongo algo siempre dicen que sí. Puedo hacer de todo, llevo 8 años bailando con los muchachos y siempre hemos actuado. Nunca me han dicho que no. Yo estoy muy orgulloso de ellos y les aprecio a todos.

Entrevistadora: ¿Podrías compartir alguna experiencia agradable con alguna de las personas voluntarias de la asociación que recuerdes?

Óscar: Bueno, hay muchas situaciones aquí. Por ejemplo, hay una persona que habla sola. Es una situación complicada, pero no puedo hacer mucho al respecto. Tengo empatía por él y me preocupa su bienestar. Me llevo bien con la gente, pero no puedo hacer nada. Hay personas que están bien y otras que no, y yo lo acepto.

Entrevistadora: ¿Ha habido cambios positivos en tu vida personal desde que te uniste a la asociación?

Óscar: Sinceramente, cuando estaba en el otro piso, estaba muy limitado. No me dejaban salir mucho, solo para algunas actividades específicas. Me aburría bastante. Pero desde que vine aquí, mi vida cambió por completo. Ahora tengo más libertad, puedo salir a la calle, participar en actividades como la banda, el golf, el fútbol, ando, tengo el baile, me pongo con las tareas y muchas más cosas. Entro y salgo cuando quiero. Bueno, cuando quiero no. Los fines de semana puedo llegar más tarde y los días de diario puedo entrar

más temprano. Para mí esto está genial. Desde el momento que entré aquí cambió mi vida. He cambiado el chip, me siento bien y estoy haciendo lo que yo quiero. Es lo más importante en el mundo que tengo. Y me están ayudando en lo que yo pido. Entonces, estoy orgulloso, qué quieres que te diga.

Entrevistadora: ¿Cómo crees que ha impactado la existencia de esta organización en todas las personas que forman parte de ella?

Óscar: La gente está bien aquí. Por ejemplo, cuando vamos a jugar al fútbol, nos llevamos muy bien, a pesar de que algunos son personas mayores. Todos jugamos juntos, nos divertimos, hacemos muchos juegos y nos entendemos. Me siento cómodo jugando al fútbol porque mis compañeros me tratan bien. No me tratan mal. Yo soy muy bueno jugando, aunque me falta físico, pero bien. Mis compañeros y el ambiente en general son muy positivos. Siempre me hablan bien y con respeto. Estoy muy orgulloso con eso.

Entrevistadora: ¿Has enfrentado alguna dificultad o desafío mientras has estado dentro de la asociación?

Óscar: Si tengo algún problema, simplemente lo comunico a la dirección y ellos lo solucionan. Si alguien me está molestando, simplemente se lo comunico directamente. Ellos hablan con la persona y ya está.

Entrevistadora: ¿Has establecido algún vínculo importante con alguien de la asociación que quieras resaltar?

Óscar: Bueno, he tenido una relación aquí con una chica. Pero no fue muy bien y acabamos la relación.

Entrevistadora: ¿Has tenido alguna relación especial con alguien de la organización que haya influido mucho en tu vida personal?

Óscar: Sí, hay un monitor que me conoce desde que era pequeño, hemos jugado juntos a la petanca. Cuando llegué aquí, me uní a su taller de mantenimiento porque ya tenía una relación cercana con él. Todos los días solía ir a jugar a la petanca con mi abuelo, que era amigo de este monitor, así que lo conozco desde hace mucho tiempo. Nos llevamos muy bien, así que decidí unirme a su taller. Tenemos una relación cercana y ahora estoy interactuando mucho con toda la gente aquí, bailando con los muchachos y participando en varias actividades.

Entrevistadora: Aparte de esta entidad, ¿eres beneficiario o colaboras o con alguna otra organización?

Óscar: El primer colegio de educación especial en el que estuve era diferente a esto. Está destinado a personas que necesitan ayuda, ya sea con más o menos habilidades. Los alumnos pueden ingresar desde los 8 o 10 años hasta los 18, aunque ahora se ha extendido hasta los 21. Es un colegio especializado donde se imparten clases de matemáticas, jardinería para aprender a cultivar plantas, y un taller de mantenimiento para enseñar habilidades de reparación. Es para personas más jóvenes, de entre 10 y 13 años. Mi experiencia en ese colegio fue muy positiva, descubrí actividades como el teatro. Durante mi tiempo allí, participé en obras de teatro en el López de Ayala, interpreté a Michael Jackson, hice danza kuduro, e incluso hice el Pa Panamericano. Hice de todo un poco.

Después, estuve dos años en otro colegio. Pero no me terminaba de gustar. Allí me pasaba todo el día sentado, aprendiendo matemáticas o lengua. A mí me gusta estar en un lugar activo. Así que hablé con la chica que estaba en el otro piso y le dije que quería irme a ese, más dinámico. Me aceptaron directamente y de ahí llegué aquí.

Entrevistadora: ¿Hay gente que conociste en esos dos colegios que luego haya venido contigo a esta asociación? Es decir, ¿tenías amigos de antes que hayan hecho lo mismo que tú?

Óscar: Antes de entrar aquí ya conocía a mucha gente de aquí porque nos relacionamos en los Juegos extremeños. Nos quedábamos a dormir allí, jugábamos contra ellos y esas cosas. Nos íbamos a bailar, nos juntábamos, etc.

Entrevistadora: Ajá. ¿Y hay alguna forma en la que crees que se puede mejorar la asociación? ¿Alguna cuestión que no cubran o algo que no ocurra?

Óscar: No, aquí no hace falta nada, está todo perfecto. De todas las cosas que estamos haciendo aquí no hace falta cambiar nada. Bueno, nosotros queremos salir a las tres y media, porque hasta las cinco no nos podemos ir. Pero no se puede porque no tenemos dinero para contratar un autobús. Porque esto es un colegio, es así. Tiene un horario diferente. Habrá otros colegios con otros horarios. Cada uno tiene sus horarios, ¿sabes? Pero en realidad, en general, todo está bien.

Entrevistadora: ¿Y crees que es fácil acceder a la asociación?

Óscar: Sí, es fácil. No es difícil. Porque ellos cumplen todos los días, ¿sabes? Por ejemplo, hay un espacio de convivencia que antes no se hacía por medio del COVID y ahora se hace. Nosotros, por ejemplo, tenemos una reunión cada mes. Yo soy el delegado de mi taller, soy yo el que pide, yo hablo con los muchachos, lo que me tienen que pedir luego lo entrego yo al que tenga la reunión, etc. Entonces, esas cosas las vamos consiguiendo poco a poco.

Entrevistadora: Y ¿algo que me quieras contar, que yo no te haya preguntado?

Óscar: Bueno, si quieres te puedo contar un poco sobre el taller. A ver, mi taller no solamente son las instalaciones. Las instalaciones son fuera, es decir, allí cortamos el césped, arreglamos las cisternas si se estropean, barremos las hojas, etc. Luego, en el taller de madera hacemos muchas cosas. Ahora hacemos cosas para vender en IFEBA. Nosotros, cuando viene una feria de IFEBA, vamos a montar. Es decir, no vamos a todas las ferias. Hay algunas a las que no vamos. Y hacemos, con madera, nombres de personas, soportes para los móviles, etc. También hemos hecho casas de pájaros.

Entrevistadora: ¿Y luego qué hacéis con lo que fabricáis?

Óscar: Lo que hacemos es muy fácil, y tú lo vas a comprender muy fácilmente. Mira, cuando vamos a IFEBA, que es donde exponemos nuestros productos, la gente viene y los compra. También hay una compañera que va allí a trabajar y vender. Por ejemplo, si alguien encarga algo, como dos soportes para móviles, nosotros buscamos el encargo, lo copiamos, mi monitor lo corta. Cada vez que hay un pedido, nosotros lo elaboramos. Mi taller funciona así: hacemos las cosas que nos piden.

También realizamos tareas de mantenimiento, como quitar hojas de los árboles, barrer el porche o pintar las paredes. Es lo que hacemos. Luego tenemos también otro taller de madera, pero de decoración. Nosotros hacemos los nombres y se los pasamos a otra monitora para que sus alumnos los pinten en ese otro taller de decoración.

Entrevistadora: ¿Y cómo describirías la relación entre las personas voluntarias y las personas que reciben los servicios de la organización?

Óscar: La relación es buena, bastante buena. Aquí han venido muchos voluntarios. Por ejemplo, hay un chico voluntario que viene dos días a la semana para enseñar petanca por las tardes. Hace poco organizamos una competición con gente de otras asociaciones, de otras localidades. También hay otro chico que viene como voluntario para hacer teatro. Luego también ha venido otra voluntaria a bailar sevillanas.

Entonces, yo, por ejemplo, también me hago voluntario para hacer los bailes, porque a mí toda la vida me ha gustado ser voluntario. Siempre estoy dispuesto, nunca digo que no. Entonces, todo fenomenal. Los voluntarios que han venido son muy buenos, se relacionan muy bien con los chicos, les indican qué está bien y qué no, nos explican lo que quieren, explican muy bien cómo deben ser las cosas, cómo se deben hacer. En fin, genial.

Entrevistadora: Muchas gracias por contarme tu experiencia, Óscar.

Óscar: Un placer. Nos vemos.

fin

Entrevista 14 PAOLA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Educativa	Destinataria	Mujer	61/65

Entrevistadora: ¿Desde cuándo recibes ayuda como beneficiaria de voluntariado?

Paola: Bueno, pues llevo en España 4 años. Llegué en el verano de 2019. Empecé a formar parte de la asociación en enero de 2020. Allí recibí formación en ayuda domiciliaria, cuidado del adulto mayor y sociosanitario. También recibí apoyo para terminar mis estudios y graduarme. Estoy allí como voluntaria y también como alumna.

Entrevistadora: ¿Cómo llegaste a conocer esta asociación?

Paola: Conocí la asociación a través de una compatriota, una amiga colombiana que lleva mucho tiempo aquí. Me puse en contacto con ella y me habló de la escuela de la asociación y de los cursos que podía hacer allí. Me interesé en aprender, especialmente en el campo en el que quería trabajar. Creo que se necesitan herramientas, no solo la práctica, sino también la teoría, y allí nos la proporcionan y enseñan muy bien.

Entrevistadora: ¿Y cuál es tu rutina diaria en la asociación? ¿Cuánto tiempo dedicas a la semana?

Paola: En la escuela estudiamos todos los días de lunes a viernes, de 5 a 7 de la tarde. Esa es nuestra rutina diaria. Además, si surge alguna visita a un centro, una conferencia o cualquier otra actividad, también estamos disponibles en ese momento.

Entrevistadora: Entiendo. ¿Podrías compartir alguna experiencia agradable que hayas tenido con los voluntarios de tu asociación? Por lo que sé, algunos de los que imparten talleres son voluntarios, ¿verdad?

Paola: Sí, la mayoría lo son. En la escuela de la asociación he encontrado personas muy profesionales en lo que enseñan, pero sobre todo con un gran don de gente. Lo particular de nuestra escuela es que la llamamos la "escuela mágica" porque hay una diversidad de culturas increíble.

Gracias a la escuela, yo pertenezco al Grupo de Voluntariado de otra organización, y actualmente estoy asistiendo a una capacitación sobre escucha activa. Gracias a todo esto, nos hemos encontrado con un grupo de personas profesional, eficiente y cualificado, con una calidad humana excepcional. No hay discriminación, lo que se dice allí se queda allí, hay respeto y admiración, y siempre recibimos una respuesta empática ante cualquier situación difícil que queramos comentar voluntariamente. Esta experiencia ha sido muy enriquecedora para mí y me ha hecho crecer enormemente. Sentimos que la escuela es como nuestro hogar, un lugar donde encontramos tranquilidad, cariño, confianza y una sensación de familia. Y esto no solo lo siento en la asociación, sino también en otras entidades y grupos culturales con los que colaboro. Siempre encuentro ese don de gente, esa amabilidad, ese respeto y esa acogida. Esta es mi experiencia aquí.

Entrevistadora: ¿Qué te llevó a decidir unirte a esta asociación en 2020?

Paola: Bueno, además de venir con experiencia como cuidadora empírica, carecía de conocimientos específicos, como mencioné antes, tanto teóricos como prácticos. Entonces, cuando una amiga o paisana me habló de esta escuela y de su objetivo de enseñar en diversas áreas, sentí una chispa de esperanza. Fue esa esperanza la que me impulsó a unirme. La esperanza de poder aprender sobre lo que ya había estado practicando laboralmente. Esa fue la principal motivación, junto con el deseo de aprender, conocer otras culturas y conectar con personas. Como inmigrantes en un nuevo país, la ausencia de familia puede ser abrumadora, por lo que encontrar un lugar donde ser acogida es lo máximo que nos puede suceder. Entonces, por la esperanza.

Entrevistadora: Entonces, ¿cómo dirías que te afecta en tu día a día el hecho de participar en esta organización?

Paola: En mi día a día, no tengo ninguna experiencia negativa, al contrario. Participar en esta asociación suma más que resta, me hace sentir importante en un entorno y país que, no está mal decirlo, tiene una cultura distinta, más avanzada. Como colombiana, vengo de un país del tercer mundo, mientras que aquí estamos en un país del primero. Sentirme acogida y respetada por personas de esta cultura y a nivel emocional es muy gratificante. Me siento respaldada, valorada y, a pesar de que sabemos que existen discriminaciones en varios aspectos, en la asociación no he experimentado ninguna, al contrario.

Entrevistadora: ¿Y cómo describirías tu relación con los voluntarios y las personas de la organización de la asociación?

Paola: Mi relación con las profesoras, que en su mayoría son voluntarias que nos enseñan, es muy positiva. Existe confianza, respeto, cercanía y afecto mutuo. En cualquier tema es una relación de mucho cariño. Una relación muy cercana.

Entrevistadora: En los talleres a los que asistes como alumna, ¿son todas personas migrantes o también hay personas que no lo son?

Paola: También hay personas de España. La escuela está abierta a todas las mujeres que quieran asistir, e incluso hay un espacio para los hombres que deseen aprender sobre diversos temas o talleres. Además de los cuidados del adulto mayor, la ayuda domiciliaria y las competencias claves en sociosanitario, también ofrecen talleres de informática, cuidado de la primera infancia e incluso tenemos un taller de conducción para obtener el carné de conducir. Está abierto a cualquier persona que quiera asistir.

Entrevistadora: ¿Has enfrentado algún tipo de desafío o dificultad mientras has estado dentro de la asociación?

Paola: No he enfrentado ninguna dificultad, aunque sí he tenido desafíos. A veces, desafiarnos a aprender algo nuevo puede ser un reto en nuestra vida, pero con relación al alumnado, las compañeras, nuestras profesoras voluntarias y quienes nos imparten los talleres o capacitaciones, no ha habido ningún desafío más allá del de aprender y avanzar en la materia.

Entrevistadora: ¿Participas o recibes algún tipo de ayuda de otra organización o asociación, además de esta?

Paola: Sí, como mencioné antes, también participo en un grupo perteneciente a otra asociación cultural. Allí no asistimos específicamente a talleres, pero tenemos encuentros para encontrarnos entre diferentes culturas y compartir de nuestra idiosincrasia. Además, estoy participando en otra organización, donde me estoy capacitando en escucha activa y relación de ayuda.

Entrevistadora: ¿Hay alguna relación personal con alguien en concreto que haya sido muy importante para ti, ya sea con alguna persona voluntaria o compañero en cualquiera de estos grupos que mencionas?

Paola: Tengo relaciones muy estrechas con las profesoras de la asociación, así como con mis compañeras. En la otra asociación que te mencioné, también tengo una relación afable con el voluntariado, y en la última organización que te comenté estoy comenzando a sumergirme positivamente en el grupo. No podría destacar a una persona en particular, ya que he tenido experiencias muy positivas con muchas personas.

Entrevistadora: ¿Qué opinas de que las alumnas tengáis una relación más estrecha con las personas que están allí como voluntarias para impartir los talleres?

Paola: Creo que tiene que ver con la sencillez, el don de gente y la apertura hacia todas las personas, sin discriminación. Las personas que están allí como voluntarias se han capacitado para atender nuestras necesidades específicas, no dando soluciones directas, sino apoyando para que encontremos soluciones desde nuestros propios recursos. Esta aceptación desde la empatía crea un ambiente donde no hay discordias ni desacuerdos, sino comprensión

Entrevistadora: ¿Te resulta difícil compatibilizar tu horario laboral con asistir a este tipo de cursos y actividades, o no has tenido problema en eso?

Paola: Afortunadamente, no he tenido problemas. Trabajo como interna de lunes a sábado por la mañana, y tengo entre 2 y 3 horas libres para asistir a mis capacitaciones o reuniones. Si necesito más tiempo, simplemente lo discuto con mis jefas con antelación, y ellas siempre buscan la manera de que tenga esa posibilidad. Hasta ahora, no he tenido dificultades para asistir a mis talleres y actividades.

Entrevistadora: ¿Cómo funciona la dinámica de los talleres? Entiendo que hay una oferta de distintos talleres, ¿y vosotras elegís los que os interesan? ¿Cuánto dura un taller, cuántos meses o es una única sesión?

Paola: Sí, en la escuela hay una lista de posibilidades. Al llegar al centro, la coordinadora te atiende amablemente y te muestra esa lista. Según tus capacidades y lo que crees que necesitas aprender, eliges. La coordinadora también puede sugerirte según tu perfil. En mi caso, al llegar como cuidadora, vi la oportunidad de mejorar mi eficacia en el trabajo y elegí un curso de cuidado del adulto mayor, que he estado estudiando durante 3 años. Ahora estoy lista para examinarme y titularme en esta área. Algunas chicas se van por otras competencias clave, también depende de las perspectivas o anhelos que tengas. Otras personas eligen cursos de informática, atención a la primera infancia o incluso clases de español para quienes proceden de países que no son de habla hispana.

Entrevistadora: ¿Qué es lo que más valoras y lo que menos valoras de los talleres que ofrece la asociación?

Paola: Lo que más valoro de la escuela son las profesoras, tanto en lo profesional como en lo humano. Para mí, lo más importante es la parte humana. En cuanto a lo que menos valoro, nunca me he detenido a pensarlo. No sabría decirlo. Le doy mucha importancia a todo lo que ofrece la escuela porque para mí es como mi hogar, un lugar mágico. Seguramente existen aspectos mejorables, porque nada puede ser perfecto, siempre habrá algún margen de error. Sin embargo, yo valoro principalmente el amor que nos brindan, que nace del alma y del corazón.

No es una obligación de nadie hacerse cargo de las dificultades de otros. A veces se piensa que ayudar implica ofrecer algo tangible o material, pero no es así. El solo hecho de atenderte, que no es obligación de nadie, escuchar toda la tragedia que traes contigo y darte una posibilidad, con sus propias herramientas y por tus propios medios, de salir de esto, de avanzar, seguir y conseguir además un logro. Yo creo que eso vale más que todo el dinero del mundo. Así, lo veo yo.

Entrevistadora: Claro, porque me estás hablando de dos cosas a la vez. Por un lado, la formación, que te ayuda en el ámbito laboral y, por otro lado, la parte humana…

Paola: La parte humana es lo que más valor tiene, la verdad. Yo siempre he pensado que la teoría sin la práctica no sería nada, y viceversa. Sin embargo, lo que más valoro es la parte humana. Podría estar en esa parte teórica, pero creo que, a los seres humanos, cuando hay frialdad, cuando no hay la empatía, podemos aprender, pero no lo valoramos tanto como cuando existe ese otro ingrediente que es esa humanidad, esa empatía, ese apoyar, ese ponerse en los zapatos del otro, esa relación de ayudar, ese deseo de ayudar sin esperar nada a cambio nos aporta mucho. Así es como yo lo veo. Por eso, para mí lo más relevante o lo que más valoro de la escuela, y no solamente en la escuela, sino en mi vida, en el día a día, es la parte humana. Eso para mí, es importante: la calidad. Creo que no hay otra cosa más importante que eso para mí.

Entrevistadora: ¿Podrías darme un ejemplo de cómo esa parte humana y esa cercanía, al margen de la parte teórica, te ha ayudado o te ha servido?

Paola: Tengo muchos ejemplos. Llevo tres años y medio en la escuela y siento que me ha ayudado mucho en momentos en los que me he sentido abrumada. A veces, me encontraba en situaciones emocionales o laborales complicadas y una de mis profesoras me decía: "- Hoy te veo diferente, ¿te pasa algo?" Me sentía como si ellas pudieran percibir lo que estaba sucediendo.

Esta cercanía nos permitía abrirnos y compartir nuestras preocupaciones, aunque a veces quisiéramos guardar silencio para no preocupar a nadie. Entonces, una vez que alguien te escucha, el silencio de esta persona y dejar que tú, con todas las cosas negativas que te están afectando, puedas hablar, hablar y hablar y luego, al final, sentir que ellas nos dan una respuesta muy asertiva y empática. Sentir y poder decir: “Uy, me estaba ahogando en un vaso de agua”, porque aquí tengo ya la solución y a veces nos damos cuenta de ello después de que alguien nos escucha.

Entrevistadora: ¿Consideras que tu vida sería diferente sin toda esta parte de la asociación?

Paola: Sí, definitivamente. Para mí, encontrar esta asociación fue como hallar un oasis en el desierto. Cuando has pasado el charco, cómo dirían... cuando te has venido a 14.000 km de distancia, has venido a otro continente y estás sola a miles de kilómetros de distancia, a otro continente, y te encuentras sola, vas tejiendo una red de apoyo a tu alrededor día a día. Pero si no hubiera descubierto esta asociación seis meses después de llegar, en enero, mi vida sería muy distinta en términos laborales y profesionales. Habría tenido que aprender sobre la marcha, de manera empírica, con nociones teóricas básicas en lugar de las habilidades profesionales que ahora poseo. La formación en la escuela me ha proporcionado unas nociones no básicas, sino muy de verdad profesionales que, en un momento dado, cuando estás en una dificultad en tu labor, te sacan del apuro, porque ya lo conoces y conoces cómo manejarlo. O sea, yo no sería igual a como soy ahora.

Estar en la escuela me ha permitido conocer a mucha gente, a interactuar con muchas personas. Me ha dado la posibilidad de que mi autoestima suba un poco y diga "Yo puedo, yo soy capaz, yo tengo la posibilidad de esto", porque me están presentando la oportunidad de entender y saber de qué puedo ser capaz y de a dónde puedo llegar. Sin la escuela de la asociación, no sería la persona que soy hoy. Además, quiero destacar el papel crucial del voluntariado de la escuela, que no solo nos enseña teoría, sino que también son como psicólogos. Ellas saben llegar al fondo de nuestros corazones y, personalmente, me ayudaron a entender la importancia del amor propio. Allí entendí que yo tenía que cuidarme, que yo era importante para mí y eso solo lo conseguí mediante el diálogo con mis profesoras que, de alguna manera, muy sutilmente, muy asertivamente, muy delicadamente y muy amorosamente, me hicieron entender que yo era muy valiosa y que también tenía que aprender a decir "no". Eso es una de las cosas que ha sido más relevante para mí en esta parte de mi vida.

Entrevistadora: ¿Has hecho amistades con las que quedes o hagas vida fuera del ámbito de la asociación?

Paola: Sí, he hecho amistades. Sin embargo, como trabajamos internas y nuestro tiempo libre lo dedicamos mayormente al estudio, no queda mucho espacio para la vida social. Aun así, he conocido personas interesantes en algunos espacios y he tratado de mantener esas amistades. Además, muchas de las oportunidades laborales que he tenido están relacionadas con personas que he conocido durante mi tiempo en la asociación.

Entrevistadora: ¿De qué forma crees que podrían mejorarse los programas que ofrece la asociación? ¿Hay algún tema que no se cubra o en el que habría que poner mayor atención?

Paola: Personalmente, creo que la escuela, desde la parte humana, lo tiene todo para darlo todo. Quizás necesitaría más apoyo por parte de las entidades gubernamentales para mejorar sus condiciones, como proporcionar un mejor sistema de calefacción durante el invierno. En cuanto al voluntariado de la escuela de la asociación, creo que nos brindan todo lo que necesitamos. Tenemos momentos para socializar los viernes, donde disfrutamos, bailamos, cantamos y nos conocemos mejor culturalmente. Nos sentimos muy bien acogidas y valoradas por nuestras profesoras y compañeras. Amamos mucho nuestro espacio junto con nuestras profes.

Entrevistadora: Y respecto al contenido que se da en los talleres, ¿crees que se podría indagar más en algún aspecto u ofrecer talleres de algún tipo que no den?

Paola: Bueno, por ejemplo, el taller de habla hispana es genial, pero también sería interesante tener un taller de inglés. A veces pienso en lo útil que sería. Otra idea sería un taller de música, ya sabes, aprender a tocar algún instrumento. Recientemente, a través de la escuela, se ofreció un taller de teatro que, aunque no pude asistir, consideré muy acertado. Respecto a la logística y la disponibilidad de material, las profesoras siempre hacen maravillas para cubrir nuestras necesidades, pero creo que podríamos beneficiarnos de más recursos. Además, creo que sería enriquecedor tener talleres de pintura u otras formas de arte, ya que podría brindarnos más diversión y estabilidad emocional. ¿Comprendes lo que quiero decir? En la asociación ya tenemos un taller de costura, porque hay unos 6 o 7 talleres. Exactamente, creo que todos son muy asequibles a la demanda laboral.

Entrevistadora: Y esos talleres más lúdicos, centrados en el entretenimiento y la diversión, como el de teatro, ¿cómo son?

Paola: Este taller de teatro no está dentro de nuestra escuela, se ofertó desde la escuela. O sea, lo promocionaron desde allí, como también el de conducción, que fue para nosotros una cosa muy buena y asertiva, hacer un curso de conducción, porque eso nos da más posibilidades a nosotras.

Entrevistadora: Entonces, desde la asociación, los talleres que se ofertan y que dan ellos son fundamentalmente laborales, enfocados a lo que cada una os dediquéis, pero bueno, todos enfocados en al ámbito laboral, ¿no?

Paola: Sí, nos ayudan a capacitarnos. También creo que hay un taller para competencias claves y un taller también para terminar el bachillerato, la ESO, algo así. También hay otra asociación, que es la que nos patrocina todos estos talleres, todos estos cursos.

Entrevistadora: Y ¿cómo consideras que es la difusión de los programas? ¿Cómo llega la información a la gente? ¿Tú crees que es fácil acceder a la información de los talleres o que tendrían que hacer algo más en ese aspecto?

Paola: Yo creo que la mayor comunicación se da desde nosotras mismas, desde las alumnas. La asociación lleva 30 años funcionando con voluntariado como apoyo a los migrantes. Desde muchas otras organizaciones se oye de esta oportunidad tan bonita, pero en su mayoría yo diría que somos nosotras, las alumnas, las que cuando sabemos que llegó alguien de nuestro país le decimos: "¿Quieres estudiar? Mira allí en la escuela puedes". La escuela está siempre llena de alumnos: hombres en la mañana y mujeres en la tarde. Siempre está llena porque nos encargamos de difundir y los difusores mayores somos las alumnas y los alumnos, creo yo.

Entrevistadora: Y ¿alguna vez has tenido alguna duda, preferencia o exigencia sobre toda esa ayuda de voluntariado que recibes, o sea en los talleres que recibes y que no hayas trasladado a la organización?

Paola: No, no he tenido ninguna duda. Y, más que exigencias o preferencias, nosotras a veces damos ideas. Un ejemplo, en la parte de los viernes culturales, que son los viernes de café, de la comunicación y del interactuar. Ahí a veces damos ideas. Ahí se ha hecho una dinámica para que cada una presente sus países al resto de compañeras, profesoras y a quien quiera ir.

Entonces, hemos presentado Colombia, perdón, que me ponga de primera, Ecuador, Bolivia, Venezuela, Ucrania, también de Brasil hay gente, de Marruecos, de Argelia, etc. Entonces, cada viernes se organiza al grupo con los que haya y se muestra la idiosincrasia hacia su país. Entonces, es como una idea que damos a veces en este caso, eso de culturalmente, conocernos y querernos y respetarnos y conocer de cada cultura, por ejemplo, ideas. En el espacio cotidiano del aula, nosotros tenemos una posibilidad muy grande, por ejemplo, nos están dando una clase y alguna de nosotras da una idea. Es muy fácil, la clase está abierta al cambio, como dice mi profesora: aquí cambiamos de un minuto al otro, pero sigue siendo interesante. Y ellas, todas las profesionales, son tan sutiles, pero tan asertivas, que saben llevar esas situaciones sin irse al extremo y reanudar la normalidad de nuevo. Se cambia, pero volvemos otra vez y se encauza de nuevo la clase, o sea, es decir, hay mucha libertad. Pero no hay exigencia de ningún tipo. Te contaré algo muy bonito que sucedió en la escuela.

En nuestro grupo, la profesora nos sugirió aprendernos el himno de Extremadura, pero no solo aprenderlo, sino también cantarlo en lugares importantes como la Diputación o el ayuntamiento. El año pasado, nos aprendimos el himno y fuimos a visitar al señor Vicepresidente. Le ofrecimos cantar el himno y fue muy emocionante porque lo aceptó en su salón. Cantamos, nos grabó, nos tomó fotos y creo que incluso lo compartió en redes sociales. Este tipo de cosas suceden en la escuela. Tenemos muy buen recuerdo de ese momento. Para nosotros, fue muy significativo porque nos estamos integrando en esta nación, en esta Comunidad Autónoma, en esta hermosa ciudad. Estamos arraigándonos de una manera especial, conociendo su cultura, su Constitución, su idiosincrasia. ¿Cómo no cantar su himno y poder decir como extranjeros: estamos aquí?

Lo hacemos con amor y estamos felices de estar. Esto es muy importante para mí. Son ideas como estas las que se comparten en nuestra clase, en nuestra escuela.

Entrevistadora: No sé si hay algo que no te haya preguntado y que quieras contarme.

Paola: No, creo que, en cuanto a las voluntarias de la asociación, hemos cubierto todo. Pero quiero aprovechar esta entrevista para expresar mi agradecimiento. Gracias, Extremadura. Gracias, Badajoz. Gracias a la Escuela. Me disculpo si me emociono, pero para mí ellas son mi familia. La escuela ahora forma parte de mi familia. Lo único que me gustaría mencionar es algo que a veces me incomoda y que he discutido con mis profesoras. Ellas no quieren que les regalemos nada. Cuando intentamos hacerles un detalle, lo hacemos con discreción, preocupados de no ofenderlas, porque consideran que no necesitan ningún regalo material de nuestra parte. Nosotras, las latinas, siempre queremos expresar nuestro agradecimiento de manera tangible.

A veces me pregunto por qué estas mujeres tan maravillosas, que nos han dado tanto durante 30 años, no quieren aceptar nada. Ellas saben que tienen nuestro agradecimiento, respeto y admiración. Pero, a veces, nos sentimos incómodas porque queremos mostrar nuestro agradecimiento de una forma más tangible, con un regalo en un cumpleaños o en Navidad, por ejemplo. Pero ellas no lo desean. Así que siempre debemos encontrar una manera de expresarlo de manera que no se sientan incómodas. Entendemos que lo hacen pensando en nuestras necesidades financieras y en enviar dinero a nuestras familias. Creo que no hay nada más que decir salvo dar las gracias.

Entrevistadora: Porque iba a preguntarte, dijiste que eras alumna, pero también mencionaste que estabas involucrada como voluntaria en algún aspecto.

Paola: Sí, si en algún momento me piden que apoye en algo, desde que tenga tiempo y pueda, por supuesto que lo hago. Colaboro tanto en esta asociación como en la otra que te comenté. Además, otra organización también me está capacitando para ser voluntaria

Entrevistadora: ¿Te has planteado ser voluntaria en la asociación?

Paola: Sí, me lo he planteado, por supuesto. Creo que tendría que adquirir algunas habilidades adicionales para ser voluntaria y dirigir talleres, por ejemplo, pero sí, es algo que he pensado. De hecho, tengo un sueño a corto o mediano plazo, que es dejar de trabajar como interna y dedicar ocho horas al día exclusivamente, para tener más tiempo y ayudar a mis compañeras o a cualquier migrante que necesite apoyo. Me encantaría, realmente me encantaría mucho. He colaborado muy poco en plataformas de refugiados y también en la recolección de firmas para regularizar, pero nace en mí el deseo de ayudar, de estar allí. Además, considero que este país será mi segunda patria cuando obtenga la nacionalidad. Actualmente, tengo mi primera tarjeta de residencia con

permiso laboral después de cuatro años, gracias a Dios, por arraigo laboral. Espero un día obtener la nacionalidad y poder contribuir aún más a quienes lo necesiten, ya sea con una palabra, un abrazo, una mirada de compasión, un gesto solidario, diciendo "aquí estoy", en lo que sea necesario.

También quiero destacar que, a nivel global, el voluntariado, en cualquier forma que se manifieste, tiene un impacto muy significativo en el mundo y en la humanidad. Imagínate si no existieran voluntarios y voluntarias, quienes no solo piensan en lo material, sino también en lo que pueden dar a los demás. Para mí, el voluntariado, y especialmente en el caso de mi asociación, se realiza de manera ejemplar.

Lo hacen con amor, compasión y solidaridad, características que los definen. Realmente han dado mucho y seguirán dando mucho, creo que durante mucho tiempo más. No solo eso, sino que también están dando ejemplo a otros para que se unan al legado. Si en algún momento una o dos mujeres fundaron la asociación, ojalá este legado perdure para siempre, para que otros que buscan ese apoyo, esa esperanza para salir adelante, puedan encontrarlo. Podemos decir que, gracias a voluntarias como las de la escuela y como otras que están en la calle, en otras organizaciones, mujeres migrantes como yo hemos encontrado nuestro camino. No nos hemos perdido. Muchas gracias.

Te agradezco desde lo más profundo de mi corazón por darme la oportunidad de hablar sobre esto. A veces, compartir lo que nos está sucediendo y cómo hemos superado obstáculos nos permite crecer. Es como un proceso de desaprendizaje que nos ayuda a comprender quiénes somos realmente y de qué somos capaces. Es como mirarnos en un espejo a través de la experiencia de otra persona, lo cual nos permite vernos con claridad, aunque a veces sea difícil aceptarlo o entenderlo. Pero al compartir nuestras experiencias con otros, tanto nosotros como ellos aprendemos y crecemos juntos. Muchas gracias por todo.

Entrevistadora: Muchas gracias a ti, por contarme tu historia. Nos vemos.

Paola: Adios.

Entrevista 15 ROSA

Ámbito	Perfil	Género	Rango edad
Salud	Destinataria	Mujer	41/45

Entrevistadora: Cuéntame un poco cómo es tu experiencia con el voluntariado.

Rosa: Empecé a participar como voluntaria cuando era joven y ahora soy paciente de la asociación. Es una forma diferente de vivir el voluntariado.

Entrevistadora: ¿Cómo llegaste a conocer la asociación?

Rosa: Pues mira, conocí la asociación hace unos 10 años cuando mi padre tuvo cáncer. Después, debido a mi propia situación, me acerqué aún más a la asociación. Durante el COVID, cuando había muy pocas actividades y todo estaba cerrado, la asociación fue una de las primeras en abrir sus puertas. Para mí fue muy cómodo, porque tenían presencia en mi barrio. Una de sus enfermeras estaba en el hospital y la asociación empezó a hacer actividades allí.

Entrevistadora: ¿Entonces, desde cuándo empezaste a ser parte de la asociación?

Rosa: : En el 2021.

Entrevistadora: ¿Y eres beneficiaria de alguna otra organización de voluntariado?

Rosa: Sí, desde hace poco, de la Asociación Española de Cáncer de Mama Metastásico. Desde el otoño pasado, porque me detectaron la metástasis por estas fechas el año pasado.

Entrevistadora: ¿Y recibes algún tipo de ayuda que no sea de voluntariado?

Rosa: Recibo apoyo de familiares y amigos, pero también tengo a mi psicóloga y al psiquiatra del SES, claro.

Entrevistadora: ¿De qué forma las personas voluntarias con las que interactúas están presentes en tu vida diaria?

Rosa: Gracias a esta organización, aprendo a cuidar mi cuerpo, sobre los efectos secundarios, etc. Las enfermeras nos dan charlas sobre alimentación adecuada, uso de aceites y cremas, cómo cuidarnos física y mentalmente con la meditación. También nos enseñan a lidiar con diferentes situaciones y emociones.

También, algo que he descubierto este año y con la que estoy super contenta es la acuarela como terapia. Me siento realmente bien porque me permite apartar el tema del cáncer o la metástasis de mi mente y expresar lo que siento en mi cuerpo. Es una forma muy efectiva de terapia y me beneficia mucho.

Además, gracias a la entidad, he conocido a muchas mujeres que están en la misma situación que yo, compañeras de la asociación de cáncer de mama metastásico. Esta experiencia nos está brindando la oportunidad de escuchar a otras personas, compartir experiencias y conocimientos sobre tratamientos, lo cual nos ayuda mucho. Cuando voy al hospital, ahora tengo más información sobre lo que me van a hacer y qué esperar.

Las voluntarias la verdad es que lo hacen genial. Hay una chica que ha empezado ahora que también comenzó conmigo como beneficiaria, y ahora está dando clases de pilates de manera fenomenal. ¿Quién mejor que ella, que ha pasado por lo mismo? Es instructora de Pilates, ha superado un cáncer de mama y ahora nos ayuda mucho con el aspecto físico.

Entrevistadora: ¿Entonces las actividades a las que asistes son de diverso tipo o hay algún tipo de continuidad?

Rosa: Sí, asisto semanalmente a todas, excepto algunas semanas que no puedo físicamente o tengo otros compromisos. Los martes son las charlas de calma, los jueves por la tarde voy al pilates y los viernes voy a las clases de acuarela.

Entrevistadora: ¿Y cómo crees que sería tu vida sin estos servicios de voluntariado?

Rosa: Bueno, tendría que buscarme la vida pagando por todos estos servicios, porque todo esto cuesta dinero. En lugar de pagar clases particulares, ir a clases normales de pilates o acuarela, pagas la asociación y estás rodeada de personas en situaciones similares, lo cual es mucho más enriquecedor. Aprendemos unas de otras con mayor facilidad. Además, la comodidad de tener instalaciones maravillosas proporcionadas por la asociación nos permite realizar actividades muy agradables. La cercanía de todas las chicas y también de los trabajadores, como ese chico que no sé si es técnico o psicólogo, pero es un amor de persona.

Entrevistadora: ¿Y qué es lo que más y lo que menos valoras de todos estos servicios que recibes?

Rosa: Lo que más valoro es todo en general. Son súper agradables, la infraestructura funciona muy bien, etc. Y lo que menos, pues no sé. No puedo decir que las instalaciones, porque mentiría. Pero es cierto que lo único que falta es que cuando estás en la asociación todo va bien si tu cáncer es un cáncer y ya está. Pero cuando pasas a cáncer metastásico (no es culpa de la organización, pero igualmente ocurre en otras asociaciones contra el cáncer y en cualquier otro tipo de asociación) parece que las personas con metástasis somos tratadas de manera diferente, como si fuéramos otro tipo de pacientes, y a veces no saben cómo ayudarnos o tratarnos.

Entonces, es verdad que ahí sí que hemos tenido, yo al menos, que depender más de la Seguridad Social en temas de psicólogos, psiquiatras, etc. Gracias a las chicas que están en la misma situación que yo en la asociación, varias de nosotras con metástasis, estamos considerando involucrarnos en otra asociación y empezar a hacer algo aquí en Extremadura. Estuvimos reunidas el lunes con la consejera de sanidad, al menos para que se nos conozca y podamos contar con otro tipo de apoyos. Porque igual que las personas con cáncer tienen su día, su mes, nosotros también necesitamos algo así, ¿entiendes?

Entrevistadora: Me has mencionado que la gente de la organización es muy simpática y agradable. ¿Podrías compartir una experiencia concreta que recuerdes como agradable de tu interacción con estos voluntarios?

Rosa: Claro, te puedo hablar de esta chica, la profesora de acuarela, que para mí ha sido genial. Y también de la enfermera, que realiza labores de voluntariado en la asociación y es insuperable. Creo que cualquiera que la conozca, ya sea de nuestra organización o de fuera, estaría de acuerdo. Lleva muchos años dedicándose al voluntariado, trabajando en el hospital de día, y es una persona que realmente domina el tema y está completamente comprometida con los pacientes de oncología.

La chica del curso de acuarela ha sido un descubrimiento absoluto para mí. Tanto ella como persona como lo que me está ayudando a descubrir de mí misma. El apoyo que nos brinda, cómo hace que todo sea tan fácil. Todas las que vamos al curso, ya sea desde el año pasado o este, sentimos que las preocupaciones que llevamos son insignificantes en comparación con el momento presente, con el dibujo que creamos en ese instante. No sé, para mí, esto es lo que nos está empoderando, desde nuestro ser y nuestra experiencia.

Lo mismo puedo decir de la instructora de pilates. El hecho de que haya pasado por una enfermedad similar y ahora sea quien nos guíe en los talleres es muy importante para mí. Y el grupo de reiki también es maravilloso. Ahí hay muchas personas metidas, hacen el reiki para nosotras, y son maravillosas.

Entrevistadora: Hablas en plural como de nosotras, ¿crees que todos estos impactos positivos lo son de igual modo para el resto de la comunidad? Es decir, ¿cómo crees que estas acciones de voluntariado han impactado ya no solamente en ti, sino como en todas las personas que las reciben? Es que no sé si todas padecen el mismo tipo de cáncer o no.

Rosa: No, no es el mismo tipo de cáncer. Y además ha habido momentos a lo largo de estos tres años que ha habido chicos. Hace menos de un mes falleció un compañero que lo tuvo. Lo tuvo en el estómago, luego lo tuvo en el pulmón y luego ya al final fue metástasis cerebral. Pues bueno, eso: que conoces a gente en tu situación y parece de lo más tonto y lo más absurdo, pero que a ti te duela aquí, te duela allá, te pique aquí o la piel se te descame o no sé qué… al tener a alguien que va pasando los mismos pasos que tú, pues siempre hay un remedio casero, alguien que te apoya, que sabes que está como tú y no te sientes sola, no te sientes sola en ningún momento.

Y luego, pues el quedar con esa gente para desayunar, para un café. Incluso hemos hecho salidas de irnos a comer, de ir al campo a pasar el día. Entonces, bueno, pues tú no vas a perder tu contacto con tus amistades, no, pero se te abre la oportunidad de estar con gente que está en tu misma situación, que tiene ese mismo tipo de cáncer. Porque a la hora de hacer rutas pues no vamos a andar al mismo ritmo. Entonces, pues eso, que sí, que nos ayuda positivamente. Y, por ejemplo, estamos 5 o 6 chicas, que también estamos en la asociación de mama metastásico y nos hemos conocido y estamos aquí pues gracias a la gente de la asociación, que nos ponen en contacto: "-Pues mira, llamad a esta chica" o "-Os voy a pasar el teléfono de tal persona." La gente de la asociación ha hecho un trabajo muy chulo. Me han ayudado en todo.

Entrevistadora: Entonces, ¿has establecido relaciones personales significativas con otros beneficiarios como tú?

Rosa: Sí, exactamente.

Entrevistadora: ¿Y con voluntarios y con personas responsables de la organización también?

Rosa: También.

Entrevistadora: ¿Cómo ha afectado todo esto en tu vida, fuera de lo que es el voluntariado?

Rosa: Pues a la hora de estar en ciclo, o a la hora de estar un poco de bajón… Hace menos de un mes que me caí, pues la gente te manda mensajes por WhatsApp, o te llaman por teléfono. Yo también llamo cuando sé que alguien está de bajón, ya no porque le toque ciclo o porque le hagan una prueba y vean que está peor o mejor, sino porque

también las cosas de lo cotidiano nos siguen pasando. O sea, pues fulanita, que ha fallecido un familiar, le escribes, llamas, nos vamos a tomar un café, etc. Porque a menganita le van a operar un brazo, que, aunque no tiene nada que ver con esto, pero echas la tarde. Muy bien, muy bien, muy bien. Eso que te digo, que quedamos para comer, quedamos para tomar los cafés. Y hablamos de, como decimos nosotros, de la vida que hay aparte del cáncer. Que no solo está este círculo, que salgamos un poquito también de ese círculo, aunque todas estemos ahí. Pero nos gusta reírnos de nosotras mismas, de compartir otras cosas: que si hemos ido el otro día a un espectáculo, pues contándonos la experiencia, que fuimos varias compañeras por separado, y eso.

Entrevistadora: ¿Qué piensas sobre las relaciones entre beneficiarios y voluntarios? ¿cómo son o cómo crees que deberían ser?

Rosa: Mientras vayan en la dirección correcta, está bien. Hay quienes confunden la línea entre ser voluntario y ser amigo. Personalmente, he sido voluntaria durante muchos años en diferentes organizaciones, donde impartí catequesis y confirmaciones a jóvenes, y colaboré en campamentos, etc. En esas experiencias, aprendí a establecer límites claros: "hasta aquí", separando mi vida personal de la voluntaria.

Ahí tienes beneficiarios disponibles las 24 horas del día. Entonces, es crucial establecer límites entre la vida personal de cada uno, su horario y sus responsabilidades fuera de la asociación. Es fundamental comprender que los voluntarios, además de su labor en la asociación, tienen sus propias vidas. Es parte de la belleza del voluntariado. Aunque algunas personas puedan pensar que los voluntarios están disponibles todo el tiempo, eso no es realista ni deseable. Es importante mantener una privacidad y tiempo para la vida personal, así como para la amistad íntima y momentos de desconexión. Desde mi experiencia y formación como voluntaria durante años, considero que es fundamental conocer y respetar estos límites.

Para algunas personas que son beneficiarias por primera vez, puede ser necesario aprender a establecer estos límites. Por eso comprendo la perspectiva del voluntario. Hay momentos en los que se desvinculan del grupo porque tienen sus propias vidas, o simplemente deciden desconectar. Su compromiso es en el día acordado, como los martes, por ejemplo, y no podemos estar constantemente enviándoles mensajes o llamándolos, a menos que ellos mismos fomenten esa interacción, como hace la chica de acuarela, quien a lo largo de la semana está en contacto y nos motiva. Pero debe partir de ellos, no podemos forzarlo nosotros. Pero claro, esos límites son difíciles de marcar.

Entrevistadora: Me comentaste que conociste esta asociación por el caso de tu padre. ¿Has estado vinculada antes de tu caso a alguna otra organización que tenga que ver con oncología, que aparte de las que me has mencionado?

Rosa: No, siempre me he dedicado al tema de jóvenes, adolescentes, educación, las desigualdades, las injusticias, etc. Además, en mi casa hemos tenido a mi abuela durante 20 años con Alzheimer, así que ya era suficiente. No tuve la oportunidad de involucrarme en más. Los últimos años de vida de mi abuela fueron difíciles, ya que estaba en estado vegetativo y hospitalizada.

Entrevistadora: ¿Y has enfrentado algún desafío o dificultad mientras has sido beneficiaria de esta organización o de cualquiera de las otras que mencionaste?

Rosa: Sí, he enfrentado desafíos psicológicos. Después de superar el cáncer de mama, el tratamiento de quimioterapia me sumió en una profunda depresión que afectó tanto mi bienestar psicológico como social, especialmente en el trabajo. Llegué a sentirme tan abrumada que mi expresión constante era "Me quiero morir". No tenía fuerzas para trabajar ni para levantarme cada mañana. En esa situación, la psicóloga de la asociación no pudo ayudarme y tuve que recurrir al Servicio Extremeño de Salud (SES).

Por suerte, gracias a amigos en el SES, pude ser atendida por un psiquiatra rápidamente, a pesar de las largas listas de espera. Lamentablemente, el número de especialistas en salud mental en el SES es insuficiente. Entiendo que los psicólogos de la asociación están especializados en cáncer, pero en casos de depresión o psicología general, su ayuda no fue suficiente. Esta fue mi mayor lucha. Justo cuando comenzaba a recuperarme con la ayuda del psiquiatra y la psicóloga, tuve una recaída en el pulmón, y como paciente de la asociación, sentí que desaparecí. Solo recibía mensajes de la enfermera y las pacientes con las que me encontraba en el hospital de día. Tuve que tomar la decisión de volver a la asociación para beneficiarme de los talleres y el apoyo que ofrecen. Podríamos decir que no fueron capaces de acompañarme en esa situación de depresión. Yo me alejé, y cuando estuve mejor decidí, yo misma, por iniciativa propia, volver para seguir con los talleres. Ellos, una vez que desaparece un miembro, no están ahí para decir “-Oye, ¿qué te ha pasado?”. No. Es el único fallo que les veo.

Entrevistadora: ¿Consideras que deberían hacerlo?

Rosa: Sí, definitivamente. Ya no te digo la psicóloga, que ella misma me recomendó ir al SES, y que en cuanto se enteró que tenía metástasis en el pulmón fue de las primeras personas que fue a verme al hospital. Pero quizás algunas de las voluntarias o algún técnico podrían haber enviado un mensaje o llamado para preguntar, al ver que llevo tantos meses sin ir. El WhatsApp no debería limitarse solo a compartir charlas

especializadas o temas específicos, también nos gusta sentirnos cuidados. Está bien recibir cuidados cuando estás físicamente presente, pero cuando estás en casa, un mensaje o una llamada también pueden ser reconfortantes. No es necesario que sea algo físico. Que a lo mejor saben cómo estas, porque la enfermera también está en el hospital y se va a enterar de la recaída de la gente, por desgracia. Pero yo creo que no tiene que ser así.

Entrevistadora: ¿Y consideras que hay algún otro aspecto que se quede sin cubrir o que requeriría una mayor atención por parte de estos programas de voluntariado?

Rosa: Yo no sé si lo hay porque yo no lo he necesitado nunca y no lo he demandado nunca. El apoyo físico y de transporte a los hospitales, no sé si lo hay, porque yo al ser de la misma ciudad no lo he demandado nunca. Pero sí que, cuando yo estaba en radioterapia, venía gente de los pueblos y a lo mejor tienen que salir de sus pueblos a las 4 o 5 de la madrugada para montarse en una ambulancia. Y el estado físico que tienen estas personas es totalmente deplorable como para estar metido en una ambulancia tanto tiempo y volverse a las cuatro de la tarde. No estoy segura de cómo funciona ese apoyo en otros municipios de Extremadura. Quizás podrían proporcionar asistencia para ayudar a subir y bajar de la ambulancia, o explorar opciones de transporte alternativas que no sean ambulancias. Eso es algo en lo que podrían trabajar.

Lo que sí puedo decir claramente es que lo que falta, y no hablo de mi asociación, sino en el equipo de oncología del hospital que conozco, es la humanización. Los oncólogos son médicos, pero a veces parece que se olvidan de que son personas. Te dan la lista de lo que debes hacer, te ponen en tratamiento, pero pocos se preocupan por los efectos secundarios u otro tipo de necesidades. Por ejemplo, yo tengo un reservorio puesto porque la jefa de la sala de hospitalización diurna, que es enfermera, dijo "hasta aquí", porque a veces pasaban más de una hora tratando de conectarme a la vía, sin encontrar una vena adecuada en los brazos o las piernas. Y esto no solo me sucede a mí, sino a muchas personas. Cuando llevas dos o tres años en tratamiento, ningún oncólogo se ha molestado en preguntarme cómo me siento durante los pinchazos o algo así. Simplemente llegas allí, te hacen la analítica y te ponen el tratamiento. Les falta mucha humanidad.

Yo, hablando con mi psiquiatra, él mencionó que al principio de abordar estos temas, ofreció charlas a los oncólogos para que pudieran tener consultas más comprensivas y contar con sillones en las consultas. En mi opinión, es necesario reciclarlos en humanidad, en cómo comunicar las noticias. Porque no es lo mismo informar sobre el fallecimiento de un compañero o el diagnóstico de una metástasis que dar otras noticias. No son noticias agradables y no siempre saben cómo comunicarlas con sensibilidad. Los enfermeros en el hospital de día son mucho más empáticos que los oncólogos en las consultas. No estamos hablando de una enfermedad como puede ser la diabetes.

Entrevistadora: ¿Y crees que los programas de voluntariado sí ofrecen esa atención humana adicional?

Rosa: Sí, totalmente diferente. Sí, el otro día, por ejemplo, en el grupo de reiki, que hay muchísima gente ahí en las clases, súper pendientes de cuidarte. Todas. Desde las que atienden el teléfono hasta las que te reciben al entrar, te saludan con cariño, te preguntan cómo estás y tal. A quienes les falta humanidad totalmente es a los médicos.

Entrevistadora: ¿Y cómo percibes la accesibilidad y la difusión de la información sobre las actividades y programas de voluntariado de la entidad? ¿Cómo llega esta información a las personas que podrían beneficiarse?

Rosa: La organización tiene una amplia difusión y funciona muy bien. Transmiten toda la información a través de las redes sociales, incluyendo los cursos, charlas y conferencias. Parece que, con la situación del COVID, al principio todo quedó un poco paralizado y costó retomar el ritmo, pero ahora están usando las redes sociales de manera efectiva. Ofrecen una amplia variedad de talleres, algunos de los cuales pueden ser desconocidos para algunas personas. A nosotros nos envían un listado completo de todas las actividades, porque si no sigues sus redes sociales, puedes perderte muchas oportunidades. La cantidad de talleres disponibles sorprende a muchas personas. Además, ofrecen servicios como Psicología y Fisioterapia. Es importante destacar que también tienen un fisioterapeuta disponible para quienes lo necesiten. O sea, que es que es un hombre solo, que tiene su trabajo y que luego hace el voluntariado de Fisio, pues imagínate el valor que tiene. Pero aquí prestan ese servicio también. Y de técnico jurídico, por si tienes problemas a la hora de la baja y todas estas cosas, de solicitar el CADE, o sea, todas estas cosas que son jurídicas, también nos ayudan.

Entrevistadora: Y si tenéis alguna preferencia sobre algún taller, si a vosotros se os ocurre alguna idea parecida a esto, ¿podéis trasladarla? ¿Existe esa posibilidad?

Rosa: Sí, de ahí nació la idea del pilates. Pues a raíz de que en 2021 estábamos con el tema del cáncer de mama y una compañera afectada, en clase nos comentaba estiramientos, cosas que podíamos hacer en casa alguna vez, nos mandaba algún vídeo de ella haciendo ejercicios y tal y bueno, pues hablaron con ella y se lo propusieron. Bueno, ella hacía la invitación, que a ella no le importaba prestarse a hacer ese voluntariado. Entonces bueno, pues ahí está. Así fue en este caso y con mucha otra gente.

O sea, había feedback: "-¿Tú qué ofreces? "Yo no quiero estar en mi casa sentada". "Mira, yo tengo conocimientos sobre esto y puedo hacer un voluntariado, que me viene bien salir de casa por la mañana o por la tarde o tal." Perfecto, se admiten las ideas. Lo que pasa es que el espacio es el que hay, si no hay espacio, no se pueden hacer las cosas. Por

ejemplo, hoy no ha habido pilates porque se necesitaba el salón de actos para un acto. Pero vamos, normalmente sí. Hoy no ha habido pilates, pero lo hubo ayer. O sea, que te facilitan todo y las voluntarias también. Si no se puede un día se hace otro y ya está.

Entrevistadora: ¿Y alguna vez has tenido alguna duda o consulta sobre la ayuda que recibes o las actividades en las que participas y las has compartido con los voluntarios o el personal de la entidad?

Rosa: Yo cuando he tenido que hablar de algo que no me ha gustado, se lo he dicho a la técnica. Que no me ha pasado, pero con el tema este que me ha pasado ahora, que desaparecí por la depresión y cuando volví un año después me preguntaron dónde había estado. Pues lo estuve hablando con ellas, que había estado recuperándome de una depresión de un cáncer de la metástasis en el pulmón. Y entonces, bueno, pues se lo he dicho a la técnica, sí. Y a la psicóloga.

Entrevistadora: ¿Y cómo ha sido ese feedback?

Rosa: Bueno, simplemente me pidieron disculpas. Explicaron que con tantos usuarios a veces se les escapaban detalles como mi situación. Es algo comprensible, la verdad. Los entendí porque sé que están muy ocupadas y no pueden atender a todos de manera individualizada.

Entrevistadora: Entonces, ¿crees que la asociación necesita más ayuda?

Rosa: Sí, definitivamente. Tanto en términos económicos como de personal. El cáncer es desafortunadamente cada vez más común. Antes solían decir que en todas las familias había al menos un caso de cáncer. En mi familia ya van tres casos. Y lo curioso es que son tipos de cáncer diferentes, como el mío, que es triple negativo, lo que significa que no está relacionado con factores genéticos, hormonales ni hereditarios. El cáncer está proliferando como una verdadera plaga.

Entrevistadora: ¿Hay algo más que quieras agregar o comentar que no te haya preguntado?

Rosa: Sí, quiero resaltar que la asociación en la que participo necesita más apoyo. Necesita más respaldo económico para poder contratar más personal, porque mantenerse únicamente con las contribuciones de los usuarios es insostenible. Además, aunque las instalaciones probablemente no sean de su propiedad, el mantenimiento de esas instalaciones también requiere fondos para cubrir gastos como luz, agua y limpieza. Es algo importante tener en cuenta.

Entrevistadora: ¿Hay algo más que quieras agregar antes de finalizar?

Rosa: Pues la verdad es que no recuerdo nada más en este momento. A veces, los pacientes oncológicos tenemos la cabeza bastante confusa. Personalmente, llevo mi agenda a todos lados e incluso ya tengo planificada la del próximo año, pero, aun así, a veces olvidamos muchas cosas. Creemos que se debe a los tratamientos, pero es algo común. A veces, ni siquiera recordamos cómo cocinar cosas simples, aunque luego nos viene a la memoria.

Le llaman lapsus, pero en realidad son pérdidas de memoria. En cuanto a la asociación, lo único que me gustaría agregar es que, aunque quizás sea difícil de implementar debido a la falta de voluntarios o recursos, sería beneficioso contar con un trato más personalizado y servicios de traslado y acompañamiento físico para quienes lo necesiten, especialmente aquellos que viven en áreas rurales y pueden requerir ayuda en ese sentido.

Entrevistadora: Bueno, si no tienes nada más que añadir, creo que he cubierto todas las preguntas que quería hacerte. Te agradezco enormemente por compartir tu historia y por toda la información que nos has proporcionado.

Rosa: Muchas gracias a ti.

Capítulo 4.

Análisis temático

Introducción.

Este capítulo se dedica a un análisis detallado y estructurado de los temas emergentes del estudio cualitativo sobre el voluntariado. Se divide en dos partes principales: el análisis intra-grupal y el análisis inter-grupal, cada uno con su propio enfoque y objetivos específicos.

Análisis Intra-grupal:
En la primera parte del capítulo, el análisis intra-grupal, se examinan cuatro temas clave para cada uno de los tres perfiles estudiados: voluntarios, destinatarios de la acción voluntaria y responsables de organizaciones sin ánimo de lucro. Este análisis se enfoca en un extracto de los temas más relevantes, reconociendo que muchas otras cuestiones importantes quedan fuera debido a la complejidad del tema, los plazos temporales y la extensión del documento final. Esta limitación hace inviable desarrollar todas las cuestiones en mayor detalle dentro de los límites de este estudio. No obstante, estos análisis podrán ser abordados en una segunda parte de este estudio.

Análisis Inter-grupal:
En la segunda parte del capítulo, el análisis inter-grupal, se exploran seis perspectivas que muestran cómo cada uno de los perfiles ve al resto. Este análisis se enmarca dentro de la concepción del voluntariado como una red de actores interconectados, donde las percepciones y opiniones entre los diferentes perfiles son cruciales para entender la dinámica del voluntariado. Este enfoque permite apreciar la multiplicidad de conexiones y la profundidad de las relaciones que se establecen entre los distintos actores involucrados.

A lo largo del capítulo, se utilizan citas directas de las entrevistas para apoyar los hallazgos y proporcionar ejemplos concretos que ilustran cómo cada grupo experimenta y conceptualiza el voluntariado. Este método no solo permite un análisis de las declaraciones individuales, sino también una evaluación de cómo estas percepciones se entrelazan y afectan la práctica del voluntariado en Extremadura.

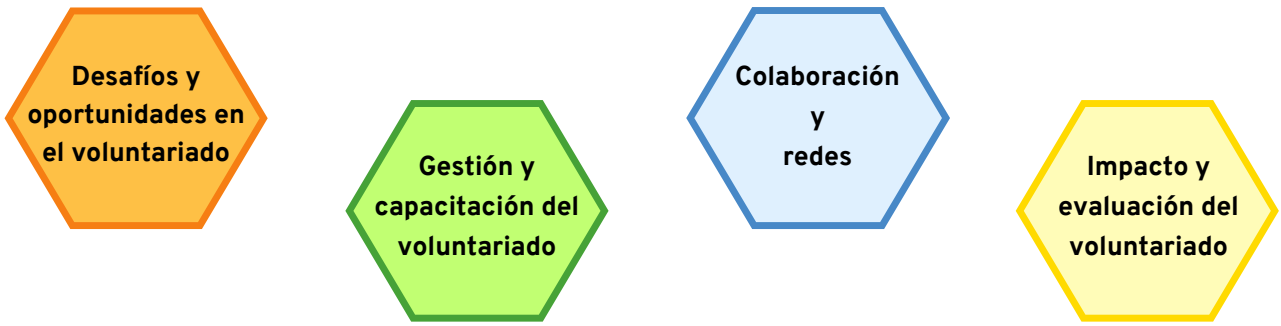
En conjunto, el análisis temático de este capítulo busca ofrecer una visión comprensiva y cohesionada del voluntariado, destacando las interacciones y los impactos de esta red compleja y dinámica. Al entender el voluntariado como un fenómeno en red, se resalta la importancia del compromiso colectivo y la capacidad del voluntariado para influir positivamente en la comunidad.

4.1 ANÁLISIS INTRA-GRUPAL

Responsables de voluntariado

En este apartado, se examinan los temas emergentes a partir de las entrevistas realizadas a los responsables de organizaciones sin ánimo de lucro. Este perfil desempeña un papel crucial en el entramado de la red de voluntariado, actuando como el núcleo organizativo que facilita y coordina las acciones de los voluntarios. Los responsables no solo gestionan los recursos y estructuran las actividades, sino que también aseguran que los esfuerzos de los voluntarios sean efectivos y alineados con las necesidades de la comunidad.

Además, los responsables funcionan como el nexo de unión entre el potencial de las personas voluntarias y las necesidades de las personas destinatarias. Su capacidad para identificar, canalizar y optimizar las habilidades de los voluntarios es esencial para garantizar que la ayuda llegue de manera adecuada y efectiva a quienes más la necesitan. A través del análisis de sus testimonios, se busca destacar los desafíos y oportunidades que enfrentan, así como las estrategias que implementan para gestionar y motivar a los voluntarios, colaborar con otras entidades y evaluar el impacto de sus programas. Esta perspectiva es fundamental para entender las dinámicas internas de las organizaciones de voluntariado y cómo estas pueden maximizar su impacto en la comunidad.



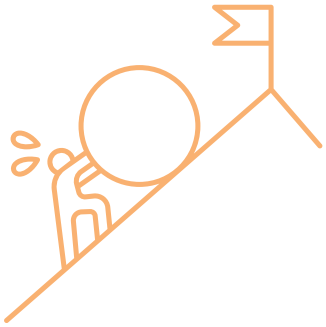
Desafíos y oportunidades en el voluntariado

Descripción: Explorar los desafíos más significativos que enfrentan los responsables de organizaciones de voluntariado, así como las oportunidades que estos identifican para mejorar y expandir sus programas.

Preguntas Clave:

- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el voluntariado en tu organización?
- ¿Cuáles son las principales oportunidades que enfrenta el voluntariado en tu organización?

DESAFÍOS: Los desafíos enfrentados por las organizaciones de voluntariado son multifacéticos y afectan tanto a la gestión interna como a la prestación efectiva de servicios. Las entrevistas a los responsables revelan una variedad de obstáculos que requieren atención estratégica y operativa.



Desafíos emocionales: La preparación emocional de los voluntarios es muy importante y, en ocasiones, puede resultar insuficiente, lo que conduce a un desgaste emocional rápido y al abandono del voluntariado. Esta falta de preparación puede llevar a una rotación alta, lo cual desestabiliza los programas y afecta la continuidad del servicio. Es evidente la necesidad de programas de apoyo emocional y formación en resiliencia para mitigar estos efectos.

"El principal desafío radica en adquirir las herramientas emocionales necesarias para este tipo de labor. Al principio, a algunos les preocupa mucho el aspecto físico de los pacientes oncológicos, como la alopecia, especialmente en el caso de los niños. Se preguntan si estarán capacitados para desempeñar ese tipo de actividad." (Ana, E.1, pág. 33)

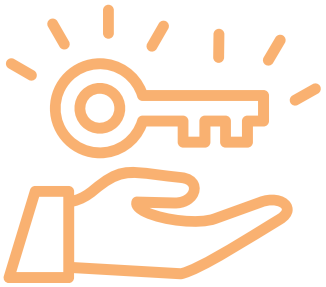
Desafíos de compromiso a largo plazo: Mantener a los voluntarios comprometidos a largo plazo es un desafío considerable. A medida que cambian las circunstancias personales de los voluntarios, su participación puede disminuir, afectando la estabilidad y la continuidad de los programas de voluntariado. Este reto subraya la necesidad de estrategias efectivas de retención y motivación de voluntarios.

"Uno de los mayores desafíos es mantener el compromiso a largo plazo del voluntariado. Aunque contamos con una gran cantidad de voluntarios, puede ser difícil mantenerlos comprometidos con el tiempo. Inicialmente, puede ser complicado iniciar el trabajo, formarlos y asegurar su participación continua en las actividades." (Blanca, E.2, pág. 42)

Desafíos de diversidad y mediación: Gestionar un grupo diverso de voluntarios, donde las diferencias en perspectivas y necesidades pueden generar conflictos, requiere una mediación efectiva para asegurar un ambiente de trabajo armonioso y cohesionado.

"Uno de los mayores desafíos, al tener un cuerpo de voluntarios que supera las cien personas es, como en cualquier grupo social, mediar entre ellos para que no haya problemas. Ese es uno de los principales problemas, porque es un grupo de gente muy diversa." (Carlos, E.3, pág. 49)

OPORTUNIDADES: Las entrevistas también revelan varias oportunidades significativas que pueden ser aprovechadas para fortalecer y expandir las iniciativas de voluntariado. Estas oportunidades no solo abordan los desafíos internos, sino que también promueven el crecimiento y la innovación dentro de las organizaciones.



Oportunidades de conexión y comunidad: El voluntariado ofrece una oportunidad significativa para conectar con otras personas que comparten valores similares, lo que puede ser una fuente de apoyo y motivación. Esta conexión puede fortalecer la cohesión del grupo y mejorar la eficacia de las actividades, creando un sentido de comunidad entre los voluntarios.

"Les brinda la oportunidad de estar con personas que comparten valores similares, de formar equipo, por así decirlo. Al final, es una oportunidad para conocer y conectar con otras personas. Aunque puedan tener visiones de la vida diferentes, se unen para mejorar la vida de quienes atraviesan un proceso oncológico." (Ana, E.1, pág. 35)

Compromiso intrínseco y desarrollo personal: Una cultura organizacional centrada en el voluntariado puede generar un fuerte compromiso entre sus miembros. Involucrar tanto a los beneficiarios como a sus familias en las actividades voluntarias refuerza el sentido de pertenencia y propósito, además de brindar valiosas oportunidades para el crecimiento personal y profesional de los voluntarios.

"La filosofía del voluntariado es intrínseca de la entidad y le damos mucha importancia y la valoramos. Aunque la participación puede ser un desafío, quienes participan están realmente comprometidos. También creo que es de valorar que intentamos integrar a pacientes y familiares, que son los verdaderos protagonistas en el voluntariado." (Blanca, E.2, pág. 42)

Mejora de la calidad de vida y expansión de actividades: Contar con voluntarios permite mejorar la calidad de vida de los usuarios y ofrece la posibilidad de realizar actividades adicionales que no estaban previstas inicialmente debido a limitaciones de personal. Esto añade un valor significativo y proporciona nuevas experiencias tanto para los usuarios como para los voluntarios.

"Contribuyen significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. La presencia de los voluntarios aporta espontaneidad y brinda a nuestros usuarios acceso a una variedad de actividades externas, enriqueciendo así su experiencia y permitiéndoles participar en la comunidad de manera más plena." (Diana, E.3, pág. 62)

Gestión y capacitación del voluntariado

Descripción: Investigar cómo las entidades de voluntariado seleccionan, forman y gestionan a sus voluntarios, incluyendo la formación ofrecida y las estrategias para mantener a los voluntarios motivados y comprometidos.

Preguntas Clave:

- ¿Cómo seleccionáis y captáis a las personas voluntarias?
- ¿Qué tipo de formación ofrecéis a los voluntarios?

SELECCIÓN/CAPTACIÓN: Las entrevistas con los responsables de las organizaciones de voluntariado destacan diversas estrategias y enfoques utilizados para la selección y captación de voluntarios. Estos métodos son esenciales para atraer a personas comprometidas y asegurar que los voluntarios posean las habilidades necesarias para contribuir de manera efectiva a las actividades de la organización.

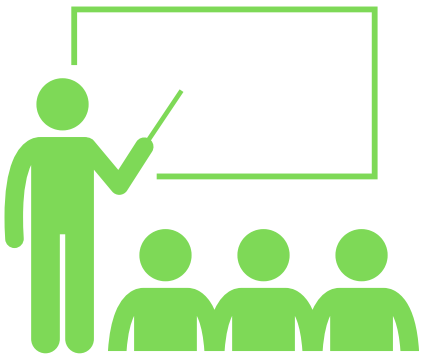
Métodos de captación adaptativos: Utilizar redes sociales para captar voluntarios permite llegar a un público amplio y diverso. Adaptar las estrategias de captación según las necesidades específicas de cada tipo de voluntariado es esencial para reclutar a los voluntarios más adecuados.

"En la captación se hace a través de las redes sociales. Antes, solíamos dar charlas presenciales, pero eso ha ido cambiando con el tiempo, dependiendo de qué tipo de voluntariado necesitáramos."
(Ana, E.1, pág. 35)

Inclusividad sin selección previa: En algunas organizaciones, no existe un proceso de selección específico ni campañas de captación estructuradas. Se ofrece la oportunidad a cualquier persona interesada en participar, independientemente de sus características personales. Este enfoque inclusivo permite que una amplia gama de individuos se unan al cuerpo de voluntarios, aunque puede conllevar desafíos relacionados con la gestión de personalidades conflictivas y la cohesión del grupo.

"No, ninguna específica. Digamos que aquí no hay ninguna campaña de captación y tampoco seleccionamos a quién puede entrar y quién no. Se le da la opción a todo el mundo. De hecho, pasa, que pueden entrar a formar parte del cuerpo de voluntariado personas que son complicadas, por su personalidad o porque vienen de un sector poblacional conflictivo y al entrar en el cuerpo de voluntariado te pueden destrozar un grupo." (Carlos, E.3, pág. 52)

FORMACIÓN: Las entrevistas revelan diversas estrategias y enfoques utilizados para la formación de voluntarios. Estos métodos son fundamentales para asegurar que los voluntarios estén bien preparados y puedan desempeñar sus roles de manera efectiva y con confianza. La formación no solo abarca aspectos operativos y técnicos, sino también el desarrollo de habilidades interpersonales y emocionales que son esenciales para el trabajo voluntario.



Formación inicial integral: Una formación inicial que cubre aspectos legales, estructurales y psicológicos es fundamental para preparar adecuadamente a los voluntarios. Esta formación integral asegura que todos los voluntarios comprendan el marco en el que operan y estén bien equipados para sus roles.

"Sí, ofrecemos una formación inicial [...], donde se aborda la estructura y los servicios de nuestra asociación. Se cubren aspectos legales y de regulación del voluntariado, así como los derechos y deberes. También se incluye una parte psicológica." (Ana, E.1, pág. 38)

Formación continua y especializada: Ofrecer formación continua y especializada permite que los voluntarios se adapten mejor a sus roles específicos y puedan desarrollar sus habilidades a lo largo del tiempo, lo que mejora la calidad del servicio que prestan. Además, la formación continua es un elemento motivador para las personas voluntarias, ya que contribuye a la evolución de las motivaciones iniciales y aporta mayor seguridad a la persona a la hora de realizar su acción voluntaria, lo que, a su vez, puede propiciar su permanencia en la entidad.

"Para aquellos interesados en el voluntariado hospitalario, ofrecemos una formación específica. Además de esta formación inicial, organizamos sesiones periódicas de capacitación y encuentros." (Blanca, E.2, pág. 45)

Formación basada en la demanda de los voluntarios: Promover una formación que responde a las necesidades y deseos expresados por los propios voluntarios fortalece su compromiso y relevancia. Mediante el uso de tecnologías y votaciones, los voluntarios pueden decidir los temas que consideran más útiles o interesantes.

"Nosotros somos muy tecnológicos, entonces tenemos una aplicación propia de la asociación en la que la gente vota o vierte temas sobre lo que van a versar las dos formaciones de este trimestre. Ahora, por ejemplo, la última que hemos hecho, ha sido sobre inteligencia artificial, que no tiene nada que ver con nada. Pero los voluntarios querían, y se votó, que ellos querían una formación de ese tipo." (Carlos, E.3, pág. 53)

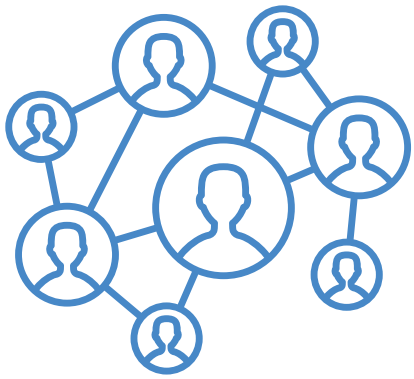
Colaboración y redes

Descripción: Analizar cómo las organizaciones colaboran con otras entidades, incluyendo instituciones educativas y otras organizaciones de voluntariado, para fortalecer y ampliar el impacto de sus acciones.

Preguntas Clave:

- ¿Colaboráis con otras organizaciones que actúen en el mismo ámbito que vosotros?
- ¿Cómo colaboráis con otras organizaciones para fortalecer el impacto del voluntariado?

REDES DE COLABORACIÓN: Las entrevistas revelan la importancia de las redes de colaboración para maximizar el impacto de las acciones de las entidades. Estas redes permiten a las organizaciones compartir recursos, conocimientos y experiencias, fortaleciendo su capacidad para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades de manera más efectiva.



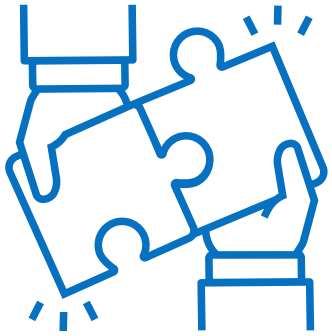
Colaboración con entidades similares: Establecer alianzas con otras organizaciones que operan en el mismo ámbito facilita la coordinación de esfuerzos y el intercambio de buenas prácticas. Estas colaboraciones pueden mejorar la eficiencia operativa y ampliar el alcance de los programas de voluntariado. Al trabajar juntos, las organizaciones pueden comparar y evaluar sus métodos, aprender de los éxitos y errores de los demás, y estandarizar la calidad de atención que ofrecen.

"Sí, colaboramos "con otras organizaciones". Colaboramos con ellos porque compartimos objetivos similares y, al final, nos ayuda a equiparar la atención del paciente de cáncer en nuestra Comunidad Autónoma con la que se ofrece en otras comunidades autónomas. Nos sirve como referencia para identificar lo que se está haciendo bien en otros lugares y lo que se está haciendo mal, con el fin de evitar seguir esos mismos errores." (Ana, E.1, pág. 41)

Colaboración con entidades diferentes: Colaborar con entidades de diferentes ámbitos enriquece los programas de voluntariado y ofrece una amplia gama de actividades. Esta diversificación permite a los voluntarios y a los beneficiarios participar en experiencias variadas que pueden ser tanto recreativas como educativas.

"Sí, definitivamente. De hecho, aproximadamente el 60% de nuestros programas están en alianza con otras entidades. Nuestras actividades suelen llenarse con programas de otras entidades en ámbitos deportivos, culturales y sociales." (Carlos, E.3, pág. 58)

FORMAS DE COLABORACIÓN: Las formas de colaboración entre organizaciones de voluntariado varían ampliamente, desde proyectos conjuntos hasta el intercambio de recursos y conocimientos. Estas colaboraciones fortalecen la capacidad de las organizaciones para cumplir sus misiones y mejorar la calidad de sus servicios.



Intercambio de recursos y conocimientos: Compartir recursos, como materiales de formación, y conocimientos técnicos y operativos con otras organizaciones puede mejorar la eficiencia y efectividad de las actividades de voluntariado. Este intercambio también fomenta una cultura de apoyo mutuo y aprendizaje continuo.

"Afortunadamente, en esta ciudad hay una gran cantidad de asociaciones y nosotros tenemos la suerte de haber contactado siempre y haber recibido apoyo de todas las asociaciones con las que hemos mantenido contacto, de las que hemos necesitado alguna ayuda. [...] En general, el intercambio de información y la colaboración entre asociaciones nos beneficia a todos y nos permite ofrecer un mejor acompañamiento a quienes lo necesitan en nuestra comunidad." (Eva, E.5, pág. 73)

Proyectos conjuntos y eventos colaborativos: Realizar proyectos y eventos en colaboración con otras organizaciones permite a las entidades combinar sus esfuerzos y recursos, logrando un impacto mayor y más sostenido. Estas colaboraciones pueden incluir desde campañas de sensibilización hasta la organización de actividades comunitarias.

"Tenemos convenios de colaboración con al menos 50 entidades, que abarcan diversos ámbitos. Desde clubes de senderismo hasta clubes de atletismo, clubes de triatlón, ayuntamientos, plataformas de turismo, entre otros. [...] Este tipo de colaboraciones son constantes. [...] Estas alianzas son de vital importancia, ya que muchas de nuestras actividades no tendrían sentido sin ellas" (Carlos, E.3, pág. 58)

Elaboración de materiales y participación en eventos: Aunque no siempre se desarrollan proyectos conjuntos, colaborar en la creación de materiales y participar en eventos organizados por otras entidades son formas efectivas de colaboración. Esto permite que las organizaciones se apoyen mutuamente y maximicen sus recursos sin la necesidad de coordinar proyectos completos.

"Pues mira, ahí es donde nosotros intentamos que sean nuestros chicos los que tomen la iniciativa. [...] Además, hemos tenido algunas entidades que nos han solicitado y hemos elaborado materiales para ellas. Intentamos colaborar en la medida de lo posible. Sin embargo, no desarrollamos proyectos conjuntos en el ámbito del voluntariado." (Diana, E.4, pág. 69)

Impacto y evaluación del voluntariado

Descripción: Evaluar los métodos utilizados para medir el impacto del voluntariado tanto en la comunidad como dentro de la propia organización.

Preguntas Clave:

- ¿Qué impacto tiene lo que hacéis y lo que hacen estas personas voluntarias en la comunidad?
- ¿Cómo evaluáis ese impacto y como utilizáis los resultados obtenidos para mejorar?

IMPACTO DEL VOLUNTARIADO: Las entrevistas revelan los significativos efectos que las actividades de voluntariado tienen tanto en la comunidad como dentro de las propias organizaciones. Evaluar este impacto es crucial para entender el alcance y la efectividad de los programas de voluntariado, así como para fomentar un mayor compromiso y participación de los voluntarios.

Impacto positivo en la comunidad: Las actividades de voluntariado contribuyen significativamente a la mejora de la calidad de vida de diversos grupos dentro de la comunidad. Los voluntarios ofrecen apoyo, organizan actividades y brindan compañía, lo que tiene un efecto tangible en la vida de las personas a las que asisten, fortaleciendo también los lazos comunitarios y promoviendo la cohesión social.

"Contribuyen significativamente a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. La presencia de los voluntarios aporta espontaneidad y brinda a nuestros usuarios acceso a una variedad de actividades externas, enriqueciendo así su experiencia y permitiéndoles participar en la comunidad de manera más plena." (Diana, E.4, pág. 62)

Fortalecimiento de la cohesión social: El trabajo de los voluntarios ayuda a crear una comunidad más unida y solidaria. A través de sus acciones, se fortalecen las relaciones entre los diferentes grupos de la comunidad, promoviendo la inclusión y la participación activa de todos los miembros.

"Les brinda la oportunidad de estar con personas que comparten valores similares, de formar equipo, por así decirlo. Al final, es una oportunidad para conocer y conectar con otras personas. Aunque puedan tener visiones de la vida diferentes, se unen para mejorar la vida de quienes atraviesan un proceso oncológico." (Ana, E.1, pág. 35)

EVALUACIÓN Y MEJORA: Evaluar el impacto del voluntariado es esencial para asegurar la efectividad de los programas y para identificar áreas de mejora. Los métodos de evaluación pueden variar, pero el objetivo es siempre utilizar los resultados para mejorar las prácticas y maximizar el impacto positivo.

Seguimiento continuo y retroalimentación inmediata: Implementar un seguimiento continuo y recoger retroalimentación inmediata permite una evaluación constante del servicio ofrecido por los voluntarios. Este enfoque asegura que las necesidades de los beneficiarios sean atendidas de manera adecuada y que los voluntarios se sientan apoyados y satisfechos con su labor.

"Realizamos un seguimiento continuo del voluntario durante el acompañamiento para asegurarnos de que todo vaya bien, convirtiendo este proceso en una evaluación constante en lugar de dejarla para el final. Solicitamos al voluntario que nos mantenga informados [...] Esta retroalimentación también nos permite evaluar el estado emocional del voluntario: si está satisfecho con su labor o si está experimentando dificultades." (Ana, E.1, pág. 36)

Medición y valoraciones: Las organizaciones utilizan indicadores de participación y valoraciones anuales de las familias para evaluar el impacto del voluntariado. Estos indicadores permiten comprender cómo se percibe el apoyo de los voluntarios y su influencia en el desarrollo de los beneficiarios, así como el impacto social de las actividades de la organización.

"Sí, contamos con indicadores de participación y, especialmente, recibimos valoraciones anuales de las familias de los chicos con discapacidad. A través de estas valoraciones, podemos comprender cómo perciben el apoyo de los voluntarios y su influencia en el desarrollo de los chicos."
(Carlos, E.3, pág. 55)

Limitaciones en la evaluación formal: Aunque las organizaciones reconocen la importancia de evaluar el impacto del voluntariado, muchas veces enfrentan limitaciones en cuanto a recursos y personal dedicado a estas evaluaciones. La falta de herramientas específicas para medir la mejora en la calidad de vida de los beneficiarios es un desafío que impide realizar estudios más profundos y formales.

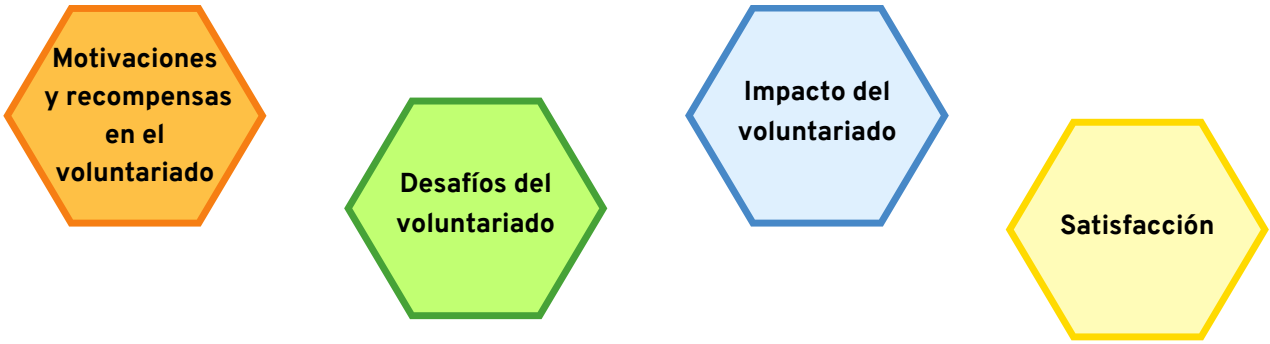
"No, no tenemos. A ese nivel, no contamos con herramientas específicas para medir la mejora en la calidad de vida. Actualmente, no disponemos de personal dedicado a ese tipo de evaluaciones. Imagina que alguien quiera realizar un estudio para medir el impacto del voluntariado acompañando a un grupo durante un año; sería genial, pero en este momento no tenemos los recursos necesarios para llevarlo a cabo." (Diana, E.2, pág. 67)

Personas voluntarias

En este apartado, se examinan algunos temas emergentes a partir de las entrevistas realizadas a las personas voluntarias. Este perfil desempeña un papel fundamental en la red de voluntariado, actuando como el motor que impulsa las actividades y programas de ayuda comunitaria. Los voluntarios no solo aportan su tiempo y esfuerzo, sino también una dedicación y compromiso que son esenciales para el éxito de las iniciativas de voluntariado.

Los voluntarios son el corazón de las organizaciones, ya que su intervención directa con los destinatarios de la ayuda permite una conexión humana y personalizada que muchas veces es crucial para el impacto positivo del voluntariado. A través de sus acciones, los voluntarios no solo cumplen con las tareas asignadas, sino que también aportan una dimensión emocional y social que enriquece tanto a los beneficiarios como a ellos mismos.

A través del análisis de sus testimonios, se busca destacar las motivaciones que los impulsan a involucrarse, las recompensas que experimentan, los desafíos que enfrentan en su labor diaria, el impacto de sus acciones en la comunidad, y la satisfacción que tienen en relación con su voluntariado. Esta perspectiva es fundamental para entender las dinámicas del voluntariado desde el punto de vista de quienes están en la primera línea de acción, y cómo estas experiencias contribuyen al fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones de voluntariado.



Motivaciones y recompensas en el voluntariado

Descripción: Explorar las diversas motivaciones personales que llevan a los individuos a participar en actividades de voluntariado, así como las recompensas que obtienen de su participación.

Preguntas Clave:

- ¿Qué te motivó a implicarte como voluntario?
- ¿Qué recompensas has experimentado realizando voluntariado?

MOTIVACIONES Y RECOMPENSAS: Las motivaciones que impulsan a las personas a involucrarse en actividades de voluntariado son diversas y reflejan una combinación de factores personales, sociales y altruistas. Las entrevistas con los voluntarios revelan que estas motivaciones no solo determinan su decisión inicial de unirse a una organización, sino que también influyen en su compromiso continuo y en la satisfacción que obtienen de su labor. A menudo, estas motivaciones están intrínsecamente ligadas a las recompensas que los voluntarios experimentan a lo largo de su servicio, como la satisfacción personal, el crecimiento emocional y el sentido de propósito. Comprender estas motivaciones y recompensas es crucial para las organizaciones, ya que permite desarrollar estrategias efectivas para atraer y retener a los voluntarios, asegurando así el éxito y la sostenibilidad de sus programas.

Deseo de ayudar y colaborar: La motivación inicial de muchos voluntarios se basa en un deseo fundamental de ayudar a los demás y de colaborar en lo que puedan para mejorar la vida de las personas afectadas y sus familias. Este deseo de aportar su granito de arena y hacer una diferencia, aunque sea pequeña, es un poderoso impulsor para involucrarse en actividades de voluntariado.

"Quería colaborar, ayudar en lo que pudiera. Sobre todo, colaborar y dar lo que yo pudiera de mí para, por lo menos, conseguir que alguien pudiera estar un poco mejor. Quería aportar mi granito de arena, tanto para la persona afectada como para su familia, especialmente para los niños en este caso." (Julián, E.5, pág. 123)

"El hecho de servir a las personas, el poder ayudarlas. Eso no tiene precio, es lo que hace que el voluntariado sea tan valioso. Saber que puedes contribuir, que puedes hacer el bien, intentar que logren sus metas." (Laura, E.10, pág. 132)

Experiencia personal como motivación: Las experiencias personales vividas por los voluntarios en el pasado pueden ser un catalizador para involucrarse en esta actividad, ya que permite a las personas retribuir el apoyo que recibieron.

"En 2018 me diagnosticaron leucemia, pero afortunadamente superé la enfermedad. Después, en 2021 o 2022, comencé a ser voluntario en esta asociación." (Fernando, E.6, pág. 86)

"[...] mi motivación fue, en gran parte, egoísta y personal. Después de haber pasado por esa situación, quiero evitar que otras personas se enfrenten a la misma incertidumbre." (Gloria, E.7, pág. 97)

Satisfacción y crecimiento personal: Una de las motivaciones más profundas para los voluntarios es la satisfacción emocional y el crecimiento personal que experimentan al ayudar a otros. Acompañar a personas en situaciones difíciles les proporciona una conexión más profunda con los demás.

"El voluntariado me ha proporcionado una amplitud a nivel de conciencia impresionante. Una labor que me acerca al amor, a la entrega, etc. Y el acompañar en el sufrimiento a otras personas me produce una satisfacción que es muy complicada de plasmar en palabras. A veces, siento que recibo más de lo que doy. En esa ecuación, creo que ofrezco muy poco y recibo mucho." (Irene, E.4, pág. 56)

"Hay gente que ve la palabra voluntariado como tiempo malgastado, pero no, el voluntariado te ayuda en todos los sentidos. Te beneficia a ti y ayuda a otras personas en todos los sentidos." (Fernando, E.6, pág. 93)

Evolución de la motivación: Con el tiempo, la motivación de los voluntarios puede evolucionar y profundizarse. Inicialmente pueden estar centrados en ayudar a individuos específicos y posteriormente pueden encontrar nuevas fuentes de inspiración. Participar en eventos y ver las reacciones positivas de los beneficiarios puede reforzar y expandir su sentido de propósito.

"Al principio estaba más centrado en ayudar al niño en sí mismo, pero ahora me motiva mucho más la posibilidad de involucrarme también con la familia. Ser parte de la asociación, participar en eventos como las visitas a los colegios, donde ves cómo los niños reaccionan positivamente."
(Julián, E.5, pág. 124)

Conexión emocional y reconocimiento: La conexión emocional con las personas a las que ayudan y el reconocimiento de su impacto personal son factores importantes que motivan a los voluntarios a seguir involucrados. Ver cómo evoluciona positivamente esa relación refuerza el sentido de propósito y satisfacción en los voluntarios.

"Ver cómo se abren, cómo te hablan, cómo te miran... No sé, que encuentren una voz amiga, una ayuda. Eso, de verdad, no tiene precio." (Laura, E.10, pág. 132)

Recompensa moral: La recompensa moral de saber que su tiempo y esfuerzo están contribuyendo positivamente a la vida de otras personas es una motivación clave para los voluntarios. Esta recompensa no es material, sino una sensación de haber hecho algo significativo y valioso.

"Me parece muy bien, porque estás dando parte de tu tiempo a algo que beneficia a los demás. Yo no es que lo quiera, en el sentido de que yo ya recibo la recompensa moral de hacer voluntariado y conseguir donantes." (Fernando, E.16 pág. 94)

Desafíos del voluntariado

Descripción: Identificar los principales desafíos y obstáculos que enfrentan los voluntarios en su labor diaria.

Preguntas Clave:

- ¿Cuáles han sido los mayores desafíos que has enfrentado como voluntario?
- ¿Qué estrategias has utilizado para superar estos desafíos?

DESAFÍOS/ESTRATEGIAS: Identificar y comprender los desafíos que enfrentan los voluntarios en su labor diaria es fundamental para que las organizaciones de voluntariado puedan proporcionar el apoyo y los recursos necesarios. Las entrevistas con voluntarios revelan diversos desafíos, como la falta de tiempo, recursos, capacitación y manejo del estrés, además de barreras de comunicación y coordinación.

Las estrategias para afrontar estos desafíos son cruciales. Las organizaciones y los voluntarios emplean la capacitación continua, sistemas de apoyo, comunicación abierta y reconocimiento del trabajo voluntario. Además, la planificación adecuada optimiza el tiempo y los recursos, permitiendo a los voluntarios cumplir sus responsabilidades de manera más eficiente y satisfactoria.

Desafíos emocionales y de autoevaluación: Los voluntarios a menudo se enfrentan a desafíos emocionales significativos cuando trabajan en situaciones que les recuerdan experiencias personales pasadas o cuando se cuestionan a sí mismos y sus habilidades. Estos desafíos pueden ser emocionalmente agotadores y afectar su confianza en su capacidad para contribuir de manera efectiva. Enfrentar situaciones emocionalmente cargadas y reflexionar sobre su propio valor y capacidad para ayudar puede ser un obstáculo importante.

"Uno de los mayores desafíos ha sido cuando he visitado el hospital. Ver a los padres experimentar con sus hijos lo mismo que yo hace 5 años representa un desafío emocional."
(Fernando, E.6, pág. 88)

"Sí, al principio [...] me cuestionaba internamente si realmente tenía algo valioso que ofrecer, si sería beneficioso para los demás que ocupara ese rol. Era una búsqueda de motivación, pero también una reflexión sobre mi propia capacidad para contribuir. [...] esta actitud ha ido cambiando a lo largo de los años" (Irene, E.8, pág. 112)

Balance del tiempo: Encontrar un equilibrio entre las responsabilidades personales, profesionales y el voluntariado puede ser complicado. Los voluntarios deben gestionar su tiempo de manera efectiva para cumplir con sus compromisos sin sentirse abrumados.

"Cuando comience a trabajar, podría surgir alguna complicación, ya que estaré ocupada durante todo el día. Es posible que en ocasiones no pueda asistir a las actividades." (Gloria, E.7, pág. 98)

"[...] creo que gestiono bien mis responsabilidades, encontrando un balance entre mi vida personal, laboral y de voluntariado. Esta actividad voluntaria me nutre mucho y complementa mi vida de manera positiva" (Irene, E.8 pág. 111)

Falta de recursos y apoyo: La falta de recursos y apoyo adecuados dentro de la organización puede ser un desafío para los voluntarios. Esto puede incluir desde la falta de materiales hasta la ausencia de orientación adecuada.

"Hasta ahora ha habido una falta de recursos y voluntad por parte de las autoridades locales para proporcionar más apoyo. Es complicado, porque aquí no contamos con suficiente personal [...]. A pesar de todo, siempre creo que hay margen para hacer más cosas si hay voluntad y voluntarios disponibles." (Gloria, E.7, pág. 106)

Mejora de la coordinación: La falta de una coordinación efectiva entre las diferentes asociaciones y voluntarios puede dificultar la continuidad y la eficacia del trabajo voluntario. Una organización ineficiente puede llevar a la superposición de esfuerzos, ausencias prolongadas y la falta de consistencia en el acompañamiento ofrecido a los destinatarios.

"Ahora mismo hay varias asociaciones, y al final el que cada día vaya una, el que cada cierto tiempo esté presentándose otra asociación... Al final creo que eso no beneficia al voluntariado en sí, porque hay veces que falta una asociación y tenemos que presentarnos. [...] Creo que se debería coordinar mejor el tema de diario y que no hubiera tantos problemas al repartirse los acompañamientos." (Julián, E.9, pág. 128)

Superación de los problemas de autoestima de las personas destinatarias: Un desafío significativo es ayudar a las personas destinatarias a superar sus problemas de autoestima. Muchas de ellas, especialmente aquellas de mayor edad, pueden tener una percepción negativa de sí mismas y sus capacidades. Los voluntarios trabajan arduamente para motivar y empoderar a estas personas, fomentando un cambio positivo en su autoestima y autopercepción.

"Mi lucha permanente con ellas, porque alguna tiene la autoestima por los pies, porque se ven con una cierta edad. Entonces yo, a todas, sin excepciones, les digo que por favor se quieran un poquito. Que por favor no se pongan límites. Que si se limitan no van a conseguir absolutamente nada. Que ellas pueden, que lo que hace una persona lo puede hacer otra. Con más o menos tiempo, con más o menos dificultad, pero lo consigue." (Laura, E.10, pág. 136)

Impacto del voluntariado

Descripción: Evaluar los efectos del trabajo voluntario tanto en la comunidad como en la vida personal de los voluntarios.

Preguntas Clave:

- ¿Qué impacto tiene lo que haces como voluntario en la comunidad?
- ¿Puedes dar ejemplos concretos de cómo tu acción ha generado un impacto?

IMPACTO: Identificar y comprender el impacto del voluntariado es fundamental para valorar adecuadamente la contribución de los voluntarios tanto a la comunidad como a su propio desarrollo personal. Las entrevistas con voluntarios revelan diversos efectos positivos que su labor tiene en los destinatarios de sus acciones, así como en ellos mismos.

Este impacto incluye desde la mejora de la autoestima y la inclusión social de los beneficiarios, hasta el desarrollo de habilidades personales y la creación de una red de apoyo comunitario. Evaluar este impacto permite a las organizaciones de voluntariado ajustar y optimizar sus programas para maximizar los beneficios tanto para los voluntarios como para la comunidad en general.

Creación de conciencia y educación: A través de charlas y actividades informativas, los voluntarios juegan un papel fundamental en la creación de conciencia y en la educación del público sobre diversos temas. Esto no solo informa a las personas, sino que también motiva a otros a involucrarse y a tomar acciones positivas.

"Lo bueno de ellas es que son muy testimoniales. Me gusta que, después de una charla, la gente se interese y venga a preguntar más. Eso significa que la charla ha tenido impacto, que ha llegado a donde tenía que llegar." (Fernando, E.6, pág. 88)

Transformación personal y habilidades: Participar en el voluntariado puede tener un profundo impacto en el desarrollo personal y profesional de los voluntarios. A través de sus experiencias, los voluntarios desarrollan nuevas habilidades, superan la timidez y ganan confianza en sí mismos, lo que les beneficia en todas las áreas de sus vidas.

"Soy una persona tímida en general, especialmente en ciertas situaciones. Estar frente al público en las mesas informativas, donde interactúas con diferentes personas y situaciones, me ha ayudado a crecer como individuo y a gestionar mejor los retos futuros." (Fernando, E.6, pág. 88)

"Creo que recibo mucho más de lo que doy. A veces me parece que es así. El voluntariado ha transformado profundamente mi vida, y creo que es una de las elecciones más satisfactorias que he hecho: ofrecer mi tiempo a quienes sufren y necesitan." (Irene, E.8, pág. 110)

Mejora de las redes de apoyo: El voluntariado desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de las redes de apoyo dentro de las comunidades. A través del trabajo conjunto y la dedicación, los voluntarios no solo ofrecen ayuda directa, sino que también fomentan conexiones más fuertes entre las diferentes organizaciones y grupos comunitarios. A medida que las asociaciones crecen y se desarrollan, la comunicación y la colaboración entre ellas tienden a mejorar, creando sinergias que potencian el alcance y la efectividad de sus esfuerzos. Este fortalecimiento continuo de las redes de apoyo garantiza que los beneficiarios reciban un respaldo más consistente y adaptado a sus necesidades, lo que refuerza el impacto positivo del voluntariado en la comunidad.

"(Otras asociaciones) tienen una red más establecida y con más experiencia. Pero en nuestra asociación, creo que estamos mejorando, ¿entiendes? La verdad es que la comunicación es excelente." (Gloria, E.7, pág. 101)

Cambio de vida y empoderamiento: El impacto del voluntariado puede ser transformador para los destinatarios, ayudándoles a superar situaciones difíciles y a lograr un mayor empoderamiento personal. A través del apoyo y la guía de los voluntarios, los destinatarios pueden ganar autoconfianza, superar barreras emocionales y administrativas, y alcanzar un estado de estabilidad y bienestar.

"Recuerdo a una alumna [...] que llegó hecha polvo, pero muy mal. Ahora ya tiene su tarjeta de residencia. Pero cuando llegó estaba muy afectada porque las cosas no le habían ido bien, ni allí ni aquí. No tenía ni idea de nada. Pero cuando hablaba, parecía que estabas escuchando a alguien increíble. [...] Ella, como muchas de ellas, pensaba que era imposible aprender. Estaba convencida de que no lo lograría. Así que cuando lo consiguió, fue una gran alegría. No por mí, sino por ella. Ganó una autoconfianza increíble. [...] Consiguió trabajo, un contrato, etc. Y ahora le va genial."
(Laura, E.10, pág. 133)

Distracción de la enfermedad y promoción de la normalidad: Los voluntarios desempeñan un papel crucial en ayudar a los paciente a distraerse de sus enfermedades. A través de actividades lúdicas y creativas, los voluntarios crean un ambiente donde los niños (en este caso concreto) pueden olvidar temporalmente sus problemas de salud y disfrutar de experiencias normales y alegres.

"Yo he intentado siempre aportar. [...] siempre he intentado que, por lo menos que el rato que estén allí, se distraigan y no estén pensando en su enfermedad, que se comporten como otros niños, como si estuvieran fuera. [...] Ayudar a los niños que se podían mover menos, por las diferentes sesiones que hayan recibido, a jugar, a participar en los juegos como ellos pudieran." (Julián, E.9, pág. 127)

Satisfacción

Descripción: Explorar cómo los voluntarios experimentan satisfacción y recompensas personales a través de su labor voluntaria, incluyendo cómo estas experiencias impactan en su vida diaria y bienestar emocional.

Preguntas Clave:

- ¿Cómo ha influido tu labor de voluntariado en tu vida diaria y bienestar emocional?
- ¿Qué aspectos de tu trabajo como voluntario te brindan más satisfacción?

SATISFACCIÓN: Comprender la satisfacción de los voluntarios es fundamental para asegurar que sus experiencias sean positivas y que sus contribuciones sean efectivas. Las entrevistas con voluntarios revelan que su satisfacción no solo influye en su decisión inicial de unirse a una organización, sino también en su compromiso continuo y en el bienestar emocional que obtienen de su labor.

Satisfacción al ayudar a los demás: El voluntariado proporciona una profunda satisfacción personal al saber que se está ayudando a otros. Esta sensación de plenitud y alegría al compartir con los demás es una recompensa significativa para los voluntarios, quienes a menudo sienten que reciben más de lo que dan. La experiencia de acompañar y apoyar a personas en situaciones difíciles no solo enriquece a los beneficiarios, sino que también eleva el bienestar emocional y la amplitud de conciencia de los voluntarios.

"Fue una necesidad que sentí dentro de mí. Después, todo lo que he recibido ha sido beneficioso: satisfacciones, alegría al compartir. [...] Y el acompañar en el sufrimiento a otras personas me produce una satisfacción que es muy complicada de plasmar en palabras. A veces, siento que recibo más de lo que doy." (Irene, E.8, pág. 109)

"Sí, cada vez que voy allí, al principio me pongo un poco nervioso porque no sé qué situación me voy a encontrar, pero siempre resulta gratificante. El año pasado, la actividad navideña en el hospital fue especialmente significativa. Ver la alegría en los rostros de los niños al ver a Papá Noel y a nuestro muñeco fue muy emocionante. Me fui a casa sintiéndome muy satisfecho y orgulloso." (Julián, E.9, pág. 124)

Satisfacción y expectativas de futuro: La satisfacción personal que los voluntarios experimentan a través de su labor puede influir significativamente en su decisión de continuar con sus actividades voluntarias a largo plazo. Para muchos, el voluntariado no solo es gratificante en el presente, sino que también representa una actividad que desean seguir realizando en el futuro debido al impacto positivo que tiene tanto en sus vidas como en la vida de los demás.

"A pesar de (las dificultades), personalmente, encuentro que ser voluntaria es muy gratificante. De hecho, creo que voy a seguir haciéndolo el resto del tiempo, porque a mí me aporta mucho. Me llena de satisfacción saber que lo que estoy haciendo puede ayudar a salvar vidas. Y es algo que no me supone ningún esfuerzo ni trauma." (Gloria, E.7, pág. 104)

"...mientras me lo permitan, quiero seguir, seguir y seguir. Ya cuando vaya con andador, me tocará irme a un asilo. Pero de momento...." (Laura, E.10, pág. 139)

"...mi idea es seguir, continuar con la asociación y de la misma manera, sobre todo ayudando con temas de menores y en aquellos ámbitos en los que se me solicita ayuda... [...] mi idea es continuar" (Julián, E.9, pág. 130)

El trabajo bien hecho: La satisfacción derivada de ver los resultados tangibles de sus esfuerzos es una recompensa significativa para los voluntarios. Lograr que varias personas se involucren y se comprometan a ayudar, después de explicarles el proceso, brinda una sensación de logro y satisfacción profunda. Saber que cada acción realizada puede tener un impacto positivo en la vida de alguien es una experiencia gratificante que refuerza el valor del trabajo bien hecho y el impacto positivo del voluntariado. Además, observar el progreso y los logros de las personas a las que ayudan proporciona una satisfacción incomparable. Los voluntarios encuentran una profunda recompensa en ver cómo sus esfuerzos y paciencia resultan en mejoras tangibles en las vidas de los beneficiarios.

"Claro, por ejemplo, cuando logramos inscribir a varios donantes en un solo día. [...] Hacer que 10, 15 o incluso 25 personas se inscriban en un día, después de explicarles todo el proceso, es increíblemente satisfactorio. [...] Saber que esa persona podría salvar la vida de otra, que quizás no tenga muchas más opciones, es realmente gratificante." (Fernando, E.6, pág. 91)

"Para mí, cuando veo a una de ellas leer perfectamente y entender lo que ha leído, eso no se paga con nada. El hecho de verlas lograr lo que quieren... eso no tiene precio. También se trata de poder conversar con ellas, de que me vean como alguien con quien pueden hablar y que las entiende. Eso lo compensa todo." (Laura, E.10, pág. 134)

Transformación personal y satisfacción: El voluntariado puede tener un impacto profundo en la vida de los voluntarios, proporcionando satisfacción y propósito. A través de su labor, los voluntarios no solo ayudan a los demás, sino que también encuentran realización personal. Este proceso puede incluir desarrollar nuevas habilidades, fortalecer la empatía y mejorar el bienestar emocional. Los voluntarios descubren que su trabajo les ayuda a ver la vida desde una perspectiva diferente, apreciando más sus propias circunstancias y valorando las conexiones humanas.

"El voluntariado ha transformado profundamente mi vida, y creo que es una de las elecciones más satisfactorias que he hecho: ofrecer mi tiempo a quienes sufren y necesitan." (Irene, E.8, pág. 110)

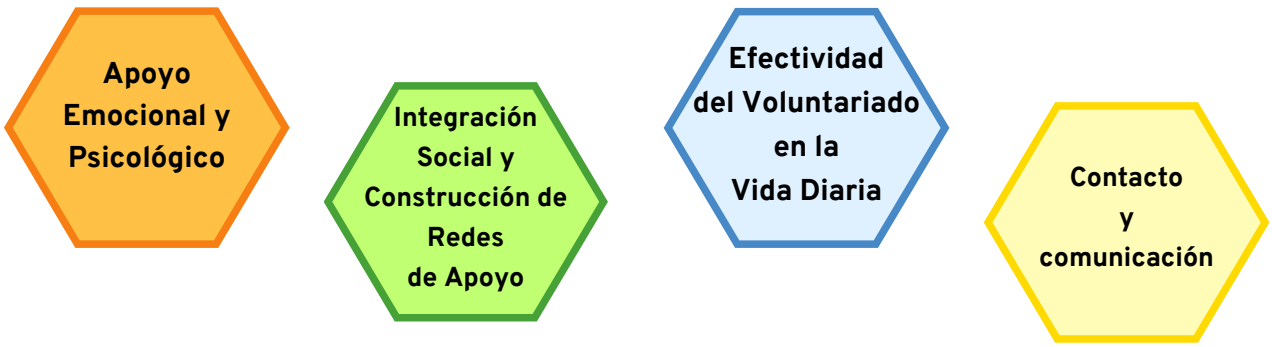
Destinatarios

En este apartado, se examinan algunos temas emergentes a partir de las entrevistas realizadas a las personas destinatarias de la acción voluntaria. Este perfil desempeña un papel crucial en la red de voluntariado, ya que son los beneficiarios directos de los programas y actividades desarrolladas por los voluntarios y las organizaciones. Su perspectiva es esencial para evaluar la efectividad y el impacto de las iniciativas de voluntariado.

Las personas destinatarias aportan una visión única sobre cómo las acciones voluntarias afectan a su vida diaria, su bienestar emocional y su integración en la comunidad. A través de sus testimonios, podemos comprender mejor las necesidades y expectativas de aquellos que reciben ayuda, así como los beneficios tangibles e intangibles que experimentan.

El análisis de estos testimonios permite destacar los cambios positivos que las acciones voluntarias pueden generar en la vida de las personas, los desafíos que enfrentan y cómo perciben el apoyo recibido. Esta perspectiva es fundamental para entender las dinámicas del voluntariado desde el punto de vista de quienes son los principales beneficiarios, y cómo estas experiencias contribuyen al fortalecimiento y desarrollo de las organizaciones de voluntariado.

A través del análisis de sus testimonios, se busca destacar el impacto de las acciones voluntarias en su vida, los desafíos que enfrentan, las expectativas y necesidades que tienen, y cómo perciben la calidad del apoyo recibido. Esta perspectiva es esencial para mejorar y adaptar las estrategias de voluntariado, asegurando que las iniciativas sean verdaderamente efectivas y alineadas con las necesidades de la comunidad.



Apoyo emocional y psicológico

Descripción: Analizar cómo el apoyo emocional y psicológico proporcionado por los voluntarios impacta en la vida de los destinatarios.

Preguntas Clave:

- ¿Cómo ha influido el apoyo emocional de los voluntarios en tu bienestar?
- ¿Qué tipo de apoyo psicológico has recibido y cómo ha afectado a tu proceso de recuperación o adaptación?

APOYO EMOCIONAL: Comprender el apoyo emocional y psicológico que reciben los destinatarios de la acción voluntaria es fundamental para evaluar la efectividad de los programas de voluntariado. Las entrevistas con los beneficiarios revelan que este apoyo no solo mejora su bienestar emocional, sino que también influye significativamente en su capacidad para enfrentar desafíos personales y de salud. El apoyo emocional y psicológico proporcionado por los voluntarios y las organizaciones es crucial para la estabilidad y la calidad de vida de los destinatarios.

Escucha y validación de emociones: Escuchar y validar las emociones de los beneficiarios es una parte importante del apoyo emocional. Los voluntarios que saben cómo permitir que los beneficiarios expresen sus sentimientos y luego proporcionar respuestas empáticas y asertivas contribuyen significativamente a su bienestar emocional.

"Esta cercanía nos permitía abrirnos y compartir nuestras preocupaciones, aunque a veces quisiéramos guardar silencio para no preocupar a nadie. Entonces, una vez que alguien te escucha [...] sentir que ellas nos dan una respuesta muy asertiva y empática." (Paola, E.14, pág. 165)

Humanidad en el voluntariado: El apoyo emocional de los voluntarios se destaca por su capacidad para ver y tratar a los beneficiarios como individuos completos, más allá de su problemática concreta. Este enfoque holístico es crucial para el bienestar emocional de los destinatarios, ya que les permite sentirse valorados y comprendidos en todas las facetas de su vida, no solo en relación con su situación.

"Lo que más valoro es que van más allá de la enfermedad. [...] Esto lo valoro mucho, porque no nos ven únicamente como pacientes con una enfermedad determinada, sino como personas con vidas y necesidades más allá de esa condición médica." (Nerea, E.12, pág. 151)

"Entr.: ¿Y crees que los programas de voluntariado sí ofrecen esa atención humana adicional? Repuesta: Sí, totalmente diferente. [...] super pendientes de cuidarte. Todas. Desde las que atienden el teléfono hasta las que te reciben al entrar, te saludan con cariño, te preguntan cómo estás y tal.." (Rosa, E.15, pág. 178)

"Nos llevamos muy bien, pasamos el día entre risas y como buenos amigos. Me siento muy apreciado y querido por ellos. Si necesito algo, ellos están ahí para ayudarme." (Óscar, E.13, pág. 157)

Importancia y limitaciones del apoyo psicológico: Ofrecer herramientas para manejar las emociones es vital, ya que los beneficiarios a menudo no comprenden ni saben cómo gestionar sus sentimientos. Proveer este tipo de apoyo es esencial para ayudarles a enfrentar sus desafíos emocionales. Sin embargo, hay casos en los que el apoyo psicológico especializado no es suficiente para tratar problemas de salud mental más amplios, como la depresión. En estas situaciones, los beneficiarios necesitan recurrir a servicios adicionales para obtener el apoyo necesario.

"Sería importante ofrecer herramientas para manejar las emociones, ya que no siempre comprendemos nuestras emociones ni sabemos gestionarlas. Entonces, también es muy importante." (Marta, E.11, pág. 146)

"Llegué a sentirme tan abrumada que mi expresión constante era 'Me quiero morir'. No tenía fuerzas para trabajar ni para levantarme cada mañana. En esa situación, la psicóloga de la asociación no pudo ayudarme y tuve que recurrir al Servicio Extremeño de Salud (SES) [...] Entiendo que los psicólogos de la asociación están especializados en cáncer, pero en casos de depresión o psicología general, su ayuda no fue suficiente." (Rosa, E.15, pág. 176)

Desarrollo del amor propio y cuidado personal: El apoyo emocional brindado por los voluntarios, que actúan también como psicólogos informales, es fundamental para ayudar a los destinatarios a desarrollar el amor propio y el cuidado personal. A través del diálogo y la empatía, los voluntarios logran influir profundamente en los beneficiarios, fomentando una mayor comprensión y valoración de sí mismos. Este tipo de apoyo emocional es esencial para que los destinatarios aprendan a priorizar su bienestar y autoestima.

"... quiero destacar el papel crucial del voluntariado de la escuela, que no solo nos enseña teoría, sino que también son como psicólogos. Ellas saben llegar al fondo de nuestros corazones y, personalmente, me ayudaron a entender la importancia del amor propio. Allí entendí que yo tenía que cuidarme, que yo era importante para mí ..." (Paola, E.14, pág. 166)

Integración social y construcción de redes de apoyo

Descripción: Analizar cómo las asociaciones y sus voluntarios ayudan en la integración social y la creación de redes de apoyo para los destinatarios.

Preguntas Clave:

- ¿Cómo ha influido tu participación en estas actividades en tu relación con otras personas?
- ¿Has formado nuevas redes sociales a través de esta participación?

REDES DE APOYO: Evaluar cómo los destinatarios de la acción voluntaria desarrollan redes de apoyo y se integran socialmente es esencial para medir el impacto a largo plazo de los programas de voluntariado. Las entrevistas con los beneficiarios revelan que estas redes no solo proporcionan apoyo emocional y práctico, sino que también facilitan su inclusión en la comunidad. La construcción de redes de apoyo sólidas a través del voluntariado mejora la calidad de vida de los destinatarios y fortalece su sentido de pertenencia y conexión social.

Creación de una comunidad inclusiva: Los programas de voluntariado promueven la integración social de los beneficiarios al crear un ambiente inclusivo y acogedor donde se sienten valorados y respetados.

"Sentirme acogida y respetada por personas de esta cultura y a nivel emocional es muy gratificante. Me siento respaldada, valorada, y, a pesar de que sabemos que existen discriminaciones en varios aspectos, en la asociación no he experimentado ninguna, al contrario." (Paola, E.14, pág. 162)

Fomento de la interacción social: Las actividades organizadas por las asociaciones permiten a los beneficiarios interactuar y conectarse con otras personas en situaciones similares, creando una red de apoyo mutuo.

"Gracias a la entidad, he conocido a muchas mujeres que están en la misma situación que yo. Esta experiencia nos está brindando la oportunidad de escuchar a otras personas, compartir experiencias y conocimientos sobre tratamientos, lo cual nos ayuda mucho." (Rosa, E.15, pág. 172)

"...he hecho amistades. [...] he conocido personas interesantes en algunos espacios y he tratado de mantener esas amistades. Además, muchas de las oportunidades laborales que he tenido están relacionadas con personas que he conocido durante mi tiempo en la asociación."
(Paola, E.14, pág. 166)

Construcción de una red de apoyo sólida: El contacto constante y variado con los voluntarios genera una red de apoyo que se convierte en un pilar fundamental para los destinatarios y sus familias. Esta red ofrece consuelo, esperanza y una ayuda práctica en momentos de necesidad. Los beneficiarios se sienten apreciados y valorados por los voluntarios, quienes están siempre dispuestos a ayudarles. Esta relación de apoyo constante refuerza el bienestar emocional y proporciona una red de seguridad para los destinatarios.

"El contacto es variado, y para mí, es un apoyo que tenemos ahí. Me gusta cómo funcionan, tanto a mí como a mi hijo y a mi familia en general. [...] Han sido un apoyo crucial para nosotros, a veces un consuelo y una fuente de esperanza, algo muy necesario en esta situación. Así que sí, son muy importantes para nosotros. [...] El voluntariado ha sido un apoyo muy importante."
(Marta, E.11, pág. 144)

"Me siento muy apreciado y querido por ellos. Si necesito algo, ellos están ahí para ayudarme. [...] ellos están ahí, los primeros, para ayudarme. Siempre me brindan su apoyo." (Óscar, E.13, pág. 157)

Formación de habilidades sociales: El voluntariado no solo ofrece apoyo emocional y práctico, sino que también contribuye al desarrollo de habilidades sociales cruciales para los beneficiarios. La interacción con los voluntarios y otros beneficiarios permite adquirir competencias como la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de conflictos, que son vitales para la integración social y el crecimiento personal.

"Creo que los jóvenes, sobre todo, deberían considerar la posibilidad de hacer voluntariado de vez en cuando, ya que proporciona la oportunidad de desarrollar habilidades sociales que nos ayudan a crecer como personas." (Nerea, E.12, pág. 155)

Superación de la soledad a través del apoyo mutuo: La sensación de soledad puede ser aliviada significativamente cuando los beneficiarios encuentran apoyo en quienes comparten experiencias similares. Este tipo de apoyo mutuo no solo proporciona consuelo emocional, sino que también fortalece la red de apoyo y el sentido de comunidad, ayudando a los participantes a sentirse acompañados y comprendidos en su proceso.

"...tener a alguien que va pasando los mismos pasos que tú, [...] alguien que te apoya, que sabes que está como tú y no te sientes sola, no te sientes sola en ningún momento." (Rosa, E.15, pág. 174)

Efectividad del voluntariado en la vida diaria

Descripción: Evaluar cómo la presencia de voluntarios y sus actividades impactan en la vida diaria de los destinatarios.

Preguntas Clave:

- ¿De qué manera han influido las actividades de voluntariado en tu vida diaria?
- ¿Puedes dar ejemplos concretos de cómo el voluntariado ha mejorado tu día a día?

EFECTIVIDAD: Analizar la efectividad del voluntariado en la vida diaria de los destinatarios es crucial para comprender el verdadero impacto de las acciones voluntarias. Las entrevistas con los beneficiarios revelan cómo las actividades y el apoyo de los voluntarios influyen en su bienestar y en su capacidad para manejar desafíos cotidianos. Evaluar la efectividad del voluntariado permite identificar áreas de mejora y destacar las prácticas que tienen un impacto positivo significativo en la vida diaria de los destinatarios.

Amor, compasión y solidaridad: El voluntariado se realiza con un profundo sentido de amor, compasión y solidaridad, características que definen la labor de los voluntarios y que tienen un impacto duradero en la vida de los beneficiarios.

"Para mí, el voluntariado, y especialmente en el caso de mi asociación, se realiza de manera ejemplar. Lo hacen con amor, compasión y solidaridad, características que los definen. Realmente han dado mucho y seguirán dando mucho, creo que durante mucho tiempo más." (Paola, E.14, pág. 170)

Atención personalizada y eficaz: La efectividad del voluntariado se manifiesta a través de la atención personalizada y el cumplimiento de los proyectos de las asociaciones. Esta atención no solo cubre las necesidades básicas, sino que también incluye una guía clara y un apoyo continuo, lo que refuerza la confianza y el bienestar de los beneficiarios. La calidad de la atención recibida influye significativamente en la percepción positiva de los servicios voluntarios.

"En general, la atención suele ser bastante buena. Hay asociaciones y voluntarios que cumplen con sus proyectos de manera completa, mientras que otros lo hacen solo parcialmente. Pero en lo que respecta a la atención, creo que es algo muy importante y que se dispensa adecuadamente en estos casos de voluntariado." (Nerea, E.12, pág. 153)

"Los voluntarios que han venido son muy buenos, se relacionan muy bien con los chicos, les indican qué está bien y qué no, nos explican lo que quieren, explican muy bien cómo deben ser las cosas, cómo se deben hacer." (Óscar, E.13, pág. 160)

"Entonces, pues eso, que sí, que nos ayuda positivamente. [...] La gente de la asociación ha hecho un trabajo muy chulo. Me han ayudado en todo." (Rosa, E.15, pág. 174)

Información más accesible: Las organizaciones de voluntariado no solo brindan apoyo emocional y actividades recreativas, sino que también proporcionan información valiosa y accesible sobre temas cruciales para los beneficiarios. Este acceso a la información facilita la toma de decisiones informadas y proporciona una sensación de seguridad y acompañamiento durante procesos difíciles.

"Para mí, la información es esencial, y estas asociaciones proporcionan información contrastada. Saber que tienes a esas personas que te van a escuchar y que resolverán tus dudas es reconfortante." (Marta, E.11, pág. 144)

"Cuando voy al hospital, ahora tengo más información sobre lo que me van a hacer y qué esperar." (Rosa, E.15, pág. 172)

Una visión crítica: Aunque el voluntariado ofrece numerosos beneficios, es crucial reconocer y abordar ciertas áreas que requieren mejora. Algunas organizaciones de voluntariado presentan deficiencias en la formación de sus voluntarios, especialmente en contextos hospitalarios. Además, la motivación de los voluntarios puede influir en la calidad del servicio, cuando las acciones son impulsadas por intereses personales en lugar del altruismo genuino.

"Quizás lo que menos valoro, no en relación directa con mi asociación, sino en general con algunas organizaciones de voluntariado, es la falta de formación que algunos voluntarios tienen, especialmente cuando se trata de desarrollar su tareas en el hospital."

"Muchas personas se involucran en el voluntariado por motivos personales, y cuando se trata de períodos tan prolongados, a veces se pueden percibir ciertas actitudes que pueden no ser del todo adecuadas. [...] hay casos en los que los voluntarios están cumpliendo con actividades solo para obtener beneficios personales, como mejores notas en la universidad, lo cual va en contra del verdadero espíritu del voluntariado, que es ayudar sin esperar nada a cambio."
(Nerea, E.12, pág. 151 y 152)

Contacto y comunicación

Descripción: Analizar las formas de contacto inicial y comunicación entre las personas destinatarias de la acción voluntaria y las entidades de voluntariado.

Preguntas Clave:

- ¿Cómo contactaste inicialmente con la entidad de voluntariado?
- ¿Qué canales de comunicación utilizas para mantener el contacto con la entidad y los voluntarios?

CONTACTO/COMUNICACIÓN: Evaluar cómo los destinatarios del voluntariado establecen contacto con las entidades y utilizan los canales de comunicación disponibles es fundamental para entender la efectividad de estos programas. Las entrevistas revelan las formas en que los beneficiarios inician su relación con las asociaciones y cómo se mantiene la comunicación a lo largo del tiempo. Esta evaluación permite identificar los canales más eficaces y las posibles áreas de mejora, garantizando que los destinatarios reciban el apoyo adecuado y que la comunicación sea clara y accesible para todos.

Contacto inicial con la entidad: Las personas destinatarias contactan por primera vez con las organizaciones de diferentes formas y por diversos motivos. Este contacto inicial es crucial para establecer una relación de confianza y apoyo entre los beneficiarios y las entidades de voluntariado. Las entrevistas revelan que estos primeros encuentros se producen, principalmente, a través de recomendaciones de conocidos y por la presencia de las entidades en el entorno local.

"Conocí la asociación hace unos 10 años cuando mi padre tuvo cáncer. Después, debido a mi propia situación, me acerqué aún más a la asociación. [...] Para mí fue muy cómodo, porque tenían presencia en mi barrio." *(Rosa, E.15, pág. 171)*

"(A mi hijo) le diagnosticaron leucemia [...]. A raíz de eso conocí la asociación a través de una amiga y tuve un primer contacto. [...] se quedó limpio de la enfermedad, pero a los seis meses tuvo una recaída y ahí sí que era necesario el trasplante de médula. Entonces, ahí intensifiqué más mi contacto con la entidad." (Marta, E.11, pág. 142)

"En la planta de oncohematología pediátrica, las asociaciones mismas se acercan a ti. Te proporcionan información sobre sus actividades y qué tipo de ayuda ofrecen." (Nerea, E.12, pág. 149)

Accesibilidad y difusión de Información: La accesibilidad y difusión de información por parte de las organizaciones de voluntariado son cruciales para que los destinatarios puedan conocer y aprovechar los servicios ofrecidos. Las asociaciones utilizan diversos canales de comunicación, como redes sociales y eventos, para asegurarse de que la información llegue a quienes la necesitan.

"La organización tiene una amplia difusión y funciona muy bien. Transmiten toda la información a través de las redes sociales, incluyendo los cursos, charlas y conferencias. Nos envían un listado completo de todas las actividades. La cantidad de talleres disponibles sorprende a muchas personas." *(Rosa, E.15, pág. 178)*

"Las asociaciones suelen visitar el hospital todas las semanas durante los horarios de descanso, que son aproximadamente de 17:30 a 20:00. Durante este tiempo, los pacientes tienen la oportunidad de salir de sus habitaciones y recibir información sobre las actividades y la ayuda que ofrecen las asociaciones." (Nerea, E.12, pág. 149)

"Sí, utilizan principalmente Facebook y WhatsApp para publicar información sobre las actividades. Tanto mi hijo como yo nos enteramos de todo lo que organizan a través de estos medios. Creo que tienen una buena estrategia de publicidad que llega a la gente." (Marta, E.11, pág. 146)

Eventos y encuentros: Los eventos y encuentros organizados por las asociaciones de voluntariado juegan un papel fundamental en la creación de comunidad y el apoyo emocional de los destinatarios. Estos eventos no solo proporcionan un espacio para compartir experiencias y aprender, sino que también fortalecen las relaciones entre los beneficiarios y fomentan un sentido de pertenencia.

"Fuimos con la asociación, llevando camisetas de apoyo y todo, para dar visibilidad a esa acción. Estos eventos están muy presentes en nuestra vida." *(Marta, E.11, pág. 143)*

"La cercanía de todas las chicas y también de los trabajadores, como ese chico que no sé si es técnico o psicólogo, pero es un amor de persona. El apoyo que recibimos es increíble, y los eventos que organizan nos permiten desconectar y disfrutar de momentos agradables fuera del hospital"
(Rosa, E.15, pág. 172)

"[...] organizamos reuniones online y presenciales, convivencias y eventos familiares para renovar el aprendizaje y la formación para el voluntariado." (Nerea, E.12, pág. 154)

4.2 ANÁLISIS INTER-GRUPAL

Responsables de voluntariado

En este apartado, se examinan las percepciones de los responsables de organizaciones sin ánimo de lucro sobre los otros dos perfiles involucrados en el voluntariado: los voluntarios y los destinatarios de la acción voluntaria. Este enfoque es crucial para entender cómo los responsables, que desempeñan un papel central en la estructura organizativa del voluntariado, perciben y valoran la contribución y las necesidades de los otros actores en esta red interconectada.

Los responsables de voluntariado no solo gestionan las actividades y los recursos, sino que también tienen una visión privilegiada y holística de las dinámicas internas y externas del voluntariado. Esta perspectiva les permite identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en la colaboración entre voluntarios y destinatarios. Al analizar cómo los responsables perciben a estos dos grupos, se pueden descubrir insights valiosos sobre las expectativas, desafíos y oportunidades que moldean la experiencia del voluntariado.

Además, las percepciones de los responsables son fundamentales para el desarrollo de estrategias efectivas de gestión y motivación. Entender o conocer lo que piensan y las necesidades que tienen, tanto voluntarios como destinatarios, les permite implementar prácticas que maximicen el impacto positivo de las acciones de voluntariado. También ayuda a fomentar un entorno de trabajo colaborativo y empático, donde se reconozcan y valoren las contribuciones de todos los actores involucrados.

Sobre los voluntarios...

Valor integral del voluntariado en las organizaciones: El valor del voluntariado en las organizaciones es incalculable, ya que no solo permite la realización de actividades adicionales y el alcance de metas que de otra manera serían imposibles, sino que también enriquece la entidad con personas de gran calidad humana. Los responsables del voluntariado reconocen que el bienestar y la atención a los voluntarios son fundamentales para que estos puedan desempeñar su labor de manera efectiva y cálida. El voluntariado, con su entusiasmo, dedicación y valores, se convierte en el motor que impulsa las actividades y proyectos, creando un impacto positivo tanto en la organización como en la comunidad.

Además, aunque las opiniones generales sobre el voluntariado son muy positivas, también existen críticas y preocupaciones sobre ciertos aspectos. Los responsables señalan problemas relacionados con la permanencia, la formación adecuada y el posible abandono de los voluntarios. Estas cuestiones son importantes ya que pueden afectar la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos por la organización.

"Nuestro enfoque es cuidar tanto a los voluntarios como a los pacientes. Si los voluntarios no están bien atendidos en todos los aspectos, difícilmente podrán desempeñar su labor de manera efectiva y cálida." (Ana, E.1, pág. 37)

"[...] los beneficios para la entidad son enormes. [...] sin el voluntariado no podríamos llegar a todo lo que queremos llegar. [...]Los voluntarios, en sus localidades, son personas clave, son referentes en sus localidades. Entonces, ellos, transmiten el mensaje de solidaridad en su entorno."
(Blanca, E.2, pág. 43)

"...no existiría la organización si no hubiera voluntarios. [...] Los voluntarios son los que promueven actividades [...] si no fuera por los voluntarios, no existiría un calendario de actividades; simplemente no tendría sentido" (Carlos, E.3, pág. 50)

"...el voluntariado nos brinda la oportunidad de realizar actividades adicionales que no estaban previstas inicialmente debido a limitaciones de personal. Aunque los voluntarios no sustituyen a los profesionales, su apoyo nos permite ofrecer actividades que añaden un valor extra. Para nuestros usuarios, esto trae alegría y entusiasmo a su situación diaria." (Diana, E.4, pág. 62)

"Con el voluntariado, nuestra asociación se beneficia de contar con gente con unos valores extraordinarios. Son gente transparente, gente voluntariosa, gente con disponibilidad, con imaginación. Es aportar riqueza con mayúsculas. Engrandece el proyecto. [...] porque aporta muchísimo más de lo que tú te puedas imaginar: voluntad, entusiasmo, imaginación, dedicación, constancia, cercanía" (Eva, E.5, pág. 75)

Sobre los destinatarios...

Todo gira en torno a los destinatarios: Para las organizaciones de voluntariado, las personas destinatarias de la acción voluntaria son el núcleo de su misión. Reconocen la importancia de proporcionar apoyo a quienes más lo necesitan y valoran profundamente el impacto positivo de los voluntarios en sus vidas.

Las entidades consideran la red humana creada entre todos los actores como esencial. La interacción entre destinatarios y voluntarios satisface necesidades básicas y emocionales, fortaleciendo el sentido de comunidad y pertenencia. Este vínculo fomenta empatía y apoyo, donde cada persona se siente valorada y comprendida.

A menudo, los destinatarios acaban convirtiéndose en voluntarios, cerrando un ciclo de solidaridad y compromiso. Al experimentar los beneficios del voluntariado, aportan una perspectiva única y mayor motivación para ayudar a otros. Así, las organizaciones no solo logran su misión, sino que también cultivan una red de apoyo sostenible que beneficia a todos.

"Hay multitud de talleres para pacientes, desde crecimiento personal hasta mejora de la autoestima y condición física. Afortunadamente, todos estos recursos van a llegar al colectivo específico al que queremos dirigirnos, que son los pacientes. Nuestro lema en la asociación es que nadie se sienta solo o sola" (Ana, E.1, pág. 35)

"Los receptores valoran mucho que haya personas que de forma voluntaria y solidaria dediquen su tiempo para ayudar a otros. [...] Nosotros, como profesionales, atendemos y ayudamos a pacientes. Pero si lo hace una persona que ha pasado por eso, con un testimonio real, ayuda muchísimo más y acompaña a esos pacientes. Entonces, ese valor que tiene el voluntario o voluntaria es mayor." (Blanca, E.2, pág. 43)

"[...] los voluntarios tienen muchas veces el doble perfil o rol de voluntarios y beneficiarios. Entonces, la dificultad radica en mediar entre los diversos puntos de vista, opiniones, visiones e intereses que pueden surgir." (Carlos, E.3, pág. 49)

"[...] todos los años hacemos una actividad para que todos estén juntos: usuarios, voluntarios y profesionales, un poco para hacer piña, porque eso es muy importante para que todos se sientan parte de lo mismo." (Diana, E.4, pág. 65)

"El voluntariado es compañía. Y eso las personas que están allí como usuarias lo perciben. Y nosotros lo gestionamos para que, si se necesita esa ayuda, se haga con todo el gusto del mundo y con toda la energía y alegría que se pueda desear" (Eva, E.5, pág. 76)

Personas voluntarias

En esta sección, se exploran las percepciones y opiniones de los voluntarios sobre los otros dos perfiles fundamentales involucrados en el voluntariado: los responsables de las organizaciones sin ánimo de lucro y las personas destinatarias de la acción voluntaria. Este análisis es crucial para comprender cómo los voluntarios, que son el motor y el corazón de las actividades de voluntariado, perciben su entorno y las interacciones con los demás actores de esta red.

Los voluntarios, al estar en la primera línea de acción, poseen una perspectiva única sobre la efectividad y el impacto de las iniciativas de voluntariado. Su visión sobre los responsables de las organizaciones es esencial para evaluar la gestión, la comunicación y el apoyo que reciben en su labor diaria. La calidad de la relación entre los voluntarios y los responsables puede influir significativamente en la motivación y el compromiso de los voluntarios. Además, las percepciones que los voluntarios tienen sobre los destinatarios de su acción voluntaria ofrecen una comprensión profunda de las necesidades reales y el impacto directo de sus esfuerzos. Estas percepciones pueden revelar la efectividad de las intervenciones y la adecuación de los recursos y estrategias utilizados.

Al analizar estos puntos de vista, se pueden identificar áreas de mejora tanto en la gestión de voluntarios como en la manera en que las organizaciones responden a las expectativas y desafíos de quienes ofrecen su tiempo y habilidades. Este análisis permite destacar la importancia de la formación y el apoyo continuo a los voluntarios, así como la necesidad de crear un entorno organizativo que favorezca la comunicación abierta y la retroalimentación constructiva. Además, esta perspectiva ayuda a resaltar las conexiones emocionales y la satisfacción personal que los voluntarios experimentan al ver el impacto positivo de su trabajo en la vida de los destinatarios. Estas conexiones no solo refuerzan el compromiso de los voluntarios, sino que también fomentan un sentido de pertenencia y realización personal, contribuyendo a la sostenibilidad y eficacia del voluntariado en general.

Sobre los responsables/entidades...

El engranaje para que todo funcione: Los voluntarios valoran enormemente la labor de los técnicos remunerados y responsables de gestionar el voluntariado, considerándolos esenciales para el correcto funcionamiento del proceso de intervención. Destacan que la empatía, amabilidad y compromiso de los técnicos crean un ambiente positivo y motivador, indispensable para desempeñar su labor de manera efectiva. Este apoyo y buena comunicación facilitan las actividades y refuerzan el sentido de pertenencia.

Los voluntarios reconocen que la presencia y gestión de estos responsables son fundamentales para garantizar la calidad de los servicios. La implicación y disponibilidad de los técnicos, así como su capacidad para escuchar y resolver dudas, son aspectos clave. La colaboración y consulta constante aseguran decisiones consensuadas, beneficiando a la organización y maximizando el impacto positivo. En resumen, la sinergia entre voluntarios y responsables es esencial para el éxito del voluntariado, creando una dinámica colaborativa y enriquecedora.

"Hay un vínculo sólido entre nosotros. Están los técnicos de la asociación, que se ocupan de diversas tareas como la coordinación de las mesas informativas, y luego estamos los voluntarios. Todos mantenemos un ambiente muy positivo. [...] Realmente muestran empatía, amabilidad y un gran cariño. Son grandísimas personas y se nota que les gusta su trabajo y ponen mucho de sí mismos." (Fernando, E.6, pág. 89)

"Hablo constantemente con la técnica. [...] La relación es buena y la comunicación es muy fluida. Son personas muy trabajadoras. La técnica siempre está disponible para ayudar en lo que sea necesario. [...] Por parte de la asociación, creo que hacen todo lo posible. Si no hacen más, es porque no tienen más voluntarios. Y los que estamos no podemos estar en mil sitios a la vez." (Gloria, E.7, pág. 101 y 105)

"Es (una relación) muy cercana, porque voy dos veces por semana a la asociación para esos talleres en los que intervengo. La verdad es que son personas muy agradables, todos los que están trabajando de forma remunerada. [...] Tenemos una relación cercana y nos queremos mucho." (Irene, E.8, pág. 114)

"Para mí, todos están igualmente implicados en las labores voluntarias. Cuando se requiere la participación del personal remunerado en alguna actividad voluntaria, también suelen estar presentes. [...] Normalmente, siempre tienen los oídos abiertos. Puedes contactar vía telefónica o presentarte directamente allí. Una chica, sobre todo, siempre está disponible para cualquier duda o sugerencia que tengamos sobre cómo mejorar las cosas." (Julián, E.9, pág. 126-127)

"Bueno, pues se trabaja en conjunto... tengo que consultar con ella (responsable en la organización) y preguntarle qué opina, no puedo tomar decisiones unilateralmente. Es cuestión de preguntar si le parece razonable o no." (Laura, E.10, pág. 135)

Sobre los destinatarios...

La empatía como catalizador del voluntariado: El siguiente apartado recoge las voces de los voluntarios que, desde su empatía y dedicación, expresan sus opiniones y valoraciones sobre los destinatarios de su labor. Estas citas revelan cómo los voluntarios se identifican profundamente con el sufrimiento y las necesidades de las personas a las que ayudan, y cómo esta conexión emocional actúa como un poderoso impulso para su compromiso y esfuerzo continuos.

A través de sus palabras, se puede apreciar la importancia de la empatía en el trabajo voluntario y cómo esta cualidad humana esencial no solo facilita la comprensión y el apoyo a los beneficiarios, sino que también enriquece y transforma la vida de los propios voluntarios. La empatía emerge así como un catalizador fundamental que motiva y sostiene el esfuerzo altruista, creando vínculos significativos y duraderos entre quienes ayudan y quienes reciben ayuda, promoviendo un círculo virtuoso de solidaridad y humanidad.

"Uno de los mayores desafíos ha sido cuando he visitado el hospital. Al pasar por una situación similar en el pasado, ver a los padres experimentar con sus hijos lo mismo que yo hace 5 años representa un desafío emocional. Te identificas con ellos porque ya has vivido esa experiencia. Pero tienes que transmitirles calma y decirles que todo se supera." (Fernando, E.6, pág. 88)

"Después de haber pasado por esa situación, quiero evitar que otras personas se enfrenten a la misma incertidumbre." (Gloria, E.7, pág. 97)

"La oportunidad de poder acompañar a personas que estaban pasando, que habían pasado o que iban a pasar por la misma experiencia que yo. Creía profundamente en el servicio al otro, en su sufrimiento, en su miedo, en su incertidumbre." (Irene, E.8, pág. 108)

"Quería aportar mi granito de arena, tanto para la persona afectada como para su familia, especialmente para los niños en este caso. [...] Al principio estaba más centrado en ayudar al niño en sí mismo, pero ahora me motiva mucho más la posibilidad de involucrarme también con la familia." (Julián, E.9, pág. 123-124)

"Para estar con las mujeres. Para ayudarlas, para reírnos, para hablar. A mí si me quitan esto me quitan una medicina. [...] El hecho de servir a las personas, el poder ayudarlas. Eso no tiene precio, es lo que hace que el voluntariado sea tan valioso. Saber que puedes contribuir, que puedes hacer el bien, intentar que logren sus metas." (Laura, E.10, pág. 132)

Destinatarios

En este apartado, se examinan las percepciones de las personas destinatarias de la acción voluntaria sobre los otros dos perfiles involucrados: los voluntarios y los responsables de las organizaciones sin ánimo de lucro. Este análisis es esencial para entender cómo los beneficiarios, que son el foco central de las actividades de voluntariado, perciben el apoyo y la gestión de quienes facilitan y ejecutan las acciones voluntarias.

Las personas destinatarias ofrecen una perspectiva valiosa sobre la efectividad y la calidad del voluntariado desde su experiencia directa. Su visión sobre los voluntarios proporciona información valiosa sobre la empatía, dedicación y capacidad de respuesta que experimentan en su interacción diaria. Asimismo, su percepción sobre las entidades y los responsables de las organizaciones permite evaluar la accesibilidad, comunicación y eficiencia en la provisión de servicios y recursos.

Este análisis ayuda a identificar las expectativas y necesidades no cubiertas de los destinatarios, lo que es crucial para mejorar la planificación y ejecución de las iniciativas de voluntariado. Además, resalta la importancia de una gestión adecuada y sensible que responda a las realidades y desafíos que enfrentan las personas destinatarias, asegurando así un impacto positivo y duradero.

Sobre los responsables/entidades...

Tejiendo redes de apoyo con un enfoque humano: En este apartado se recoge la visión de las personas destinatarias de la acción voluntaria respecto a las entidades y responsables de las organizaciones. Las experiencias compartidas subrayan la importancia del apoyo constante y la resolución de problemas que brindan estas entidades. Los testimonios destacan la valoración de la parte humana y la ausencia de discriminación, poniendo de relieve el enfoque integral de las organizaciones en atender no solo las necesidades médicas, sino también las sociales, económicas y familiares. Además, se enfatiza la necesidad de recursos y respaldo económico para que estas asociaciones puedan continuar su labor, proporcionando consuelo y esperanza a quienes más lo necesitan.

"Rápidamente entré en contacto con ellos porque, como te mencioné, una buena amiga mía conocía a una de las técnicas de la asociación. Me pareció una buena idea hablar con ellos, porque para cualquier duda o necesidad, siempre es bueno contar con el apoyo de asociaciones y organizaciones que tienen experiencia y conocimientos en todos los aspectos que debes abordar cuando atraviesas una situación así. [...] Me gusta cómo funcionan, tanto a mí como a mi hijo y a mi familia en general. De hecho, mis hermanas también se han convertido en voluntarias después de participar en muchas actividades. Han sido un apoyo crucial para nosotros, a veces un consuelo y una fuente de esperanza, algo muy necesario en esta situación. Así que sí, son muy importantes para nosotros."
(Marta, E.11, pág. 142 y 144)

"Lo que más valoro es que van más allá de la enfermedad; se centran en la persona en su totalidad y en su situación real, ya sea social, económica o familiar, incluso hospitalaria. [...] Me gustaría expresar mi agradecimiento por la existencia de este tipo de organizaciones."
(Nerea, E.12, pág. 151 y 155)

"Esta oportunidad que tengo aquí en el centro está muy bien. No puedo pedir más, porque esta gente, cuando les propongo algo siempre dicen que sí. [...] Si tengo algún problema, simplemente lo comunico a la dirección y ellos lo solucionan" (Óscar, E.13, pág. 157-158)

"Para mí, lo más importante es la parte humana. [...] saben llegar al fondo de nuestros corazones y, personalmente, me ayudaron a entender la importancia del amor propio. [...] Me siento respaldada, valorada y, a pesar de que sabemos que existen discriminaciones en varios aspectos, en la asociación no he experimentado ninguna, al contrario." (Paola, E.14, pág. 162 y 164)

"Quiero resaltar que la asociación en la que participo necesita más apoyo. Necesita más respaldo económico para poder contratar más personal, porque mantenerse únicamente con las contribuciones de los usuarios es insostenible." (Rosa, E.15, pág. 179)

Sobre los voluntarios...

Voluntarios, un referente a seguir: En este apartado, recogemos las valiosas opiniones que tienen los destinatarios sobre las personas voluntarias. Su visión es crucial, ya que ofrece una perspectiva única sobre el impacto real del voluntariado en sus vidas. A menudo, son estos mismos beneficiarios quienes, habiendo experimentado el apoyo y la solidaridad de los voluntarios, deciden convertirse ellos mismos en voluntarios, continuando así la cadena de ayuda y empatía. Estas experiencias no solo demuestran la eficacia del voluntariado, sino que también subrayan la importancia de crear redes de apoyo y solidaridad, donde el intercambio de roles enriquece y fortalece a la comunidad. Los voluntarios se convierten en referentes de apoyo incondicional y solidaridad, contribuyendo significativamente al bienestar de los destinatarios.

"(mi hijo) lo agradecía mucho cuando iban por la tarde los voluntarios. Lo agradece muchísimo porque es como aire fresco dentro de la monotonía del hospital. [...] Me gusta cómo funcionan, tanto a mí como a mi hijo y a mi familia en general. De hecho, mis hermanas también se han convertido en voluntarias después de participar en muchas actividades. Han sido un apoyo crucial para nosotros, a veces un consuelo y una fuente de esperanza, algo muy necesario en esta situación."
(Marta, E.11, pág. 143-144)

"... a los 17 años, tuve la oportunidad de beneficiarme del voluntariado mientras estaba hospitalizada. Tanto durante mi estancia en el hospital como después, incluso ahora que ya he terminado mi tratamiento, sigo recibiendo actividades de voluntariado. [...] Además de recibir su ayuda, me he hecho voluntaria de la asociación y también estoy yendo al hospital, y estoy en las charlas y en todas las actividades que se nos ofertan." (Nerea, E.12, pág. 149-150)

"La relación es buena, bastante buena. Aquí han venido muchos voluntarios. [...] Los voluntarios que han venido son muy buenos, se relacionan muy bien con los chicos, les indican qué está bien y qué no, nos explican lo que quieren, explican muy bien cómo deben ser las cosas, cómo se deben hacer. En fin, genial." (Óscar, E.13, pág. 160)

"Mi relación con las profesoras, que en su mayoría son voluntarias que nos enseñan, es muy positiva. Existe confianza, respeto, cercanía y afecto mutuo. En cualquier tema es una relación de mucho cariño. Una relación muy cercana. [...] Las personas que están allí como voluntarias se han capacitado para atender nuestras necesidades específicas, no dando soluciones directas, sino apoyando para que encontremos soluciones desde nuestros propios recursos."
(Paola, E.14, pág. 162 y 164)

"Las voluntarias la verdad es que lo hacen genial. Hay una chica que ha empezado ahora que también comenzó conmigo como beneficiaria, y ahora está dando clases de pilates de manera fenomenal. ¿Quién mejor que ella, que ha pasado por lo mismo?" (Rosa, E.15, pág. 172)

Capítulo 5.

Conclusiones

Conclusiones

Este capítulo consolida y reflexiona sobre los principales hallazgos emergidos de las entrevistas y análisis realizados a lo largo del estudio. A través de un enfoque cualitativo detallado, hemos explorado las múltiples dimensiones del voluntariado en Extremadura, capturando las voces de aquellos directamente involucrados. Las conclusiones que presentamos a continuación sintetizan las perspectivas cruzadas de responsables de organizaciones, voluntarios y destinatarios, destacando tanto los impactos tangibles como los intangibles de estas interacciones en la comunidad. Este resumen final subraya el significado profundo de sus testimonios y su valor dentro del tejido social de Extremadura. Estas son solo algunas consideraciones importantes; se podrían extraer más conclusiones y en mayor profundidad con un trabajo más pormenorizado.

Voluntariado: un fenómeno multifacético y complejo.

El estudio revela que el voluntariado en Extremadura es un fenómeno multifacético y complejo. Los roles de responsables, voluntarios y destinatarios muestran cómo cada grupo contribuye de manera única. Las entrevistas destacan las características y desafíos de cada actor, subrayando su interconexión a través de dependencias mutuas y objetivos compartidos. Los responsables definen misiones y estructuras, los voluntarios las implementan, y los destinatarios influyen en las direcciones y enfoques del trabajo, demostrando la complementariedad y esencialidad de cada rol para el éxito del voluntariado.

Este entrelazado de roles resalta la complejidad del voluntariado y la importancia de enfoques integrados que potencien las contribuciones de cada grupo. Reconociendo el voluntariado como un fenómeno multifacético, apreciamos su amplio impacto y la necesidad de cada participante en las iniciativas. Este estudio nos invita a adoptar una perspectiva más holística y comprensiva, crucial para fomentar un voluntariado más inclusivo y efectivo que responda verdaderamente a sus necesidades en nuestra región.

Interacciones y perspectivas cruzadas.

Las discusiones tanto dentro de los grupos como entre ellos han sido clave para entender cómo cada sector involucrado percibe el voluntariado y cómo estas percepciones moldean las dinámicas del mismo. A través de estas interacciones, se ha revelado que, a pesar de los desafíos considerables, existe una notable interconexión y un apoyo mutuo entre los actores. Esta solidaridad y colaboración refuerzan la estructura organizativa del voluntariado, mejorando significativamente su efectividad y haciéndolo más resistente y adaptativo frente a diversas necesidades y situaciones.

El poder de la empatía: emociones que crean comunidad.

Las narrativas capturadas en el estudio resaltan la importancia de los factores emocionales en el voluntariado, revelando cómo afectan profundamente tanto a los destinatarios como a los voluntarios. Este impacto emocional, manifestado en un sentido de propósito y satisfacción, amplifica la conexión comunitaria y refuerza el compromiso de los participantes. Las historias personales ilustran cómo el voluntariado actúa como un catalizador para el cambio social, impulsando la empatía y la solidaridad dentro de la comunidad. Esta dinámica emocional no solo enriquece individualmente a quienes participan, sino que también fortalece el tejido social de la comunidad, demostrando el poder transformador de las emociones en la promoción de acciones altruistas y en la generación de un impacto colectivo significativo.

Políticas de voluntariado: adoptando un enfoque holístico.

Los hallazgos de este estudio resaltan la importancia de que tanto entidades de voluntariado como administraciones públicas incorporen enfoques holísticos y sensibles en sus políticas y prácticas. Es crucial que cada actor considere las necesidades y opiniones de los voluntarios y destinatarios, especialmente estos últimos, para asegurar que las intervenciones sean efectivas y alineadas con las demandas reales de la comunidad. Implementar medidas que integren la voz de los destinatarios garantizará que las acciones de voluntariado sean pertinentes y tengan un impacto positivo y duradero en la región.

Flexibilidad y rotación de roles en el voluntariado.

Las entrevistas revelan que las personas pueden encontrarse en distintos roles –como responsables, voluntarios o destinatarios– según las circunstancias. Los testimonios muestran que estos roles pueden rotar o coincidir en una sola persona, ya sea en diferentes momentos o simultáneamente. Esta fluidez fortalece la empatía y la cohesión dentro de la comunidad voluntaria. Las organizaciones y administraciones deben considerar políticas que reconozcan esta versatilidad, permitiendo que el voluntariado responda mejor a las necesidades cambiantes de los actores involucrados.

Capítulo 6.

Recomendaciones

Recomendaciones

A partir de los hallazgos y análisis detallados en este estudio, se presentan una serie de recomendaciones destinadas a orientar futuras investigaciones sobre el voluntariado en Extremadura. Estas sugerencias están diseñadas para profundizar en el conocimiento y mejorar la efectividad de las prácticas de voluntariado, partiendo de las conclusiones obtenidas y las áreas emergentes que requieren mayor exploración.

Incorporar una visión holística en los estudios de voluntariado.

Basado en los resultados observados en este estudio, se recomienda que las futuras investigaciones sobre el voluntariado adopten una visión holística en la mayor medida posible. Es crucial reconocer el voluntariado como un fenómeno complejo que involucra a diferentes actores sociales, cada uno con su propia importancia y contribución. Los responsables de organizaciones, los voluntarios y los destinatarios desempeñan roles interconectados que deben ser considerados conjuntamente para obtener una comprensión completa del voluntariado. Esta perspectiva integral permite capturar la diversidad de experiencias y necesidades, proporcionando una base más sólida para desarrollar estrategias efectivas y sostenibles. Al iniciar cualquier estudio sobre el voluntariado, se debe partir del reconocimiento de esta complejidad, asegurando que las metodologías y análisis reflejen la interdependencia de los distintos actores involucrados.

Desarrollar estudios longitudinales con muestras por paneles.

Sería interesante que futuras investigaciones sobre el voluntariado desarrollen estudios longitudinales con muestras por paneles. Seguir a los mismos participantes a lo largo de varios años permitiría analizar la evolución de sus perfiles y los cambios en sus motivaciones, expectativas y actividades. Esto permitiría investigar cómo evolucionan los roles de voluntarios, responsables de organizaciones y destinatarios del voluntariado, observando las transiciones entre estos roles y cómo sus experiencias y perspectivas cambian con el tiempo. Además, sería útil estudiar las fluctuaciones en las motivaciones y expectativas de los voluntarios, identificando factores que influyen en su compromiso y satisfacción. Evaluar cómo diferentes contextos y circunstancias, como cambios socioeconómicos, políticas públicas o situaciones de crisis, afectan la dinámica del voluntariado, proporcionaría información relevante sobre la resiliencia y capacidad de adaptación del sector. Este enfoque contribuiría a la creación de programas más adaptativos y efectivos, que respondan mejor a las necesidades y realidades de todos los actores involucrados.

Desarrollar un mapa de actores sociales involucrados en el voluntariado.

Otra forma de alcanzar una mayor comprensión del fenómeno del voluntariado, desde una perspectiva macro, sería ampliar el marco de actores implicados en las investigaciones. En este estudio, hemos analizado los roles y funciones de responsables de voluntariado, voluntarios y destinatarios. Sin embargo, para futuras investigaciones, sería valioso incluir a otros actores sociales como administraciones públicas, entidades, redes de asociaciones, instituciones educativas y empresas. Desarrollar un mapa detallado de estos actores permitirá entender mejor cómo interactúan y se relacionan entre sí, proporcionando una visión más holística del ecosistema del voluntariado. Esto facilitaría la exploración de cómo colaboran en el desarrollo del voluntariado, revelando las dinámicas de cooperación, los desafíos y las oportunidades para fortalecer estas relaciones.

Sería importante examinar el papel de las administraciones públicas en el apoyo y promoción del voluntariado, investigar cómo las entidades y redes de asociaciones facilitan recursos y oportunidades de colaboración, y explorar el rol de las instituciones educativas en fomentar el voluntariado entre estudiantes y personal. Además, analizar la participación de las empresas y el sector privado en el voluntariado, a través de programas de responsabilidad social corporativa, permitiría evaluar el impacto de estas iniciativas en la comunidad y la cultura empresarial. Es crucial que estos programas se realicen en colaboración con entidades sin ánimo de lucro independientes de la propia empresa, como asociaciones y fundaciones, garantizando así un compromiso genuino con la comunidad. Utilizar estos hallazgos para desarrollar prácticas colaborativas que fortalezcan el voluntariado permitiría diseñar estrategias más efectivas y sostenibles, promoviendo una mayor sinergia y coordinación entre todos los actores involucrados.

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO
DE EXTREMADURA

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO
DE EXTREMADURA

SCAN ME