

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

**Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial
del 3 de abril de 1981.**



**“EL VOLUNTARIADO, ESPACIO PARA EL AUTOCONOCIMIENTO Y
DESARROLLO DE LA ACTITUD EMPÁTICA”**

ESTUDIO DE CASO

Que para obtener el grado de:

MAESTRA EN DESARROLLO HUMANO.

Presenta:

JESSICA PAOLA PÉREZ VALERIO

Directora: Dra. Silvia Sánchez

**Lectores: Dr. José Gómez del Campo
Dra. Celia Mancillas**

Este estudio de caso corresponde a los estudios realizados con una beca de excelencia, otorgada por el Gobierno de México, a través de la Secretaria de Relaciones Exteriores.

Agradecimientos

Agradezco a Jesús por el don de estar aquí y ahora, por guiarme y permitirme encontrarlo en el rostro de los demás.

A la Universidad Iberoamericana y a la Secretaria de Relaciones Exteriores de México por otorgarme la beca de estudio durante estos dos años.

Agradezco profundamente a Pilares Unidos y Movimiento Ventana quienes me dieron la oportunidad de acompañar su experiencia de voluntariado, depositando su confianza en mí y compartiendo su propia historia.

A Pepe, Silvia y Celia quienes académicamente, reforzaron a pesar de las dificultades el objetivo de este estudio de caso y han sido más que maestros, testimonios de la apuesta por el Desarrollo Humano.

A mi familia, amigos, Tere quienes a la distancia me han brindado su cariño, animado a perseverar y ayudado a encontrar nuevas alternativas.

A mis compañeros, especialmente a Sary gracias por compartir esta aventura de crecimiento y aprendizaje, haciendo el camino cada vez más ligero.

Angela infinitas gracias por acompañarme en esta etapa siendo luz y soporte incondicional, por motivarme, creer en mí y hacerme sentir en casa.

Ustedes han sido parte fundamental de este proyecto....

Contenido

| | |
|---|-----------|
| Capítulo I: Introducción..... | 6 |
| Capítulo II: Análisis de los hechos y definición del problema. | 10 |
| Marco contextual..... | 10 |
| Organización estudiantil de voluntariado en México: Pilares Unidos. | 10 |
| Organización estudiantil de voluntariado en Nicaragua: Movimiento Ventana. | 12 |
| Capítulo III: Diagnóstico..... | 14 |
| Organización Pilares Unidos (PILU): | 15 |
| Organización Movimiento Ventana (MV): | 16 |
| Planteamiento del problema..... | 18 |
| Capítulo IV: Marco conceptual. | 19 |
| El voluntariado juvenil. | 19 |
| Motivación. | 22 |
| Autoconocimiento..... | 26 |
| Empatía..... | 29 |
| Capítulo V: Planteamiento de soluciones plausibles del Proyecto de Desarrollo Humano. | 33 |
| Objetivo General. | 33 |
| Objetivos específicos. | 34 |
| Capítulo VI: Metodología del Proyecto..... | 35 |
| Descripción de la población..... | 35 |
| Descripción de la intervención..... | 36 |
| Descripción del instrumento..... | 37 |
| Indicadores cualitativos..... | 38 |
| Directos. | 38 |
| Indirectos..... | 39 |
| Procedimiento para la recolección de datos..... | 39 |
| Ética del facilitador y del proyecto..... | 40 |
| Intervención curso taller: “Descúbrete y Transforma Realidades”..... | 42 |
| Intervención Pilares Unidos | 43 |
| Intervención Movimiento Ventana..... | 56 |
| Semejanzas y Diferencias. | 66 |
| Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones..... | 73 |

| | |
|--|----|
| Conclusiones | 73 |
| Recomendaciones | 74 |
| Aprendizaje personal | 75 |
| Referencias Bibliográficas | 76 |
| Anexos | 78 |
| Anexo No. 1 Entrevista de diagnóstico | 78 |
| Anexo No. 2. Carta de consentimiento informado | 79 |
| Anexo No. 3. Inventario de Funciones del Voluntariado | 81 |
| Anexo No. 4. . Formato de evaluación por sesión | 84 |

Capítulo I: Introducción.

“El voluntariado crea fortaleza, resistencia y solidaridad comunitaria, así como de cohesión social, y puede propiciar cambios sociales positivos promoviendo el respeto por la diversidad, la igualdad y la participación de todos. El voluntariado se cuenta entre los activos más importantes de una sociedad”.

Ban Kin Moon

“El voluntariado, espacio para el autoconocimiento y desarrollo de la actitud empática”, es un estudio de caso aplicado a dos organizaciones estudiantiles universitarias, en el campo del voluntariado social en México y Nicaragua. El estudio de caso se realizó a través de una intervención curso-taller, con el fin de integrar la experiencia de voluntariado social.

En la actualidad, los programas de voluntariado social están enfocados en el desarrollo de proyectos en poblaciones vulnerables, capacitando a los voluntarios para dar respuesta a necesidades específicas, con herramientas técnicas, dejando a un lado el proceso personal de transformación como voluntario.

La encuesta realizada en el año 2014 por el Centro Latinoamericano de Voluntariado miembro afiliado a International Association for Volunteer Effort (IAVE)¹ reporta los siguientes resultados:

- Los grupos mayormente beneficiados por el voluntariado de la organización son: Niños con un 23% y 17% con problemas de salud.
- Forma de comunicación de las organizaciones con sus voluntarios: el 86% es de forma virtual.

¹ IAVE Fundada en 1970, IAVE existe para promover, fortalecer y celebrar el voluntariado en la mirada de maneras que ocurre en todo el mundo. Es una red global de ONGs, empresas, centros nacionales de voluntariado y líderes de base del voluntariado, con miembros en 70 países de todas las regiones del mundo.

- El principal desafío de la organización en relación a su voluntariado: es la continuidad de participación con el 38%.

También la encuesta reporta que los participantes de voluntariado pretenden tener una incidencia positiva a largo plazo en las políticas públicas, están interesados en el reconocimiento social y en la creación de una cultura de solidaridad. Siendo estas las principales metas que se plantean muchas organizaciones apuestan y se dirigen; sin embargo, se observa una baja capacitación y formación, desde la asignación en presupuesto hasta el contenido de la formación limitado a nivel técnico.

El voluntariado social es promovido por distintas entidades: universidades, organizaciones civiles, empresa privada, gobierno o iglesia con el objetivo de resolver una problemática social, al mismo tiempo representa un espacio en el que el voluntario experimenta una transformación personal, es capaz de descubrir recursos y emociones y desarrolla un criterio ante la dinámica social.

Ochoa Rocha (2015), concluye en su investigación “El voluntariado como estrategia de formación de ciudadanía activa” que los voluntarios no son conscientes de estar ejerciendo ciudadanía, dando valor a un aprendizaje significativo:

Pues expresan que se aprenden muchas cosas al realizar el voluntariado, y que gracias a las acciones que realizan en favor de otros, reciben más de lo que dan. Por ejemplo, gratitud, satisfacción, trascendencia, etcétera. Es decir, realizar un voluntariado es una manera de aprender valores de forma informal (p.603).

Es una experiencia de doble vía, en la que el voluntario puede aportar a los demás sus capacidades intelectuales y recursos personales, como también recibe una satisfacción y aprendizaje de los diversos encuentros con la realidad y con los demás.

Estudios desarrollados en los últimos años, comprendidos entre el 2010 y 2016 muestran el impacto que el voluntariado tiene sobre el desarrollo personal en distintos aspectos.

El estudio de Olate (2010) presenta la evolución del voluntariado, de una práctica asistencialista a un nuevo voluntariado transformador, mostrando aspectos del voluntariado que habían sido olvidados.

Por su parte, Millares (2013) confirma la hipótesis que el voluntariado impacta positivamente sobre el bienestar psicológico de la persona.

Finalmente, García Maldonado (2016) presenta un estudio realizado en colaboradores de un Centro de Rehabilitación Integral, en el cual evidencia que los que ayudan se enfrentan a situaciones que necesitan acompañamiento y la importancia de no olvidar que los que ayudan, ante todo, son personas.

Realizar una integración consciente de esta experiencia, es importante en la historia de vida del voluntario, para que pueda profundizar en el conocimiento propio, fortalecer su identidad y permitir el desarrollo personal.

Carl Rogers (1980) a través del concepto de la tendencia actualizante reconoce la fuerza natural del ser humano en busca del crecimiento, donde la persona es capaz de entrar en contacto con su yo real, conocer e integrar sus recursos y limitaciones, para vivir de manera más auténtica y congruente. Proceso que también puede ser potencializado mediante el acompañamiento de otros.

El campo del voluntariado, es un espacio para la intervención en desarrollo humano, tanto para la persona voluntaria como en el efecto multiplicador que su conducta puede generar en los beneficiarios.

La intervención convierte esta práctica en una experiencia integral, de mutuo crecimiento, aumentando la cohesión grupal, la permanencia de los voluntarios en la organización y el éxito obtenido en los proyectos de voluntariado.

Las instituciones de representación de voluntariado internacional, continúan definiendo el desarrollo humano a través de un aumento en la participación ciudadana global, con métodos de medición social desde las necesidades económicas de la población beneficiaria y no desde el desarrollo personal de todos los involucrados.

También las organizaciones de promoción del voluntariado internacional, desarrollan estrategias para trabajar el desarrollo humano desde una perspectiva de consciencia de la realidad, hacia afuera. Es decir, el trabajo directamente con la persona está basado en mejorar las relaciones, productividad y en el cuidado del medio ambiente, desatendiendo el trabajo de descubrirse y sentirse a uno mismo, lo cual permitiría esa conexión entre el ser y en lo que proyectamos ser.

Por estas razones, me surge el interés en este campo, sobre el proceso que viven los voluntarios y, que hoy en día, es un tema desentendido en la mayoría de los proyectos.

Capítulo II: Análisis de los hechos y definición del problema.

“Nunca dudes de que un pequeño grupo de personas comprometidas pueden cambiar el mundo, en realidad son las únicas que lo han logrado”

Margaret Mead

Para efectos del presente estudio de caso, se realizó un diagnóstico en dos organizaciones estudiantiles de voluntariado social, el cual evidencia el impacto positivo de la práctica del voluntariado sobre sus vidas, y la poca profundización de la experiencia durante el proceso de voluntariado.

Marco contextual.

Organización estudiantil de voluntariado en México: Pilares Unidos.

Fernanda Ramírez (2015) fundadora de Pilares Unidos afirma que:

No hay un solo día al que pueda llamar "el inicio" de este gran proyecto. Creemos y aprendemos con cada segundo y experiencia que vivimos. Y así es como PILU, se fue desarrollando y creciendo poco a poco en mí, hasta estallar y apasionarme de por vida.

Pilares Unidos (PILU) fue creado en el año 2013 después de una trayectoria de investigación y de indagación de la fundadora de cómo hacer algo para aportar al mundo, desde las necesidades que ella había observado.

A su regreso a México, iniciando la licenciatura en la Universidad Iberoamericana da crea el programa universitario de voluntariado PILU en el año 2015.

Misión: Crear, apoyar, empoderar y acompañar a jóvenes líderes sociales a través de programas de acción social a favor de la educación en México y el mundo.

Visión: Cultivar compasión en los jóvenes y darles herramientas necesarias para crear un cambio trascendente.

Objetivos

- Fortalecer las herramientas y el conocimiento necesario para ser un líder social.
- Crear un legado de impacto social.
- Crear un movimiento donde a través de acciones y decisiones cotidianas se logre un mundo mejor.
- Promover estilos de vida a favor de un mundo mejor.
- Inspirar para que todos puedan ser líderes de hoy.

PILU es una organización, con 4 pilares de acción:

- Salud física y psicológica.
- Agricultura y Seguridad Alimentaria.
- Agua potable y saneamiento.
- Vivienda e Ingresos alternativos.

Con los siguientes programas:

PILU- COMUNIDADES

Programa eficaz que establece nuestros 4 pilares unidos para eliminar las barreras de la educación basada en la colaboración con los miembros de la comunidad y expertos en desarrollo para encontrar soluciones sostenibles.

PILU-ESCUELA

Programa de concientización estudiantil, donde despertamos la empatía de los jóvenes con respecto a la problemática nacional a fin de generar proyectos dentro de su entorno social con impacto positivo y trascendente.

PILU-EMPRESAS

Inspiramos a profesionistas para asumir el papel de agente de cambio en la oficina y en su vida diaria. Nuestros proyectos personalizados para cada empresa de acuerdo a las necesidades y especificaciones de cada organización: concientiza, capacita e integra a los empleados en el ámbito social fortaleciendo la estructura organizacional.

PILU-EMBAJADORES

Programa el cual fomenta el liderazgo social del individuo dentro de su ambiente familiar, de amigos y su comunidad.

PILU-EXPERENCIAS

Creamos diversas experiencias únicas donde invitamos a vivir el mundo de una nueva forma. Las PILU- Experiencias son la manifestación de nuestro PILU movimiento, creando oportunidades de participación, conocimiento, liderazgo e interacción social.

Ubicación:

Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, México.

Organización estudiantil de voluntariado en Nicaragua: Movimiento Ventana.

En el año 2011 se funda el MV, con un diseño de intervención asistencialista en cuanto a donaciones y apoyo para el Hospital Psicosocial, ubicado en Managua, que posteriormente se transformó en un movimiento que busca generar impacto positivo y una mejora en la salud mental de los usuarios del hospital.

El nombre Movimiento Ventana (MV) surge en honor a Alfonso Cortés, el famoso poeta con esquizofrenia de Nicaragua, con su poema “Un detalle” luego renombrado “Ventana”.

Misión: Somos un movimiento social sin fines de lucro, que promueve la salud mental y la disminución del estigma a las personas con trastornos mentales, por medio de la movilización de jóvenes como agentes de cambio, las visitas periódicas a usuarios y usuarias del Hospital Psicosocial de Managua y la creación de espacios educativos en materia de salud mental.

Visión: ser una sociedad con apertura a la salud mental.

Objetivos:

- Promover la salud mental y el trato humanizado a usuarias y usuarios del hospital psicosocial.
- Facilitar técnicas de recuperación como biodanza, arteterapia, risoterapia y demás en el hospital psicosocial.
- Sensibilizar a la población por medio del contacto directo con la realidad de usuarias y usuarios con el fin de disminuir el estigma que rodea a los trastornos mentales.

La labor de MV responde a dos ejes principales, uno es el de mejorar las atenciones y oportunidades para los usuarios y usuarias del hospital, por medio de procesos terapéuticos alternativos como lo son arte terapia y biodanza; y el segundo eje responde a un proceso de concientización a la población acerca de la salud mental, reduciendo los estigmas en voluntarios principalmente.

Ubicación:

Universidad Centroamericana UCA, Managua Nicaragua.

Capítulo III: Diagnóstico.

Para llevar a cabo el diagnóstico se realizaron 10 entrevistas, grabadas y transcritas a miembros de las organizaciones de voluntariado a intervenir. La población estuvo formada por: 4 mujeres y 6 hombres con edades promedio entre 18 a 23 años, estudiantes de universidades Jesuitas en México y Nicaragua.

El instrumento utilizado fue la entrevista semi – estructurada (Anexo 1), cuyo objetivo fue tomar contacto con los jóvenes miembros de las dos organizaciones de voluntariado, conocer la experiencia que habían tenido, el impacto de esta práctica sobre su vida personal, las motivaciones para permanecer en la organización e indagar sobre las necesidades como organización.

La entrevista, permitió confirmar la visión de los jóvenes hacia el voluntariado en cuanto al impacto que representa sobre sus propias vidas, ya que “a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (Janesick, 1998, citado en Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2010 p. 418).

Permitió conocer acerca del manejo de sus emociones durante las prácticas de voluntariado, así como también los intereses personales de mejorar las relaciones a través de habilidades empáticas de comunicación ya que “Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar concepto u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández Sampieri et al, 2010, p.418).

A continuación, se presentan los resultados del diagnóstico en dos apartados, se respetará la opinión de los entrevistados a través de la siguiente nomenclatura: M para los participantes de PILU y N para los participantes de MV.

Organización Pilares Unidos (PILU):

La motivación principal que identifican radica en el deseo de ayudar a los demás, *“cuando tienes ese ímpetu por ayudar a los demás, sacas el tiempo”* (M1), comentan que ha sido uno de los valores inculcados principalmente en sus hogares y la mayoría de los participantes reciben el apoyo de sus padres para las actividades.

Otro de los factores influyentes identificados en las entrevistas es el reconocimiento de la realidad vulnerable de México, *“sentí que vengo de una familia con muchas oportunidades y otros no”* (M4), comentaba el participante, acompañado de un deseo de probar su capacidad de ayuda a los demás.

El interés en la participación en voluntariados sociales surge para estos jóvenes en la preparatoria, *“hace mucho tiempo participo en voluntariados, al entrar a la escuela busque algo donde continuar”* (M3). También aseguran sentirse atraídos por la causa principal de PILU, afirmando que la educación es una puerta al desarrollo.

Valoran que su aporte a la organización a nivel individual es significativo e importante, tener los roles definidos les ayuda a visualizar el trabajo grupal y el impacto en cadena que ejerce cada persona. Se percibe en los voluntarios un sentido de pertenencia significativo y una identificación con sus roles.

La experiencia en el voluntariado ha sido significativa a nivel personal debido al contacto con las personas y la logística de los proyectos, la cual les ha permitido desarrollar habilidades como la seguridad en ellos mismos, *“me da más confianza en mí mismo aunque aún me falta”* (M4); para las relaciones con los beneficiados, autoridades y miembros del equipo; humildad para reconocer el valor de las cosas que antes consideraban insignificantes, como los momentos de encuentro con los demás, *“aprendo mucho de la gente, no funciona posicionarte como más que otros, juntos cooperamos”* (M3).

Respecto a la vivencia emocional, reconocen no compartir espacios específicos para sentir y vivir el momento de forma personal, *“después de alguna experiencia, saber que les latió, que pensaron, contribuiría a fortalecer las relaciones”* (M2), muestran una satisfacción en la ejecución de los proyectos y un bienestar inmediato; sin embargo, el reconocimiento de emociones y procesos internos no se dan hasta el día de hoy.

Identifico un fuerte compromiso de parte de los miembros hacia la organización y el deseo de expansión a otras universidades, ya que consideran que los pilares están bien definidos y que abarcan puntos importantes de la situación de vulnerabilidad del país.

Desean permanecer y apoyar, durante más tiempo a la causa y valoran el impacto de las actividades en sus vidas, *“es bonito ver a un niño feliz con cosas simples de la vida, son enseñanzas, conocer sus vidas y compartir, te pega mucho”* (M2).

En cuanto a la experiencia en el equipo, presentan oportunidades de mejora en temas específicos como la comunicación interpersonal y a valorar la experiencia a profundidad. Los canales de comunicación están definidos, diseñados y dirigidos a fines administrativos, así como también, la organización de las actividades.

Comentan que les gustaría tener más protagonismo en la formulación de los proyectos y poder construir juntos desde el diseño hasta la ejecución.

Finalmente, me permito concluir con un factor común en las entrevistas con respecto al reconocimiento a sus recursos, la respuesta obtenida fue desde su rol administrativo y no desde su persona. Comentaron no haberse detenido a pensar en eso.

Organización Movimiento Ventana (MV):

La motivación principal que identifican los miembros de MV es el aporte a la sociedad que pueden hacer por medio del voluntariado, *“sentir que estoy aportando a la sociedad, saber que estoy haciendo un cambio”* (N4), se consideran sensibles ante el

dolor y sufrimiento de las personas en situación de enfermedad mental, “*comencé a ver una población obviada por la realidad, me toco el corazón*” (N1), y valoran el espacio como una oportunidad de salir de la zona de confort.

Consideran que la práctica del voluntariado ha impactado de forma positiva sobre sus vidas en diversos aspectos, principalmente en sus relaciones con los demás; se consideran personas más expresivas y con una mirada más sincera hacia el otro; capaces de romper con los estigmas sociales hacia las personas con problemas de salud mental. También reconocen habilidades técnicas como liderazgo y organización para los proyectos, “*me ayuda a desarrollar la responsabilidad, me siento más serio, más comprometido con esta causa*” (N3).

En el aspecto de la vivencia emocional, reconocen entrar en contacto con sus emociones durante los encuentros de voluntariado, y designar un espacio para contactar que ha pasado durante el encuentro. Ellos, como staff o equipo de MV, están destinados a brindar ese espacio a los demás voluntarios generando vínculos de pares en el staff que no incluyen al grupo en sí, “*me gustaría que hubiera mayor conexión entre el staff*” (N2), “*a veces no sabemos lo que le está pasando a otro, a veces me siento mal y ellos no saben qué pasa, y tal vez me pueden ayudar*” (N4).

Reconocen el impacto social que han tenido como movimiento e identifican como oportunidades de mejora: fortalecer la cohesión grupal, el sentido de pertenencia del staff, promover el compañerismo y el apoyo entre ellos, más allá de los niveles administrativos.

Desean participar en el movimiento por tiempo indefinido, principalmente durante la realización de su carrera de licenciatura y posterior fungir como asesores y tiene como visión convertirse en una Organización No Gubernamental en pro de la concientización social de la salud mental.

Finalmente, me permito concluir que en el movimiento existe un fuerte compromiso con la causa del voluntariado, una conexión con los beneficiados; una valoración positiva hacia los aprendizajes de las actividades; un interés por la profundización de la experiencia y un deseo de crecer como equipo a nivel de comunicación. Muestran una apertura a compartir la experiencia personal que viven, a pesar de percibir un discurso aprendido de llamarse familia.

Planteamiento del problema.

Derivado de los resultados del diagnóstico, a través de las entrevistas, se identifica en los dos grupos de voluntariado social estudiantil, la problemática desde dos aspectos: la experiencia personal a nivel emocional y las relaciones interpersonales en las estrategias de comunicación.

Los grupos se encuentran sólidamente constituidos y con un impacto significativo a nivel social; cuentan con un diseño administrativo que les permite lograr los objetivos propuestos de cada encuentro con los beneficiarios. Los participantes son miembros del staff, quienes reciben una carga mayor de trabajo para cada actividad, a la vez el involucramiento en la ejecución suele ser mayor a la de los demás voluntarios.

Sin embargo, el voluntariado como diseño no les ofrece un espacio para compartir y enriquecerse de la experiencia. Comentan en la entrevistas que algunos se desahogan en sus casas después de cada actividad, lo cual resultaría mejor hacerlo con alguien que ha vivido lo mismo que ellos.

La visión de estos jóvenes de participar en el voluntariado es a largo plazo, por lo cual solidificar la comunicación y trascender el nivel administrativo, es uno de sus intereses en la búsqueda de un mayor apoyo entre ellos.

Capítulo IV: Marco conceptual.

Cada vez estamos más conectados con el mundo, tenemos más acceso a la información, conocemos la similitud en las problemáticas sociales que enfrentamos como países de diversas culturas, opinamos sobre los sistemas de gobierno y también aprendemos buenas prácticas de soluciones a esta problemática.

La mayoría de las problemáticas sociales, están siendo atendidas por el tercer sector, por la sociedad civil, desde organizaciones privadas no gubernamentales, donde participan personas en carácter de voluntario.

El voluntariado juvenil.

El voluntario es la persona que, sin fines de lucro y por elección propia, invierte tiempo y servicio a una actividad que va más allá del ámbito familiar para el beneficio de terceros y de la sociedad en su conjunto (Butcher & Serna, 2009).

La ONU propone 4 rubros de acción voluntaria: ayuda o autoayuda; filantropía y servicios a terceros; abogar por una causa o campañas y causas; participación ciudadana y gobierno (Butcher y Serna, 2009).

En las últimas décadas el trabajo voluntario ha ido incrementado en América Latina debido a factores del contexto político, social y económico.

Butcher (2008 citado en Olate, 2015) menciona que:

En la década de los 90, como reacción a los problemas económicos, políticos y ambientales surgen diversos tipos de organizaciones y programas de voluntariado desde la sociedad civil con objetivos y orientaciones diversas. Estos programas tienen un compromiso con la

democratización de las instituciones, lucha contra la pobreza y preservación del medio ambiente. (p.3)

Jaqueline Butcher en su libro “El tercer sector” (2009), realiza una categorización de los voluntarios y los distribuye de la siguiente manera:

Voluntario intenso: declaran trabajar todos los días en este tipo de actividades aunque con diferencia en cuanto horas que cada quien le dedica. Aportan en promedio lo equivalente a 186 días laborales.

Voluntario típico: tiene una dedicación constante a las actividades solidarias que va de 2-3 veces a la semana a 1 vez cada 15 días. Dedicán en promedio 34 días al año. Son los que mayormente son parte de un grupo organizado.

Actores solidarios: aquellos que nombramos infrecuentes una vez por mes a varias veces al año. Dedicán 1.7 días al año.

A partir de esta categorización y para el desarrollo de este estudio de caso, la población atendida, que es un grupo de voluntarios universitarios, corresponde al voluntario típico. “En las organizaciones de voluntariado juvenil conviven formas de voluntariado tradicional, caracterizado por su énfasis en la caridad y el asistencialismo, y el militante Nuevo Voluntariado con fuerte acento en la justicia social y la generación de ciudadanía” (Olate, 2015, p.3).

La práctica del voluntariado, surgió para dar respuesta a problemáticas sociales de terceros; sin embargo, diversos estudios han comprobado los beneficios al desarrollo personal del voluntario.

Hunter y Linn (1981 citados en Millares 2013):

Compararon la satisfacción de vida de voluntarios de avanzada edad con personas no voluntarias encontraron que aquellas personas que realizaron trabajos voluntarios tuvieron mayor sensación de autoestima, además de presentar menos síntomas de depresión y ansiedad, en comparación con los no voluntarios (p.16).

Las experiencias de voluntariado permiten expandir la visión de la realidad por lo que considero que hay una mayor responsabilidad por ser protagonistas. A nivel personal participar en diversos programas me ha permitido acercarme a la realidad y vivir más consciente que somos una sociedad; me ha dado sentido de pertenencia, y me ha ayudado a descubrir y desarrollar habilidades personales, para confiar en mi misma y en el impacto de mis actos.

También la investigación longitudinal Piliavin y Siel (2007 citados en Millares 2013) analizaron el estudio longitudinal de Wisconsin WLS y confirmaron, una vez más, la hipótesis de que el voluntariado se relaciona positivamente con el bienestar psicológico” (p.16).

En nuestros días los programas de voluntariado, están enfocados en la preparación de los voluntarios para brindar un servicio a un beneficiario, a pesar que se ha comprobado el impacto que genera en el voluntario, no contamos con programas a profundidad que permita el acompañamiento desde el desarrollo humano.

De acuerdo a Lafarga (2010) desarrollo humano se entiende como “el cambio y transformación que implica un proceso evolutivo. El calificativo humano delimita el campo a lo que hace referencia directa a la mujer o al hombre” (p. 11) en este caso, los jóvenes están expuestos a experiencias de evolución, bajo la dinámica el voluntariado.

Los jóvenes experimentan un cambio y un proceso relevante para la construcción de su futuro, en el aspecto conductual que se va desarrollando en esta etapa de su vida. El desarrollo humano ha sido definido según Lafarga 2010:

El estudio de los dinamismos básicos intrapsíquicos e interpersonales que impulsan la evolución de la persona, así como el estudio de las condiciones sociales y ambientales que favorecen el buen funcionamiento de la persona individual, de los grupos de personas y de la sociedad (p.11).

Motivación.

Para comprender la conducta humana es importante conocer las motivaciones o impulsos que la generan. Abraham Maslow (1954) nos explica que toda conducta humana esta movida o impulsada por una necesidad personal.

Proponiendo la teoría de motivación humana, que trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas, él identifica 5 categorías de necesidades y las considera en un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y capacidad de motivación.

Mientras se va satisfaciendo unas, surgen nuevas necesidades:

- Fisiológicas: origen biológico: respirar, beber agua, dormir, comer, refugio.
- Seguridad: orden, estabilidad, protección, empleo, ingresos, salud.
- Amor afecto y pertenencia: deseos ideales como casarse, tener una familia, ser parte de una comunidad.
- Estima: reconocimiento a la persona, el logro particular, respeto hacia los demás.

- Auto realización: cuando hablamos de que esta persona nació para hacer tal cosa, donde se siente totalmente útil y plena.

Omoto y Snyder (1990) psicólogos sociales interesados en profundizar específicamente sobre el proceso de voluntariado social; definieron que las actitudes y motivaciones para integrarse a estas actividades, respondían a diversas funciones psicológicas personales y sociales.

Posterior se constituye la Teoría Funcional de las Motivaciones del Voluntariado, para explicar que existen diversas motivaciones para la participación, fue construida por Clary y Snyder (1991), teoría que tiene su base en la Teoría Funcional (Katz,1960; Smith, Bruner y White,1956) la cual expresa que las personas pueden tener actitudes similares pero por diversas razones (Dávila y Chacón, 2015).

La teoría parte de que no existe ningún factor determinante para convertirse en voluntario, depende de distintos factores personales que varían según la importancia para cada persona y recoge algunos aspectos de teorías pasadas como:

- Expresión de valores del individuo: cuando el interés altruista se basa en valores solidarios laicos o en valores religiosos.
- Función adaptativa de ajuste social: cuando se hace voluntario por influencia de amigos, utilizando el voluntariado para adaptarse a grupos de referencia.
- Forma de aliviar miedos y ansiedad, sentimientos de culpa.
- Forma de adquirir conocimientos, habilidades o capacidades.

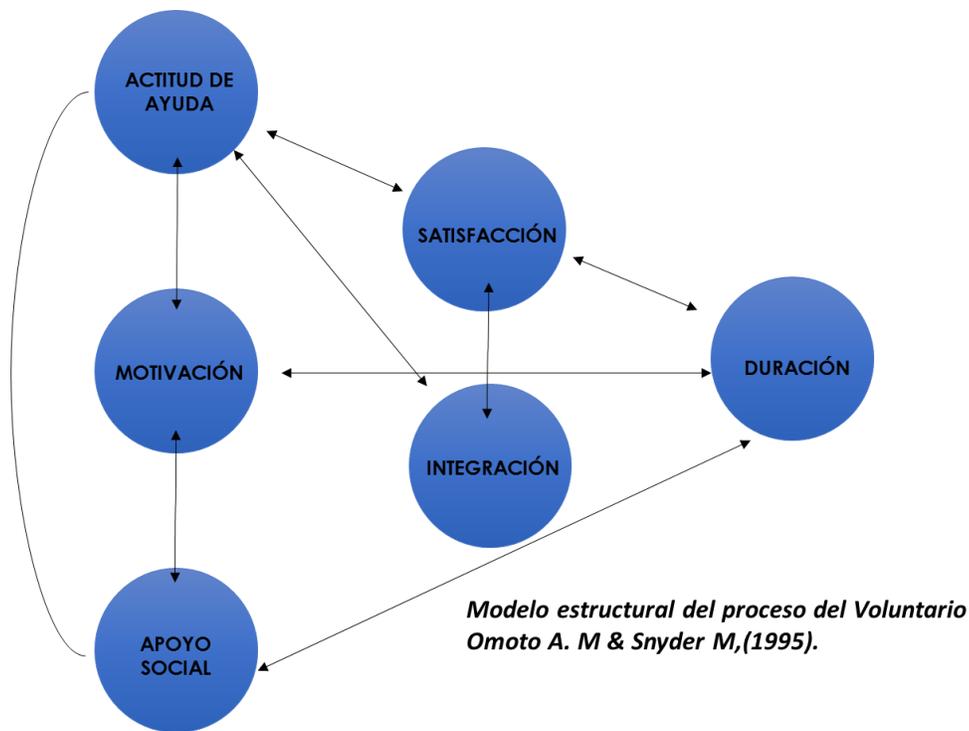
A partir de esta teoría, se desarrolló por Clary, E.G, Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J. y Miene, P. en 1998 el VFI (Inventario de funciones del voluntariado) el cual, propone una configuración de las motivaciones, a través de un análisis conceptual del voluntariado, donde se identifican las siguientes:

- Defensa del yo: esta función hace referencia a motivaciones centradas en proteger al ego de aspectos negativos del self y en el caso del voluntariado, puede servir para reducir la culpa por sentirse más afortunados que otros y para delimitar los propios problemas personales.
- Valores: el voluntariado proporciona la oportunidad de expresar valores relacionados con el interés humanitario y altruista hacia otros.
- Mejora el currículo: Está relacionada con los beneficios que puede obtenerse con la participación en trabajo voluntario.
- Relaciones sociales: implica las motivaciones concernientes a relaciones con otros, de esta forma, el voluntariado puede ofrecer oportunidades de estar con amigos o implicarse en una actividad vista favorablemente por otros importantes.
- Conocimiento: hace referencia a la oportunidad de aprender nuevas experiencias y tener oportunidades de ejercitar conocimientos y habilidades individuales que de otra forma no podrían ponerse en práctica.
- Mejora el estado de ánimo: implica un proceso motivacional que se centra en el crecimiento y desarrollo del ego y supone refuerzos positivos para el mismo.

Estas motivaciones de los jóvenes para ingresar en un programa de voluntario corresponden, según Omoto y Snyder (1995) a la primera etapa en proceso del voluntariado que concluye con la permanencia en una organización o la inclusión de determinadas conductas a su propia vida.

El modelo consta de tres fases:

- Antecedentes: motivaciones (disposición de ayudar y aspectos de la personalidad).
- Experiencia: se incluye la satisfacción y la integración a la organización.
- Consecuencias: el tiempo de permanencia que es el aspecto que predice el modelo.



Durante este proceso el joven enfrenta distintas emociones, en el encuentro con los beneficiados, con miembros del staff, frente a una tarea asignada, o en el rol administrativo de la organización. Muñoz Polit (2012) nos dice que “La vivencia emocional: siempre que sentimos algo, está relacionado de alguna manera por el entorno” (p.12).

Y es mediante la realización de estas actividades que se permite al voluntario experimentar emociones, desarrollar habilidades personales y descubrir oportunidades de mejora en su propio caminar y actuar.

La vivencia emocional es siempre una co - creación entre el entorno y la persona, en este caso las emociones en la experiencia de voluntariado pueden mover situaciones internas y generar conductas en los voluntarios.

Uno de los objetivos del presente estudio de caso es generar espacios, para entrar en contacto con estas emociones y sensaciones: “las sensaciones y emociones son parte

de nuestro equipo biológico y tienen distintas finalidades, algunas en función de la sobrevivencia y otras más en función del desarrollo” (Muñoz Polit, 2012, p.12) y desde ahí promover el autoconocimiento con el fin de generar una armonía individual.

La autora define la sensación como una respuesta inicial del contacto inicial entre el organismo y el ambiente, un primer paso para sentir al mundo, el cual se lleva a cabo por células receptoras que reaccionan ante la energía; por ejemplo, en el campo del voluntariado se experimentan sensaciones de alivio y de satisfacción al finalizar las actividades y muchas veces, se cierra la experiencia sin profundizar en ese proceso personal de voluntariado.

Las emociones, descritas por Muñoz Polit (2012) son una estructura capaz de dar información sobre el estado de la relación organismo-entorno; una reacción de supervivencia y como una reacción espontánea del organismo, es decir, no podemos dejar de sentir lo que sentimos pero si podemos decidir qué hacer con ella. En el campo del voluntariado, en muchas ocasiones y como bien mencionan los participantes de las entrevistas “*me llena el corazón*” N4 o “*conocer sus vidas realmente te pega*” N2 es parte de la reacción emocional que viven, experimentando las 5 emociones validadas por distintos autores: la tristeza, el miedo, la alegría, el enojo y el afecto.

Estas emociones momentáneas hablan en profundidad de nuestro yo interno, son una oportunidad para descubrirse y crecer.

Autoconocimiento.

Carl Rogers (1951) desde el enfoque centrado en la persona, con la teoría de personalidad, nos plantea el autoconocimiento desde la existencia del **self real** que contiene la esencia de la persona, el centro de cualquier experiencia capaz de actuar como filtro ante lo que vive y lo que interioriza; sin embargo, hace énfasis en la

influencia de la sociedad sobre la conducta humana, que conlleva a la persona a los dilemas entre un **self ideal** y un self real.

Afirma que si la persona esta consiente y clara de su propio self, puede caminar hacia la autenticidad y de esta forma encontrarse en armonía con su propio ser.

Presenta al organismo como el centro de cualquier experiencia, incluye todo aquello que ocurre internamente en el organismo y está abierta a la conciencia de un determinado momento. La totalidad experiencial constituye el campo fenoménico, que es el marco de referencia individual y la simbolización consiente de esta es lo que le llamamos experiencia del yo, lo que ha podido ser discriminado por la persona (Rogers, 1959).

La teoría fenomenológica de la personalidad de Rogers, trata de comprender la conducta humana y las vivencias experienciales que desde el interior de la persona determinan su desarrollo.

La persona además de poseer rasgos físicos, que la identifican como única, posee diversas formas de conciencia y pensamiento. El ser consciente de ello, conlleva al individuo a relacionar estas manifestaciones de la conciencia- a través de la conducta- con sus atributos físicos. Es la unión entre ambos factores lo que hace que el sujeto se constituya como persona (Casanova, 1993, p. 178).

Lo cual llevo a Rogers a pensar que, para sentirse y ser persona es necesario alcanzar de manera consciente la percepción proveniente del medio ambiente y de su interior, que constituye el sí mismo.

Lo importante, es que la persona pueda diferenciar dentro de su campo fenoménico, la parte que compone su yo y el marco de referencia que lo constituye.

El self sirve como un filtro, tiene una función selectiva, al pasar los acontecimientos que ocurren alrededor del individuo, se van seleccionando los que pasaran a formar parte de su conciencia. “El criterio de selección va a estar en consonancia con lo que para sí mismo sea, por un lado, interesante y le ayude a su autorrealización, o bien por el contrario, peligroso, estimulando sus órganos sensoriales para estar alerta y actuar si tuviera que defenderse” (Casanova, 1993, p.179).

En el campo del voluntariado, los jóvenes están expuestos a muchos acontecimientos que pueden ayudar a su crecimiento, sin embargo cuando no se dan los espacios para promover esta acción en el individuo, la experiencia puede pasar desapercibida.

El marco de referencia exterior según Rogers-Kinget, 1967 citado en Casanova, 1993:

No es necesariamente vivido de forma consciente por el individuo aunque siempre está dispuesto a transformarse en parte de la conciencia de la persona, determinando al sujeto en su forma de ser y actuar- nos estamos refiriendo a la formación de la estructura del yo o estructura conceptual del sí mismo (p 181).

Cuando los jóvenes viven experiencias de voluntariado, todos los acontecimientos contribuyen al desarrollo de la conciencia y “el aprendizaje de cada acontecimiento nos permite incorporar comportamientos nuevos en nuestro repertorio conductual para manipular cada vez más y mejor manera al entorno” (Martínez, 2003, p. 37).

Y es en estas acciones de carácter altruista se logran mejores relaciones interpersonales en comunidades vulnerables, se promueve el dialogo democrático y se desarrolla el trabajo en equipo. La actitud del voluntario “implica la generación de vínculos y compromisos centrados en el respeto y la valoración del otros, sus expectativas, necesidades y en la convicción de que la propia libertad sólo se alcanza compartiendo los beneficios de esta con los demás” (Lanzetti, 2006, p.24).

Empatía.

Según Rogers, el arte de poder comprender a la persona desde su marco de referencia sin perder el propio, se llama empatía y es una de las condiciones básicas en la transformación de una persona.

Define la empatía como una actitud, que genera una forma especial de conocer, donde el terapeuta intenta conocer el mundo interior del cliente, “conocer en este contexto quiere decir que el mundo fenomenológico del terapeuta y su estado mental- que de hecho puede percibir de un modo directo- sea tan parecido como es posible, o más, al del cliente” (Vanaerschot, 1997, p.48).

El objetivo de desarrollar la empatía es que la persona logre comprender los sentimientos del otro entiendo el dolor y la tristeza como propios del cliente (en este caso del beneficiario con el que se relacionan los voluntarios), sin olvidar la propia experiencia de voluntario. Por lo tanto la empatía no es una identificación emocional (Vanaerschot, 1997).

Los voluntarios no son terapeutas y los beneficiados no son sus clientes. Sin embargo es importante retomar esta forma de relación que propone Rogers, para el desarrollo de una relación que genera cambios e impacta la vida de, al menos, quienes están involucrados.

El voluntario cada vez que entra en contacto con un beneficiado de los proyectos, de situaciones vulnerables, es capaz de desarrollar esta actitud empática generando una conexión importante con las demás personas.

Batson, 1991; Mestre, Samper y Frías 2002, citado en Rodríguez, Mayoral Sánchez y Laca Arocena, 2013 nos dice que:

La empatía hace a las personas más aptas para el desempeño de las conductas prosociales y, en consecuencia, facilitaría la conducta voluntaria. La reacción empática se torna una preocupación por el bienestar de otro individuo, y que se mezclan sentimientos de simpatía, compasión y rabia al presenciar el sufrimiento y la injusticia ajena p.93).

Tomando en cuenta que la actitud empática tiene un efecto de doble vía, Vanaerchot, (1997) sintetiza y profundiza los beneficios de desarrollar esta actitud:

- La persona se siente valorada y aceptada como persona.
- La persona se siente reafirmada en su propia existencia como persona autónoma y valiosa en posesión de su propia identidad.
- La empatía disuelve la alienación.
- La persona aprende a confiar en su propia identidad.

También Stephen Covey (2003), en su libro “Los siete hábitos de la gente altamente efectiva” menciona la escucha empática como quinto hábito, en el cual, se invita a comprender primero el mensaje del interlocutor lo que supone un cambio de paradigma muy profundo, ya que generalmente siempre procuramos primero ser comprendidos. “Estamos llenos de nuestras propias razones de nuestra propia autobiografía. Queremos que nos comprendan. Nuestras conversaciones se convierten monólogos colectivos y nunca comprendemos realmente lo que está sucediendo dentro de otro ser humano” (Covey, 2003 p.150).

La comunicación empática integra el lenguaje verbal y no verbal; formando uno de los factores de mayor importancia en el voluntariado, ya que a través de la comunicación se permite el acercamiento de las personas, generar la confianza y sobre todo establecer una relación.

Una de las dificultades más comunes en los grupos de voluntariado, es la comunicación dentro del equipo de trabajo, ya que la comunicación con el beneficiado fluye de forma natural impulsado por la motivación personal del voluntario y por el enfoque hacia el beneficiado.

Covey (2003) nos menciona que hay cinco niveles de escucha que practicamos los individuos; podemos ignorar a la persona, no escucharla en absoluto, podemos fingir, podemos escuchar solo lo que nos interesa o podemos optar por escuchar atentamente, centrando toda la energía en lo que se conversa y el último nivel es la escucha empática.

La escucha empática incluye registrar, reflejar e incluso comprender total las palabras del otro y su lenguaje no verbal. Según expertos el 10% de lo que comunicamos esta dicho en palabras, el 30% por sonidos, y el 60% por el lenguaje corporal (Covey, 2003).

Debemos tener cuidado de no suponer que automática y fácilmente entendemos los mensajes de los demás. Con esto, lo que estamos haciendo es interpretar la comunicación únicamente desde nuestro marco de referencia, etiquetando y denominando de antemano cualquier experiencia que se nos comparta olvidándonos de que es nuestra propia representación de la misma (Martínez Otero, 2003).

Comprender desde el marco de referencia del otro sin perder el mío, va más allá de poder interpretar el mensaje, ya que somos capaces de experimentar sensaciones en el momento de la comunicación, las cuales nos permiten conectarnos con la otra persona.

La comunicación empática, permite una mejor fluidez de las relaciones donde las dos personas se sienten valoradas y se genera un ambiente de confianza para el desarrollo del sí mismo.

Para efectos de este estudio de caso, dirigido a voluntarios jóvenes, el desarrollo de la actitud empática desde el planteamiento de Carl Rogers y a la luz de la comunicación de Covey, podrá fortalecer los vínculos entre el equipo de voluntariado asegurando una mayor cohesión entre ellos y por ende un resultado más eficiente y eficaz de los proyectos que se desarrollen.

Capítulo V: Planteamiento de soluciones plausibles del Proyecto de Desarrollo Humano.

Para dar respuesta a la problemática identificada se diseñara una intervención, con el objetivo de ofrecer un espacio de integración de la experiencia compartida en la práctica del voluntariado; a nivel personal y grupal tomando en cuenta las relaciones interpersonales desde la comunicación empática.

Los constructos principales serán:

1. Autoconocimiento: considero pertinente realizar sesiones bajo este constructo, con el fin de promover el descubrimiento de sus motivaciones, recursos y talentos para participar del voluntariado social y reconocer las emociones que experimentan en cada encuentro de voluntariado.

2. La empatía: me parece importante dedicar una sesión para promover la experiencia de una comunicación empática con el fin de crear una relación de igualdad entre los miembros y la fundadora, permitiendo fluir el diseño de los proyectos de una manera en que todos disfruten de su compromiso de pertenecer a la organización.

A continuación se presentan los objetivos del taller:

“Descúbrete y Transforma Realidades”

Objetivo General.

Promover el autoconocimiento y desarrollar la actitud empática, a través de técnicas humanistas, en los jóvenes que participan del voluntariado universitario en la organización Pilares Unidos y Movimiento Ventana, con el propósito de ofrecer una experiencia integral del voluntariado.

Objetivos específicos.

Objetivo específico 1

Favorecer un espacio de autoconocimiento y reflexión personal acerca de las motivaciones que tienen como voluntarios.

Objetivo específico 2

Desarrollar la actitud empática, a través de técnicas humanistas con el fin de fortalecer la comunicación en las relaciones interpersonales entre los miembros del voluntariado.

Objetivo específico 3

Profundizar el autoconocimiento a través de la experiencia de voluntariado, con el fin de reconocer sus talentos y emociones durante la práctica del voluntariado.

Capítulo VI: Metodología del Proyecto.

A partir de las entrevistas de diagnóstico con las poblaciones a intervenir, surgieron como constructos principales el autoconocimiento y la empatía, los cuales se desarrollaran a través de la metodología de curso taller.

Curso taller es una metodología que permite la formación en cuanto a contenido teórico se refiere, y a su vez el aprendizaje experiencial. La naturaleza de la población es joven, de tal manera que la interacción entre ellos y las experiencias prácticas más que teóricas, resulta más adecuado.

El taller tiene una duración de 12 horas, distribuido en sesiones; se realizó una adaptación en los tiempos de acuerdo a las necesidades y posibilidades de los grupos.

Uno se realizó de manera intensiva y otro en sesiones durante el periodo del voluntariado.

Descripción de la población.

Para la selección de la población se estableció contacto con 4 organizaciones estudiantiles de voluntariado, dos en Nicaragua y dos en México. Analizamos la viabilidad de realizar el estudio de caso desde su diagnóstico hasta las evaluaciones de la intervención, y las respuestas fueron las siguientes:

México: una organización después del diagnóstico, decide realizar ellos mismos el acompañamiento a sus voluntarios.

Nicaragua: por un factor de tiempo, solo se realizó la intervención en una de las organizaciones contactadas.

Los participantes del presente estudio son jóvenes universitarios de diversas carreras académicas, con edad promedio de 18 a 23 años, quienes participan activamente en

las organizaciones de voluntariado Pilares Unidos y Movimiento Ventana. Los participantes son miembros del staff directivo de dichas organizaciones, con un constante contacto con nuevos voluntarios, diseño y organización de actividades con los beneficiados.

Trabajan con poblaciones vulnerables y tienen un alto compromiso hacia la concientización de la sociedad ante las problemáticas de interés; generando y desarrollando ideas para multiplicar la acción voluntaria en sus universidades y sociedades.

Los dos grupos a intervenir están formados por 3 hombres y 1 mujer, siendo la figura femenina quien ejerce el liderazgo y fundación de la organización.

Cuidando la identidad de cada uno de los participantes, para el análisis y mención de las evidencias de los participantes, me referiré a ellos bajo la siguiente nomenclatura:

Participantes de la organización Pilares Unidos de México: M1- M2- M3- M4

Participantes de la organización Movimiento Ventana de Nicaragua: N1-N2-N3-N4

Descripción de la intervención.

La metodología de intervención será un curso taller con una duración de 12 horas, divididas en 4 sesiones de 3 horas cada una, conformadas por tres aspectos: practica-teoría-reflexión, se incluirán 3 presentaciones teóricas, 5 espacios de reflexión personal, 5 técnicas de trabajo grupal y 3 espacios de compartir de grupo; y la aplicación de un instrumento (cuestionario VFI).

Se respetará el contenido teórico para los dos grupos a intervenir, sin embargo se realizaran ajustes de tiempo y horario para cada uno de los grupos, según la realidad

de cada uno. Las técnicas aplicadas a la intervención, han sido ajustadas y re creadas en base a mi propia experiencia de voluntariado y formación.

La metodología de investigación para el presente estudio de caso será mixta, las evaluaciones de las sesiones se analizaran cualitativamente y se aplicará un instrumento que se evaluará cuantitativamente.

Descripción del instrumento.

El instrumento “Inventario de Funciones del Voluntariado” (IFV) fue creado por Clary et. al (1998): es un cuestionario diseñado para conocer las funciones significativamente influyentes, en la motivación para participar en los programas de voluntariado. Consta de 30 ítems y utiliza una escala de 7 puntos para su respuesta, que va de 1 (no importante) a 7 (muy importante).

El IFV ha sido aplicado a diversas poblaciones en el transcurso de los últimos años, a continuación mencionaré 3 países donde se ha utilizado y sus respectivos resultados:

- Perú (2016) fue aplicado a una población de 12 personas del sexo masculino y obtuvo por resultados las relaciones sociales, como principal motivación.
- Colombia (2012) fue aplicado a una población de 173 personas y se obtuvo por resultados la promoción de valores, como principal motivación.
- España (2005) fue aplicado a 290 personas, de las cuales 150 participaban de programas socioasistenciales del cual resultó que la motivación principal responde a conocimiento, el deseo de desarrollar habilidades y la búsqueda de nuevas experiencias.

Indicadores cualitativos.

Directos.

| INDICADORES DIRECTOS DURANTE LA INTERVENCIÓN | | |
|---|---|--|
| No | INDICADOR DIRECTO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Autoconocimiento (sí mismo: teoría de personalidad de Carl Rogers) | Es la percepción de yo (Voluntario) desde los valores de Confianza y Seguridad Es la percepción de cómo soy (voluntario) realmente, mi yo real y las habilidades personales con las que cuento para la vida. |
| 2 | Conocimiento de mis emociones (organismo: teoría de personalidad de Carl Rogers) | Es el campo experiencial de la persona, consciente como inconsciente. Incluyendo: <ul style="list-style-type: none">• la influencia momentánea del recuerdo• la experiencia pasada• el impacto de los estímulos internos en los órganos de los sentidos. (Durante la experiencia del voluntariado) |
| 3 | Empatía | Es la capacidad del voluntario de comprender el campo experiencial del beneficiado y de su compañero de equipo, con respeto y valorización sin perder su propia experiencia. |

Indirectos.

| INDICADORES INDIRECTOS DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN | | |
|--|---|---|
| No | INDICADOR INDIRECTO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Experiencia de relación entre el voluntario con el equipo | Son los sentimientos experimentados de unión de equipo de voluntarios durante el periodo de intervención. |
| 2 | Experiencia personal de conocimiento propio | Es el reconocimiento de la habilidades propias que ponen al servicio de los demás desde el voluntariado |

Procedimiento para la recolección de datos.

Durante la intervención se recolectaran las evidencias a partir de los siguientes instrumentos:

- Observación cualitativa del facilitador: la cual implica adentrar en profundidad a lo que está sucediendo con los participantes.
- Diarios de campo del facilitador: al finalizar cada sesión se realizara un registro de los detalles sucedidos, respecto a cada una de las actividades, en cuanto a los participantes y a mi propio rol como facilitador, y se realizará la discusión de resultados con la teoría propuesta para cada sesión.
- Material obtenido por técnicas: incluyendo relatos personales, fotografías, videos y material creado durante la sesión, a nivel individual y grupal.
- Compartir de experiencias a nivel grupal: consiste en las reflexiones derivadas de los ejercicios propuestos, los cuales serán compartidas al finalizar de cada sesión.

Los resultados y opiniones de cada participante serán utilizados textualmente durante la presentación del análisis a través de la nomenclatura antes especificada.

- La aplicación de una evaluación (Anexo 4) escrita: la cual consiste en recoger la experiencia de cada participante durante la intervención, a nivel grupal e individual.

Posteriormente el análisis de los datos cualitativos se realizará a través de un análisis de contenido proveniente de las evidencias mencionadas. Se realiza de forma paralela a la intervención, analizando cada dato, deduciendo las similitudes y diferencias entre ellos.

Los cuáles serán categorizados bajo los constructos propuestos de la intervención “Autoconocimiento y Empatía”, sobre los cuales se desplegarán análisis y conclusiones finales.

Ética del facilitador y del proyecto.

Del facilitador.²

Para la presente intervención, el facilitador ofrece criterios éticos que permiten el desarrollo personal y grupal:

La **aceptación positiva incondicional**, partimos del valor que tienen los participantes, por el regalo de ser persona, sin juzgar la conducta ni razonamiento.

Servicio al cliente: estar al servicio de los clientes, haciendo uso de mis competencias en la facilitación de grupo para agregar valor a su trabajo.

² Tomado de “Competencias Básicas de Facilitación en América Latina” por Amauta Internacional, publicado el 28 de agosto 2005

Conflicto de intereses: reconocer abiertamente cualquier conflicto potencial de intereses, o cualquier aspecto que pueda percibirse como un obstáculo al trabajo efectivo.

Autonomía del grupo: respetar la cultura, derechos y autonomía del grupo.

Procesos, métodos y herramientas: utilizar procesos, métodos y herramientas de manera responsable, que favorezcan el logro de las metas del grupo.

Respeto, seguridad, equidad y confianza: propiciar un clima de respeto y seguridad donde todos los participantes sientan la confianza de hablar libremente y donde los límites individuales sean respetados. Utilizar las habilidades, conocimientos, herramientas y sabiduría para hacer aflorar y respetar la perspectiva de todos.

Objetividad en las evaluaciones y en la retroalimentación, valorar las oportunidades de mejora sin importar quien lo dice.

Manejo del proceso: practicar el manejo del proceso y la imparcialidad de los contenidos. Estar atenta a disminuir al máximo nuestra influencia en los resultados del grupo.

Confidencialidad: Mantener la confidencialidad del grupo, no compartir información sobre un cliente fuera del ámbito de la organización.

Desarrollo profesional: ser responsable del mejoramiento continuo de las habilidades y conocimientos sobre facilitación.

Finalmente se ofrece la **congruencia**, con un alto compromiso del facilitador de lealtad a las emociones y sentimientos que en cada sesión se experimente, durante las técnicas, y durante el abordaje de cada contenido.

Ética del proyecto.

Se establece en el encuadre del proyecto, al inicio de cada sesión el acuerdo de los participantes.

Se ofrece una carta de consentimiento al participante, la cual deberá ser firmada.

Promover el respeto entre los participantes y hacia el facilitador.

Promover la confianza para abrir procesos personales y de crecimiento, creando espacios de contención para todos.

Intervención curso taller: “Descúbrete y Transforma Realidades”.

A continuación se presenta la descripción de lo sucedido durante la intervención en dos partes, el diseño para la organización Pilares Unidos con el análisis de evidencias y conclusiones; y en una segunda parte el modelo adaptado para la intervención con Movimiento Ventana con el análisis de sus evidencias y conclusiones

En la primera parte se presenta el modelo Curso- Taller diseñado en 3 sesiones con duración de 3 horas cada uno, para la organización PILU.

Intervención Pilares Unidos

| | | | | |
|--|---|--|----------------------------------|--|
| Sesión 1 | | | | |
| Nombre del Taller | | Descúbrete y Transforma Realidades | | |
| Lugar, Fecha y Hora | | Universidad Iberoamericana 03 Octubre 16 3pm-6pm | | |
| Objetivo General: Promover el autoconocimiento y desarrollar la actitud empática, a través de técnicas humanistas, en los jóvenes que participan del voluntariado universitario en la organización estudiantil Pilares Unidos de la universidad Iberoamericana, con el propósito de tener una experiencia integral del voluntariado. | | | | |
| Objetivos específicos de la sesión: Favorecer un espacio de autoconocimiento y reflexión personal acerca de las motivaciones que tienen como voluntarios. | | | | |
| Contenido | Actividades | Tiempo | Materiales | Indicadores de evaluación |
| | Explicar objetivos del estudio de caso y presentar carta de consentimiento. | 10min | Cartas de consentimiento y lápiz | Cartas de consentimiento firmadas |
| Autoconocimiento | Técnica de presentación: a través de preguntas. | 15min | Sobres con preguntas | Desenvolvimiento de la actividad |
| Autoconocimiento | Técnica de relato: Crear una historia, donde el personaje sea su rol como voluntario. Incluir emociones y acciones ideales. | 30min | Lápiz- papel | La concepción que tiene cada uno de su rol ideal como voluntarios a través de su historias |

| | | | | |
|----------------------------|--|-------|--|--|
| Empatía | Compartir en grupo las historias, haciendo eco en lo descubierto en el trabajo personal. ¿Qué tengo yo de esa historia? ¿Qué quiero tener? | 20min | | Que tan alejados o cercanos están de su rol ideal. Presentar conclusión personal en un párrafo. |
| | Presentación Teórica Motivaciones del Voluntario | 5min | PPT | |
| Autoconocimiento | Responder al test VFI. Para identificar las motivaciones personales. | 25min | Test Lápiz | Resultados y reflexión ante los test |
| Autoconocimiento | A través de una fantasía guiada identificar recursos, talentos individuales. | 15min | Música instrumental Fantasía guiada Hojas para cada uno. | Lista de recursos y jerarquización |
| Autoconocimiento y empatía | Luego de tener listas individuales, qué de esto puedo poner al servicio de una misión común que es el voluntariado. | 60min | Papelógrafo, marcadores, tape, colores. | Construcción final de recursos ofrecidos para el voluntariado |

| | | | | |
|--|---|--|------------------------------------|---|
| Sesión 2 | | | | |
| Nombre del Taller | | Descúbrete y Transforma Realidades | | |
| Lugar, Fecha y Hora | | Universidad Iberoamericana 24 Octubre 16 4pm-7pm | | |
| Objetivo General: Promover el autoconocimiento y desarrollar la actitud empática, a través de técnicas humanistas, en los jóvenes que participan del voluntariado universitario en la organización estudiantil Pilares Unidos de la universidad Iberoamericana, con el propósito de tener una experiencia integral del voluntariado. | | | | |
| Objetivo específico de la sesión: Desarrollar la habilidad empática, a través de técnicas humanistas, con el fin de fortalecer la comunicación en las relaciones interpersonales entre los miembros del voluntariado Pilares Unidos. | | | | |
| Contenido | Actividades | Tiempo | Materiales | Indicadores de evaluación |
| | Bienvenida | 10min | | |
| Empatía Comunicación | Escoger entre diversas noticias de la realidad, cuál me llama la atención. ¿Qué significa para mí esta noticia? ¿cómo recibo la comunicación de la realidad? | 20min | Periódicos Noticias de realidad | La evaluación será a través de la presentación individual. Donde cada uno pueda explicar cómo reacciona ante la realidad desde la empatía, que obstáculos y fortalezas encuentra |

| | | | | |
|------------------------------------|---|--------|------------------------|--|
| | | | | individualmente para empatizar con la realidad. |
| Empatía | Presentación de Video empatía | 10min | Lentes- video | |
| Auto-conocimiento Mis emociones | Crear con plastilina cómo estoy hoy desde mis emociones. Ejemplo: si estoy alegre, ¿cómo representaría la alegría? | 30min | Plastilina | La evaluación será a través de una conclusión: son capaces de identificar las emociones, reconocerlas y materializarlas. |
| Empatía- Comunicación | Compartir lo que hemos creado, practicar la escucha empática. | 30min | | El indicador será en el compartir, si lograron comprender el mensaje del otro y dan una respuesta empática. |
| Confianza | Técnica de confianza: Balanceo | 5min | | Desarrollo de la actividad según la confianza adquirida en el grupo. |
| Empatía | Presentación Teórica Comunicación | 10min | PPT | |
| Autoconocimien to | Compartir desde ejemplos propios la comunicación | 25min | | Compartir como es la comunicación y que elementos descubro hoy. |
| | Cierre y evaluación | 40 min | Hojas de evaluación | |

| | | | | |
|--|---|--|--------------------------|---|
| Sesión 3 | | | | |
| Nombre del taller | | Descúbrete y Transforma Realidades | | |
| Lugar, Fecha y Hora | | Universidad Iberoamericana 30 Octubre 16 4pm-7pm | | |
| Objetivo general: Promover el autoconocimiento y desarrollar la habilidad empática, a través de técnicas humanistas, en los jóvenes que participan del voluntariado universitario en la organización estudiantil Pilares Unidos de la universidad Iberoamericana, con el fin de tener una experiencia integral del voluntariado. | | | | |
| Objetivo específico de la sesión: Profundizar el autoconocimiento a través de la experiencia de voluntariado, con el fin de reconocer sus talentos y emociones durante el semestre. | | | | |
| Contenido | Actividades | Tiempo | Materiales | Indicadores de evaluación |
| | Técnica grupal: 2 retos de trabajo en equipo | 40min | Lego y copias del dilema | Llegar a un consenso de grupo y auto-observarse. |
| | Técnica de refuerzo de equipo o retroalimentación | 15min | | Que logren decir al menos 2 talentos que identifican en su compañero. |
| Emociones | Presentación teórica: Las emociones | 10min | PPT | |

| | | | | |
|--|---|-------|--------------|--|
| | Trabajo grupal: Crear una línea de tiempo, con las experiencias y emociones vividas del voluntariado. | 35min | Papel lápiz | Líneas de tiempo grupal de las experiencias que han tenido, reconociendo e identificando las emociones que han vivido durante esas experiencias. |
| Comunicación | Compartir de líneas de tiempo. ¿Fue fácil? ¿Difícil? ¿Recuerdo lo vivido? ¿Cómo me impacto? | 30min | | Reconocer el aprendizaje o el aporte que ha dejado cada experiencia en sí mismo. |
| Autoconocimiento | Técnica quién soy. Consiste en describirse al oído de sus compañeros a través de las siguientes categorías: Me describo físicamente Me describo con metáfora Me describo desde mis talentos y recursos | 20min | | Lograr la mayor descripción de uno mismo posible en distintos ámbitos de la vida. Nombrar al menos 3 talentos y 3 recursos personales. |
| Autoconocimiento – Impacto del proceso | Técnica de la carta: cada participante escribirá una carta sobre sí mismo. | 20min | Papel lápiz, | Escribirán una carta presentando a su persona, integrando la experiencia de este |

| | | | | |
|--|-------------------------|-------|---------------------|---|
| | ¿Quién digo yo que soy? | | | semestre como voluntarios, desde las emociones vividas y los nuevos recursos que han adquirido. |
| | Evaluación | 10min | Hojas de evaluación | Evaluaciones |

Resultados por sesión

Sesión #1 Indicador: Autoconocimiento

Resultados obtenidos de las respuestas de los participantes

¿Qué descubres de ti mismo a través de las actividades de la sesión 1?

1. *Mis talentos y habilidades. (M1)*
2. *Que se porque estoy aquí y con las siguientes prioridades: Conocimiento, ayuda y aprender de la gente. (M2)*
3. *Lo que soy capaz de hacer y lo que represento para los demás en el equipo. (M3)*
4. *Que verdaderamente aporte algo a PILU y que, a pesar de que somos diversas carreras, pensamos igual. (M4)*

Menciona lo más significativo de la sesión:

1. *Conocer la importancia de un equipo de trabajo y mi aportación, recordar mis recursos y talentos. (M1)*
2. *Unión, tranquilidad, esperanza. (M2)*
3. *Ver que todos vamos en el mismo canal. (M3)*
4. *El poder conocer un poco más de mí y de mis compañeros. (M4)*

Resultados de la observación:

En el ejercicio de la descripción de sus recursos y los recursos de un voluntario ideal, se observa una distancia significativa, se describe un deseo de potencializar habilidades personales para un mejor desempeño.

Entre los hallazgos significativos del espacio compartido, los participantes resaltaron:

“No sabía que quería tener más cosas” (M3)

“Claridad, quien soy a quien quiero ser” (M4)

“Reconocer qué cosas quiero potenciar de mi” (M2)

Análisis.

Iniciamos la sesión con la aplicación del test del inventario de funciones del voluntariado, que muestra la presencia de 6 motivaciones principales para la persona de ingresar a un programa de voluntariado.

Se observó sorpresa en algunos resultados puesto que los autores proponen entre las motivaciones, intereses personales que muchas veces en nuestra sociedad son entendidos como intereses egoístas, por ejemplo: el crecimiento del ego.

Los participantes se reconocen personas con talentos y recursos para aportar en un equipo de trabajo, observaron la diversidad y reconocieron tener intereses comunes que les permite una mayor fluidez en los resultados de las tareas de la organización.

Los espacios de reflexión personal, permitieron experimentar la introspección para darse cuenta de qué recursos desean potenciar u obtener y qué tipo de voluntario son respecto a qué tipo de voluntario desean llegar a ser.

En los programas de voluntariado, a pesar de que existen estudios que comprueban el impacto de transformación sobre el voluntario, aún hay un vacío en el

acompañamiento y reflexión personal, la demanda de trabajo para las organizaciones desde las necesidades sociales es cada día mayor, lo cual obliga a dirigir la energía y enfoque sobre el diseños de proyectos en el campo del beneficiado.

Los espacios de compartir propuestos durante la sesión, permitieron un mayor conocimiento acerca de los participantes, abriendo canales de comunicación alternos a los establecidos en la organización estudiantil.

Sesión # 2 Indicador: Empatía

Resultados obtenidos de las respuestas de los participantes:

¿Qué descubres de ti mismo en las actividades de la sesión?

1. *Descubro qué es lo que me integra y conforma, que soy importante como integrante y persona. (M1)*
2. *Que tengo objetivos claros y que van de la mano con mis compañeros. (M2)*
3. *Descubro mis sentimientos y el cómo tenerlos presentes-conscientes ayuda y tranquiliza. (M3)*
4. *Descubro más de mis sentimientos y como es que realmente logro ser empático y lograr integrarme con mi grupo. (M4)*

Menciona lo más significativo de la sesión

1. *Porque he comprendido lo que el compañero ha expresado y he estado en su lugar. (M1)*
2. *El ejercicio de la plastilina, saber cómo nos sentimos es muy importante. (M2)*
3. *Reflexionar quien soy y como me siento, como estoy yo como persona en mi entorno y en la organización. (M3)*
4. *Valió la pena pues conozco más a mi grupo, me ha permitido entrar en sintonía conmigo, así como ser más empático. (M4)*

Resultados de la observación:

En el primer ejercicio de la sesión de entrar en contacto con la realidad nacional a través de las noticias, se observó que los participantes tienen facilidad de empatizar con realidades conocidas y de interés individual. Sin embargo, empatizar con situaciones ajenas a ellos, y sobre las cuales tiene poco conocimiento, es de mucha dificultad.

Después de observar el video sobre cómo podemos ser más empáticos en las relaciones interpersonales, los participantes manifestaron sentirse identificados en las formas no empáticas de la vida cotidiana, con un deseo de detenerse para poder observar con mayor interés y valor, las situaciones de la sociedad.

El ejercicio de “moldear las emociones” con plastilina, fue significativo y permitió el contacto con el sentir individual, la creatividad les permitió tener una mayor comprensión de su estado emocional y el compartir en parejas, dio apertura a una comunicación más personal e íntima.

Análisis.

Los participantes manifestaron que los ejercicios propuestos durante la sesión, les permitieron entrar en contacto con sus formas de integrarse y relacionarse en el grupo y en la vida cotidiana.

Se logró comprender que las relaciones empáticas se dan desde el marco de referencia de los involucrados, haciendo énfasis en su trabajo como voluntarios y su forma de relacionarse con los beneficiados; ya que muchas veces la relación se determina por la situación del beneficiado sin embargo, es importante tomar en cuenta al voluntario como persona integrada de experiencia y emociones, lo cual también influye en la relación de ayuda.

Partiendo de esta base fue importante saber que para desarrollar una comunicación empática se requiere un conocimiento propio que permita entrar en contacto con el estado emocional y experiencial de la persona; lo cual se experimentó en la sesión en el compartir de las creaciones con la plastilina.

A continuación tomaré del texto “La empatía como proceso dinamizador de los diversos micro procesos dentro del cliente” por Vanaerschot (1997), la síntesis de beneficios de la empatía contrastando con la experiencia de los participantes.

| Beneficios | Experiencia de los participantes |
|---|--|
| Nos sentimos valorados y aceptados como personas. | <i>“descubro que es lo que me integra y conforma como (M1) y que soy importante como integrante y como persona”.</i> |
| Nos sentimos reafirmados en nuestra propia existencia como personas autónomas y valiosas en posesión de nuestra propia identidad. | <i>“Conozco más a mi grupo, me ha permitido entrar en sintonía conmigo así como ser más empático” (M4)</i> |
| Aprendemos a aceptar nuestros propios sentimientos | <i>“Descubrir mis sentimientos y el cómo tenerlos presentes – conscientes, ayuda y tranquiliza” (M3)</i> |
| La empatía disuelve la alienación | <i>“No me da miedo comunicar mis sentimientos. Pude ponerme en el lugar del otro, entenderlo” (M2)</i> |
| Aprendemos a confiar en nuestra propia experiencia | <i>“Descubro cómo me veo y cómo me siento en la relación con el otro” (M3)</i> |

Este ejercicio se desarrolló en un ambiente de confianza y mucho respeto hacia el compartir del otro, los participantes reconocen la importancia de compartir con los demás para lograr una mayor comprensión de la situación personal.

Reconocen también que el compartir ayuda a la validación personal, sintiéndose parte importante del grupo y sobre todo integrado, sentirse en sintonía con los demás permite una comunicación más íntima y de acompañamiento entre ellos.

La sesión en general aportó nuevas estrategias de relación, descubriendo el apoyo y contención que pueden tener con sus compañeros, al practicar la comunicación empática.

Sesión #3 Indicador: Autoconocimiento.

Resultados obtenidos desde las respuestas de los participantes:

¿Qué descubres de ti mismo a través de las actividades de la sesión?

1. *Descubro mi esencia, mi ser. (M1)*
2. *Estoy consciente de quien soy a grandes rasgos aunque si me falta descubrir más de mí. Me falta desarrollar liderazgo y comunicación, estoy reforzando esos recursos. (M2)*
3. *Lo que transmito a los demás y lo profunda y tenaz que pueden ser tanto mis emociones como acciones. (M3)*
4. *Descubro sentimientos y emociones que creía no tener, pero que los demás perciben, un mayor conocimiento personal. (M4)*

Menciona lo más significativo de la sesión

1. *Ser consciente de saber que soy libre y me rodeo de gente de buen corazón (M1).*
2. *Poder expresar mis sentimientos, coordinar, delegar y saber defender mis posiciones (M2).*

3. *El poder conocer y compartir formas de pensar sentir y actuar con mis compañeros (M3).*

4. *Valió la pena hoy, aprender que compartimos muchas cosas, pero pensamos muy distinto y es necesario comprender eso, que no pensamos igual y necesitamos integración y apertura con uno mismo y hacia los demás (M4).*

Resultados de la observación:

Durante la sesión se observó un reconocimiento de emociones ante situaciones comunes en la organización:

“me causa enojo cuando no tengo la información completa de la tarea” (M3).

“me es muy difícil comunicarme y ejercer mi liderazgo” (M2).

“prefiero entender las cosas a mi manera solo, y después compartirlo con los demás” (M1).

“es un aprendizaje el cambiar de opinión después de escuchar los argumentos de los demás” (M4).

Análisis.

Los ejercicios propuestos en la sesión de trabajo en equipo, permitieron a los participantes desarrollarse en distintos roles. Provocando en ellos un reto cada vez mayor, les permitió auto observarse en las emociones generadas por la tarea indicada y en las formas de relacionarse con los demás.

Los distintos roles permitieron una reflexión en los participantes para reconocer aquellos recursos a potencializar para un mejor desempeño grupal. Así como también reconocer el significado de sus emociones, por ejemplo: el enojo que pueden experimentar al no contar con la información completa de una tarea a realizar o la información dividida entre los miembros.

Las actividades permitieron también, valorar el aporte que cada uno genera al equipo para el éxito de sus tareas, reconociéndose parte importante y valiosa.

Reconocen la importancia de la apertura y respeto hacia ellos mismos y de los demás como una clave importante para la integración como equipo. Observando las diferencias como un aspecto positivo y enriquecedor para el grupo, de las cuales se obtiene un aprendizaje.

Se propuso un espacio de reconocimiento grupal en el que se demostró el respeto y la valoración que tiene por cada uno de sus compañeros, se permitieron expresar lo que percibían de cada uno, generando un espacio de mayor cohesión grupal y confianza.

Este espacio permitió a cada participante darse permiso de observar todo lo que proyectan e integrarlo a su inventario de recursos.

En la descripción final titulada “¿quién digo yo que soy?”, se observa una mayor integración en el conocimiento propio de los participantes desde su rol de voluntariado, en la cual se describe la dualidad de la persona. Logran reconocerse fuertes y vulnerables, miedosos y perseverantes, compromiso y corazón.

Intervención Movimiento Ventana.

Se realizó una adaptación de los tiempos para Movimiento Ventana, se realizó el mismo taller de forma intensiva cubriendo las 12 horas en un plazo de día y medio.

| | | | | |
|--|---|------------------------------------|----------------------------------|--|
| Día Uno | | | | |
| Nombre del taller | | Descúbrete y Transforma Realidades | | |
| Lugar, Fecha y Hora | | Managua 19 Diciembre 9am-5pm | | |
| Objetivo general: Promover el autoconocimiento y desarrollar la habilidad empática, a través de técnicas humanistas; en los jóvenes que participan del voluntariado universitario en la organización estudiantil MV, con el fin de tener una experiencia integral del voluntariado. | | | | |
| Objetivo específico de la sesión: <ul style="list-style-type: none"> • Favorecer un espacio de autoconocimiento y reflexión personal acerca de las motivaciones que tienen como voluntarios. • Desarrollar la habilidad empática, a través de técnicas humanistas con el fin de fortalecer la comunicación en las relaciones interpersonales entre los miembros del voluntariado MV. • Profundizar el autoconocimiento a través de la experiencia de voluntariado, con el fin de reconocer sus talentos y emociones. | | | | |
| Contenido | Actividades | Tiempo | Materiales | Indicadores de evaluación |
| | Explicar objetivos del estudio de caso y presentar carta de consentimiento | 15min | Cartas de consentimiento y lápiz | Cartas de consentimiento firmadas. |
| Autoconocimiento | Técnica de presentación: a través de preguntas. | 15min | Sobres preguntas | Desenvolvimiento de la actividad. |
| Autoconocimiento | Técnica de relato: Crear una historia, donde el personaje sea su rol como voluntario. Incluir | 20min | Hojas- Lapicero | La concepción que tiene cada uno de su rol ideal como voluntarios. |

| | | | | |
|-----------------------------------|---|-------|------------------|---|
| | emociones y acciones ideales. | | | a través de su historias. |
| Empatía | Compartir en grupo las historias, haciendo eco en lo descubierto en el trabajo personal. ¿Qué tengo yo de esa historia?, ¿qué quiero tener? | 20min | | Qué tan alejados o cercanos están de su rol ideal. Una conclusión en un párrafo. |
| | Presentación Teórica Motivaciones del voluntario | 15min | PPT | |
| Autoconocimiento | Responder el test VFI. Para identificar las motivaciones personales. | 25min | Test - lapiceros | |
| | Receso | 15min | | |
| Empatía | Video Empatía | 5min | | |
| Autoconocimiento Mis emociones | Crear con plastilina cómo estoy hoy desde mis emociones. Ejemplo: si estoy alegre, ¿cómo representaría la alegría? | 30min | Plastilina | La evaluación será a través de una conclusión, si son capaces de identificar las emociones, reconocerlas y materializarlas. |

| | | | | |
|--------------------------|--|-------|-------------|--|
| Empatía- Comunicación | Compartir lo que hemos creado, practicar la escucha empática. | 30min | | El indicador será en el compartir si lograron comprender el mensaje del otro y dan una respuesta empática. |
| | Cierre primer momento | 30min | | |
| | Almuerzo | 60min | | |
| Autoconocimiento | A través de una fantasía guiada identificar recursos, talentos individuales. | 30min | | |
| | Mochila Ventana | 20min | Papelógrafo | |
| Empatía | Presentación Teórica: Comunicación empática | 15min | PPT | |
| Autoconocimiento | Comunicación- ¿Cómo se comunica Ventana? | 20min | | Compartir como es la comunicación y qué elementos descubro hoy |
| | Retos trabajo en equipo | 30min | Lego | Llegar a un consenso de grupo y auto-observarse. |
| Autoconocimiento | Teoría: Las emociones | 15min | PPT | |
| | Cierre | 60min | | |

| | | | | |
|---|---|---------------|-------------------|---|
| Día Dos | | | | |
| Nombre del taller | Descúbrete y Transforma Realidades | | | |
| Lugar, Fecha y Hora | Managua 20 Diciembre 9am-12pm | | | |
| Objetivo general: | | | | |
| Promover el autoconocimiento y desarrollar la habilidad empática, a través de técnicas humanistas; en los jóvenes que participan del voluntariado universitario en la organización estudiantil MV, con el fin de tener una experiencia integral del voluntariado. | | | | |
| Objetivo específico de la sesión: | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Favorecer un espacio de autoconocimiento y reflexión personal acerca de las motivaciones que tienen como voluntarios. • Desarrollar la habilidad empática, a través de técnicas humanistas con el fin de fortalecer la comunicación en las relaciones interpersonales entre los miembros del voluntariado MV. • Profundizar el autoconocimiento a través de la experiencia de voluntariado, con el fin de reconocer sus talentos y emociones. | | | | |
| Contenido | Actividades | Tiempo | Materiales | Indicadores de evaluación |
| | Técnica de balanceo | 15min | | Desarrollo de la actividad según la confianza adquirida en el grupo. |
| | Video Motivacional | 5min | Video | |
| | Trabajo grupal: Crear una línea de tiempo, con las experiencias y emociones vividas del voluntariado. | 25min | Papel Lápiz | Líneas de tiempo de las experiencias que han tenido, reconociendo e identificando las emociones que han |

| | | | | |
|------------------|---|-------|-------------|--|
| | | | | vivido durante esas experiencias. |
| Comunicación | Compartimos las experiencias | 30min | | |
| Autoconocimiento | Técnica de la carta: cada participante escribirá una carta sobre sí mismo. ¿Quién digo yo que soy? | 20min | Papel lápiz | Escribirán una carta presentando a su persona, Integrando la experiencia de este semestre como voluntarios, desde las emociones vividas y los nuevos recursos que han adquirido. |
| | Proyección futura ventana | 25min | | |
| | Técnica de reforzamiento de equipo o retroalimentación. | 20min | | Que puedan mencionar al menos 3 recursos positivos de los demás miembros del grupo |
| | Cierre | 30min | | |

Resultados de la intervención.

Respuestas obtenidas de los participantes:

¿Qué descubres de ti mismo a través de las actividades propuestas en el taller?

1. *Redescubrí la razón verdadera por la que me gusta servir en Ventana, dar tranquilidad, ser un buen escucha, alguien que da ánimo y aliento, eso es lo que me agrada. Mi deseo por ayudar a las personas que la están pasando mal adquirió su*

base durante el trabajo con la plastilina. Logré recordar la importancia de darles tiempo a los amigos, de quererlos y de tratarlos con amor siempre. (N1)

2. Que puedo dar más de mí en pro del movimiento. Que para ser mejor, debe de importarme que los demás lo sean, y así mejoremos todos como equipo. Que tengo más empatía con ellos de lo que creía. Que el voluntariado ya es algo muy propio para mí, y que quiero crecer con él. (N2)

3. Lo mucho que ha brindado a mi vida la participación en Ventana. Como me encuentro en este momento de mi vida y como me veo dentro de la organización. Lo que me gustaría apoyar en el 2017 e ideas de cómo hacerlo. Que debo confiar en el equipo y en el potencial que tienen. (N3)

4. Además de confirmar el aprecio que me tienen mis compañeros, he crecido mucho y aun me falta trabajar algunas cosas. (N4)

Menciona lo más significativo de la sesión:

1. Para mí lo más importantes fue la encuesta de puntajes con la que logramos descifrar a que funciones les dábamos más importancia en el voluntariado, me gusto concordar con mis compañeros en la función conocimiento como primaria; otro momento relevante fue el trabajo manual con la plastilina porque con ello nos percatamos de cómo cada uno se ve a sí mismo en el ambiente donde está, el tiempo que tuvimos fue bastante ameno y se estableció un ambiente de conexión entre nosotros; y, por último, cuando cada uno reconoció las habilidades del equipo tanto individualmente como a nivel personal, así logramos tener no sólo una idea de cómo nos percibe el resto sino que, además, aprendimos cuales son nuestros talentos. (N1)

2. El ejercicio de la plastilina, para mí fue un momento en el cual además de probar mi creatividad un poco oxidada, me permitió el espacio de compartir algunas cosas sobre mí que no había dicho antes con ellos y del mismo modo ellos conmigo.

El cierre, creo que fue un momento de suma atención colectiva y de mucha carisma desnuda, pues dijimos con anhelo lo que queríamos hacer en nuestro voluntariado y más importante aún, lo que queríamos de los demás. Una petición sincera para un equipo del cual formo parte. (N2)

3. *Para mí, uno de los momentos más significativos fue cuando hicimos la escultura en plastilina. Este ejercicio me brindó la posibilidad de introspección sobre cómo me encontraba en ese momento, compartirlo con mi compañero y encontrar puntos de encuentro con el equipo donde, aunque estemos viviendo momentos diferentes, no somos ajenos al dolor y la alegría del otro u otra.*

Otro momento importante fue el recordar los momentos significativos que hemos vivido en el voluntariado. Esto me ayudó a poder recordar lo que me mueve y lo mucho que me gusta estar en Ventana, con usuarias, usuarios y el equipo.

También el test de Motivación que nos auto aplicamos me ayudó a reconocer lo mucho que el voluntariado ha brindado a mi vida profesional y personal. Profesional en el sentido de que la psicóloga que soy tiene mucha relación con lo que he podido aprender en el campo con Ventana, y las opciones de crecimientos y labores que me ha abierto mi participación. Y también personal, por las amistades que he logrado establecer y el cariño que le tengo a usuarias, usuarios y al equipo. (N3)

4. *Dinámica de presentación y los momentos significativos. (N4)*

Resultados de la observación:

Durante la realización del taller se observó una reflexión personal acerca de su forma de relacionarse con los demás y la importancia que le estaban otorgando a la realización exitosa de las tareas, así como también la evasión de contacto emocional con experiencias personales vinculadas a la realización del voluntariado. A

continuación alguna de las frases de los participantes durante el desarrollo de las actividades:

“El reconocimiento de las cosas, es una herramienta que me permite fluir” (N1)

“me ayuda la corrección de parte de mis compañeros” (N2)

“no quiero realizar este ejercicio” (refiriéndose a la técnica “moldeando mi sentir”) (N4)

“Ventana es como un refugio para mi” (N4)

“quiero ser un ejemplo para los demás, que puedan confiar en mi” (N1)

“quiero cambiar mi forma de pensar, que yo puedo solo y que no necesito a nadie” (N4)

“quiero seguir creciendo con ustedes” (N3)

Se pudo observar una disposición al contacto con las emociones y las experiencias que han tenido como movimiento, permitió contactar con experiencias dolorosas de duelo que representan una fuerte motivación para continuar en el voluntariado.

Fue significativo el momento de compartir estas experiencias y observar cómo se iban descubriendo puntos en común, las cuales responden a una experiencia humana de pérdida natural.

Se observó cómo se fue construyendo el espacio de confianza, que permitió trascender las barreras de la comunicación y poder expresar sus sentimientos, en determinados momentos de la intervención.

Análisis.

Se inició la intervención con un contacto directo hacia el rol de voluntario, donde se observa una visión combinada de habilidades administrativas y personales, necesarias para un buen desempeño.

Los voluntarios consideran estar en camino a su rol de voluntario ideal y afirman conocer las habilidades a desarrollar para el siguiente periodo.

En un primer momento, se presentó el modelo de permanencia del voluntariado, en el cual se observó interés, tomando en cuenta que el modelo de MV está compuesto de dos tipos de voluntario: el voluntario permanente y voluntario que participa de las visitas.

Los resultados del test, colocan a la función de conocimiento como la principal motivación para integrarse y pertenecer en un grupo de voluntariado social, buscando desarrollar habilidades personales y conocerse en la acción.

Contradictoriamente en la práctica del voluntariado los espacios de reflexión personal se dan muy poco, evidenciándose en los ejercicios de introspección propuestos durante el taller.

El ejercicio de contactar con las emociones a través de la creación artística con la plastilina permitió la apertura de procesos internos, tocar situaciones o experiencias que conscientemente han optado por evadir y tienen una fuerte influencia en su práctica como voluntarios, por ejemplo pérdidas de personas cercanas y significativas.

La práctica de la escucha, permitió crear un ambiente de confianza en el equipo experimentando una comunicación más allá de los niveles administrativos, más humana que provocó la experiencia empática.

Uno de los efectos más evidentes y expresados a partir de este ejercicio, fue la experiencia de sentirse valorados como personas y reforzados.

La técnica de relato “quien digo que soy yo” se observó una integración de recursos reflejados por sus compañeros, mayor seguridad al plasmar su propia visión de sí

mismo por ejemplo: uno de los participantes menciona “*soy una persona que no teme mostrar sus emociones, soy transparente y leal*” (N1) y una apertura al yo real que quisieran iniciar a mostrar. Por ejemplo un participante menciona “*soy una persona sensible y romántica aunque todos me conocen por ser alegre*” (N2).

La propuesta de trabajo en equipo permitió entrar en contacto con emociones que se experimentan día a día en el voluntariado, reconociéndose en roles desafiantes y cómodos según su opción de trabajo. Por ejemplo: se manifestó la comodidad de sentirse guiados y la satisfacción en otros casos de tener el control total. Esta claridad les permite diseñar una mejor distribución de sus roles.

Finalmente en los ejercicios de trabajo en equipo, se identificaron aspectos positivos y aspectos a trabajar para un mejor desempeño, como la confianza en el otro: confiar en la capacidad del compañero en el momento de la ejecución de tareas.

Semejanzas y Diferencias.

A continuación se presentan las semejanzas y diferencias identificadas en los dos grupos de intervención:

| | Semejanza | Diferencias | |
|-----------------------------------|---|--|----|
| | | PILU | MV |
| Sesiones de introducción | | 2 sesiones previas programadas a la intervención | |
| Resultados del test | F(Conocimiento) principal F(Valores) | | |
| Reconocimiento de recursos | Hubo una integración de habilidades administrativas | | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | más reconocidas que las personales | | |
| Contacto Emocional | Valoran el espacio ofrecido para el contacto con el aquí y el ahora a través de las emociones | | |
| Efecto personal | Se integra el rol del voluntario con su ser tanto las fortalezas como las oportunidades a mejorar. | | |
| Espacio | | En un salón de la universidad | En una casa domiciliar |
| Diseño de la intervención | | Modalidad Sesiones | Modalidad intensivo |
| Efectos grupales | Valorando a la persona desde su propio ser y no desde la ejecución de tareas Cohesión de equipo | | |
| Comunicación empática | La práctica de la escucha empática, genero otra mirada entre ellos. | | |
| Contactar la experiencia del voluntariado con la experiencia personal | | El contacto se generó en un proceso creciente, realizándose en la 3ra sesión a profundidad. | El contacto se generó con mayor rapidez |

Justificación de diferencias:

Un aspecto que ha marcado diferencia en las dos organizaciones, fue el tiempo destinado para la impartición del taller; en México destinamos dos sesiones previas al inicio de la intervención, las cuales no se realizaron por falta de participantes. La convocatoria fue más difícil y los horarios de programación no facilitaron el primer acercamiento.

Adicionalmente considero que hay dos aspectos que influyeron directamente en el contacto de la experiencia de los participantes en el voluntariado; estos son el diseño y el espacio de la intervención.

En cuanto al diseño, la modalidad intensiva permitió generar confianza con mayor rapidez y un proceso más fluido en cuanto a la interconexión de actividades, la modalidad por sesiones permitió experimentar un proceso gradual de acompañamiento hacia la actividad de voluntario.

Y referente al espacio físico de la intervención, considero que la casa de habitación brindo elementos de contención y privacidad, permitiendo eliminar los distractores que en la intervención de México, se experimentaron constantemente en medio de una dinámica académica de horarios de clases, lo cual permitió observar al participante en su hábitat cotidiana.

Finalmente en mi condición de facilitador, considero que influyeron a nivel personal los siguientes aspectos: la experiencia obtenida con el primer grupo me genero mayor seguridad e intervenir en mi país me permitió generar mayor sintonía con el grupo, en un periodo de tiempo menor.

Discusión de resultados.

Las funciones de motivación comunes fueron: Función de conocimiento, que representa la búsqueda de los voluntarios por nuevas experiencias, de conocer distintas perspectivas de observar las cosas y de desarrollar nuevas habilidades; seguida por la función de valores, que representa la oportunidad para expresar y compartir los valores humanitarios y altruistas con los demás.

Tomando de base las motivaciones internas del voluntario, se observa que el autoconocimiento y las relaciones humanitarias son los principales atractivos de esta práctica para los jóvenes; más allá de obtener un beneficio a nivel curricular, aumentar el ego o fortalecer las relaciones sociales. Carl Rogers trata de comprender la conducta humana y las vivencias experienciales que desde el interior de la persona determinan su desarrollo y evolución (Casanova, 1993).

Afirma que, para llegar a sentirse y ser persona es necesario alcanzar de forma consciente las percepciones provenientes del medio ambiente- experiencias- y de su interior- vivencias que constituyen su sí mismo. Ya que para Rogers el sí mismo es un conjunto de procesos o esquema que una persona tiene de sí (Casanova, 1993).

La participación en el voluntariado, permite a los participantes exponerse a diversas experiencias de encuentro con los demás, de relaciones interpersonales de equipo que abren la posibilidad de descubrir aspectos individuales como recursos y emociones.

Rogers (1959), invita a un reconocimiento consciente de estos aspectos para lograr el desarrollo sano del organismo, durante las sesiones se puede observar un proceso de integración de recursos individuales a su concepto de sí mismo.

También, a través de los ejercicios los participantes mostraron un incremento en el reconocimiento de sus características, provenientes de su exterior e interior,

aceptando las emociones generadas en la experiencia de encuentro y realizando un proceso de integración tanto de recursos como limitaciones.

Tausch Tuusch (1981 citado en Casanova 1993) menciona que:

El self o el concepto que tiene una persona de sí misma configura gradualmente su manera de vivir, ya que la conciencia del yo es el centro del mundo interior de la persona. Es el centro de sus percepciones y sensaciones. Por tanto “el concepto de sí mismo influye de forma decisiva, ante todo y sobre todo en cómo ve una persona los sucesos, los objetos y a las demás personas en su entorno, en el significado que para ella tiene la percepción (p. 179).

Esto les permite disponerse al encuentro con los demás desde una postura distinta, conociendo su campo experiencial y teniendo presente el marco de referencia interno.

Los voluntarios dedican su tiempo al encuentro con poblaciones vulnerables, en el caso de estas organizaciones al encuentro con niños y adultos con problemas de salud mental.

¿Desde dónde nos relacionamos? Fue una de los cuestionamientos para comenzar a hablar de empatía, ¿nos relacionamos desde la necesidad del otro? ¿desde nuestras similitudes, nuestro interés o necesidad?

Rogers, nos describe la comprensión empática como una de las actitudes básicas de la relación de ayuda, para lo cual es importante estar dispuestos a percibir al otro, desde su propia visión pero “no solo es una percepción de la realidad tal como la ve el cliente, despojándose del juicio propio, sino también un experimentar juntamente con él todos sus sentimientos por contradictorios que sean” (Gondra, 1978, p.223).

Desarrollar la actitud empática para las relaciones interpersonales implica un conocimiento e integración de la propia experiencia. Solo así, el voluntario puede relacionarse desde su marco de referencia con los beneficiados de los proyectos, y entre ellos mismos como un equipo de trabajo.

En la vida cotidiana estamos limitados, por distintas condiciones, a experimentar estos beneficios. La práctica de la empatía nos resulta compleja cuando nos observamos egoístas y preocupados por resultados individuales. “Estamos llenos de nuestras propias razones de nuestra propia autobiografía. Queremos que nos comprendan. Nuestras conversaciones se convierten monólogos colectivos y nunca comprendemos realmente lo que está sucediendo dentro de otro ser humano” (Covey, 2003 p.150).

Este fenómeno se experimenta principalmente en las actividades de trabajo en equipo, en las que todos los participantes tienen visiones distintas hacia una misma tarea. Durante la intervención nuestros participantes experimentaron enojo frente a condiciones que otro podía observar como una oportunidad de crecimiento.

En otro espacio de consenso, se observó ese monólogo del que habla Covey, donde se esperaba que el otro terminara su opinión para poder continuar con los argumentos personales. Los intereses individuales a veces traicionan el desarrollo, hasta que existe una disposición genuina para escuchar y comprender la posición los argumentos de los demás, y dar el paso de aprender del otro.

Reconocer cuando el otro tiene una postura acertada y dar la posibilidad a cambiar de idea, fue uno de los aprendizajes de la intervención, descrita por uno de los participantes en una actividad de consenso.

Se experimentó el crecer con el otro, ser verdaderamente auténtico tanto en el planteamiento de ideas como en la transformación de ideas o argumentos.

Rogers afirma que si la persona está consciente y clara de su propio self, puede caminar hacia la autenticidad y de esta forma encontrarse en armonía con su propio ser.

Se abrió un espacio de reforzamiento en el que cada participante expuso lo que valoraba de sus compañeros, permitiendo a todos tener una visión de lo que proyectan hacia el exterior. Reconocer características y recursos fue significativo para cada uno de ellos, haciendo conciencia de otros recursos que no tenían presente.

Rogers, nos dice que para sentirse y ser persona es necesario alcanzar de manera consciente la percepción proveniente del medio ambiente y de su interior, que constituye el sí mismo.

Finalmente los participantes pudieron reconocer en una descripción personal, sus recursos y emociones logrando una integración individual que permite un mejor resultado nivel grupal.

Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

- La experiencia del voluntariado ofrece espacios para el autoconocimiento y desarrollo de la actitud empática, a través del encuentro con el equipo de trabajo y con los beneficiados de los proyectos de la organización.

- La búsqueda del conocimiento propio, es una de las principales funciones de motivación para la participación en actividades de voluntariado.

- Generar espacios para la reflexión personal durante la experiencia del voluntariado permite entrar en contacto y hacer conciencia de las emociones vividas.

- Favorecer espacios de compartir la experiencia desde una comunicación empática, permite una mayor cohesión grupal.

- La relación de acompañamiento en programas de voluntariado permite a los participantes identificar y desarrollar una visión de futuro individual respecto a metas personales.

- El espacio de acompañamiento en programas de voluntariado de equipo, permite reconocer al compañero como persona valiosa, descubrirlo más allá de sus habilidades técnicas, identificar aspectos comunes y diferentes, pasando así del conocimiento y valoración a la admiración por cada una de las personas del equipo.

Recomendaciones.

- Adaptar la propuesta de acompañamiento mediante método de curso-taller en caso de aplicar a una población similar.

- Incluir en los programas de voluntariado, un modelo de acompañamiento para los jóvenes que les permita integrar la experiencia hacia su propia vida.

- Acompañar la experiencia con el beneficiado de una reflexión personal del voluntario, para identificar fortalezas y aspectos a trabajar para futuras intervenciones.

Aprendizaje personal.

Como facilitadora de desarrollo humano, durante la intervención.

- La confianza en la sabiduría del grupo: cada grupo tiene su propia naturaleza y sus tiempos en el proceso de cambio y considero que como facilitador aprendí a respetar esos procesos, que el tiempo es el que el participante determina y estará siempre acertado respetarlo.

- La capacidad de ser flexible ante los cambios: desarrollar versatilidad en el momento de adaptarme a los espacios o los tiempos programados, según los procesos de los participantes se van abriendo.

- El reconocimiento de la experiencia como parte de mi marco de referencia personal: el hecho de mantenerme atenta a lo que estaba cambiando en mí durante la intervención, me permitió fluir de una mejor manera.

- Visualizar mi rol de facilitador integrado por conceptos intelectuales, habilidades personales y emociones: sentirme integrada, fue importante porque me permitió ser más auténtica ante los participantes, puedo observar como fui conectando más con los participantes a medida que iba soltando lo planificado/estructurado del taller.

- La relación de iguales: el aprendizaje más importante, relacionarme de persona a persona en el taller, me permitió generar confianza y poder facilitar un encuentro de los voluntarios hacia sus motivaciones y procesos de cambio dentro de la actividad de servicio.

Referencias Bibliográficas.

- Brenson-Lazan, G. (2005). Competencias básicas de facilitación en América Latina.
- Butcher J., y Serna, M. G. (2009). *El tercer sector en México*. México: Instituto Mora y CEMEFI.
- Casanova E. M. (1993). El desarrollo del concepto de sí mismo en la teoría fenomenológica de la personalidad de Carl Rogers. *Psicología Gral y Aplicaciones* , 177-186.
- CELAV (2014). Encuesta Centro Latinoamericana de Voluntariado. Panamá.
- Clary E S. M. (1991). *Functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism*. London: Sage.
- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J., y Miene, P. (1998) *Understanding and assessing the motivations of volunteers a functional approach journal of Personality and Social Psychology*, 74 (6), 18-32.
- Covey S. R. (2003). *7 Hábitos de la gente altamente efectiva*. Buenos Aires Barcelona México: Paidos Plural.
- Davila M., y Chacón , F. (2015). *Adaptación al inventario de funciones del voluntariado al voluntariado español*. Madrid.
- Deleo, A., y Gutiérrez, Y. (2016). *Arteterapia y bioanza en el hospital psicosocial* (tesis de grado). Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.
- Estrada, J. F. (1994). *Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento*. Mexico df: Editorial Plaza y Valdes .
- Frager, R., y Fadiman , J. (2010). *Teorías de la personalidad*. Mexico: Alfaomega
- García-Maldonado, F. D. (2016). *Yo ayudo, tú ayudas Y cómo nos ayudamos. Espacio de autoconocimiento y escucha*. Jalisco, Tlaquepaque, México.
- Gondra, J. M. (1978). *La psicoterapia de Carl R. Rogers* . Bilbao: Editorial Española Desclée de Brouwer.
- Hall, C. S., y Lindzey, G. (1970). *La teoría del sí mismo y la personalidad*. Buenos Aires: PAIDOS.
- Hernández Sampieri, C., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metotología de la investigación*. México: MC GRAW HILL.
- Lafarga Corona, J. (Agosto de 2010). *¿Qué es el desarrollo humano en México? Orígenes y Proyecciones*. México: INIDH.

- Lanzetti, G. (2006). *Soy Voluntario*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Martin, S. R. (2011). *Terapias breves: La propuesta de Michael White y David Epston*. Argentina.
- Martínez Otero, L. (2003). *Autonocimiento y Comunicación Humana*. México: Universidad Iberoamericana.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Diez de Santos.
- Millares, I. P. (septiembre de 2013). *Estudio cualitativo sobre el bienestar subjetivo y psicológico del voluntario de cooperación internacional para el desarrollo*. España.
- Muñoz Polit, M. E. (2012). *Un hipótesis humanista sobre la emoción*. México: México.
- Ochoa Rocha, J. M. (2015). El voluntariado como estrategia de formación de ciudadanía activa. En *Memorias de investigación sobre el tercer sector* (págs. 590-603). México: CEMEFL.
- Olate, R. (Septiembre de 2015). *Los aportes del voluntariado a la reconstrucción de ciudadanía y la entrega de servicios sociales en América Latina*.
- Omoto, A., y Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: motivations, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of personality and social psychology*, 671-686.
- Ramírez, F (2015) Historia del Movimiento. Recuperado del: <http://piluchangenet.wixsite.com/pilu>.
- Rodríguez, E. E., Mayoral Sánchez, E. G., y Laca Arocena, F. A. (2013). Altruismo y bienestar social en la explicación de voluntariado en estudiantes mexicanos de bachillerato y licenciatura. *Psicología Iberoamericana*, pp. 93.
- Rogers, C. (1984). *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona : Ediciones Paidós, Iberica, S.A.
- Rogers, C. (1980). *El poder de la persona*. México: El Manual Moderno.
- Vanaerschot, G. (1997). *La empatía como proceso dinamizador de los diversos microprocesos dentro del cliente*.

Anexos.

Anexo No. 1 Entrevista de diagnóstico



Maestría en Desarrollo Humano

Entrevista Diagnóstico

Proyecto de Intervención.

- **Motivaciones**

¿Qué te motiva a formar parte del programa de voluntariado?

- **Impacto personal**

¿Cómo crees que esta experiencia contribuye a tu vida?

- **Contribución social**

¿Consideras que contribuyes con los demás a través de esta actividad? ¿Cómo?

¿Qué significa para ti los beneficiarios?

- **Conocimiento propio**

¿Qué habilidad consideras necesaria para incrementar tu impacto tanto personal como social?

¿Cuáles son tus fortalezas?

- **Tu ambiente**

¿Cómo ha sido la reacción de tu ambiente, al saber que participas de un voluntariado?

- **Relaciones**

Describe aspectos que te gustaría mejorar en el staff

Anexo No. 2. Carta de consentimiento informado



Universidad Iberoamericana
Paseo de la Reforma 880, Ciudad de México,
México 01210
Lic. Jessica Pérez Valerio

CARTA DE CONSENTIMIENTO

Participante:

Sexo:

Edad

Tiempo de pertenecer al Voluntariado:

Fecha:

Quiero agradecerte la participación en este proyecto, denominado: “Voluntariado, espacio para el autoconocimiento y desarrollo de la actitud empática”. En esta carta se enfatizan los propósitos de este proyecto, así mismo provee una descripción de tu aportación y los derechos que tienes al participar.

El objetivo del proyecto es:

Promover el autoconocimiento y desarrollar la actitud empática, a través de técnicas humanistas, en los jóvenes que participan del voluntariado universitario en la organización Pilares Unidos y Movimiento Ventana, con el propósito de ofrecer una experiencia integral del voluntariado.

Se realizarán talleres interactivos, en los cuales podrás preguntar en cualquier momento acerca del proyecto y su desarrollo. Tus sugerencias y dudas son importantes, podrás hacerlo directamente de manera individual o grupal.

La información que proporcionas será totalmente confidencial y se garantizan las siguientes condiciones:

- Tu verdadero nombre no será utilizado en ningún momento de la recolección de información, ni en el reporte escrito.
- Tu participación es voluntaria, tienes derecho a retirarte en cualquier momento, por la razón que tú consideres necesaria.
- La recolección de material durante los talleres, será únicamente para fines evaluativos del proyecto, el cual se te entregará en el momento que tú lo solicites.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones mencionadas en esta carta:

Firma del participante:

Anexo No. 3. Inventario de Funciones del Voluntariado

Taller Descúbrete y Transforma Realidades

Responde a cada enunciado con un número de la escala 1-7 donde 1 corresponde a la mínima importancia y 7 mayor importancia para ti.

Inventario de funciones del voluntariado

| | | | | | | | | |
|-----------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | El voluntariado puede facilitarme el encontrar un puesto de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | Tengo amigos que son voluntarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | Estoy interesado/a en aquellos que son menos afortunados que yo (en la situación actual en la que se encuentra la naturaleza). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | La gente cercana a mí quiere que sea voluntario/a. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | El voluntariado me hace sentir importante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | La gente que conozco comparte un interés por el servicio a la comunidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | Por muy mal que me sienta, el voluntariado me ayuda a olvidarlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | Estoy verdaderamente interesado/a por el grupo particular al que estoy ayudando (por el proyecto (o la/s especie/s animal/es/vegetal/es) en el que estoy ayudando) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | Con el voluntariado me siento menos solo/a. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | Mediante el voluntariado puedo hacer nuevos contactos que podrían beneficiarme en mi carrera profesional o en mis negocios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Colaborando como voluntario/a dejo en parte de sentirme culpable por ser más afortunado/a que otros (por la situación en la que se encuentra la naturaleza (o especie/s concreta/s)). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | Puedo aprender más sobre la causa para la que estoy trabajando. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | El voluntariado incrementa mi autoestima. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | El voluntariado me permite obtener una nueva perspectiva de las cosas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | El voluntariado me permite explorar diferentes opciones profesionales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | Siento compasión por la gente que está necesitada. (por los seres vivos que están en peligro). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | Otras personas cercanas a mí dan un alto valor al servicio a la comunidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18 | El voluntariado me permite aprender cosas a través de la experiencia directa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | Siento que es importante ayudar a otros (a conservar la naturaleza o la situación de ciertas especies). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20 | El voluntariado me ayuda a resolver mis propios problemas personales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | El voluntariado me ayudará a tener éxito en mi profesión. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | Creo que puedo hacer algo por una causa que es importante para mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | El voluntariado es una actividad importante para la gente más cercana a mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | El voluntariado es una forma de huir de mis propios problemas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | En el voluntariado aprendo a tratar a diversos tipos de personas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26 | El voluntariado me hace sentir necesario/a. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27 | El voluntariado me hace sentir mejor conmigo mismo/a. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 28 | La experiencia voluntaria mejorará mi currículum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 29 | El voluntariado es una forma de hacer nuevos amigos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30 | El voluntariado puede ayudarme a conocer mis propias fuerzas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Meine, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516-1530.

Anexo No. 4. . Formato de evaluación por sesión



Taller: Descúbrete y Transforma Realidades

Facilitador: Jessica Pérez V.

Responde con sinceridad y justifica tu respuesta:

- **¿Qué descubres de tí mismo a través de las actividades del taller?**
- **¿Consideras que el voluntariado es un espacio de autoconocimiento?**
- **Menciona lo más significativo de la sesión.**
- **Comentarios al facilitador**
- **¿Qué te gustaría trabajar en la siguiente sesión?**

Muchas Gracias por tu participación