



ALBOAN



El voluntariado internacional:  
una experiencia de implicación  
y diálogo intercultural.

Una experiencia para aprender



Bizkaiko Foru  
Aldundia  
Diputación  
Foral de Bizkaia

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ETXEBEITZA ETA GEZARTE  
GAIETAKO SARLA  
Gizarte Gaietako Sarlunardotza  
Garaipen Lanbidezarako Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y  
ASUNTOS SOCIALES  
Viceconsejería de Asuntos Sociales  
Dirección de Cooperación al Desarrollo





Edita:

**ALBOAN**

Padre Lojendio 2, 2º • 48008 Bilbao  
Tel.: 944 151 135 • Fax: 944 161 938  
alboanbi@alboan.org

Avenida Barañain 2 • 31011 Pamplona  
Tel.: 948 231 302 • Fax: 948 264 308  
alboanna@alboan.org

C/ Ronda, 7, 4º I • 20001 San Sebastián  
Tel.: 943 275 173 • Fax: 943 320 267  
alboangi@alboan.org  
www.alboan.org

Autoría: Rosa Santibañez Gruber,  
Natxo Gómez Marroquín, Concha Maiztegui Oñate,  
Josu Solabarrieta Eizaguirre, Laura Bahillo Pérez,  
Isadora Norman Bornstedt y **ALBOAN**

Fecha: Diciembre 2007

Diseño y Maquetación: Marra, S.L.

Imprime: Lankopi S.A.

Depósito Legal: BI-3601-07

ISBN: 978-84-612-1177-7

---

Se autoriza la reproducción parcial de esta obra, siempre que ésta no tenga fines comerciales y la fuente sea citada.

## Agradecimiento

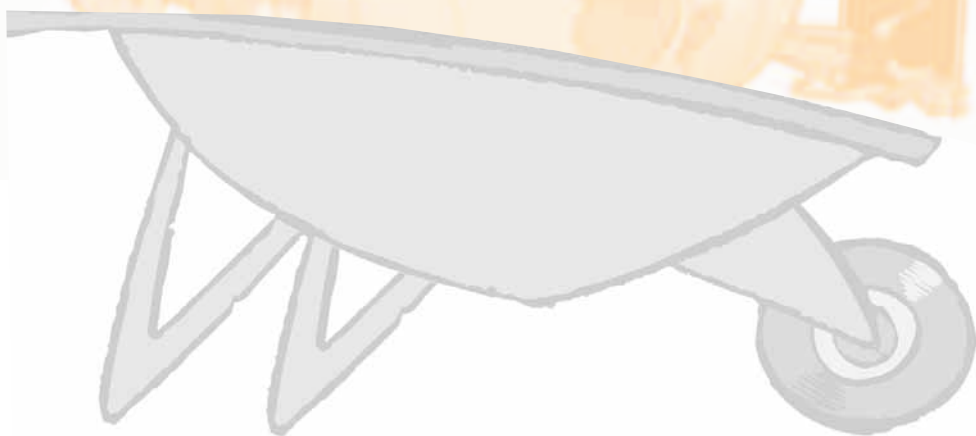
VOLPA sigue construyéndose y apostando por un cambio en las relaciones internacionales que permitan un mundo en el que todos puedan gozar de la dignidad de ser personas. Esta inquietud la compartimos con muchas personas y colectivos. Nuestra aportación concreta quiere ser la de facilitar el encuentro entre el Norte y el Sur, un encuentro que se da desde la libertad y no desde unas relaciones de dominio-dependencia. La capacidad de transformación que esto puede generar nos la confirman las personas voluntarias que regresan y comparten con nosotros y nosotras su inquietud por cómo traducir en esta sociedad todo lo que han aprendido y vivido en su experiencia. De estas experiencias, los y las voluntarias están regresando más abiertas a las realidades de otras personas, valorando más lo distinto, más sensibles a las situaciones de injusticia, más críticas con un sistema que agranda la brecha entre la pobreza y la riqueza, más humanas y conscientes. Ese es el regalo que se traen del Sur y que es necesario contagiar para que se convierta en voz unánime. Para que traspase la frontera de lo individual y suponga una incidencia social y una afirmación de la esperanza.

Agradecemos a todas las personas implicadas y afectadas por el programa VOLPA y a aquellas que han hecho posible esta publicación.



# Índice

<b>1.</b>	Presentación	7
<b>2.</b>	El voluntariado internacional	11
<b>3.</b>	La competencia intercultural	29
<b>4.</b>	La formación del voluntariado y el papel de la experiencia	47
<b>5.</b>	Una experiencia concreta, el voluntariado VOLPA	63
<b>6.</b>	Conclusiones y recomendaciones	95









Presentación



La publicación que tienes entre tus manos recoge algunos de los aspectos analizados en la investigación: “VOLPA 15 años de implicación y diálogo intercultural. Una experiencia para aprender”.

Dicha investigación ha realizado un análisis de un programa de voluntariado internacional de un año de formación, dos años de experiencia en un país, principalmente de Latinoamérica, y un tiempo de vuelta. El programa de voluntariado internacional analizado ha sido el programa VOLPA, voluntariado Pedro Arrupe.

Se trata de una experiencia de implicación, vivencia y diálogo intercultural realizada voluntariamente. Para lograr esta implicación y diálogo cultural, el programa cuenta con la formación y el acompañamiento como elementos transversales a toda la experiencia.

Después de quince años de envío e intercambio con otras realidades y culturas hemos considerado interesante hacer una mirada al programa, a las experiencias y, desde el análisis con los y las propias protagonistas de la experiencia: voluntariado, organizaciones de envío y de acogida, aprender de esta estrategia de implicación social y diálogo intercultural. Consideramos que el resultado de esta experiencia puede dar luces a otras y por eso lo compartimos en las páginas que tienes a continuación.

Comenzamos esta publicación con un acercamiento desde claves teóricas sobre el voluntariado internacional y la competencia intercultural para después reflexionar en torno a dos de los aspectos que se han revelado como claves en estos programas: la formación y la experiencia. Posteriormente hacemos una breve presentación del análisis de caso realizado: el programa de voluntariado internacional VOLPA. Y finalmente presentamos conclusiones sobre el análisis realizado a lo largo de la investigación así como unos principios y recomendaciones que consideramos pueden servir a otras experiencias de implicación social y diálogo intercultural.





2

El voluntariado  
internacional



## Definición

Abordar el concepto de voluntariado puede ser una tarea difusa puesto que no hay una única definición y adquiere, además, distintas formas en diversos contextos sociales. Presentamos a continuación algunas definiciones reconocidas a nivel nacional e internacional.



La **palabra** voluntariado procede del latín voluntas, se puede traducir como opción personal.

El **voluntariado** implica el deseo de ofrecer el tiempo, esfuerzo, las habilidades y la buena voluntad para llevar a cabo diferentes prácticas. (Costanzo, 2002)

El **compromiso** altruista de una persona que en el marco formal y por un periodo de tiempo determinado, hace don de su tiempo y/o sus competencias libre y gratuitamente. Para que el voluntariado ejerza su actividad tienen que darse una serie de requisitos en la práctica y, en particular, se deben sufragar sus gastos de subsistencia y transporte y proporcionarle una cobertura social. (UNESCO, 2001)

El **voluntariado** es un fenómeno social que no distingue grupos sociales, traspasa fronteras y está presente en todos los aspectos de la actividad humana. Es un recurso extraordinario que puede ser aprovechado para hacer frente a muchos de los retos del desarrollo de nuestro tiempo. [...] El voluntariado es una oportunidad y un catalizador para el desarrollo, pudiendo ser estratégicamente canalizado para cumplir con éxito los ODM. (Voluntariado de Naciones Unidas, 1999)

Sea cual sea la forma que adopte, esta actividad se diferencia de la remunerada o del esparcimiento en cuatro aspectos fundamentales:

- ✓ **La naturaleza de la acción:** el grado de voluntariedad.
- ✓ **La naturaleza de la recompensa:** dependiendo de si existe algún tipo de recompensa (sin recompensa, sin recompensa esperada, compensación de gastos, salario bajo).
- ✓ **El grado de estructuración del contexto** (más o menos formal).
- ✓ **El colectivo objeto de la ayuda:** personas desconocidas, conocidas o auto-ayuda.

El caso del *voluntariado internacional* cuenta con sus propias especificidades y, por ello, se deben considerar al menos otros tres aspectos de gran importancia:

- ✓ **La dimensión geográfica:** es un hecho el que nos encontramos en un mundo globalizado, donde la barrera de la distancia se ha visto reducida progresivamente y las tecnologías de la información y comunicación han reducido el aislamiento familiar y social al que se veían obligadas a mantenerse las personas que, hace unos años, se desplazaban en programas de cooperación. Sin embargo, no podemos obviar el hecho de que, para muchas personas voluntarias internacionales el desarraigo que supone este desplazamiento puede convertirse en una barrera adicional que se añade a las dificultades de la tarea que deben desempeñar. Este aspecto cobra una mayor importancia en los casos en los que el programa constituye, para la persona voluntaria, la primera experiencia de viaje de larga distancia y durante un periodo de tiempo prolongado.
- ✓ **La dimensión intercultural:** las diferencias culturales relacionadas con aspectos religiosos, gastronómicos, comportamentales o incluso con las prácticas de ocio, pueden condicionar las relaciones entre los y las participantes y la población que les acoge. Tanto el desconocimiento de la realidad como unas falsas expectativas, o unos estereotipos excesivamente rígidos pueden perjudicar la necesaria integración del voluntariado.
- ✓ **El idioma:** en muchas ocasiones, el dominio del idioma de la comunidad de acogida constituye un elemento clave para poder desempeñar la actividad voluntaria. En otras, es fundamental para generar y potenciar las relaciones informales que proporcionen el confort emocional suficiente para recuperar la energía psicológica que le permita desempeñar con éxito su labor de coo-



peración. Una exposición prolongada y solitaria de la persona voluntaria a situaciones donde no domine el idioma, y los efectos que esto pueda tener en la red comunicacional del grupo, puede llevarle a cuestionarse su competencia relacional y minar la dimensión social de su propia autoestima.

## Modalidades

El voluntariado abarca tipologías, trabajo y organizaciones de índole muy diversa y se han realizado grandes esfuerzos para agruparlo. Esto ha dado como resultado una variedad de propuestas que se presentan a continuación.



Se suele **diferenciar** según los ámbitos de intervención, lo que permite distinguir entre voluntariado social, cultural, de emergencias y desastres naturales o el cuidado del medio ambiente.

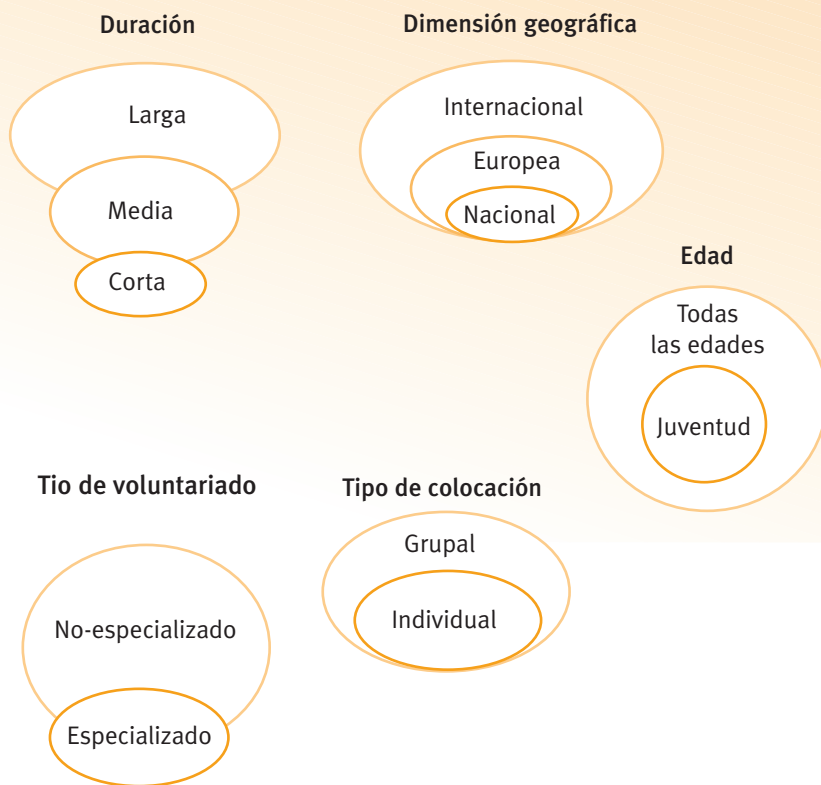
**Otra tipología clásica** organiza los distintos tipos de voluntariado en función de si se proporciona ayuda mutua, filantropía o servicios a terceros, participación en acción cívica o tareas de sensibilización al voluntariado. (Voluntariado de Naciones Unidas, 1999)

**Y, en el caso del voluntariado internacional**, Sherraden y sus colaboradores (2006), distinguen entre dos tipos de programas de voluntariado internacional en función del objetivo deseado: por un lado, los dirigidos al desarrollo de valores y de la sensibilidad internacional, y por otro, aquellos proyectos orientados al servicio y desarrollo de la población de acogida.

**La UNESCO (2000)** señala la diferencia entre voluntariado de dedicación plena, cuya actividad constituye la ocupación principal de la persona voluntaria, y el voluntariado de dedicación parcial, relacionado con una participación en una franja horaria semanal o mensual. Es evidente que, por sus características, el voluntariado internacional supone un compromiso de dedicación plena.

El cuadro adjunto recoge un resumen de las dimensiones por las que habitualmente se agrupa o tipologiza al voluntariado.

Cuadro 1. Tipologías del voluntariado (Costanzo, 2002)



## Marco legislativo

Pocos países prestaron atención a las cuestiones jurídicas de los programas de voluntariado hasta el año 2001, en el que se celebró el Año Internacional del Voluntariado. Durante los trabajos preparatorios para este evento se advirtió que una legislación favorable al voluntariado podría ser un factor importante para su desarrollo, y por tanto, se consideraba una labor pendiente (Unión Interparlamentaria, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y Naciones Unidas, 2001).

La legislación nacional y de las Comunidades Autónomas son de gran ayuda para los programas de voluntariado aunque no recogen, en la mayoría de los casos, la figura del voluntariado internacional. En este sentido la UNESCO (2000) señala que la falta de definición jurídica puede ser un problema en este tipo de programas.

Con objeto de mejorar estas dificultades, cuatro de las instituciones principales en este campo ((Unión Interparlamentaria, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y Naciones Unidas), han publicado un documento destinado a promover la reflexión sobre la necesidad de contar con leyes aplicables a la labor del voluntariado. Las cuatro instituciones analizan las diferentes áreas de derecho que pueden incidir en el voluntariado y proponen los siguientes campos:

- ✓ derechos y libertades fundamentales,
- ✓ derecho internacional,
- ✓ derecho del trabajo (salud y seguridad, responsabilidad civil, salario mínimo, servicios voluntarios de los y las empleadas),
- ✓ derecho tributario,
- ✓ legislación de protección social,
- ✓ leyes de inmigración,
- ✓ marcos reglamentarios para las organizaciones sin ánimo de lucro o de beneficencia.

Algunas instituciones internacionales, como el Consejo de Europa o la Unión Europea, conscientes de los potenciales beneficios del voluntariado internacional y asumiendo la responsabilidad de asegurar y supervisar la implementación de

los programas que promueven, han elaborado normativas que recogen tanto las obligaciones de las organizaciones implicadas en estos procesos como los derechos y obligaciones del voluntariado. Se trata de documentos sencillos pero muy útiles que proporcionan un marco general de los diversos temas que afectan a estos procesos, desde los aspectos formales (seguros, visados, certificados médicos, aspectos administrativos) a los requisitos (edad límite), pasando por la descripción detallada de los derechos del voluntariado (horarios, recursos, preparación), la coordinación de los agentes implicados o una copia del convenio propuesto. Por su interés estos materiales constituyen un referente a la hora de organizar un programa de voluntariado internacional<sup>1</sup>.

## Motivaciones

En las organizaciones de voluntariado, así como en los estudios realizados, se observa una evolución en el voluntariado que permite diferenciar entre el “voluntariado de tipo tradicional”, caracterizado por su altruismo y un fuerte compromiso personal y el “voluntariado nuevo”, más orientado a la acción, con expectativas claras de lo que será su implicación, en tiempos y contenidos.

En 1983 el Equipo de Investigación Sociológica (EDIS, 1983), en un amplio estudio sobre el voluntariado en España consideró que las motivaciones básicas de las personas voluntarias podían agruparse en tres grandes grupos:

- ✓ **Las orientadas al otro o la otra:** con fuerte carga de humanismo.
- ✓ **Las orientadas al yo:** con fuerte carga de egoísmo.
- ✓ **O las caracterizadas por la comprensión de la realidad colectiva,** con una fuerte carga de politización.

Las motivaciones se mueven entre una visión *idealista o pragmática* de la cooperación o dicho en términos más sencillos, en un continuo entre el *dar y el recibir*. En el caso del voluntariado internacional, las razones por las que se incorpora a un programa de cooperación se encuentran entremezcladas, en muchas ocasiones, con los valores, metas y manera personal de ver la vida de la propia juventud.

---

<sup>1</sup> En este sentido se puede consultar la página Training-Youth, editada por el Consejo de Europa y la Unión Europea que proporciona información sobre temas de participación y juventud. ([www.youth-knowledge.net/INTEGRATION/TY/Publications/T\\_Kits.html](http://www.youth-knowledge.net/INTEGRATION/TY/Publications/T_Kits.html)). En este campo, es especialmente interesante el T-Kit 5, dedicado al servicio de voluntariado internacional, International Voluntary Service, que se puede encontrar en el CD anexo a la publicación.

Parece ser, por tanto, que en la mayoría de los casos, en la implicación como voluntariado no se produce una donación en el sentido estricto del término sino un intercambio.

De alguna manera, la persona que aporta su conocimiento, su tiempo y su esfuerzo siempre espera una recompensa (traducida en clave de expectativas), aunque en ocasiones no seamos capaces de reconocerla. En el cuadro adjunto se presentan algunos elementos que aparecen mencionados en la mayoría de los casos.

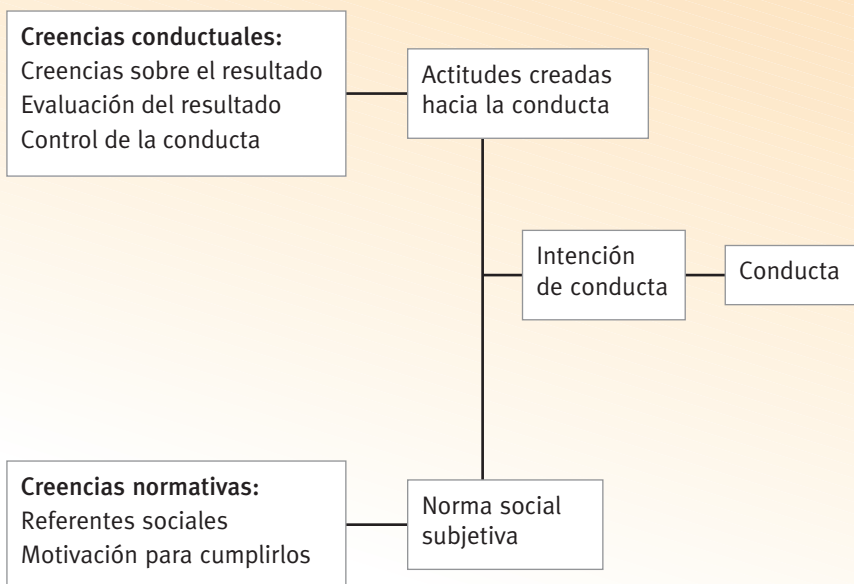
Cuadro 2. Dar y recibir en el voluntariado (Adaptado de FICRMLR, 2000)

<i>El voluntariado da</i>	<i>El voluntariado recibe</i>
Tiempo Entusiasmo Conocimientos Compromiso Responsabilidad	Conocimiento Amistad Experiencia Nuevas habilidades
<i>Las organizaciones dan</i>	<i>Las organizaciones reciben</i>
Programas Formación Gestión Acompañamiento Reconocimiento Motivación Medios	Mayor facilidad en logro de objetivos Imagen y sensibilización públicas Implicación en la sociedad Representatividad Base social

A la hora de valorar el peso de las motivaciones en la práctica, la teoría de acción razonada está siendo aplicada al ámbito del voluntariado para predecir la incorporación a organizaciones de personas que, en principio no lo son (Okun & Sloane, 2002; Warburton & Terry, 2000), la intensidad de la dedicación voluntaria (Greenslade & White, 2005) y el tiempo de permanencia en las organizaciones (Davila, 2003; Vecina, 2001).

Las actitudes y las motivaciones constituyen unos buenos explicadores de la conducta, pero unos malos predictores. Otros factores sociales, relacionados con los referentes sociales y las creencias normativas ejercen una influencia considerable tal y como muestra el cuadro adjunto.

Cuadro 3. Teoría de la Acción Razonada (Becker y Gibson, 1998)



Por otro lado el compromiso desempeña un papel importante también en la continuidad de las personas voluntarias. Así, existe una relación directa entre participación y compromiso, de manera que a mayor participación mayor compromiso y, viceversa, a mayor compromiso mayor participación.

Sin embargo, cuando el rol de la persona voluntaria llega a formar parte de la identidad personal, las conductas se producen y mantienen con independencia de variables como las normas sociales ya que las personas ante todo se esfuerzan por realizar conductas coherentes con su identidad (Chacón, 2006).

Así pues se constata que las motivaciones varían a lo largo del proceso de voluntariado y no tienen el mismo peso al comienzo de la experiencia como durante la misma. En este segundo momento el compromiso y la propia identidad de voluntariado desarrollada por la persona tienen mayor incidencia.

## Protagonistas: las personas y las organizaciones de envío y acogida

Los programas internacionales implican una diversidad de socios o agentes involucrados, en dos países diferentes. Esto implica una importante labor de logística previa y paralela al proceso. Tres son los actores fundamentales y, para la buena marcha de los programas, es necesario el trabajo conjunto entre ellos: las personas voluntarias, la organización que envía y la organización que acoge.

## Las personas voluntarias

Es difícil no caer en un listado exhaustivo de las características que ha de tener una persona voluntaria tan exacto y exigente que detraiga en el ánimo de participar. Sin embargo, es bueno tener claro aquellos aspectos y habilidades necesarias para el mejor desarrollo de la experiencia. Estas actitudes, valores y habilidades no son requisito previo sino que pueden y deben ser trabajadas durante el proceso de formación y acompañamiento tanto previo como a lo largo de la experiencia. Teniendo en cuenta todo lo anterior, señalamos algunos aspectos claves en las personas voluntarias.

#### Cuadro 4. Habilidades y características de la persona voluntaria

- ✓ Persona madura y fuerte psicológicamente.
- ✓ Coherente, con una manera de ser, pensar y vivir.
- ✓ Con voluntad de colaboración y justicia social.
- ✓ Alta tolerancia a la frustración y la ambigüedad.
- ✓ Apertura al cambio.
- ✓ Flexible.
- ✓ Con identidad de propia.
- ✓ Capaz de comunicarse.
- ✓ Solidaria.
- ✓ Creativa y con sentido del humor.

Generalmente, las personas voluntarias internacionales son hombres y mujeres que, en cierta medida, han encontrado su camino en la vida y que optan, por un proyecto de estas características, desde la coherencia con una manera de ser, pensar y vivir determinada, lejos de modas sociales o experimentos personales.

La colaboración y la ayuda deben de tener un sentido dentro de una concepción de persona y sociedad, una cultura de la gratuidad y una idea de justicia social, y no como consecuencia de inseguridades ni necesidad de percibirnos como útiles y socialmente aceptados.

La mayor parte de los y las expertas coinciden en señalar la tolerancia a la frustración y a la ambigüedad, la apertura al cambio, la flexibilidad y ausencia de dogmatismos, como cualidades personales que permitirán al voluntariado internacional adaptarse, percibir con sentido de realidad los nuevos entornos y relacionar-



se con los miembros de las comunidades que le acogen. De esta manera, en lugar de invertir excesivos esfuerzos en comportamientos defensivos, extiende esta energía en experiencias y conocimientos.

Es importante poseer una cierta identidad más bien definida, conocerse y conocer lo que se quiere en la vida, lo cual le permite actuar de acuerdo con las convicciones personales, respetando otras visiones.

Las personas voluntarias deben ser auténticas, capaces de comunicarse en profundidad, de dar amor y de recibirlo, manifestar una solidaridad que se vive en el presente y no estar amarradas ni culpabilizadas por el pasado, así como tampoco hipotecadas por un futuro todavía inexistente. Por último, cabe mencionar la importancia de ser capaces de entregarse en el trabajo con vocación, creatividad y un cierto sentido del humor, sin dejar que les atrape la rutina.

## Las organizaciones de envío

Tal y como recogen los y las distintas autoras, el buen funcionamiento de los proyectos de voluntariado se basa en una serie de requisitos. Un primer requisito es la selección del voluntariado. Fonseca (2001) recuerda que se deben tener unos criterios de selección claros y acordes con la filosofía de acción. Por supuesto, que la premisa de partida debe ser la atención a las necesidades y demandas de la comunidad, pero desde ella cada organismo desarrolla sus perfiles según el grado de compromiso que se requiere, las funciones a realizar, la especialización, etc.

Otras condiciones imprescindibles son: proporcionar a la persona voluntaria una cobertura social (UNESCO, 2000) y una formación. La formación del voluntariado es una exigencia de las organizaciones que desarrollan estos programas.

La planificación y la coordinación también son tareas importantes de estos proyectos. Estas tareas no acabarán hasta que se cierre la evaluación del proyecto y se lleve a cabo el acompañamiento en la vuelta.

#### Cuadro 5. Elementos claves de las organizaciones de envío

- ✓ Proceso de selección: claro y acorde con la filosofía de acción.
- ✓ Atención a las demandas y necesidades de la comunidad.
- ✓ Oferta de cobertura social.
- ✓ Oferta de un programa de formación.
- ✓ Gestión del envío y organización y planificación de las tareas a desarrollar.
- ✓ Evaluación de la experiencia con todos los agentes implicados.
- ✓ Acompañamiento a lo largo de la experiencia y al finalizar la misma.

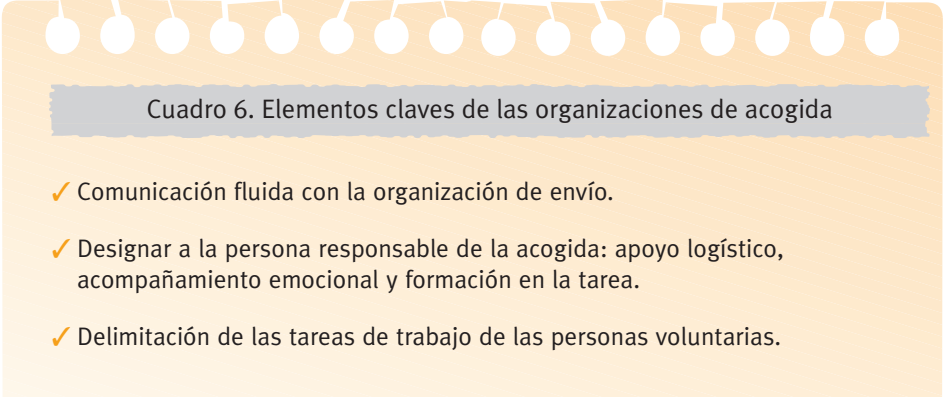
## La organización de acogida

La creación de puentes o de lazos entre las dos asociaciones (la asociación que envía y la de acogida), e incluso entre países, se considera una de las principales aportaciones de los programas de voluntariado internacional.

Luba Pavlovova (2002) ha elaborado unos criterios de estándares para ser una buena organización de acogida. Estos criterios se hallan divididos en cinco temas, comunicación, preparación, logística, tareas de apoyo al voluntariado y financiación, estos criterios nos permiten recordar las principales tareas de la organización de acogida:

- ✓ **La comunicación** entre las dos organizaciones implicadas es imprescindible para la preparación del proyecto y su buena puesta en práctica. Supone un requisito para poder delimitar las tareas y ajustar los detalles. Es esencial analizar las razones para implicarse en este tipo de proyectos. Además, resulta interesante mantener una buena comunicación externa entre la comunidad, otras organizaciones y la prensa que den visibilidad al proyecto.

- ✓ **Preparación:** hay ciertos requisitos previos a la llegada del voluntariado, como designar a una persona responsable que prepare la recepción y que se encargue de buscar una persona intérprete, en caso necesario. Es conveniente designar para estas funciones a una persona interesada en colaborar con el proyecto y negociarlo con suficiente antelación.
- ✓ **Logística:** la organización debe preparar el alojamiento y facilitar la integración del voluntariado en el propio barrio y organización, por ello es importante encargarse de temas de logística como el transporte, alojamiento, recursos, etc.
- ✓ **Designación de tareas y apoyo al voluntariado:** la designación de tareas y responsabilidades adecuadas a las personas voluntarias es uno de los factores que más influyen en la motivación y en el éxito del proyecto. Además, la persona encargada debería supervisar el proyecto desde los aspectos de logística al apoyo emocional o la formación en las tareas. Por estos motivos es importante pensar con antelación cómo será la jornada de las personas, sus labores, horarios, compañía y las habilidades que necesitarán poner en práctica. Los tiempos de descanso también son importantes, muchas veces se trata de programas de media o larga estancia y hay que contar con estos momentos propios del encuentro y donde las relaciones de confianza y amistad pueden surgir.
- ✓ **Financiación:** en la preparación del proyecto se deben abordar temas como la financiación del proyecto y la aportación al voluntariado.



#### Cuadro 6. Elementos claves de las organizaciones de acogida

- ✓ Comunicación fluida con la organización de envío.
- ✓ Designar a la persona responsable de la acogida: apoyo logístico, acompañamiento emocional y formación en la tarea.
- ✓ Delimitación de las tareas de trabajo de las personas voluntarias.

## Beneficios y riesgos del voluntariado internacional

### Beneficios

La participación reporta numerosos beneficios para las personas voluntarias. Por un lado, en general, se piensa que la movilidad y los viajes desempeñan un papel esencial desde el punto de vista de la **sensibilización, descubrimiento de otras culturas y creación de actitudes abiertas**.

Por otro lado, el voluntariado internacional supone un **acercamiento entre personas de diferentes culturas** con lo que implica de enriquecimiento mutuo a través del intercambio intercultural y el trabajo conjunto **por la modificación de las condiciones que favorecen la desigualdad y la injusticia social**.

Finalmente, se considera que la experiencia de voluntariado es un proceso de educación no formal que favorece **el crecimiento personal** e influye, de forma notable, en la conformación de un estilo de vida basado en una nueva forma de comprender el mundo a través de los valores y actitudes. En este sentido, es importante la transmisión posterior que el voluntariado hará de los conocimientos, valores y actitudes desarrollados en su experiencia vivida. Así, se convierte en un **agente multiplicador** que transmite una visión transformadora de la realidad en su sociedad de origen.

### Riesgos

Resulta importante que la persona voluntaria sea capaz de superar los prejuicios extendidos respecto a los países del Sur que contribuyen a **generar o perpetuar dependencia** y no favorecen procesos de habilitación en el seno de las comunidades. Es una tarea difícil, y por este motivo, resulta imprescindible considerar las condiciones en que se lleva a cabo el voluntariado y evitar las circunstancias que puedan provocar efectos negativos (Amir, 1969). En este sentido, es necesario **contrarrestar la visión etnocéntrica reflejada en la consideración de la diferencia como déficit que hay que superar y que implica valorar e interpretar otra cultura desde parámetros de la propia**.

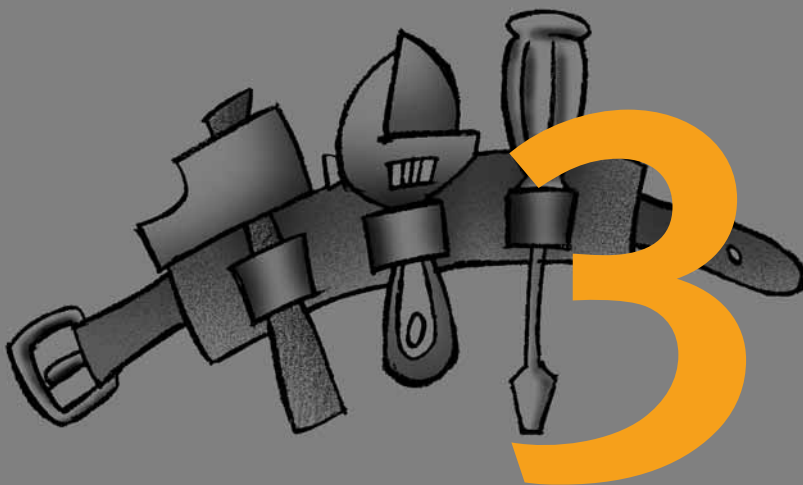
Otro de los obstáculos o riesgos de los programas de voluntariado internacional es que éstos se **limiten a una sola vía, del Norte al Sur** dado que se considera que la movilización de personas requeriría correspondencia. Frente a ello, programas de voluntariado internacional generados por organizaciones multilaterales son

capaces de ofertar la posibilidad de voluntariado Sur-Sur y Norte-Sur. En el caso de organizaciones de la sociedad civil esta propuesta es un hecho en pocas de ellas.

Finalmente, destacar en este apartado cuatro situaciones que plantea (Aranguren, 2003) y que pueden conllevar riesgos para el desarrollo adecuado del voluntariado internacional cuando se da prioridad a uno solo de los aspectos.

- ✓ **Prioridad del *proyecto* sobre el *proceso*** de la comunidad y de los movimientos sociales en marcha.
- ✓ **Prácticas de *diálogos* en la *cumbre*** donde no participan las personas más interesadas.
- ✓ **Fomento de la *dependencia*.**
- ✓ **Aumento de la *despolitización*.**





La competencia  
intercultural





Los movimientos migratorios y el diálogo entre culturas no son un fenómeno nuevo. La sociedad de la información y el conocimiento, la tecnología y los procesos de globalización, han convertido este diálogo en parte de nuestra vida cotidiana. Las personas con las que convivimos son diversas desde muy diferentes perspectivas como la edad, el género, la clase social o la ideología. En los últimos años hemos asistido, además, al aumento vertiginoso de la diversidad cultural.

La competencia intercultural se considera una herramienta imprescindible para afrontar de manera adecuada las relaciones entre distintas culturas. En países con un nivel creciente de diversidad cultural, saber manejar estas diferencias es fundamental para crear relaciones positivas. Estas habilidades son especialmente importantes para aquellas personas que desarrollan su labor en los sistemas sanitario, social, educativo o en el ámbito de la cooperación. El uso de la competencia intercultural requiere no solo la destreza sino también, la sensibilidad y el entendimiento del mundo propio y ajeno.

## Definición

El concepto de competencia intercultural o global es un concepto controvertido y, cuanto menos, sospechoso para muchas de las personas del mundo de la cooperación y el voluntariado en tanto se le vincula a una ideología poco equitativa y a un interés exclusivamente economicista. A pesar de ello en esta publicación utilizaremos el término en el sentido que indican estas definiciones.



**La capacidad de interactuar** de manera exitosa con personas de otras culturas y en una gran variedad de situaciones y contextos. Sería el concepto de competencia social aplicado a entornos interculturales. (Crawshaw, 2002)

**Es la capacidad general** de un individuo para manejar aspectos claves de comunicación intercultural: como las diferencias culturales y poco familiares, las dinámicas intergrupales y las tensiones y conflictos que acompañan a estos procesos. (Boom, 2000)

Habitualmente, se distinguen tres niveles de competencia intercultural:

- ✓ la individual,
- ✓ la institucional y
- ✓ la de los grupos étnicos sobre los que se pueden realizar diferentes análisis, valoraciones e intervenciones educativas.

Uno de los ámbitos sociales más directamente afectados por esta ola de cambio es el mundo educativo.

El profesorado ha llegado a distinguir hasta tres formas diferentes de competencia intercultural con los siguientes matices:

- ✓ como una **orientación ética** que consistiría en “ser conscientes de sus propios valores y objetivos, y ser capaces de justificarlos a otras personas”,
- ✓ como una **orientación hacia la eficacia** y
- ✓ como una **orientación pedagógica**, la cual “se refiere a cómo animar el aprendizaje del alumnado de orígenes diversos” (Jokikoko, 2005).

Si rastreamos los inicios de la formación intercultural en el mundo educativo, éstos se remontan a las clases de idiomas y a los proyectos de intercambio internacional. Con respecto al aprendizaje de segundas lenguas, los posicionamientos más actuales reconocen que es necesario entender no solamente la cultura del idioma, sino también aceptar cómo nuestra propia cultura puede influir en la comunicación. Está demostrado que la forma de pensar y de ver el mundo de cada persona está intrínsecamente ligada al idioma que habla y a la cultura en la cual se ha desarrollado ese idioma. Por ello, para lograr una competencia comunicativa adecuada en otra lengua, es necesario captar las sutilezas culturales que imbuyen dicha lengua.

En relación con los intercambios internacionales, la competencia intercultural se tiene en consideración por dos razones:

Por un lado, las instituciones de enseñanza superior y los gobiernos han visto la necesidad de preparar al alumnado de hoy y trabajadores y trabajadoras de mañana, para un mundo cada vez más globalizado e interconectado. Así, el gobierno estadounidense, por ejemplo, se refiere a las destrezas necesarias para actuar a nivel internacional como **competencia global** y contempla las estancias académicas en el extranjero como una forma de compensar esta falta de conocimiento de “la otra persona”. En el contexto europeo, los programas SÓCRATES y ERASMUS sirven a un propósito semejante, además de for-

talecer el entendimiento mutuo y las relaciones entre los países de la Unión Europea.

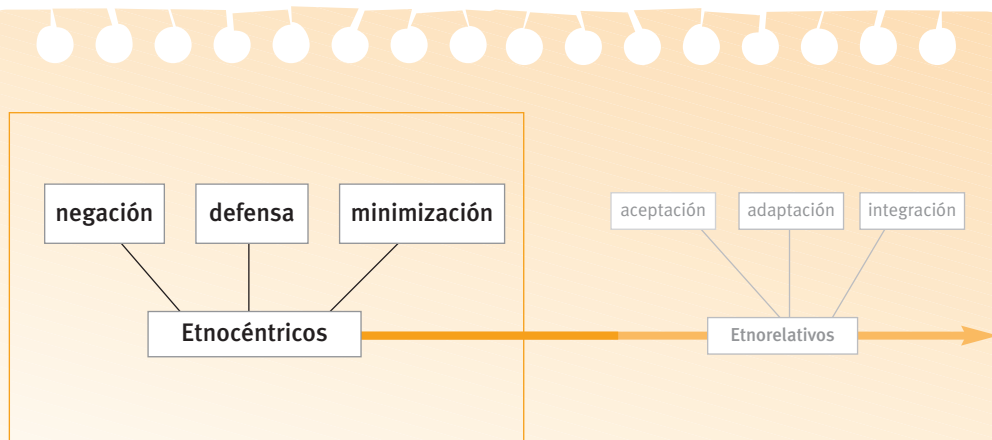
En segundo lugar, para establecer las bases de una experiencia exitosa, el alumnado necesita partir con conocimientos de competencia intercultural o adquirirla durante su estancia. Por ejemplo, Fantini (2000) propone cuatro niveles para describir las fases de aprendizaje en el contexto de la educación intercultural: I) El o la *viajera educativa* que corresponde a las adquisiciones que se pueden realizar en estancias cortas; II) La o el *sejourner*, correspondiente a los que han hecho estancias más largas en otros países como experiencias de prácticas; III) El o la *profesional* considerada la persona que cuenta con años de experiencia internacional; y, finalmente IV) La o el *especialista intercultural o multicultural* haciendo referencia a las personas muy expertas en materia intercultural y con un campo muy parecido al de voluntariado internacional.

Para la investigación que nos ocupa, la competencia intercultural es un elemento clave en las ONG para poder desempeñar con éxito las labores de desarrollo, cooperación y voluntariado. La competencia intercultural se convierte en trascendental en el Norte, para garantizar la convivencia entre la población inmigrante, las minorías étnicas y la sociedad de acogida, y también en el Sur en proyectos de sensibilización, cooperación y desarrollo con la ayuda del voluntariado internacional. Se requiere la reflexión desde ambos entornos, para garantizar una mejor acogida por parte de la sociedad mayoritaria, y para facilitar el encuentro en los proyectos de intervención social y cooperación.

## La competencia intercultural como proceso

La adquisición de la competencia cultural es un proceso que puede durar toda la vida. Algunos autores y autoras, como Bennet y su equipo lo plantean como un modelo evolutivo irreversible. Este equipo de investigadores e investigadoras han desarrollado una propuesta basada en los presupuestos de la psicología constructivista y cognitiva para explicar las reacciones de las personas a las diferencias culturales. Su principal premisa establece que, en la medida en que las personas experimentamos las diferencias culturales, las interpretaciones sobre las mismas van ganando en complejidad, a la vez que vamos creciendo en sensibilidad intercultural. El modelo distingue seis estadios agrupados en dos grandes tendencias o aproximaciones: la *etnocéntrica* como aquella en la que el principal foco de atención es la cultura propia, o dicho de otra forma, la persona vive su propia cultura como aspecto central en su vida y, la segunda tendencia que los y

las autoras denominan *etnorelativa*, diferenciada claramente de la anterior porque la propia cultura entra a formar parte de un contexto más complejo y variado en donde otras culturas también están presentes.



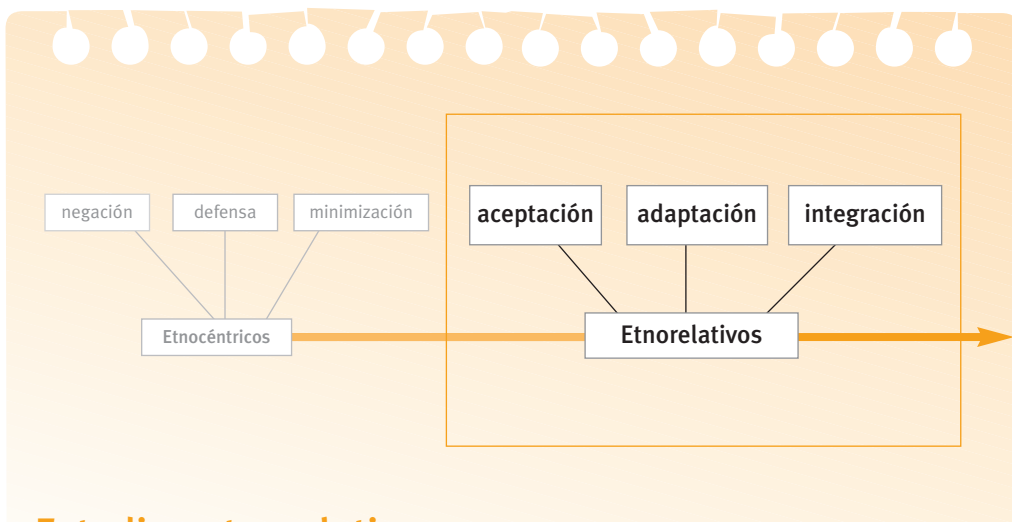
## Estadios etnocéntricos

El modelo comienza describiendo los tres estadios etnocéntricos: la negación, la defensa y la minimización. Se trata de una perspectiva muy egocéntrica donde la persona está centrada en sí misma y su propia cultura.

- 1. Negación:** la persona vive su cultura como la única real. En este estadio, se pueden diferenciar dos momentos, el *aislamiento* fruto de las circunstancias vitales más que de la intencionalidad personal y la *separación* fruto de una decisión personal y voluntaria de mantenerse alejado o alejada y de negar otras realidades culturales.
- 2. Defensa:** a pesar de tener presente la diferencia cultural y de no negarla, la persona en este estadio vive la propia cultura como la única buena. Es decir, el reconocimiento de la diferencia lleva implícita una valoración negativa de la misma. Como consecuencia, el mundo y la cosmovisión se organizan de manera dicotómica entre el “*nosotros*” y el “*ellos*”, entre un “*nosotros*” superior y un “*ellos*” inferior. Los y las autoras distinguen aquí hasta tres posibles reacciones: la *superioridad*, en la que se exageran las dimensiones positivas de la propia cultura; la *denigración*, donde la atención se dirige hacia “el otro y la otra”, sus dife-

rencias y se descripción peyorativa; y por último, la *inversión*, en la que, fruto de la vivencia social poco igualitaria, se percibe la otra cultura como superior y dominante, pero lo que es más importante, como responsable de la alineación de la propia cultura minoritaria.

**3. Minimización:** en un tercer momento, la persona percibe y experimenta los elementos culturales como universales. Su expectativa e interés consiste en encontrar las similitudes más que las diferencias, y si no las halla, insiste y trata de corregir a la otra persona para conseguir confirmar su propia expectativa. Se pueden distinguir dos manifestaciones de la minimización: el *universalismo físico* que minimiza la diferencia más aparente, como la física o fisiológica y enfatiza las similitudes, afirmando que “más allá del color, todos somos seres humanos y tenemos las mismas necesidades básicas como por ejemplo de la alimentación o el sueño” o el *universalismo trascendental* que busca las similitudes entre personas de diferentes culturas centrándose más en aspectos espirituales, políticos o trascendentales.



## Estadios etnorelativos

Tras la etapa etnocéntrica, comienza la segunda aproximación que los y las autoras denominan *etnorelativa*, diferenciada claramente de la anterior porque la cultura se considera un elemento más en un contexto complejo y variado en donde otras culturas también están presentes. Se pueden distinguir tres estadios: aceptación, adaptación e integración.

4. **Aceptación:** en la aceptación de la diferencia, la persona no sólo reconoce la existencia de otras culturas sino que vive la suya propia como una más en un complejo entramado de visiones y formas distintas de ordenar el comportamiento humano. La persona siente curiosidad y respeto hacia la diferencia cultural. Este es el estadio del *relativismo*, en el que ninguna cultura puede ser considerada mejor en sí misma, ni por sus costumbres y formas de hacer (*relativismo conductual*), ni por sus valores (*relativismo en los valores*).

5. **Adaptación:** la persona es capaz de salir de sí misma, de su egocentrismo y ponerse en el punto de vista de la otra persona, de ver el mundo a través de “otros ojos”, de considerar otras posibilidades e ideas, así como ajustar su conducta intencionalmente para comunicarse de forma más eficaz con la otra cultura. Las y los autores diferencian dos momentos: la *empatía*, como la habilidad de cambiar de punto de vista y de conectar con la sensibilidad de la otra persona. Y el *pluralismo*, como la capacidad de interiorizar y hacer propias más de una cosmovisión.

6. **Integración:** último estadio en el que la propia experiencia del yo se expande e incluye un movimiento de ida y vuelta, entrada y salida, sobre visiones del mundo. La identidad de las personas de este estadio incluye la variable cultural pero además la trasciende, va más allá. Son personas que se ven a sí mismas en proceso y se sienten, en cierta medida, “al margen” de la cultura (*marginales culturales*). Se pueden distinguir, la *evaluación contextual*, que hace referencia a la capacidad de utilizar distintos marcos de referencia para evaluar las situaciones y la *marginalidad contextual*, caracterizada por la elaboración de la identidad propia no basada en la cultura. La integración aparece con mayor frecuencia entre personas pertenecientes a minorías étnicas y expatriados y expatriadas de larga duración.

Con estas pautas, este equipo de investigación ha elaborado el IDI (*Intercultural Development Inventory*), cuestionario compuesto por 50 ítems que aporta información relativa a cinco factores con una alta fiabilidad todos ellos<sup>2</sup>.

En nuestro entorno más cercano y en el mundo de la educación, Vilá (2003a, 2003b, 2004) afirma que la experiencia entre adolescentes con personas de otras culturas ayuda a mejorar la sensibilidad intercultural. Más concretamente, la sensibilidad intercultural se incrementa en la medida en que las personas somos capaces de dominar otra lengua, de disfrutar de la interacción y de crear amistades o vínculos personales con personas de otras culturas.

---

<sup>2</sup> Se puede consultar este cuestionario en el CD adjunto.

## Diferencias culturales a las que reaccionamos

Participar de una cultura implica interiorizar un conjunto de programas mentales colectivos, adquirir los conocimientos y las capacidades para poder intervenir en las diferentes esferas sociales, culturales y económicas. Desde este punto de vista, la cultura proporcionaría las habilidades para participar en la vida privada y pública de una comunidad o, en la actualidad también, en la aldea global.

Hofstede identificó cinco patrones o dimensiones culturales presentes en todas las culturas en las que describe dos polos o extremos: distancia jerárquica, evitación de la incertidumbre, individualismo versus colectivismo, masculinidad versus feminidad y orientación temporal a corto versus a largo plazo.

- 1. Distancia jerárquica:** La primera dimensión se relaciona con las distintas soluciones que se generan para resolver las desigualdades entre las personas por razones de cultura, salud, edad, sexo, nivel educativo, fuerza física, logros personales, ocupación, origen familiar u otras características. Se distinguen dos polos (cuadro 7), en el primer extremo, las culturas con *alta distancia jerárquica*, presente en países como Malasia, Eslovaquia, Guatemala, Panamá y Filipinas, donde se valora la jerarquía social, la obediencia y el respeto por la autoridad y sus representantes en los diferentes ámbitos familiar, escolar, laboral e instituciones públicas. En el otro extremo, la *baja distancia jerárquica* se basa en la valoración de relaciones igualitarias en todos los ámbitos, se minimizan las desigualdades, las distancias y la jerarquía. Aparece en países como Austria, Israel, Dinamarca, Nueva Zelanda o Irlanda.

Cuadro 7. Países con alta vs. baja distancia jerárquica

**Alta**  
*distancia jerárquica*

América Latina,  
Asia



**Baja**  
*distancia jerárquica*

Países anglosajones

**2. Evitación de la incertidumbre:** La segunda dimensión hace referencia al nivel de estrés que el futuro incierto genera socialmente y a la manera de afrontar la ansiedad y los conflictos a través de la expresión de las emociones y el control de la agresión. También se distinguen dos polos (cuadro 8): algunos países como Grecia, Guatemala, Portugal y Uruguay, afrontan el futuro experimentando la *incertidumbre como peligro*. Por ello, prefieren evitar dicha incertidumbre y establecer reglas claras y precisas para vivir en sociedad. Estos países se relacionan con creencias religiosas vinculadas al catolicismo o al islam. En estos países, las personas están preocupadas por el futuro, poseen altos niveles de ansiedad y se muestran resistentes al cambio. En el otro polo, países como Singapur, Jamaica, Dinamarca, Suecia, Hong Kong o Irlanda experimentan la *incertidumbre como curiosidad*, en sus culturas priman más la flexibilidad e improvisación en los escenarios sociales y viven más al día, centrándose en el presente. No consideran una necesidad el establecimiento de normas y rituales para controlar la conducta social y asumen las diferencias y desacuerdos entre las personas, tolerando un mayor número de conductas sociales así como asumiendo riesgos para el cambio social. Entre estos países y culturas se presentan con más frecuencia creencias religiosas cercanas al budismo.

Cuadro 8. Incertidumbre como peligro vs. curiosidad

***Incetidumbre  
como peligro/ amenaza***

Grecia, Portugal,  
Guatemala,  
Uruguay



***Incetidumbre como  
curiosidad/oportunidad***

Singapur, Jamaica,  
Hong Kong, Dinamarca,  
Suecia, Irlanda



**3. Individualismo versus colectivismo:** la tercera dimensión se define según la concepción del yo o de la persona, el reconocimiento de su autonomía e idiosincrasia y su relación con otras personas y la sociedad como grupo más abstracto (cuadro 9). Las culturas más *individualistas* priorizan los intereses y valores individuales como la independencia, la autonomía, la autosuficiencia y la privacidad. Las personas deben ser responsables y cuidarse de sí mismas y de sus seres más cercanos. Las relaciones sociales se establecen en función de la voluntariedad y se asume su carácter temporal. Ejemplos como Estados Unidos, Australia, Gran Bretaña y Canadá se encuentran entre los países más individualistas en el estudio de Hofstede. En el otro polo, las culturas *colectivistas* presentes en Guatemala, Ecuador, Panamá, Venezuela o Colombia, orientadas al grupo, conceden importancia a las relaciones de interdependencia, cooperación, lealtad al grupo, red social extensa y cohesionada. Valoran las tradiciones, la obediencia a las normas grupales y el sentimiento del deber. A pesar de no contar con numerosas relaciones sociales, las existentes son muy cercanas, intensas e íntimas. Muestran benevolencia con su grupo y distancia con las y los de fuera. Priorizan el bienestar colectivo y las necesidades del grupo frente a las necesidades individuales. Un ejemplo de colectivismo es el denominado *familismo* de las culturas latinoamericanas en donde se da una fuerte identificación con las personas de la familia nuclear y extensa, con sentimientos de lealtad, reciprocidad y solidaridad. El mejor predictor según Hofstede de individualismo-colectivismo es el grado o nivel de desarrollo económico del país. Las culturas más desarrolladas económicamente tienden a ser más individualistas mientras que las culturas menos desarrolladas económicamente tienden a ser más colectivistas.

Cuadro 9. Individualismo vs. colectivismo

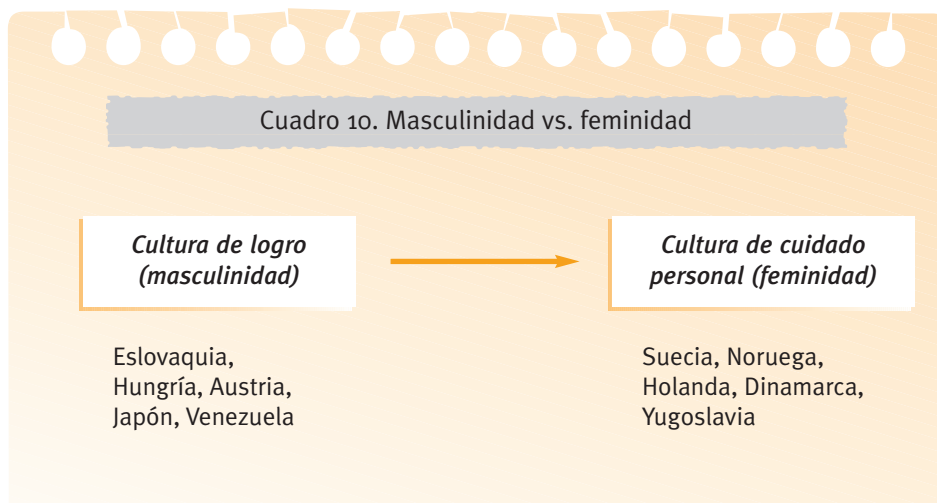
**Individualismo**

Países anglosajones,  
Norte de Europa

**Colectivismo**

Europa mediterránea,  
Países Árabes, África,  
América Latina, Asia

**4. Masculinidad versus feminidad:** la cuarta dimensión es también denominada como *logro versus cuidado personal* y se relaciona con la división de los roles calificados como femeninos y masculinos así como con la valoración del logro individual, la asertividad y la competición. Las culturas con alta masculinidad o centradas en el logro se caracterizan por la ambición, la eficacia, la dureza, la instrumentalidad y la distribución rígida de los roles sexuales. Las culturas con alta feminidad valoran más la armonía, la comunión interpersonal, la solidaridad, la cooperación y el compartir afectivo. No se concede tanta importancia a los resultados externos sino que se presta atención a aspectos intrínsecos como la calidad de vida o el servicio a las otras personas. Tampoco marcan tanto las diferencias de género. Entre los países con puntuaciones más elevadas en masculinidad se encuentran: Eslovaquia, Japón, Hungría, Austria y Venezuela. Entre los más femeninos: Suecia, Noruega, Holanda, Dinamarca y Yugoslavia (cuadro 10).



**5. Orientación a largo versus corto plazo:** se refiere al nivel de esfuerzo y concentración de las personas sobre el presente o sobre el futuro. Las culturas que valoran más el largo plazo promueven la persistencia, la humildad y el estatus en las relaciones interpersonales (China, Hong Kong, Taiwán, Japón y Vietnam). Entre las culturas centradas en el corto plazo, se aprecian las tradiciones, la estabilidad, la reciprocidad, los favores y los resultados rápidos (Pakistán, República Checa, Nigeria, Filipinas y Canadá) (cuadro 11).

Cuadro 11. Orientación temporal a largo vs corto plazo

***Orientación  
a largo plazo***

China, Hong Kong,  
Taiwan, Japón,  
Vietnam



***Orientación  
a corto plazo***

Pakistán, República  
Checa, Nigeria,  
Filipinas, Canadá

**6. *Espiritualidad versus materialismo*:** hace referencia a la importancia que se concede a la trascendencia y al grado de religiosidad y prácticas de culto en un grupo o comunidad. En contraposición, frente a este valor imperante, la primacía de el bienestar, el consumo y la valoración de lo material. El fenómeno de la actual globalización parece estar orientando a las sociedades más occidentales y en desarrollo hacia la segunda tendencia con un interés por el consumo en sí mismo, incluso trascendiendo el concepto del consumo material hacia un consumo de experiencias, de ocio y de relaciones. En contraste, las sociedades más asociadas al Sur, parecen considerar importante el “*más allá*”, la trascendencia y la espiritualidad en sus diferentes formas.

**7. *Comunicación de alto contexto versus comunicación de bajo contexto*:** las culturas basadas en una *comunicación de alto contexto* utilizan poca comunicación verbal, puesto que parte del mensaje enviado queda asumido por el contexto físico. Se concede gran importancia al silencio (como en China, Java o Japón), al estilo indirecto y respetuoso, al tono utilizado y a la presencia o ausencia de personas significativas. El mensaje comienza de lo general hacia lo específico a través de diversos rodeos. A menudo un “sí” puede ser tan sólo una fórmula de cortesía para evitar una negativa directa. Este estilo de comunicación es más propio de culturas colectivistas. En el otro extremo, la *comunicación de bajo contexto* utiliza la mayor parte de la información de manera explícita y verbal, concediéndose gran importancia al razonamiento y la locuacidad. La comunicación es directa y va de lo específico a lo general. Este tipo de comunicación es más característica de las culturas individualistas.

Cuadro 12. Estilo de comunicación alto vs. bajo contexto



**8. Tiempo policrónico versus tiempo monocrónico:** hace referencia a la percepción del tiempo de manera flexible con la posibilidad de realizar acciones simultáneamente en el *tiempo policrónico* en oposición a una percepción del tiempo más fija y exacta, basado en una agenda y un mayor control del mismo en el *tiempo monocrónico* (cuadro 13). La concepción del tiempo monocrónica es lineal, limitada y en unidades, mientras que la policrónica es circular, ilimitada y llena de posibilidades de simultaneizar actividades.

Cuadro 13. Tiempo policrónico vs. monocrónico



Uno de los estudios que pone de manifiesto estas dificultades se ha llevado a cabo a nivel de todo el estado español con una muestra constituida, en su mayoría, por estudiantes del programa ERASMUS/SÓCRATES (Oliveras, 2000). Los y las estudiantes que visitan el país encuentran como positivo y agradable de la “cultura española”, la facilidad para establecer relaciones sociales así como el carácter abierto, amable y alegre de su gente. Aprecian el estilo de vida en el que se sale con mucha frecuencia a la calle, la comida y la relación con el dinero. Sin embargo, encuentran también importantes dificultades para adaptarse a nuestra sociedad, por ejemplo en cuestiones como el concepto del tiempo, lo poco respetuosos que son los y las españolas con los horarios, la incertidumbre y la, a menudo, precariedad laboral de los y las trabajadoras o la falta de responsabilidad individual y la aceptación de conducir bajo los efectos del alcohol. También perciben poca limpieza en las calles o que las personas gritan y hablan en exceso, respetan poco la distancia y establecen rápidamente contacto físico.

En la Comunidad Autónoma Vasca se ha realizado también un estudio reciente (Basabe, Zlobina y Paéz, 2004) que incluye la distancia cultural percibida entre los y las inmigrantes y la población vasca como una de las variables que inciden en el choque cultural y que se expresa en los diferentes niveles de distancia social, el ritmo de vida o el consumismo<sup>3</sup>.

Para las y los especialistas es importante comprender el por qué del choque cultural, de manera que así se puedan facilitar claves de intervención que aumenten la competencia intercultural de todas las personas que entran en relación.

## La naturaleza compleja y multifactorial de la competencia intercultural

Teniendo en cuenta lo anteriormente presentado, señalamos a continuación los cuatro aspectos siguientes como componentes de la competencia intercultural:

- a. Consciencia intercultural:** la consciencia es siempre “consciencia de sí mismo o sí misma” y “en relación con otras personas”, es además una consciencia crítica, capaz de cuestionarse y cuestionar a la otra persona.
- b. Actitudes y valores para la interculturalidad:** el punto de partida podría situarse en una ética cívica que defienda unos valores mínimos o valores universales

---

<sup>3</sup> Se puede consultar este artículo en el CD adjunto.

como por ejemplo la igualdad, la diversidad o la pluralidad y el respeto para toda persona independiente de su condición, procedencia o cultura. Junto a estos valores mínimos, las actitudes de apertura, curiosidad, interés, aprecio y demora del juicio sobre las creencias ayudarían a este diálogo y encuentro.

**c. *Conocimiento intercultural:*** la competencia intercultural requiere además, la incorporación de aspectos de carácter cognitivo que permitan el conocimiento de las culturas presentes en el contexto social; sus costumbres, sus estilos de comunicación, sus producciones, su jerarquía de valores, sus normas y su idioma. El conocimiento se encuentra directamente vinculado a la conciencia intercultural, consciencia y conocimiento propio y del o de la otra. El frecuente desconocimiento de la propia cultura es una primera dificultad ya que su conocimiento facilitaría procesos de acercamiento y comprensión mejor de otras culturas. La finalidad, por consiguiente, no es sólo la del conocimiento sino la del re-conocimiento y valoración de lo propio y lo ajeno. Conocer primero para respetar, comprender y compartir después. Diversos autores y autoras afirman que el autoconocimiento y la autoconciencia serían las únicas formas de educación intercultural, puesto que toda salida de uno o una misma, nos llevaría inevitablemente a la generalización del otro o de la otra.

**d. *Habilidades o destrezas interculturales:*** finalmente, la competencia intercultural requiere de unas habilidades y destrezas que pongan en acción los elementos anteriores. Se contemplan como muy importantes la capacidad de escucha, la empatía, la asertividad, la creatividad y la capacidad de renuncia. Además, el tratamiento de conflictos permite contextualizar estas habilidades ante situaciones de choque o contradicción. Todas estas habilidades son transmitidas como un acto de comunicación. Existe competencia intercultural cuando una interacción es percibida como apropiada o adaptada a las expectativas y al contexto cultural en el que tiene lugar y, a su vez, eficaz al permitir alcanzar los objetivos perseguidos por las personas implicadas. La comunicación intercultural implica todo un sistema verbal y no verbal utilizados en ese contexto:

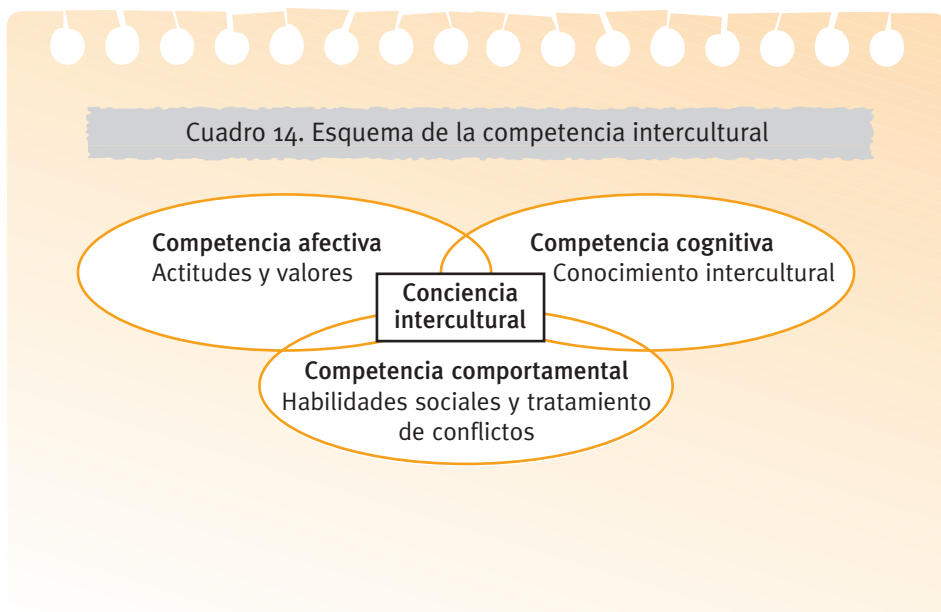
✓ *El sistema de comunicación verbal:* la lengua no sólo como sistema de representación cultural y comunicación aséptica sino como herramienta contextualizada cargada de diferentes usos y significados.

✓ *El sistema de comunicación no verbal:* la gestualidad, la mirada, la postura o el territorio, como sistema de comunicación no siempre compartido por todas las culturas. El sistema de comunicación no verbal alude a la importancia de utilizar los sentidos en cualquier relación. Para esto es necesario

conocer la cultura (competencia cognitiva), de tal forma que nos ayude a saber cuáles son los sentidos en los que hacen mayor énfasis, para dinamizarlos y tenerlos en cuenta.

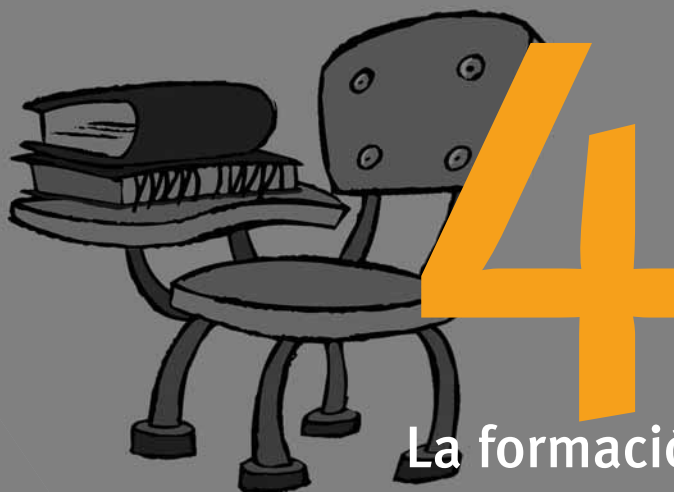
- ✓ *El estilo de comunicación:* la activación y puesta en práctica de los sistemas de comunicación verbal y no verbal describen estilos más o menos directos. Mientras unas culturas abordan sin rodeos el tema en cuestión, otras culturas necesitan contextualizar e ir acercándose a la cuestión poco a poco.

A modo de resumen presentamos a continuación los elementos fundamentales de la competencia intercultural en el cuadro adjunto.









La formación  
del voluntariado  
y el papel  
de la experiencia





## La formación

Tanto la formación como el acompañamiento son dos elementos claves y complementarios para cumplir los objetivos de un programa de voluntariado.

El voluntariado es un proceso de formación continua que se da a lo largo de toda la experiencia cubriendo tres etapas: ANTES, DURANTE y DESPUÉS de la experiencia intercultural. Mientras muchas organizaciones tienden a enfatizar el proceso de aprendizaje antes y durante la estancia en el extranjero, queremos resaltar la gran importancia que, en nuestra opinión, tiene el retorno al país de origen<sup>4</sup> y cómo el aprendizaje producido en el extranjero prosigue su desarrollo una vez terminada la experiencia intercultural.

## El “antes”

Gran parte de los materiales desarrollados se centran en este periodo formativo y tienen en común la preocupación por trabajar varios factores constituyentes de la competencia intercultural: consciencia, conocimiento, actitudes, valores, comportamiento y sensibilidad. Esta etapa de formación es fundamental, ya que forma los cimientos para la posterior experiencia en el extranjero. Si la persona no está adecuadamente preparada para un prolongado encuentro intercultural, su riesgo de fracaso se verá incrementado.

### a. Consciencia

Debemos de destacar dos aspectos en este apartado: la consciencia del *cambio* de entorno y sus consecuencias personales, y la consciencia de una *cultura* (la propia y la ajena) estable y al mismo tiempo relativa.

- ✓ **Consciencia del cambio:** la futura persona voluntaria internacional debe de ser consciente de que la nueva situación a la que se va a enfrentar va a suponer un *cambio cuantitativo* al que se puede dar respuesta desde recur-

---

<sup>4</sup> Opinión confirmada por responsables de organizaciones latinoamericanas que acudieron al encuentro celebrado en la Universidad de Deusto, el pasado 12 de junio de 2007.

sos o soluciones materiales (medicinas, material didáctico, perfeccionamiento del idioma...), pero también un importante *cambio cualitativo* que requiere una importante transformación que no se hace fácilmente visible.

La formación en “el antes” debería de poner especial acento en una profunda autorreflexión en torno a las capacidades de comunicación, resolución de conflictos, tolerancia a la frustración y a la incertidumbre, habilidades sociales, tolerancia a la soledad y resistencia física así como los valores de autonomía y fortaleza.

- ✓ **Consciencia de la propia cultura:** la toma de consciencia de nuestra propia cultura constituye otra constante en los programas de formación. Esta toma de consciencia se basa necesariamente en describir y definir los valores de la cultura propia, y cómo esto nos define como personas. Al entender que nuestros valores, comportamientos, actitudes y, en definitiva, la forma que tenemos de comprender el mundo están basados en nuestra propia cultura, será más fácil comprender la existencia de diferencias culturales.

### **b. Conocimiento**

Otro aspecto clave de la formación previa es el conocimiento, centrado principalmente en tres áreas: la organización y el proyecto, aspectos técnicos relacionados con futuras tareas y la cultura del país de destino.

### **c. Actitudes, motivaciones y expectativas**

La formación del voluntariado debería incluir aspectos relacionados con variables personales y actitudinales encaminadas tanto a poder compensar los problemas derivados del desplazamiento y el alejamiento prolongado del lugar de residencia, como las destrezas necesarias para poder realizar más eficazmente la labor e integrarse en las comunidades de acogida.

Respecto a las actitudes, la formación debería ir encaminada, a su vez, en una doble dirección: el proporcionar pautas para la reflexión en torno a las variables actitudinales y ejercicios prácticos para mejorar la competencia asociada a dicha actitud. Contenidos como la escucha de calidad, la empatía o la mediación, podrían ser considerados en este apartado.

### **d. Ética y valores**

Para ser coherentes en los programas de voluntariado internacional se debe incluir una formación ética relacionada con los valores de justicia y solidaridad que constituyen objetivos de dichos programas.

El entorno del voluntariado, proporciona oportunidades de participación de la ciudadanía global. Por esto mismo, el voluntariado internacional encauza la ciudadanía activa en la construcción de un mundo para todas las personas. La formación debe generar procesos de conocimiento y reflexión sobre los derechos humanos, la participación ciudadana, la ciudadanía global, la globalización y la interdependencia.

Es importante reconocer que puede haber choques entre los valores tradicionales de una cultura y otra. En ocasiones se aborda el tema de los valores como un primer paso necesario para la toma de consciencia de la propia identidad para pasar, en un segundo momento, a la comparación.

Es importante resaltar que el encuentro con otra cultura puede llevar a las personas participantes a cuestionar sus propios valores y los de su cultura.

#### *e. Comportamiento*

El comportamiento es un aspecto de la competencia intercultural que resulta muy difícil trabajar antes de la salida. Una forma de practicar comportamientos interculturalmente competentes es por medio de actividades como la dramatización o el juego de roles.

La formación inicial de participantes en un programa internacional debe tener en cuenta ambos aspectos: la formación teórica y la formación práctica.

## **El “durante”**

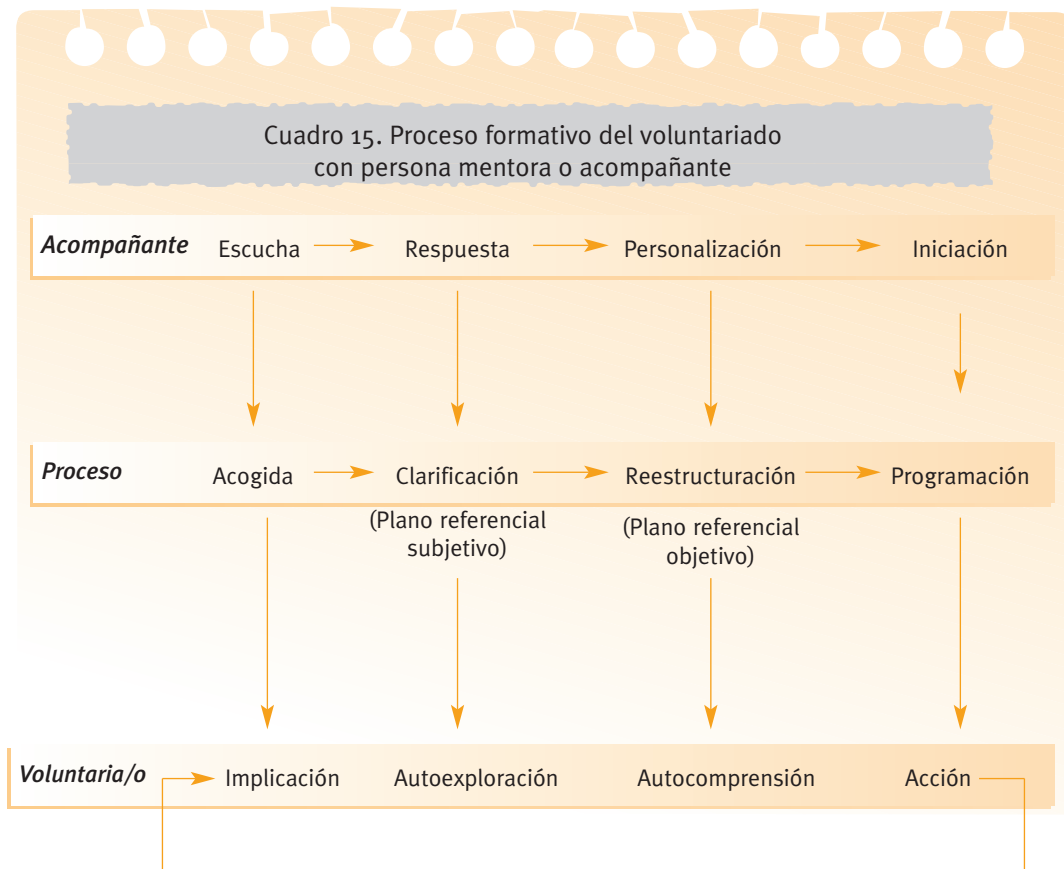
Resultan de gran ayuda ciertas estrategias orientadas a invitar a la reflexión personal, entre las que destacan la figura de la persona mentora, el diario de seguimiento o los cuestionarios de auto-evaluación.

#### *a. La persona mentora o tutora*

Su papel es de gran relevancia en todas las etapas del proceso formativo. No obstante, en el “durante” la experiencia, una de las opciones recomendadas consiste en asignar una persona mentora autóctona a la persona que participa en un intercambio internacional. Un o una mentora adecuadamente preparada sirve como guía a la cultura de acogida y además, puede observar a la persona participante para ayudarle a mejorar sus estrategias de comunicación e interacción.

Aún siendo un elemento clave y fundamental no siempre existe un perfil claro de su figura y formación, de tal manera, que en ocasiones se corre el riesgo de

caer en la improvisación y en la infravaloración de su labor. En cualquier caso, debe ser una persona capaz de acompañar al futuro voluntariado en este proceso de clarificación, autodescubrimiento personal y de su propia cultura, que le ayude a identificar y objetivar sus deseos y expectativas. En esta etapa, el mentor o mentora se convierte en un consejero o consejera que, habiendo pasado por una experiencia similar, es capaz de generar un clima de confianza, escuchar y plantear preguntas adecuadas, proporcionar lecturas y alimentar reflexiones, analizar y extraer conclusiones, planificar y establecer objetivos posibles, evaluar y destacar los logros obtenidos. Este proceso formativo puede representarse en la siguiente figura:



Fuente: Modelo Ecléctico de Relación de Ayuda (Marroquín, 2004)

Las fases de dicho modelo no son lineales, sino circulares, pudiéndose abordar aspectos concretos en la medida en que la persona voluntaria los vaya haciendo aflorar.

### **b. Herramientas de seguimiento**

**El diario:** después de la figura del mentor o de la mentora, el uso de un diario es también muy recomendable.

**Cuestionarios de auto-evaluación:** son especialmente relevantes como herramienta de auto-evaluación si se cumplimentan en varias ocasiones a lo largo de la estancia. Ayudan a quienes participan a ver cómo sus habilidades, tanto lingüísticas como interculturales, se han ido desarrollando.

### **c. Actividades de clausura**

Al final de la estancia, puede resultar interesante que las y los participantes cuenten con algunas actividades a modo de clausura de su experiencia para prepararse para la vuelta a casa.

## **El “después”**

La vivencia del voluntariado implica un proceso de formación que se tendría que considerar como una oportunidad de crecimiento y aprendizaje en una serie de competencias y conocimientos que no sólo deberían ser evaluados durante el programa de voluntariado, sino continuar desarrollándose y alimentándose a lo largo de toda la vida. Destacamos algunos aspectos a tener en cuenta en esta etapa.

### **a. Información en torno al choque cultural inverso**

Informar a los y las participantes de cómo les puede afectar la vuelta a casa, sobre todo emocionalmente.

### **b. La auto-evaluación**

Una vez más, vemos que la auto-evaluación es una herramienta útil en el proceso de este tipo de aprendizajes. Hay que tener en cuenta que, cuando se usa de forma longitudinal (antes, durante y después), esta forma de acompañar el aprendizaje del o de la participante constituye, no sólo un excelente medio de sensibilizarle, sino también de medir cómo este proceso puede afectar, en general, a todas las personas participantes en experiencias similares.

### *c. Las entrevistas y grupos de discusión*

Estos espacios permiten que los y las participantes entren en un diálogo sobre sus experiencias y su proceso de aprendizaje. Poder “decantar” la vivencia y compartirla con otras personas que han tenido experiencias similares es una forma de hacer la transición de la sociedad de acogida a la sociedad de origen menos difícil. Entre las funciones de estos grupos destacamos el que promuevan entre sus participantes un sentimiento psicológico de comunidad y sentimiento de pertenencia y vinculación a otras personas, así como la posibilidad de proporcionarse, entre ellas y ellos mismos estrategias efectivas de afrontamiento.

### *d. La puesta en acción*

La mejor forma de cerrar una experiencia intercultural en otro país y fomentar un aprendizaje continuo es poner en marcha los conocimientos y destrezas adquiridas durante la experiencia. Una buena forma de hacer esto es compartiendo la experiencia con el siguiente grupo que partirá al extranjero, o sensibilizando la población local sobre la importancia del diálogo entre culturas.

Como hemos visto, es imprescindible adecuar la formación y el seguimiento a la etapa en la que se encuentra la persona voluntaria, antes de la salida, durante su estancia en el extranjero, o a la vuelta de casa. Cada etapa presenta retos y oportunidades para la formación, pero es posible, con los recursos adecuados, preparar a las y los participantes para una experiencia que les permita crecer en conocimientos y personalmente.

Adjuntamos a continuación una tabla con propuestas de formación diferentes que se pueden encontrar en el CD que acompaña a esta publicación.



**Cuadro 16. Una visión comparativa de dos modelos de formación en competencia intercultural**

Centro	Antes	Durante	Después
Lancaster University	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pruebas sobre los países de destino: Consciencia y conocimiento</li> <li>✓ Prueba de identidad cultural propia: Consciencia</li> <li>✓ Incidentes interculturales: Conocimiento, Consciencia</li> <li>✓ Entrevistas personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diario de estancia: Consciencia, conocimiento, sensibilidad, comportamiento</li> <li>✓ Cuestionario de auto-evaluación de aprendizaje</li> <li>✓ Entrevistas personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Auto-evaluación en aprendizaje cultural y lingüístico</li> <li>✓ Cuestionario</li> <li>✓ Grupos de discusión</li> <li>✓ Entrevistas personales</li> </ul>
University of the Pacific School of International Studies	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actividades de auto-evaluación: Actitudes</li> <li>✓ Definiciones de cultura: Conocimiento</li> <li>✓ Comparar y Contrastar valores y comportamientos: Conocimiento y Actitudes</li> <li>✓ Comunicación intercultural: Conocimiento</li> <li>✓ Choque cultural: Sensibilidad</li> <li>✓ Incidentes interculturales: Conocimiento, Consciencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persona mentora</li> <li>✓ Diario de estancia: Consciencia, Conocimiento, Sensibilidad, Comportamiento</li> <li>✓ Actividades para clausurar la estancia: elaboración de un reportaje visual</li> <li>✓ Despedirse en el país destino de forma culturalmente apropiada</li> <li>✓ Ejercicios de auto-evaluación de percepciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lectura de información sobre el choque cultural inverso</li> <li>✓ Ejercicios de auto-evaluación sobre expectativas</li> <li>✓ Toma de consciencia sobre los retos del retorno</li> <li>✓ Auto-evaluación de aprendizaje intercultural</li> <li>✓ Sugerencias de cómo se puede incorporar las destrezas interculturales en la vida diaria</li> </ul>

## El papel de la experiencia en la formación: el cambio de actitudes

La teoría de la hipótesis del contacto afirma que, a más contacto entre individuos pertenecientes a grupos sociales antagónicos o en conflicto, menos estereotipos negativos y menos antipatías mutuas. El contacto, por lo tanto, mejoraría las relaciones dentro del grupo, logrando personas más implicadas y dispuestas a trabajar junto a las otras como iguales.

La afirmación principal es que el contacto entre grupos bajo condiciones óptimas puede reducir de manera efectiva el prejuicio. La formulación de la hipótesis de contacto introduce el matiz de “condiciones óptimas”. El proceso explicativo sigue los siguientes argumentos:

- ✓ Los estereotipos sociales surgen del aislamiento social y son rotos por el contacto personal.
- ✓ Cuando el contacto es apropiado y en un entorno favorable, entonces se tiende a reducir el prejuicio y la discriminación. De otra forma, el contacto puede no tener efectos o incluso tener efectos negativos. Es decir, en lugar de romper los estereotipos negativos, confirmarlos y reforzarlos.

Sin embargo, podemos reconocer casos en los que no se da esta situación. Por lo tanto, para que se cumpla esta hipótesis hay que tener en consideración los siguientes aspectos:

1. El contacto entre los miembros de grupos étnicos diferentes tiende a producir un cambio en la actitud entre dichos grupos.
2. La dirección del cambio depende en gran medida de las condiciones bajo las cuales el contacto ha tenido lugar. Las condiciones favorables tienden a reducir el prejuicio mientras que las desfavorables pueden incluso incrementar el prejuicio y la tensión entre ambos grupos.
3. Si el cambio se produce, no significa que afecte a la dirección de la actitud sino que puede producirse un cambio tan solo en la intensidad de la misma.
4. En muchos casos, el cambio en la actitud resultante del contacto, se limita a determinadas áreas, como por ejemplo en situaciones laborales pero éstas no se generalizan a otros entornos.

5. Si bien la mayor parte de los estudios que analizan la hipótesis de contacto, cuentan con resultados esperados disminuyendo el prejuicio, estos resultados pueden deberse a la selección de las situaciones o condiciones experimentales favorables. Es dudoso que los contactos entre diferentes grupos tengan lugar bajo condiciones tan favorables en la vida real.
6. Las condiciones favorables que ayudan a reducir el prejuicio en el contacto son:
  1. Igualdad de estatus entre los distintos miembros de los grupos, es decir, un equilibrio de poderes.
  2. Contacto entre miembros de una mayoría y miembros de alto estatus de la minoría.
  3. Autoridad o clima social favorable y promotor de dicho contacto. En otras palabras, se requiere de un apoyo social e institucional explicitado en el marco jurídico y en las políticas sociales favorecedoras de la integración y la igualdad.
  4. Contacto no casual o superficial sino de carácter más íntimo o profundo.
  5. Contacto placentero y reforzante.
  6. Cooperación y desarrollo de tareas buscando objetivos comunes o de importancia en el ranking de valores.
7. Las condiciones desfavorables, cuya acción directa es el refuerzo del prejuicio previo son:
  1. Cuando la situación de contacto genera competencia entre los grupos.
  2. Cuando el contacto es poco placentero, involuntario y tenso.
  3. Cuando el prestigio o el estatus de uno de los grupos queda reducido como resultado del contacto.
  4. Cuando los miembros del grupo o el grupo en general están en una situación de frustración.
  5. Cuando el contacto tiene estándares éticos o morales que objetan o cuestionan a la otra persona.
  6. Cuando los miembros del grupo minoritario son de un estatus inferior o son inferiores en alguna de sus características importantes.

Además, de esta teoría de la hipótesis del contacto, hay que señalar que se han realizado meta-análisis de investigaciones previas que indican claramente que el contacto entre grupos reduce el prejuicio. Los efectos positivos se aplican incluso en situaciones de “*contacto diferido*”. Es decir, al contacto social a través de los medios de comunicación.

El contacto genera familiaridad intergrupala y simpatía en un amplio abanico de situaciones. Y la explicación por la cual el contacto y la familiaridad se relacionan con la simpatía y la reducción del prejuicio es que es capaz de reducir la incertidumbre y la ansiedad.

Dos de los estudios que han investigado la relación entre dicha hipótesis y los programas de voluntariado internacional son los que a continuación presentamos:



### La Experiencia del Children's International Summer Villages (CISV) (Watson, 2003)

Durante más de 50 años, Children's International Summer Villages (CISV) ha dirigido programas interculturales basados en el aprendizaje experiencial o vivencial en campamentos de verano.

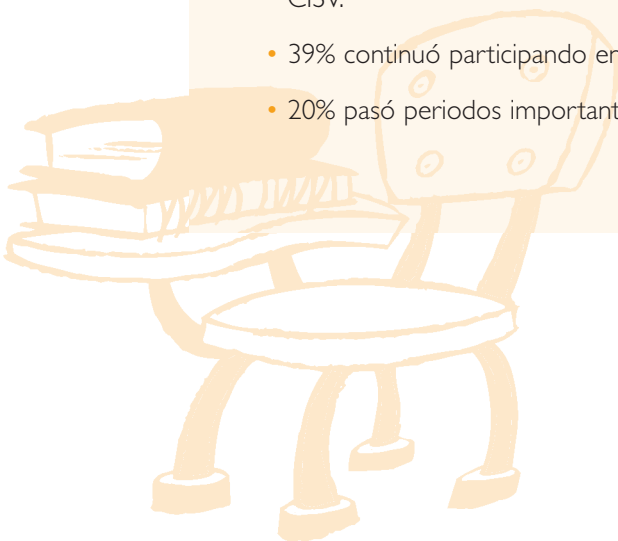
Tras los 10 primeros años de experiencia de CISV, se realizó un estudio y se llegaron a las siguientes conclusiones:

- En los campamentos se da un proceso creciente de creación de amistades que supera las barreras o fronteras nacionales.
- De los más de 5.000 contactos registrados, sólo un 5% fueron emocionalmente negativos.
- Una de las principales razones que explican la formación de amistades profundas es que los niños y niñas se encontraban vinculadas por objetivos comunes.
- Las niñas y niños desde los 11 años eran capaces de comunicarse incluso sin tener una lengua común.

Los resultados de la parte cuantitativa se resumen en:

- 92% piensa que es muy importante contar con este tipo de experiencias en edades tempranas (juventud).

- 89% considera que la participación en CISV ha influido de manera positiva en su nivel de consciencia cultural y de la diferencia así como con respecto a sus propias actitudes hacia las diferencias culturales. Como resultado de la experiencia, consideran que sus formas de hacer las cosas no son las únicas.
- 89% consideró que la experiencia aportada por CISV fue única, algo que nunca aprendieron en la escuela. Más en concreto, CISV proporciona una oportunidad de realizar actividades educativas basadas en la experiencia, aprendizajes imposibles de adquirir a través de los libros.
- 86% finalizó su formación a los 21 años o más, lo que indica una tendencia a seguir en niveles educativos de carácter post-obligatorio.
- Parte de los y las participantes se implicaron en otros programas tras CISV.
- 54% se implicó en otro tipo de organizaciones en algún momento posterior a la experiencia.
- 59% indicó que mantiene contactos duraderos e incluso de amistades de por vida.
- La mitad afirma que sus familiares y amistades se involucraron en el CISV.
- 39% continuó participando en CISV.
- 20% pasó periodos importantes de tiempo en el extranjero.





## La Experiencia del FEIL (Federation of the Experiment in International Living) (Fantini, 2007)

El estudio del *Center for Social Development* de la Universidad de Washington, liderado por Fantini (2007) y realizado para FEIL (*Federation of the Experiment in International Living*) con motivo de el 75 aniversario de esta institución, es uno de los estudios más relevantes y actuales llevado a cabo sobre competencia intercultural aplicado al mundo del voluntariado. La FIEL es una fundación creada en 1932 con la misión de construir un mundo de paz al tiempo que desarrollar a las personas. Muchas son las semejanzas y paralelismos que podemos encontrar entre esta experiencia y su investigación con VOLPA; la experiencia la llevan a cabo personas voluntarias de 23 países de origen que se dirigen a 14 países receptores diferentes.

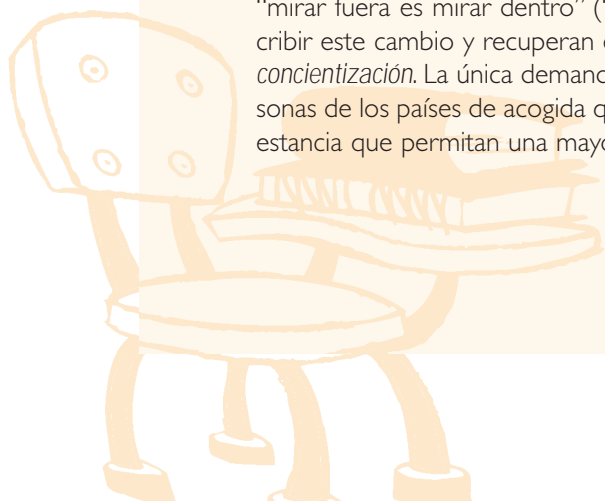
El estudio es de gran valor porque incluye la perspectiva de personas con distintos roles y procedentes de distintas culturas y por otra parte, se cuenta con evaluaciones no sólo de autorregistro/autoevaluación sino también de valoración externa.

La principal conclusión a la que llega el estudio es muy positiva; la experiencia de voluntariado supone una vivencia de cambio vital, a múltiples niveles y afectando a todas las personas implicadas. Concretando más estos resultados:

1. La competencia intercultural implica un complejo conjunto de características personales ya citadas en la literatura como la apertura de mente, tolerancia, empatía y motivación. Cuando las personas voluntarias son preguntadas por los cambios observados a este nivel tras la experiencia las respuestas se centran fundamentalmente en la mayor apertura de mente, tolerancia y autoconfianza. También reconocen una mayor motivación, adaptabilidad y flexibilidad personal. Por otra parte, aprecian una significativa mejora en sus habilidades comunicativas y lingüísticas.
2. En este sentido, las personas establecen una relación directa entre aprender una lengua y la mejora en la competencia intercultural. Para el voluntariado procedente de Suiza aprender una cuarta lengua ha supuesto

menor esfuerzo que para el de Gran Bretaña, muchas de ellas y ellos monolingües.

3. Una cuestión importante a tener en cuenta es que la mayoría del voluntariado opta por una aculturación o asimilación cultural voluntaria. Como parte del cambio hacia una mayor apertura y tolerancia, considera un indicador de adaptación parecerse a sus personas de referencia en el país de acogida y sentirse parte del mismo.
4. La experiencia ha tenido un efecto tan profundo que se puede afirmar que ha cambiado la vida de las personas en muchos sentidos y niveles. Los cambios son de mejora, afectando a estilos y hábitos de vida, valores personales, ámbito laboral y toma de decisiones vitales. Por ejemplo, al volver, las personas se implican en actividades de voluntariado, mantienen amistades en el país de acogida, vuelven a dichos países a trabajar o a visitar a las personas conocidas, mantienen un interés general por viajar y conocer otras culturas, continúan estudiando idiomas y se convierten en sus países en personas de referencia con roles “mas avanzados” de mentoring y coaching.
5. Todos los agentes involucrados de una u otra manera en la experiencia han sido afectados. El indicador más importante de este cambio es la autoconciencia (*self-awareness*) expresado por todas las personas implicadas. Los voluntarios y voluntarias indican que han aprendido mucho de las personas de acogida y su cultura, pero probablemente lo que más han aprendido es sobre sí mismas. Las personas mentoras, por su parte, utilizan la sugerente afirmación “mirar fuera es mirar dentro” (“*looking out is looking in*”) para describir este cambio y recuperan el término educativo freiriano de la *concientización*. La única demanda o crítica, se encuentra en las personas de los países de acogida que reclaman tiempos más largos de estancia que permitan una mayor colaboración.









Una experiencia  
concreta,  
el voluntariado VOLPA





El programa de voluntariado Pedro Arrupe (VOLPA) es un programa de voluntariado internacional con 15 años de experiencia. En el marco del mismo se ofrece la posibilidad de tener una experiencia de voluntariado internacional durante uno o dos años de duración en países, fundamentalmente de Latinoamérica, a personas interesadas en un encuentro y una vivencia con personas y contextos de culturas diferentes.

Gracias a las personas que, de una u otra forma, han colaborado y participado en este programa, en el Norte o en el Sur; voluntarias, acompañantes, formadoras y organizadoras, se ha hecho posible uno de los principales objetivos de VOLPA: la transformación social. Una transformación que implica reflexión, adaptación de las propuestas a diferentes contextos y condiciones cuyos resultados, a su vez, han ido configurando y definiendo el mismo programa VOLPA.

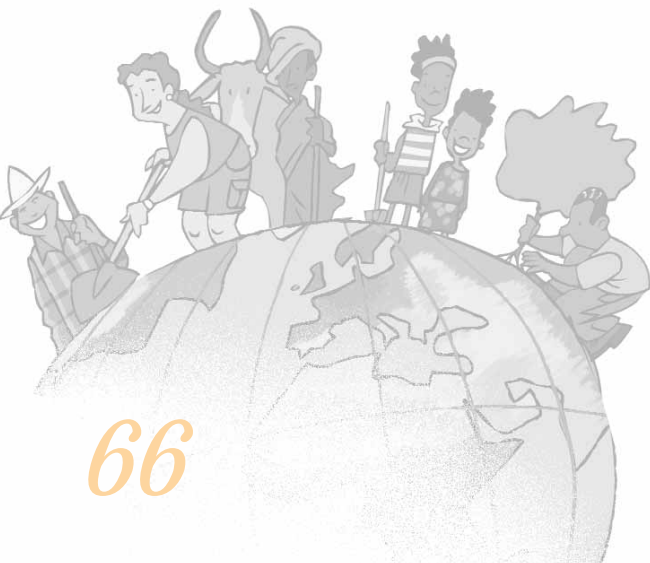
En estos quince años, VOLPA ha generado una serie de conocimientos y experiencias en materia intercultural que aún no han sido recopilados y sistematizados. Por ello, hemos realizado un trabajo de análisis cualitativo y cuantitativo con las personas que han participado en este programa. De él hemos aprendido diferentes aspectos que se encuentran a continuación y en las conclusiones tras la presentación con un poco de detalle del programa.

## El programa VOLPA

El Voluntariado Pedro Arrupe es un programa de voluntariado internacional que trabaja por la transformación de aquellas actitudes sociales y culturales que perpetúan las desigualdades humanas. Surgió en 1991 como una red de voluntariado de la Compañía de Jesús en España, asumiendo como misión “el contribuir a la creación de una nueva cultura basada en la justicia y la solidaridad” (Memoria VOLPA 1988, p.2). Para realizar esta tarea, desde el programa VOLPA se lleva a cabo la selección, formación y envío de personas voluntarias a proyectos de desarrollo en países del Sur durante un año, prorrogable a dos.

El programa VOLPA es ante todo un programa de voluntariado sustentado y promovido por personas voluntarias. Son los y las formadoras, las personas que tienen el deseo de partir como voluntarias y las personas de las organizaciones de acogida quienes constituyen la base del mismo y quienes han posibilitado que éste se mantenga y tenga éxito. A lo largo de la historia, ha habido personas representantes de VOLPA en los diferentes países a los que se enviaba al voluntariado. Estas personas eran las interlocutoras y las encargadas de facilitar al voluntariado y a las organizaciones de acogida del país, aspectos logísticos así como de acompañamiento. No obstante, a pesar de contar con representantes en terceros países, VOLPA ha sido siempre una entidad estatal con presencia en todo el Estado Español.

Atendiendo a las posibilidades, disponibilidades y necesidades de cada momento, VOLPA se ha articulado de diferentes formas a lo largo del tiempo. En un principio, se comenzó ofertando la posibilidad de voluntariado internacional a personas individuales o grupos pequeños y favoreciendo su inserción de un año o dos años de duración en aquellos lugares con los que se contaba con un contacto previo. Las personas responsables del voluntariado VOLPA eran designadas por el Provincial de los jesuitas en cada una de las provincias jesuíticas. De esta forma, la organización interna de VOLPA se estructuraba en seis redes que se correspondían con las seis provincias jesuíticas (cuadro 17).



Cuadro 17. Mapa de la red Volpa por provincias



A continuación se presentan las principales características del programa VOLPA, sus objetivos y líneas de acción así como todos los procesos de selección, formación, envío, acompañamiento, comunicación y retorno, que hacen posible este programa.

## Objetivos y líneas de acción

Los objetivos fundamentales de la organización VOLPA han sido siempre:

- ✓ Posibilitar caminos de encuentro a través de la cercanía entre pueblos y personas.
- ✓ Generar valores nuevos y un compromiso vital en el voluntariado.
- ✓ Fomentar la formación de agentes sensibilizadores y de cambio social.

Para la consecución de estos objetivos, se ha requerido de un trabajo que se estructura en tres momentos definidos en función de la propia experiencia de voluntariado:

- ✓ Un **antes**, cuyos elementos claves son el proceso de selección (tanto de la persona voluntaria como del lugar de acogida), formación y acompañamiento. En este momento se combinan espacios individuales o personales con espacios grupales.
- ✓ Un **durante**, es el momento de vivir la experiencia del voluntariado y en él se continúa con el acompañamiento (desde la organización de envío, el programa VOLPA y la organización de acogida) y la formación más centrada, en este momento, en el contexto concreto y la tarea específica a desarrollar.
- ✓ Un **después**, en el que el acompañamiento “al retorno” de la experiencia es el elemento clave y fundamental que tiene lugar en el marco de grupos de post-voluntariado, encuentros o entrevistas personales.

En algunos momentos de su historia, se ha cuestionado con fuerza que los objetivos sólo hacían referencia al trabajo y la presencia en el Norte y no en el Sur. Varias veces se ha planteado en el debate en VOLPA sobre si es una entidad que promueve el voluntariado internacional, éste debería ir en ambas direcciones del Norte al Sur y del Sur al Norte. Si bien se han establecido contactos y compartido reflexiones con organizaciones de voluntariado del Sur, nunca se han llegado a modificar los objetivos ni a establecer la bidireccionalidad del programa, en la mayoría de los casos por dificultades operativas.

Son diversas las líneas de acción del programa VOLPA. Algunas han sido necesarias para la marcha del mismo programa VOLPA y otras han surgido con el propio desarrollo del programa. Presentamos a continuación las más notables:

- ✓ Difusión de la propuesta de voluntariado como un aspecto más de las relaciones entre el Norte y el Sur.
- ✓ Oferta de posibilidades de implicación en el Sur: criterios de selección.
- ✓ Proceso de formación.
- ✓ Envío de voluntariado a países del Sur.
- ✓ Acompañamiento y comunicación con las organizaciones del Sur.
- ✓ Acogida al regreso de las personas voluntarias.

## Un análisis de su historia

A lo largo de 15 años son muchas las personas que han participado en el programa de voluntariado VOLPA. Sus perfiles, procedencias y motivaciones, sin duda, han cambiado como también lo ha hecho el contexto y el programa mismo.

Como se puede observar en el cuadro 18, ha habido más de 600 personas que han tenido una experiencia de voluntariado en el Sur. La inmensa mayoría ha sido en Latinoamérica aunque ha habido casos en Asia y, recientemente, se están abriendo las posibilidades en África.

Se comenzó en los primeros años con un número reducido de personas que confiaron en el programa y comenzaron con la experiencia. Pero como se observa en el cuadro es, a partir de 1994, cuando el número de personas gestionadas aumenta, doblando casi la cantidad de personas enviadas el año anterior. Este aumento de personas dura hasta el año 2000 llegando a su momento más álgido en 1997 con 96 personas enviadas. De estas 96 personas más de la mitad eran objetores de conciencia, al menos, en su primer año de voluntariado. La posibilidad de realizar la prestación social sustitutoria con un programa de voluntariado internacional, junto con el *boom* del voluntariado hace que, entre los años 1994-2000, se concentre la mitad de las personas que han participado en el programa. Durante estos mismos años es en los que se crea una infraestructura más sólida contando con una oficina específica para VOLPA y una persona, coordinadora de programa, para facilitar la gestión de los envíos y el seguimiento de todas estas personas.

Cuadro 18. Relación de participantes por años y motivaciones para la experiencia

Año	Objetores. Prestación Social Sustitutoria (PSS)	Voluntarias y Voluntarios	Total (por año)
1990	-	3	3
1991	-	3	3
1992	2	5	7
1993	9	16	25
1994	19	26	45
1995	36	25	61
1996	29	32	61
1997	49	47	96
1998	17	44	61
1999	-	40	40
2000	-	36	36
2001	-	30	30
2002	-	27	27
2003	-	28	28
2004	-	26	26
2005	-	18	18
2006	-	37	37
2007	-		
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>438</b>	<b>599</b>

En cuanto al perfil de las personas voluntarias, como vemos en el cuadro 18 entre 1992 y 1998 hay mezcla de personas voluntarias y objetoras. Si tenemos en cuenta la edad de estas personas, al comienzo del programa se trataba de personas jóvenes, mientras que en la actualidad podemos encontrar personas de mayor edad.



Se percibe, por parte de los y las formadoras que, en un comienzo, las motivaciones de las personas voluntarias partían de la voluntad del cambio social, la militancia, la transformación social y el cambio de sistemas. En los últimos años, estas motivaciones están más centradas en el cambio personal, el encuentro de sentido y de sí mismo y de sí misma.

Como se ha mencionado anteriormente son muchos los enclaves de VOLPA a lo largo del tiempo (ver el mapa del cuadro 19), cerca de 50 enclaves diferentes, la mayoría de ellos ubicados en Latinoamérica. Los lugares en Latinoamérica son: Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Venezuela. No obstante hay que señalar que ha habido experiencias puntuales en Camboya (Asia) y, hoy día en, Camerún (África) y Albania (Europa).

Cuadro 19. Representación de los enclaves del programa VOLPA



Como se puede observar en el cuadro 20, entre los años 1996-2001 es entre los que hemos encontrado mayor elaboración y producción de materiales por escrito en este programa. Las memorias dan cuenta de las actividades realizadas por cada provincia o nudo en ese año y también dan cuenta de la capacidad y movimiento del programa VOLPA en su conjunto. Se puede observar además el cambio y evolución en las temáticas tratadas y la evolución en la estructura de las mismas. Desde el principio de VOLPA, la identidad de la misma, la creación de un reglamento interno de funcionamiento, la constitución de las redes y sub-redes colaboradoras así como su personalidad jurídica constituyen la principal preocupación de **una primera etapa más centrada en la identidad y organización del programa.**

Cuadro 20. Análisis de las temáticas y estructura de las Memorias Anuales

Estructura	Memoria Sin año/ 1995	Memoria 1996	Memoria 1997 (6 años)	Memoria 1998	Memoria 2000	Memoria 2001 (10 años)
Temas tratados	•	•				
Composición red VOLPA España			•			
Selección y formación	•	•	•	•	•	•
Evaluación por provincias	•	•	•	•	•	•
Acompañamiento				•		
Post-voluntariado				•	•	•
Evolución de envíos	•	•	•	•	•	
Instituciones receptoras				•	•	•
Encuentros					•	
Finanzas	•				•	
Perspectiva de futuro – retos			•	•		
Cuadro de asistencia a reuniones	•	•	•	•		
Directorio						•
Memoria objetores	•					

En el año 1997, justo en su quinto aniversario, se aprueban los estatutos de VOLPA y se inscribe en el Registro Público del Ministerio de Interior como Asociación con el número 162.725. Junto a la identidad, todos los aspectos relacionados con la gestión del proyecto se desarrollan; cuestiones económicas y financieras, establecimiento de contratos y convenios de colaboración con los enclaves, seguros del voluntariado así como la apertura de una oficina central en Madrid. La segunda etapa, a partir de 1998, está más orientada a las personas voluntarias y a la coordinación con los enclaves.

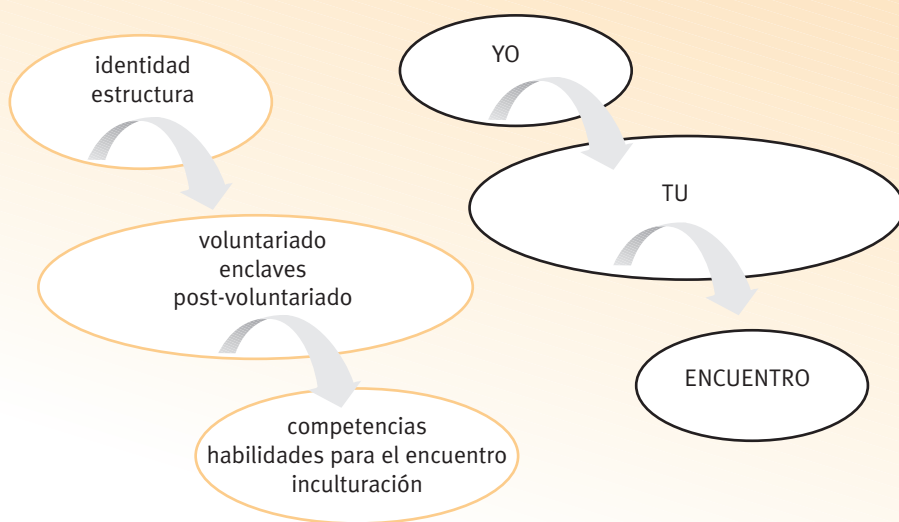
Las memorias de 1997 y 2001 nos transportan a dos momentos muy importantes de la historia de VOLPA, ya que representan el quinto y décimo aniversario del programa. Desde el principio del mismo, las personas implicadas se plantearon cuestiones como la importancia de los procesos de selección y formación o el trabajo en redes y sub-redes dentro del territorio español. Esto se refleja de forma constante en todas las memorias de un apartado dedicado a *“Procesos de selección y formación”* (*yo, tú, encuentro*) así como otro a *“Evaluación por provincias-Red VOLPA”* en el que cada red valoraba la tarea en el año. También los datos referidos al voluntariado *“Evolución de los envíos”* a los países de destino es un epígrafe repetido.

Ocasionalmente aparecen algunos aspectos que hacen referencia a los enclaves con los que se trabaja que, en varias memorias aparecen identificados, así como uno de los retos constantes en el programa, el trabajo con el post-voluntariado.

Paralelo al desarrollo del programa y de un plan de formación específico tienen lugar los encuentros de formadoras y formadores que se celebran entre los años 1997-2004 y que dan pistas de los intereses y preocupaciones que, en torno a la formación del voluntariado, van surgiendo.

En síntesis (cuadro 21), del análisis de sus principales documentos se puede observar una clara evolución del programa VOLPA, en un primer momento centrado en cuestiones de identidad y estructura para pasar, en un segundo momento, a preocuparse más por cuestiones que afectan a las personas: al voluntariado, los enclaves y el post-voluntariado. Por último, la atención se centra en los perfiles de las personas que optan por esta experiencia de voluntariado así como los procesos de inculturación o competencia intercultural. Se podría establecer un paralelismo entre estos tres momentos en su historia con los tres elementos claves que constituyen la formación del programa.

Cuadro 21. Representación de los momentos más importantes en la evolución del programa VOLPA así como una posible interpretación o paralelismo con su programa de formación



En la tradición del programa VOLPA la evaluación es un aspecto clave tanto de los procesos formativos como de la propia experiencia. Cada persona que se envía, así como cada organización que acoge realizan al menos dos evaluaciones a lo largo de la experiencia. Una de ellas se realiza en el “ecuador” de la experiencia y la otra al finalizar la misma. Los criterios a evaluar tanto por la persona voluntaria como por la persona encargada de su acompañamiento en la organización de acogida son similares aunque con alguna especificidad propia.

Estas evaluaciones sirven para introducir cambios en la experiencia de voluntariado internacional, identificar posibles líneas de mejora en procesos formativos y de acogida y también en el propio programa VOLPA. Para que esto último sea posible desde el mismo programa se han venido realizando unos informes de evaluación anuales. Se trata de informes anuales descriptivos sobre las evaluaciones realizadas por las personas voluntarias VOLPA a nivel estatal así como por las organizaciones de acogida.

Cuadro 22. Evaluación desde la perspectiva del voluntariado

	1998 – 1999	1999 – 2000	2000 – 2001	2002 – 2003
Nº Evaluaciones recibidas/enviadas (% participación)	28 / 40 (70%)	12 / 24 (50%)	7 / 9 (77%)	4 / ¿?
<b>VALORACIÓN DE LA TAREA REALIZADA</b>				
Valoración general	7,6	7,2	-	-
Institución	7,4	8,1	8,0	-
Relaciones con responsables	7,2	8,6	-	-
Trabajo solo/en grupo	6,4	7,1	8,2	-
Relación con compañeros/as	7,6	8,1	8,5	-
Aportaciones a beneficiarios	6,4	6,7	8,2	-
<b>VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA COMO RELIGIOSA O ESPIRITUAL</b>	65% la valora como media a muy rica	7,6	-	-
<b>VIVIENDA</b>				
Vivienda adecuada	8,5	9,1	8,2	-
Relación con compañeros-as/convivencia	8,4	7,2	9	-
Ubicación de la vivienda	8,7	8,6	8,8	-
<b>SALUD</b>				
Alimentación adecuada	7,4	7,5	8,3	-
Alimentación suficiente	8,4	9,0	8,5	-
Enfermedades (cólicos, dengue, estrés, fiebres, infecciones, gripe)	65%	-	86%	-

	1998 – 1999	1999 – 2000	2000 – 2001	2002 – 2003
<b>INCULTURACIÓN</b>				
Dificultad / Proceso	6,6	7	6,4	-
Grado de integración	7	7,7	7,8	.
Conocimiento cultura / realidad	6,7	7	-	
Conocimiento idioma	4,5	5,4	-	-
<b>VOLPA</b>				
Formación	6,9	8,1	-	-
Acompañamiento	5,1	7,5	-	-
Apoyo red de origen	5,0	8	-	-
Apoyo oficina de coordinación	6,4	8,8	-	-
Interés post-voluntariado	7,8	8,1	-	-

En cualquier caso, además de los informes de evaluación agregados que se presentaban en el cuadro anterior, cada persona voluntaria e institución receptora ha realizado evaluaciones a lo largo de todos estos años. Como conclusión de estas evaluaciones cabe destacar que la experiencia es valorada muy positivamente por parte de las personas voluntarias ya que implica un crecimiento de la persona y en algunos casos deseos profundos de cambio del estilo de vida a la vuelta. Sin embargo además de los aspectos positivos de la experiencia, se señalan otros como propuestas de mejora tal y como se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 23. Aspectos positivos y aspectos de mejora según las personas voluntarias

<i>Aspectos positivos</i>	<i>Aspectos de mejora</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Valoran positivamente vivir en barrios populares y compartir la experiencia con otras voluntarias y voluntarios.</li><li>✓ Se valora muy positivamente las aportaciones de otros voluntarios y voluntarias de otras ediciones.</li><li>✓ Se valora tanto los materiales como el tiempo para la reflexión. Se echa en falta la posibilidad de contrastar estas reflexiones en grupo.</li><li>✓ Se valora muy positivamente y se constata como necesario el acompañamiento durante la estancia en el país de acogida.</li><li>✓ Sienten como necesario que en el acompañamiento durante su estancia haya cercanía: visitas, cartas...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mayor información sobre la institución receptora.</li><li>✓ Formación previa y en destino sobre la tarea a desempeñar.</li><li>✓ Horario claro y definido.</li><li>✓ Los enclaves en oficinas dan la sensación de pérdida de contacto con la realidad.</li><li>✓ Los enclaves en internados dificultan diferenciar horarios de trabajo con horarios de ocio.</li><li>✓ Se detecta un desconocimiento sobre la organización y el sistema de funcionamiento sobretudo entre objetores.</li></ul>

Las organizaciones de acogida o enclaves ponen en juego muchos elementos para que estas experiencias de voluntariado sean posibles. Ofertan en la mayoría de los casos, en un contexto de grandes limitaciones, un espacio, una tarea y un acompañamiento específicos. Además ofrecen alojamiento, manutención y se abren al diálogo intercultural y a la interpelación de la persona que acogen.



El voluntariado representa para nosotros un esfuerzo por el encuentro entre dos mundos con diferencias geográficas, culturales, de niveles de desarrollo, pero de dos mundos que quieren ser más humanos, más justos, más fraternos. Dos mundos que no aceptan pasivamente las propuestas actuales de desarrollo, que no aceptan cómo el mundo se ha organizado. El voluntariado representa para nosotros, la “sangre nueva”, la canalización de la fuerza y la búsqueda que debe encontrar caminos para marchar de manera constructiva. Vemos al voluntariado como una experiencia de encuentro que va modificando las dos culturas que se encuentran, ambos renovamos marcos de referencia, renovamos valores, apostamos por un mundo nuevo.

Carmen de los Ríos.  
Ilo-Perú, Memoria VOLPA 2001.

Por su lado, los enclaves reconocen como muy enriquecedoras las aportaciones del voluntariado internacional. En este viaje de “ida y vuelta”, reconocen que gracias al voluntariado internacional pueden:

- ✓ Conectarse con otras instituciones diversas y difundir mejor su labor y programas.
- ✓ Contemplar la cooperación desde otro enfoque. Las personas voluntarias son testimonio concreto de solidaridad, tal y como se manifiesta en otras culturas y en otros países. Además, les permite descentrarse, observar otras culturas y realidades que les enriquecen.
- ✓ Enriquecerse con las actividades de desarrollo que son más difíciles de hacer para los y las profesionales del país. Su gran motivación y disposición a relacionarse con las personas locales hace que se generen proyectos que serían imposible de impulsar sin su presencia.



- ✓ Fomentar el voluntariado local.

Desde este encuentro y desde otras claves culturales diferentes podemos acercarnos a sus valoraciones tal y como se presentan en los Informes de Evaluación Anuales (cuadro 24).

**Cuadro 24. Evaluaciones desde la perspectiva de las organizaciones de acogida o enclaves**

	1998 – 1999	1999 – 2000	2000 – 2001	2002 – 2003
Nº Evaluaciones recibidas / enviadas (% participación)	9 / 25 (36%)	16 / 22 (73%)	5 / 8 (63%)	5 / ¿?
<b>VALORACIONES SOBRE LA EXPERIENCIA</b>				
Vivencia de ayuda extra / Aportación útil	Sí	9,4	-	100%
Dificultades principales	Inculturación Tiempo (1 año) Difícil acompañar	Ritmos Temperam. Idioma Exceso trabajo	-	Inculturación
Afecta la aconfesionalidad	4		-	-
Comunicación con Volpa	6,9	5,5	100% buena	Muy positiva
Cumplió expectativas	8	8,8	8,4	Alto-Excelente
Formación voluntarias/os	7,7	9,1	-	-
Gestión de los envíos	8	7,4	-	-
Seguimiento	6,2	5,4	-	-
Selección voluntarias/os	8,5	8,8	-	-
Sintonía con objetivos de la institución	8,4	-	-	-
Aporte de voluntarias/os a objetivos	8,7	-	8,6	Muy positiva

	1998 – 1999	1999 – 2000	2000 – 2001	2002 – 2003
Representante en el país	5,7	5,3	No había	-

#### VALORACIONES SOBRE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DESDE LAS INSTITUCIONES RECEPTORAS

Responsabilidad en el trabajo	8,7	9,7	-	Muy alta
Cumple horarios y fechas de trabajo	8,3	9,7	-	-
Dinamismo en el trabajo	7,9	9,8	-	-
Capacidad de trabajo en equipo	8,1	9,2	-	-
Relación con los beneficiarias/os	8,7	8,8	-	-
Relación con los compañeras/os	8,5	9,7	-	-
Relación con los responsables	8,8	9,5	-	-
Sintonía con objetivos de la institución	8	9,7	-	-
Respeto normas y costumbres de institución	8,8	9,5	-	-
Reflexiona sobre el sentido de su trabajo	8,7	9,4	-	-
Aporta a la mejora del proyecto	7,8	9,7	-	-
Sostenibilidad, dar continuidad a su tarea	8	9,5	-	-
Repetición-Creatividad	7,8	8,8	-	-
Estático-Cambio	7,1	9,2	-	-
Conflicto-Conciliación	7,7	8,5	-	-
Dependencia-Autonomía	8,1	9,1	-	-
Egoísmo-Generosidad	8,7	9,6	-	Muy alta
Intolerancia-Tolerancia	8,4	8,9	-	-
Individualismo-Grupo	7,9	9,2	-	-
No Inculturación-Inculturación disposición	7,4	9,7	-	Alta
Asistencialismo-Promoción	7,7	9,6	-	-
Escucha-Habla	-	59-41	-	-
Acción-Reflexión	-	64-36	-	-

## Inculturación en VOLPA

La *inculturación* es un proceso, según VOLPA difícil pero imprescindible: proceso en el sentido de socialización y de intercambio que implica tiempo y dedicación; difícil porque requiere encuentro y diálogo con la persona distinta; e imprescindible porque sin inculturación no habrá encuentro sino intento de modificar a una de las partes.

Por ello desde este programa se anima a trabajar en los siguientes puntos o aspectos claves:

- ✓ **Consciencia:** el encuentro con otra cultura es el encuentro con la diversidad y la o el diferente. Pero es también el encuentro con una misma y uno mismo. El programa VOLPA defiende trabajar la consciencia a lo largo de los procesos de formación, trabajar la interiorización y autocrítica de nuestra propia cultura e identidad, reconocer los límites que tenemos. Las bases de la cultura occidental se encuentran en el dinero, la familia y el tiempo. El dinero permite el dominio y el poder financiero, la familia, entendida en un sentido nuclear como base afectiva de las relaciones humanas y el tiempo como entidad donde producir, prever y controlar. Sin embargo, la realidad a la que nos acercamos es diferente desde un punto de vista físico: la geografía, el clima, los sonidos y más allá de lo físico, desde una perspectiva cultural; la comida, los modos de vida, las relaciones sociales, de los estilos de comunicación, del lenguaje y las palabras. Algunas personas lo traducen en “la distancia de la mirada”, “la distancia de los códigos sociales”. Solo pueden dialogar identidades: “Si yo no reconozco mi identidad, atropello no dialogo”. Es por tanto, ser consciente de las diferencias: la distancia geográfica, la comida, las costumbres, la religión, el idioma, los códigos sociales. Asumir a la persona contraria y diversa y sus posibles sentimientos y, por otra parte, transparencia y no querer demostrar más de lo que cada persona es: extranjera o diferente.
- ✓ Encontrarse desde la atracción y el **interés**: sólo desde la atracción y la ilusión podemos enfocar y asumir la diferencia.
- ✓ **Humildad** porque lleva al **respeto** y a la capacidad de sorpresa. Convencerse de que toda cultura es valiosa y que de toda cultura podemos aprender. La humildad nos permite ir despacio, sin dar lecciones e interviniendo con cautela. Vivir el esquema ver-juzgar-actuar. Es decir, dejar los prejuicios y los juicios en suspenso.

- ✓ **Centrarse en el Estar más que en el Hacer (“Estatismo ahístico”- estar ahí):** a pesar de que a veces el voluntariado puede sentirse perdido y presionado por la urgencia de sacar rápidamente adelante el trabajo. Los enclaves afirman que “Aquí viene mucha gente que viene a hacer, pero lo que falta es gente que venga a estar”.

Cuadro 25. Percepción del voluntariado de los conocimientos antes y después de la experiencia

1. Interculturalidad: Conocimientos	Media antes	Media después	Evoluc. media
1. Podía dar una definición de cultura y describir sus componentes y complejidades	2,61	3,84	1,22
2. Conocía las normas y tabúes esenciales de la cultura de acogida (ej. saludos, formas de vestir, comportamientos, etc.)	1,82	4,08	2,26
3. Podía encontrar diferencias en cuestiones de idioma y cultura con los míos	2,49	3,92	1,42
4. Me daba cuenta cuándo estaba estresado/a por cuestiones culturales y buscaba estrategias para superarlo	2,12	3,49	1,36
5. Conocía algunas técnicas para mejorar mi aprendizaje de la cultura y de la lengua	2,00	3,33	1,32
6. Podía contrastar mis propios comportamientos con los de las personas que me acogían en áreas importantes (ej. interacciones sociales, rutinas básicas, orientación temporal, etc.)	2,39	3,73	1,34
7. Podía citar importantes factores históricos y socio-políticos que influían en mi cultura y en la de acogida	2,22	3,73	1,51
8. Podía describir un modelo de etapas de adaptación a otras culturas	1,78	3,41	1,63

1. Interculturalidad: Conocimientos	Media antes	Media después	Evoluc. media
9. Podía citar varios procesos o estrategias de aprendizaje y adaptación a la cultura de acogida	1,65	3,29	1,63
10. Podía describir los estilos de interacción más habituales de la gente de mi país de acogida tanto en entornos sociales como profesionales (ej. roles situaciones, trabajo en equipo, resolución de problemas, etc.)	1,73	3,61	1,87
11. Podía contrastar pautas de comportamiento de mi propia cultura con los de la cultura anfitriona	1,90	3,61	1,71

Cuadro 26. Percepción del voluntariado de las actitudes antes y después de la experiencia

2. Interculturalidad: Actitudes	Media antes	Media después	Evoluc. media
12. Relacionarme con miembros de la cultura de acogida (sin evitarles o solamente quedaba con mis compatriotas)	3,45	4,49	1,04
13. Aprender de las personas de la cultura de acogida (ej , su lengua y su cultura...)	3,55	4,37	0,81
14. Intentar comunicarme y comportarme de una forma aceptable para las personas de la cultura de acogida	3,61	4,33	0,71
15. Ser consciente de mis emociones y situaciones provocadas por el encuentro con la cultura de acogida	2,71	3,96	1,24
16. Adoptar los roles apropiados en diferentes circunstancias (ej. en la familia, como voluntario/a)	3,04	4,08	1,04
17. Demostrar interés por nuevos aspectos culturales (ej. entender los valores, historia, tradiciones, etc.)	3,45	4,22	0,77
18. Intentar entender las diferencias en los comportamientos, valores, actitudes y estilos de comunicación en el país de acogida	3,37	4,35	0,97
19. Adaptar mi comportamiento para comunicarme de manera apropiada en el país de acogida (ej. comportamiento no-verbal y otras áreas)	3,08	4,20	1,12
20. Reflexionar sobre el impacto y las consecuencias de mis decisiones en la vida de las personas que me acogieron	2,69	4,24	1,55

2. Interculturalidad: Actitudes	Media antes	Media después	Evoluc. media
21. Afrontar las diferentes formas de percibir, expresarse, interactuar y comportarse	2,92	3,88	0,95
22. Interactuar utilizando formas alternativas, aun cuando eran muy diferentes a las que estaba acostumbrado/a y prefería	2,63	3,76	1,12
23. Asumir las implicaciones éticas de mis elecciones (en términos de decisiones, consecuencias, resultados, etc.)	3,33	4,10	0,77
24. No juzgar antes de apreciar la complejidad que implica comunicarse en un ámbito intercultural	3,08	4,22	1,14

Cuadro 27. Percepción del voluntariado de las capacidades antes y después de la experiencia

3. Interculturalidad: Capacidades	Media antes	Media después	Evoluc. media
25. Demostré flexibilidad interactuando con personas de la cultura de acogida	3,24	4,41	1,16
26. Adapté mi comportamiento, forma de vestir, etc. lo necesario, para evitar ofender a las personas que me acogieron	3,06	3,96	0,89
27. Era capaz de ver las diferencias entre la cultura de acogida con mi propia cultura	3,06	4,49	1,42
28. Utilicé estrategias para aprender el idioma y la cultura de acogida	2,69	3,61	0,91
29. Demostré capacidad para interactuar apropiadamente en diversas situaciones sociales en la cultura de acogida	2,94	4,18	1,24
30. Utilicé estrategias apropiadas para adaptarme a la cultura de acogida y reducir mis niveles de estrés	2,80	3,88	1,08
31. Utilicé modelos, estrategias y técnicas que me ayudaron a aprender la lengua y la cultura de acogida	2,31	3,37	1,06
32. Observaba cómo mi comportamiento influía sobre mi aprendizaje y sobre las relaciones que mantenía con las personas de la cultura de acogida	2,84	3,98	1,14
33. Utilicé mis conocimientos sobre la cultura de acogida para mejorar mi estilo e interacción personal y profesional	2,67	3,92	1,24
34. Ayudé a resolver malentendidos y conflictos interculturales cuando surgieron	2,69	3,82	1,12
35. Utilicé estrategias que me ayudaron a adaptarme a la vida de mi propia cultura al regreso del programa	2,18	3,18	1,00



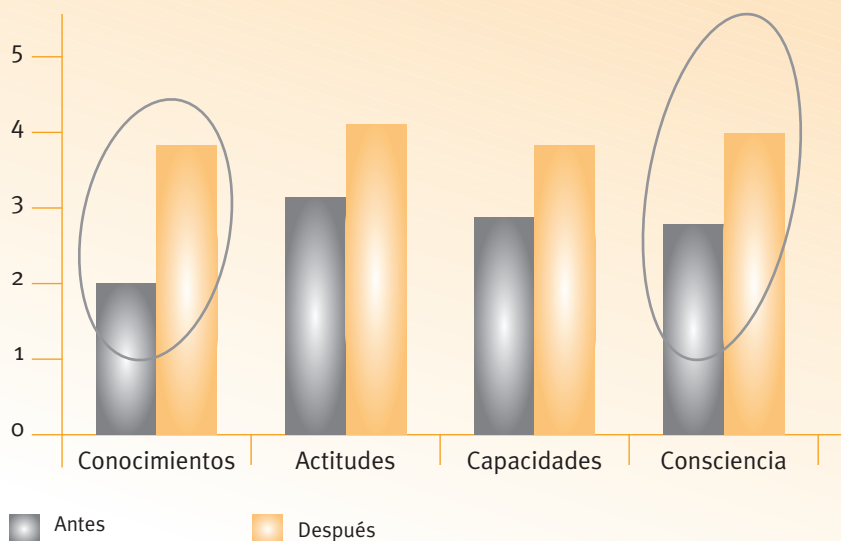
**Cuadro 28. Percepción del voluntariado del nivel de consciencia antes y después de la experiencia**

<b>4. Interculturalidad: Consciencia</b>	<b>Media antes</b>	<b>Media después</b>	<b>Evoluc. media</b>
36. Las diferencias y semejanzas entre mi cultura y la cultura de acogida	2,82	4,39	1,57
37. La influencia que podían tener las reacciones negativas a esas diferencias (ej. miedo, burlas, asco, superioridad, etc.)	2,94	4,33	1,38
38. Cómo distintas circunstancias de la cultura de acogida requirieron que modificase mis relaciones con otras personas	2,57	3,73	1,16
39. Cómo los miembros de la cultura de acogida me veían y por qué	2,49	4,14	1,65
40. Cómo yo mismo era una persona condicionada por la cultura, con hábitos y preferencias personales	2,73	4,04	1,30
41. Cómo respondieron miembros de la cultura de acogida a mi propia identidad social (ej. raza, clase social, género, edad, capacidades, etc.)	2,78	4,22	1,44
42. La diversidad dentro de la cultura de acogida (ej. diferencias de raza, clase social, género, edad, capacidades, etc.)	2,57	4,12	1,55
43. Los posibles efectos de generalizar los comportamientos individuales como representativos de la cultura entera	2,61	4,14	1,53
44. Mis decisiones y sus consecuencias (que me hacían más o menos aceptable para las personas que me acogieron)	2,69	4,14	1,44
45. Mis valores personales y cómo afectaron a mi forma de abordar y resolver dilemas éticos	2,92	4,29	1,36

4. Interculturalidad: Consciencia	Media antes	Media después	Evoluc. media
46. Las reacciones ante mí de las y los que me acogieron y el reflejo de sus valores culturales	2,76	4,00	1,24
47. Cómo mis valores y mi ética se reflejaron en circunstancias específicas	2,88	4,27	1,38
48. La variedad de estilos culturales, usos del lenguaje y su efecto en situaciones sociales y de trabajo	2,61	4,39	1,77
49. Mi propio nivel de desarrollo intercultural	2,45	4,06	1,61
50. El nivel de desarrollo intercultural de la gente con la que trabajaba (participantes en el programa, anfitriones, colegas de trabajo, etc.)	2,63	4,02	1,38
51. Los factores que ayudaron o entorpecieron mi desarrollo intercultural y distintas formas de superarlos	2,43	3,88	1,44
52. Cómo yo me percibía como comunicador/a, coordinador/a o mediador/a, en una situación intercultural	2,43	3,90	1,46
53. Cómo otras personas me percibían como comunicador/a, coordinador/a o mediador/a en una situación intercultural	2,31	3,80	1,48

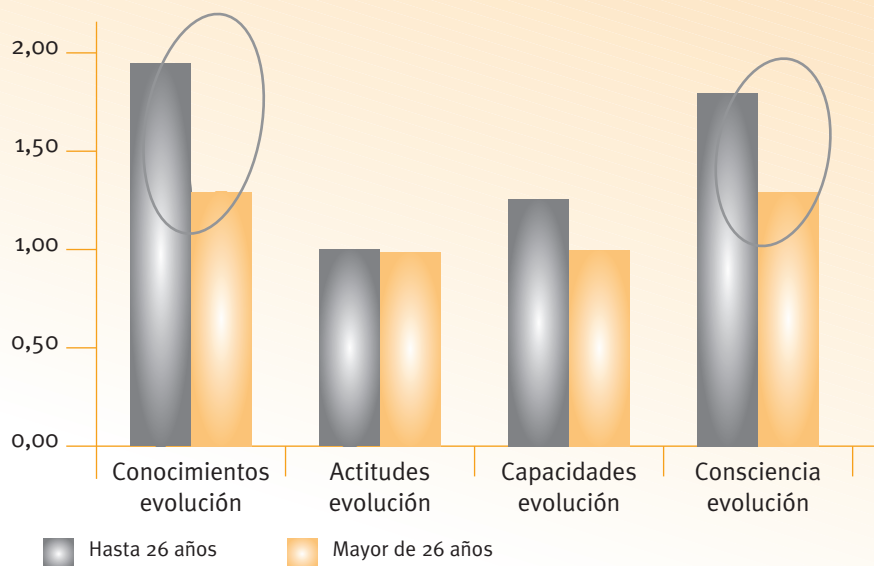
A continuación presentamos algunas de las gráficas y testimonios más representativos y significativos del estudio realizado.

Cuadro 29. Evolución de las competencias



“Lo que más se repite es todo aquello que tiene que ver con lo cultural (recordemos que en este punto las voluntarias y voluntarios sentían un alto nivel de integración). Por supuesto, no todas las personas voluntarias son evaluadas así, pero sí un porcentaje muy considerable. Los enlaces destacan en varios casos: falta de adaptación al ambiente y a los esquemas de trabajo; dificultades de inserción, choque cultural, falta de entendimiento y de respeto a una realidad distinta, deficiencias de formación en inculturación, tendencias a hacer juicios de valor partiendo de criterios occidentales, falta de respeto ante actitudes, modos de proceder y costumbres que chocan con su actuar normal...”

Cuadro 30. Evolución de las competencias en función de la variable edad



Cómo olvidar las carcajadas e ilusiones que se despertaban en sus rostros cuando el gringo flaco que venía de la madre patria no sabía trabajar con la azada, distinguir los cultivos, conocer el ritmo del tiempo y las mareas. Desde mi vulnerabilidad y debilidad compartida y no desde mis fortalezas se gestaron unas brillantes relaciones humanas. Lo que en un principio parecía inconveniente, que el Hogar de Cristo no pudiera explotar mis cualidades técnicas, se convirtió en una grandísima suerte. Simplemente, todo fue más humano.

Raúl.  
Chile, Memoria VOLPA, 2001.

**Cuadro 31. Estadísticas de grupo según el sexo en conocimientos, actitudes, capacidades y consciencia antes y después de la experiencia**

Estructura	Sexo	Nº personas	Media	Desviación típica	Error típico de la media
Conocimientos Antes	H	28	2,1656	0,51785	0,09786
	M	21	1,9307	0,44434	0,09696
Actitudes Antes	H	28	3,1813	0,66146	0,12500
	M	21	3,1026	0,93275	0,20354
Capacidades Antes	H	28	2,7597	0,57614	0,10888
	M	21	2,7879	0,87449	0,19083
Consciencia Antes	H	28	2,6111	0,50670	0,09576
	M	21	2,6905	0,78873	0,17211
Conocimientos Después	H	28	3,6266	0,62561	0,11823
	M	21	3,6580	0,68930	0,15042
Actitudes Después	H	28	4,0824	0,40484	0,07651
	M	21	4,2857	0,50509	0,11022
Capacidades Después	H	28	3,7597	0,51498	0,09732
	M	21	4,0649	0,63840	0,13931
Consciencia Después	H	28	3,9583	0,55568	0,10501
	M	21	4,2963	0,50257	0,10967

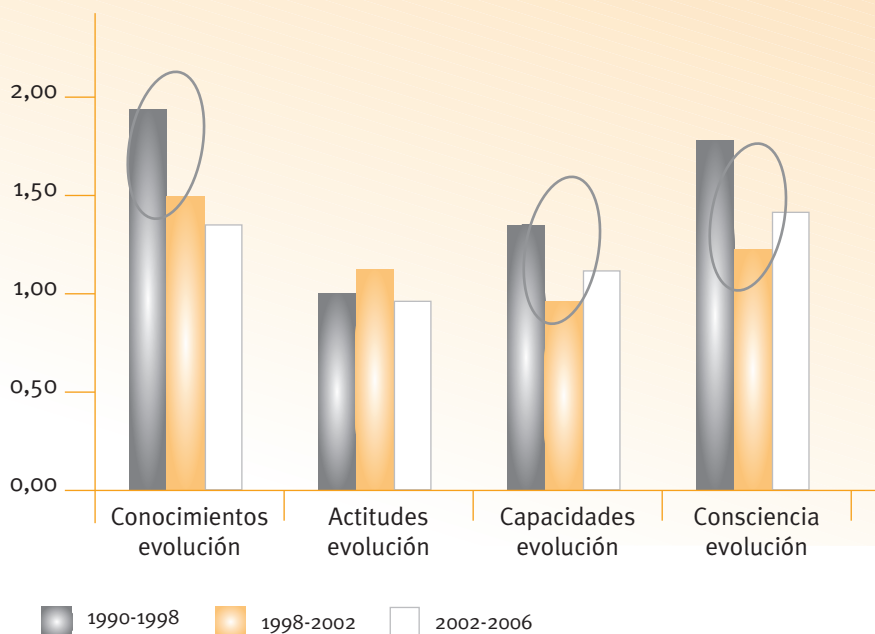


La experiencia Volpa toca de lleno a las personas que lo viven produciéndose una transformación y crecimiento personal que hace mirar al mundo y vivir las relaciones humanas de otra manera, produciéndose otra mirada, un modo de vivir; un talante de ser y estar en el mundo. El encuentro intercultural transforma y sensibiliza también a nivel más colectivo o social, sensibilizando y comprometiéndolo a la persona a ser agentes de cambio y transformación social en la búsqueda de la justicia y la paz.

Ascen Aguilar:

Entrevista Individual, 2007.

Cuadro 32. Evolución de las competencias en función del periodo de incorporación al programa VOLPA

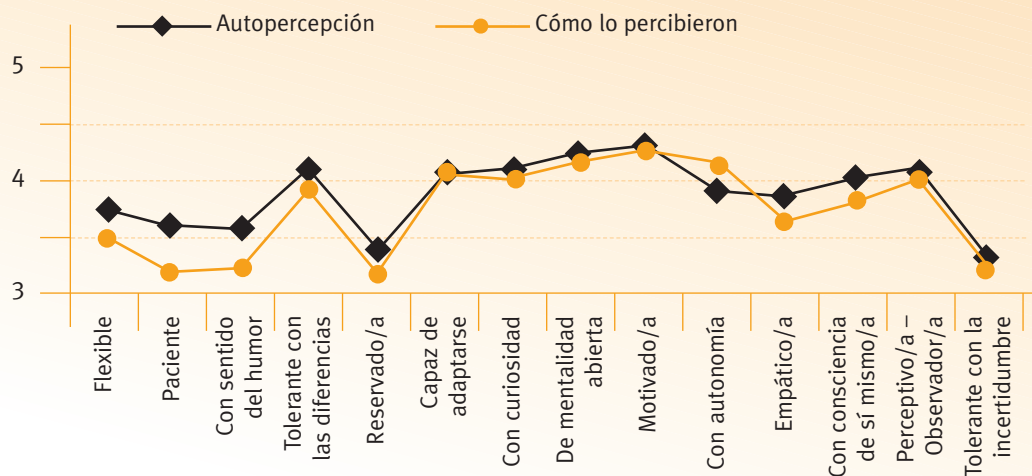


Deberían ser personas preferentemente de su propia cultura que hayan pasado por una experiencia similar (que conozcan ambas culturas y las diferencias culturales) y que lo hayan superado con éxito.

Héctor Mo.

Entrevista Miradas desde el SUR, 2007.

Cuadro 33. Diferencias entre las auto-percepciones y cómo les percibieron



Se habla de cambios en el ámbito personal, en la escala de valores. También se destacan aspectos que sorprenden de la cultura con la que se convive, como pueden ser la paciencia, el temor a cometer errores o a tomar decisiones. Otros cambios importantes son el ritmo de vida y trabajo, el concepto tan distinto de tiempo, la relatividad de lo que ves según tus propias experiencias. Se valora en general la "falta de necesidades" que se aprende y percibe de la gente del país en el que viven. También destaca el sentido de unidad y coherencia que se percibe en la vida durante la experiencia. Parece que todos los aspectos de cada día están integrados de forma armoniosa.

Informe sobre evaluación VOLPA, 2000-2001.

A modo de conclusión cabría señalar que, aunque todos los aspectos de la competencia intercultural mejoran con la experiencia de voluntariado, es en las actitudes donde radica la dificultad de cambio mayor. Por otro lado, cabría señalar que hay dos cuestiones importantes en las que muchas veces las personas voluntarias y las que realizan la acogida no tienen la misma percepción: el tema de la valía del trabajo de las personas voluntarias y de su inserción cultural. Los y las voluntarias sienten muchas veces que su trabajo no es un aporte útil y que sin embargo su conocimiento y respeto de la cultura en la que están es óptimo. Las instituciones sin embargo no se quejan del trabajo del voluntariado y sí frecuentemente de su falta de sensibilidad cultural. Parece conveniente trabajar estos puntos en la formación, profundizar en el aspecto de inculcación, en la disponibilidad de la persona voluntaria para aprender y no solo “dar”, en entender el aspecto profesional como una dimensión pero no como la única y crucial etc.







# 6

Conclusiones  
y recomendaciones



A continuación presentamos las conclusiones extraídas de este acercamiento a ambos temas, el voluntariado internacional y la competencia intercultural, y el programa de voluntariado VOLPA. Posteriormente señalaremos algunos principios y recomendaciones tanto para el programa de voluntariado VOLPA así como otras, de carácter más general, para otro tipo de programas de voluntariado internacional o implicación social y diálogo intercultural.

## Conclusiones sobre el voluntariado internacional y la competencia intercultural

1. *El incremento de las experiencias de voluntariado internacional.* El voluntariado internacional ha experimentado, en los últimos años, un gran impulso cuantitativo, que se manifiesta tanto en el número de personas implicadas en proyectos internacionales de colaboración como en el número de programas, cada vez más diversificados y vinculados a gran cantidad de disciplinas, como la economía, la psicología, el derecho, la educación, la sociología o la salud.

Se observa un creciente *reconocimiento institucional* de la importancia y el papel de los programas de voluntariado internacional. Este reconocimiento queda reflejado en el fomento de este tipo de experiencias desde el ámbito público con el fin de construir la tan nombrada *ciudadanía global* y asumiendo que este tipo de experiencias constituyen una puerta abierta para el diálogo intercultural y la comprensión del diferente. Sin embargo, existe muy poco desarrollo normativo y apoyo económico para este tipo de programas, lo cual les sigue colocando en una situación de gran vulnerabilidad.

En contraste, *desde la sociedad civil y las organizaciones no gubernamentales*, la historia de apoyo y fomento de las experiencias de voluntariado es larga. Se concibe el voluntariado como *un proceso continuo de implicación, participa-*

*ción y compromiso social* de las personas. El voluntariado internacional, desde esta perspectiva, es tan solo un momento más en ese continuo vital comprometido con la otra persona y con valores como la igualdad, el respeto y la justicia social.

2. *La evolución en las motivaciones de las personas voluntarias.* Junto a los distintos posicionamientos de las instituciones públicas y la sociedad civil en general, se aprecia una evolución en las motivaciones de las personas voluntarias más directamente implicadas. De una motivación orientada al descubrimiento de la diferencia y la comprensión y ayuda a la otra persona, hacia unas motivaciones más centradas en la comprensión de la persona voluntaria en sí misma, en busca de sentido vital. Estos cambios han exigido nuevas adaptaciones y ajustes en los programas de voluntariado, desde criterios de selección, materiales de formación, elección de las tareas y enclaves. Es por esta razón que resulta de máxima importancia clarificar los objetivos de cada uno de los programas y, en función de los mismos, establecer los criterios de selección de voluntariado, la formación apropiada y los tiempos de la experiencia. De esta manera, tendrán cabida tanto programas cuya principal finalidad sea la sensibilización de la persona voluntaria y, por extensión, de la sociedad de envío, como programas que busquen transformaciones más globales y profundas, entendiendo al voluntariado como un agente de cambio social.

3. *Más acción que reflexión y sistematización en el ámbito del voluntariado.* Las experiencias de voluntariado están más centradas en la acción que en la sistematización, investigación y registro de las mismas. De ahí el **reto de una mayor reflexión sobre los objetivos del programa, delimitación de las funciones** o roles a desempeñar por cada uno de los agentes implicados, así como **evaluación y medición del impacto** de los mismos.

4. *El papel de la competencia intercultural en experiencias de voluntariado.* Se reconoce la competencia intercultural como una herramienta crucial para vivir en las sociedades plurales del s. XXI y como parte de los programas de voluntariado internacional, puesto que pone en relación directa a personas con historias personales y bagajes culturales muy diferentes. Se trata de un concepto controvertido y, cuanto menos, sospechoso para muchas de las personas del mundo de la cooperación y el voluntariado en tanto se le vincula a una ideología poco equitativa y a un interés exclusivamente economicista y empresarial.

Sin embargo, un análisis más detenido del mismo, nos aproxima a un concepto capaz de integrar la diversidad y que ha ido expandiendo sus centros de interés a otros ámbitos más allá del empresarial como son el de la educación, el trabajo social o la salud pública.

La competencia intercultural constituye un elemento crucial en las experiencias de voluntariado internacional. Se entiende como el conjunto de habilidades (destrezas) y actitudes (sensibilidad) que permiten al individuo interactuar y comunicarse de forma apropiada y eficaz en contextos culturalmente diversos. Es un concepto complejo que se puede aplicar a varios niveles de relaciones sociales e intergrupales. Implica intercambios desde la igualdad y el respeto.

**5. La formación como elemento clave de los programas de voluntariado.** El crecimiento de las experiencias de voluntariado internacional ha llevado asociado un incremento en la sensibilidad de los diferentes agentes implicados en torno a la necesidad de mejorar la calidad de la intervención, independientemente del grado de implicación o responsabilidad que se asuma. En este sentido, adquiere una importancia cada vez mayor la reflexión en torno al papel de la formación. La acción voluntaria deja de ser simplemente una cuestión de buena voluntad, para aspirar a ser una acción desempeñada con una competencia mínima. En palabras de Piérola, “la fórmula mágica del voluntariado es formación más voluntad” (1998, p.24).

En opinión de un importante número expertos y expertas resulta de gran importancia considerar la formación como un **proceso de acompañamiento** que cubra tres etapas: **antes, durante y después** de la experiencia intercultural. Mientras muchas organizaciones tienden a enfatizar el proceso de aprendizaje antes y durante la estancia en el extranjero, se resalta la gran importancia que, en nuestra opinión, tiene el retorno al país de origen y cómo el aprendizaje producido en el extranjero prosigue su desarrollo una vez terminada la experiencia intercultural.

Una de las principales aportaciones de los programas de voluntariado internacional es **la combinación de formación y experiencia** como elementos clave e inseparables de un aprendizaje significativo y a lo largo de toda la vida. El papel de la experiencia, no sólo como oportunidad para realizar una tarea de cooperación o ayuda sino como oportunidad de formación y transformación de los valores y actitudes de la persona. La experiencia basa su poder formativo en la *hipótesis de Contacto* (Allport, 1954) según la cual, a más contacto entre individuos pertenecientes a grupos sociales antagónicos o en conflicto, menos este-

reotipos negativos y menos antipatías mutuas. El contacto entre personas de diferentes características mejoraría las relaciones dentro del grupo, logrando personas más implicadas y dispuestas a trabajar junto a las otras como iguales.

**6. Diversidad de términos, diversidad de significados.** Una de las constataciones más claras de la investigación alude a la inexistencia de un campo semántico consensuado. De ahí, la necesidad de definir, matizar y llegar a consensos sobre la terminología utilizada. Conscientes de la carga ideológica de muchos de los conceptos, se hace necesario un posicionamiento, desde el principio, en torno al significado atribuido a muchos de ellos. Así palabras como *Voluntariado* - *Cooperante* - *Prestacionista*, *Interculturalidad* - *Multiculturalidad* - *Diversidad*, *Norte-Sur* o *Inculturación* - *Competencia intercultural* - *Competencia global*, aparecen en un glosario final de la investigación<sup>5</sup>, con los términos básicos más debatidos así como los significados consensuados por el equipo.

## 15 años de experiencia: El programa VOLPA

**7. Evolución histórica del programa VOLPA.** VOLPA es un programa de Voluntariado Internacional de larga duración (2 años) cuyos principales objetivos son los siguientes:

1. Posibilitar caminos de encuentro a través de la cercanía entre pueblos y personas.
2. Generar valores nuevos y un compromiso vital en el voluntariado.
3. Fomentar la formación de agentes sensibilizadores y de cambio social.

Se identifican tres elementos claves del programa VOLPA: la formación centrada en sus protagonistas (yo, tú, encuentro), la experiencia en sí misma como fuente de maduración y transformación personal y social, y el acompañamiento como elemento transversal a toda la experiencia.

El programa VOLPA surge en 1991 y en 2006 celebra su 15 aniversario. Esta investigación se realiza con motivo de su aniversario junto a otras actividades. En estos 15 años, un total de casi 600 personas del Norte, han contado con una

---

<sup>5</sup> Ver CD adjunto.

experiencia de voluntariado internacional de larga duración en más de 50 enclaves de países del Sur.

Del análisis de la documentación disponible, *memorias anuales, informes de evaluación anuales, encuentros de formadores y formadoras y revista InterVolpa*, así como de las entrevistas realizadas (8 en el Norte y 5 en el Sur) y los tres encuentros conmemorativos celebrados a lo largo del año 2007, se puede afirmar que VOLPA es un programa dinámico y vivo en el que se observan los siguientes cambios y evolución:

- ✓ ***VOLPA como organización***: el programa se ha ido adaptando a las nuevas realidades del contexto y se puede afirmar que es “*hijo de su tiempo*”, puesto que incorpora claves de funcionamiento y organización muy presentes en su realidad: trabajo en red, reconocimiento jurídico como asociación o incorporación entre los años 1992 y 1998 de la figura de Prestación Social Sustitutiva (PSS).
- ✓ ***Hitos o momentos clave del programa VOLPA***: se pueden distinguir claramente tres periodos, de aproximadamente cinco años cada uno de ellos, en donde se producen los cambios más significativos en la organización:

En un primer periodo de 1991 a 1996, la organización está centrada en definir la ***identidad y estructura del programa*** (aspectos logísticos y financiación, reglamentos internos, definición de los criterios de selección, formación y elaboración de materiales, ampliación de la oferta, convenios con personas voluntarias y con enclaves...). Este periodo culmina con la constitución del programa como asociación, con entidad jurídica propia y oficina de coordinación.

En un segundo periodo de 1997 a 2001, periodo de ***consolidación del programa*** está más centrado en las ***personas VOLPA***, tanto las personas voluntarias, dispuestas a realizar tareas en países del Sur durante dos años, como las personas que se encargan del envío, acompañamiento y acogimiento. Por esta razón, los temas centrales son el diseño del itinerario del voluntariado en la experiencia (antes, durante, después), su formación, la selección y el trabajo coordinado con los enclaves así como el regreso, con la preocupación de la re-adaptación al entorno y sociedad de origen. Surge la revista InterVolpa como mecanismo de información entre todos los actores implicados y como espacio de encuentro, expresión y reflexión para el post-voluntariado. Se fortalece la relación con los enclaves, las visitas y los acompañamientos conjuntos.

VOLPA se consolida como programa de voluntariado, comienza a participar en foros de voluntariado y se convierte en un referente por su propuesta y su programa de formación. Por otra parte, decide definirse únicamente como programa de voluntariado y es en este periodo cuando dejan de incorporarse personas para realizar la PSS.

Este periodo de tiempo es el que ha facilitado notablemente la recopilación de la memoria escrita y coincide con la existencia de la asociación y de la oficina de coordinación del programa.

En un tercer periodo de 2001 a 2006, el contexto social se encuentra “*de vuelta*” del *boom* del voluntariado y junto a este contexto VOLPA también entra en una crisis organizacional y de participación. Es en este momento donde se da un replanteamiento de la figura del voluntariado y de los programas, por ejemplo, se tiende a la profesionalización del sector, surge la figura del cooperante y también las instituciones públicas comienzan a ofrecer programas propios de cooperación. VOLPA sufre como programa pérdidas que habían constituido importantes logros: desaparición de la oficina de coordinación integrándose en otras organizaciones más amplias de cooperación, pérdida de una memoria sistemática y escrita del programa, falta de documentación específica junto a la sensación por parte de las personas más implicadas en la organización de que la identidad del programa se diluye.

Pero como en todas las crisis, también los programas encuentran su madurez, su auténtica identidad y definición de lo que son y lo que no son; se inicia en VOLPA un tiempo de mayor trabajo en red y desinstitucionalización. Se observa un importante esfuerzo y preocupación por la inculturación o competencia intercultural, fundamentalmente sobre los procesos de crecimiento y diálogo personal y por las competencias que implican. Se dirige el trabajo hacia la reflexión en torno a las ***competencias de la persona voluntaria y las competencias interculturales más específicas***. También se detecta una mayor inquietud por ampliar el espectro de enclaves hacia otros continentes más allá de los países de Latinoamérica. Destaca un cambio también en el perfil de las personas voluntarias que participan en este periodo, más mayores y con motivaciones personales claramente explicitadas en busca de sentido vital, más que en procesos de descubrimiento y conocimiento de la otra persona.

- ✓ ***Importancia de la Evaluación en VOLPA:*** en la parte teórica, se ha visto cómo las experiencias de voluntariado están más centradas en la acción que en la sistematización, investigación y registro de las mismas. Sin embargo, en VOLPA se observa un importante esfuerzo por evaluar la experiencia por



parte de todos los agentes: las personas voluntarias y las organizaciones de acogida o enclaves, y contar así con una perspectiva global del programa. Por otra parte, la evaluación de las y los participantes tiene su repercusión tanto en las reuniones de Formación de formadoras y formadores como en los contenidos y metodologías de la formación.

- ✓ **El poder de las palabras en VOLPA:** uno de los aspectos que más caracteriza la identidad de VOLPA es el lenguaje y la terminología específica: inculturación, justicia, voluntariado, persona, enclave o expresiones como “*arruinados de por vida*” o el “*estaísmo ahístico*” configuran su propio “diccionario”. VOLPA y la organización que lo sustenta es consciente del poder y la carga ideológica de las palabras y las utiliza o, incluso las crea, para dar nombre a situaciones o estados. En ocasiones utiliza palabras reconocidas por todas las personas como puede ser el caso de persona, voluntariado, pero las impregna de calidez y, a la vez, de lucha y poder de transformación, mientras que en otras ocasiones “inventa” términos que nos permiten comprender situaciones: la importancia de estar con el otro más que hacer (“*estaísmo ahístico*”) o la necesidad de un compromiso que implique a toda la persona y en una perspectiva vital (“*arruinados de por vida*”).

**8. Evaluación del programa VOLPA.** En general, las evaluaciones que han quedado reflejadas, de manera escrita en la documentación o que han sido obtenidas a través de las entrevistas y los encuentros, son muy positivas. El voluntariado destaca entre los **aspectos más positivos** de la experiencia:

- ✓ La acogida por las personas y organizaciones del país de destino.
- ✓ El encuentro cultural que permite poner rostro a la realidad.
- ✓ Las relaciones personales como la mayor fuente de riqueza encontrada y vivida en la estancia.
- ✓ El intercambio, en su sentido más positivo, lo aprendido y recibido por el voluntariado y los enclaves. El voluntariado pierde el rol únicamente de “ayudador” y el enclave de “beneficiario” para convertirse ambas partes en fuente de ayuda y con capacidad de aprender.
- ✓ Encuentro con uno y una misma y satisfacción personal. La experiencia da la oportunidad de reflexionar sobre sí, aprender sobre cada persona, tomar consciencia de las fortalezas y debilidades, así como la maduración personal.

Tanto las personas voluntarias como los enclaves adjudican importancia y valor a la experiencia y al programa. El principal valor reconocido se centra en la capa-

cidad de la experiencia y el programa VOLPA en transformar las vidas de las personas implicadas. Las personas modifican sus hábitos de vida e incorporan los aprendizajes a su proyecto de vida futuro. VOLPA constituye en este sentido, una experiencia muy importante, pero al fin y al cabo, una experiencia más de voluntariado en el itinerario de compromiso de la persona. Al regreso, las personas voluntarias se convierten en agentes de cambio y sensibilización en su entorno más cercano y, en la mayoría de los casos, se implican en nuevos proyectos de voluntariado o ayuda.

**9. Evolución de la inculturación en el programa VOLPA.** VOLPA define la *inculturación* como la capacidad de entrar en relación con otra cultura y más concretamente, la capacidad de participar del uso, costumbres y estilos de vida de otra cultura. Se trata de entrar en contacto físico con el universo de la otra persona, de con-vivir con otras formas de pensar, sentir y hacer. El resultado de una inculturación exitosa es la integración o adaptación y el reconocimiento de la experiencia vivida como un viaje de pérdidas, búsquedas, ganancias y ensamblajes. La inculturación es un proceso que acompaña a la persona por diversos momentos o fases, desde la *luna de miel* a la *recuperación* y que requiere tiempo, paciencia, apertura y una gran capacidad de escucha.

En VOLPA se reconoce la inculturación como un elemento clave para acercarse al objetivo del diálogo entre personas y sociedades caracterizadas por la diversidad cultural. No sólo la organización la considera elemento clave para el diálogo y así lo manifiesta en sus memorias y documentos de evaluación (con indicadores y epígrafes específicos) sino que tanto el voluntariado como los enclaves lo identifican como aspecto en el que pueden surgir las mayores dificultades y disparidad de opiniones y percepciones entre personas voluntarias y personas que realizan la acogida.



En este momento las claves venían dadas por el acercamiento. Al acercarse se da otro elemento fundamental: el voluntario se deja mover o conmover. Ese conmoverse crea procesos dirigidos a las entrañas que nos cambian. Tratar con humanos nos humaniza.

Jose María Vaca.

Encuentro de formadores y formadoras 2001.





El voluntariado Norte-Sur, del que VOLPA es expresión desde 1991, es una muestra de que las relaciones interculturales son mayor fuente de riqueza que de conflicto.

Cada experiencia de voluntariado es una nueva afirmación de que el encuentro con el otro, diferente e igual, nos hace crecer y enriquece a ambas partes. Una nueva afirmación de que caminar juntos en la construcción de una realidad más justa nos dignifica a todos. (...) porque estamos convencidos de que el Sur, a través de lo que aporta a los voluntarios, tiene mucho que enseñar al Norte para que éste vaya transformando aquellas estructuras que perpetúan la desigualdad y la pobreza.

Memoria VOLPA, 1998.

También se constata una evolución en el término y en el significado otorgado, VOLPA comienza aludiendo al término **inculturación** entendido como *“ser y vivir como el otro y la otra”* y en la última etapa estudiada, alude al de **interculturalidad** según el cual *“nos reconocemos iguales como seres humanos pero con diferentes recorridos personales y culturales”*.

La investigación realizada analiza las evaluaciones de las personas voluntarias, personas de los enclaves, entrevistas en profundidad y cuestionario de competencia intercultural respondido por personas voluntarias en función de las percepciones anteriores y posteriores a la experiencia. Las principales conclusiones son:

- ✓ Percepción de mejora después de la experiencia en todos los factores o elementos de la competencia intercultural. Tras la experiencia mejoran significativamente todos los aspectos de la competencia: conocimientos, actitudes, capacidades/destrezas y consciencia. Estos cambios son más destacados en consciencia y conocimientos y menores en actitudes y destrezas.

Esta mejora percibida por las personas voluntarias confirmaría la hipótesis del contacto, según la cual, el programa VOLPA, o la experiencia de 2 años desarrollando tareas de ayuda en un país del Sur y en contacto con las personas de otras culturas, ha servido para mejorar la competencia intercultural o inculturación.

- ✓ La inculturación o competencia intercultural mejora en función de otras variables. Aunque las mejoras que se presentan a continuación no son estadísticamente significativas, esto es seguramente debido al tamaño de la muestra y los subgrupos que se generan en las comparaciones:
- ✓ Los y las más jóvenes (hasta los 26 años) mejoran más en conocimientos y consciencia, mientras que apenas se detectan diferencias en actitudes y capacidades.
- ✓ Las mujeres muestran un nivel de competencia más elevado en actitudes, capacidades/destrezas y consciencia, siendo esta última significativa.
- ✓ Las personas que tuvieron la experiencia durante el primer periodo afirman tener una evolución más marcada en consciencia, conocimientos y capacidades/destrezas.
- ✓ Las personas sin relaciones interculturales previas evolucionan más en capacidades/destrezas, actitudes y consciencia aunque este cambio puede ser explicado gracias al *efecto regresión*<sup>6</sup>. En la actualidad existen más experiencias y contactos previos con el Sur y la evolución esperada es, por tanto, menor.
- ✓ Por último, se encuentra bastante coherencia entre la percepción personal y la percepción desde los enclaves. Aunque es cierto que un mismo hecho, puede dar lugar a lecturas diferentes. Por ejemplo, las personas voluntarias y los enclaves no coinciden en la percepción de las características del voluntariado, así mientras que las voluntarias y voluntarios se perciben como más pacientes, flexibles y con sentido del humor, los enclaves les valoran menos en esos aspectos y más en autonomía. Se asume que se parte de criterios de valoración y percepción diferentes, distintas personas y distintas culturas observando y valorando los mismos hechos. Por ejemplo, aprendemos a ser más flexibles pero posiblemente nos perciben como no suficientemente flexibles.
- ✓ En síntesis: La experiencia VOLPA ha permitido evolucionar de manera significativa en todas las dimensiones de la competencia intercultural (conocimientos, consciencia, capacidades/destrezas y actitudes), aunque parece que el

---

<sup>6</sup> Según el denominado *efecto de regresión*, las personas que partieron de unas condiciones peores, han conseguido tras la experiencia igualarse a aquellas que sí tenían relaciones interculturales previas. Es decir, las personas que sí tenían relaciones previas con personas de otras culturas, han partido de unas mejores actitudes, capacidades y consciencia y por tanto, su evolución es menor si se compara con la evolución del grupo de personas sin relaciones previas.

aspecto que se muestra como más difícil y resistente al cambio es el mundo de las actitudes. Más en concreto, las personas más jóvenes (hasta 26 años), las mujeres y las personas sin experiencias interculturales previas se han mostrado más susceptibles al cambio tras una experiencia de este tipo.

**10. Los impactos del programa VOLPA.** Las personas de la organización VOLPA, a través de sus documentos y las entrevistas en profundidad afirman que la experiencia tiene impactos no sólo personales sino que los trasciende a la sociedad tanto de acogida como la de envío. Estos impactos los resumen en:

✓ **La persona:** la experiencia VOLPA cambia la vida entrando a formar parte de todo un proyecto de vida. VOLPA supone un punto de inflexión donde se puede distinguir “un antes y un después”. El programa ayuda a cuestionarse personalmente, a transformar a las personas implicadas en el encuentro, con un cambio de sus valores (justicia, espiritualidad, comunidad) y con otra mirada, otra forma de vivir, otro talante. Algunas personas se quedan en el enclave, sin una fecha de regreso, otras reorientan su vida profesional, aquellas que continúan con su profesión incorporan los aspectos interculturales a su propio puesto.

✓ **La sociedad de envío:** al regresar las personas de su experiencia de voluntariado, se produce un efecto de socialización e irradiación de los cambios personales, de la nueva sensibilidad hacia la comunidad inmediata y hacia el grupo más general. El voluntariado se convierte en un agente de cambio y transformación social.

✓ **La sociedad de acogida:** en la sociedad de acogida se manifiesta una riqueza personal y profesional a nivel tanto de la organización de acogida como de la propia sociedad. A esto hay que añadir el valor agregado de gratuidad de la cual el voluntariado es la imagen clara, esta imagen y compromiso con una cultura del dar sin mediaciones económicas por el bien común constituye una concreción continua de ese otro mundo posible y favorece unas relaciones más horizontales entre personas de diferentes procedencias, culturas y clases sociales.



La experiencia de ir a Hispanoamérica ha sido como prender un fósforo. La fase más intensa de mi vida, un regalo que me ha dejado una llama encendida en el corazón. Pero es una llama que ahora no podemos dejar que se apague y que hay que mantener viva. Nuestra misión como hijos de una cultura hermana es empaparnos de lo que América vive. Ver cómo podemos y debemos crecer juntos, y ser capaces de difundirlo en nuestro entorno sin permitir que ese fósforo que en su día prendió con fuerza se debilite por la distancia o el olvido. Siento como un inmenso regalo el haber podido vivir esa experiencia y como el que recibe una caja de bombones, ahora sabrán mejor si los ofrezco a probar a los que me rodean.

Felipe Samarán.

PostVoluntario VOLPA-Nicaragua. Memoria VOLPA 1998.



El voluntariado representa para nosotros un esfuerzo por el encuentro entre dos mundos con diferencias geográficas, culturales, de niveles de desarrollo, pero de dos mundos que quieren ser más humanos, más justos, más fraternos. Dos mundos que no aceptan pasivamente las propuestas actuales de desarrollo, que no aceptan cómo el mundo se ha organizado. El voluntariado representa para nosotros, la “sangre nueva”, la canalización de la fuerza y la búsqueda que debe encontrar caminos para marchar de manera constructiva. Vemos al voluntariado como una experiencia de encuentro que va modificando las dos culturas que se encuentran, ambos renovamos marcos de referencia, renovamos valores, apostamos por un mundo nuevo.

Carmen de los Ríos.

Ilo-Perú. Memoria VOLPA 2001.



La experiencia VOLPA toca de lleno a las personas que lo viven produciéndose una transformación y crecimiento personal que hace mirar al mundo y vivir las relaciones humanas de otra manera, produciéndose otra mirada, un modo de vivir; un talante de ser y estar en el mundo. El encuentro intercultural transforma y sensibiliza también a nivel más colectivo o social, sensibilizando y comprometiendo a la persona a ser agentes de cambio y transformación social en la búsqueda de la justicia y la paz.

Ascen Aguilar:  
Entrevista Individual 2007.



## Principios y recomendaciones para el Programa VOLPA

### 1. VOLPA: Un programa con historia y reconocimiento

Como ha quedado evidenciado, VOLPA es un programa de voluntariado internacional en permanente movimiento que va adaptando su estructura, su metodología y su formación a las diferentes necesidades del momento. El programa VOLPA cuenta con 15 años de historia y con un reconocimiento por parte tanto de las personas implicadas de una u otra manera, como por otros programas de voluntariado internacional.

Entre sus fortalezas destacan:

- Prestigio y reconocimiento en España y en América Latina.
- Soporte institucional por parte de la Compañía de Jesús.
- Capital humano valioso: Formado, comprometido y con conocimientos de la existencia y funciones del voluntariado internacional.
- Gestión sistematizada.
- Criterios de selección previos, entrevista psicológica y curso de formación como lugar de encuentro y desarrollo de dicho perfil.
- Cursos de formación centrados en los tres protagonistas (yo, tú y el encuentro) de un año de duración, utilizando metodologías participativas lo cual permite trabajar el auto-conocimiento, las expectativas y el conocimiento de la otra persona.
- Intuiciones sobre aspectos clave del proceso: el antes, el durante y el después, el acompañamiento, la interculturalidad, el retorno, la evaluación en todo el proceso.
- Acompañamiento personalizado por una persona nativa local del enclave y un tutor o tutora en la organización de envío. Oportunidad de contraste al retorno con exvoluntarios y exvoluntarias y revista InterVolpa como espacio de referencia, expresión y encuentro.
- Evaluación constante en los diferentes momentos y por todos los agentes.
- Implantación internacional.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red de enclaves.</li> <li>• La acogida por las personas y organizaciones del país de destino.</li> </ul> <p>Entre los factores del contexto que favorecen al programa VOLPA se señalan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de financiación externa para el refuerzo institucional.</li> <li>• Consolidación y visibilidad de las nuevas propuestas de voluntariado internacional.</li> <li>• Refuerzo de los lazos organizaciones de acogida o enclaves.</li> <li>• Existencia de un continuo de experiencias con otros programas de formación y voluntariado.</li> </ul>
--	--

### Recomendación VOLPA 1

- Ser conscientes de los puntos más fuertes del programa y consolidarlos.
- Reconsiderar la institucionalización del mismo programa en clave de poder realizar evaluaciones, formaciones y reflexiones conjuntas.

### 2.VOLPA: Un programa dispuesto a evolucionar con los tiempos

Junto al reconocimiento de los puntos más fuertes del programa, se detectan a través de las evaluaciones, encuentros conmemorativos e investigación, aspectos más débiles:

- Falta un plan de desarrollo del programa.
- Faltan sinergias con otras experiencias de voluntariado.
- Falta actualizar el proceso formativo.
- No existe recambio para las personas acompañantes y formadoras.
- Dispersión en el retorno de las personas voluntarias.
- Demanda de perfiles creyentes, cada vez más escasos.
- Demandas presentadas desde los enclaves y no atendidas.

Y también condiciones del entorno que limitan el desarrollo del mismo:

- Cambio cultural: movilidad e inestabilidad, cierta trivialización de las experiencias, tendencia al consumo de las mismas.
- Cambio en el perfil de las personas voluntarias: menor cantidad de tiempo disponible, dificultad de incorporar este tipo de experiencias en la vida laboral, necesidad de asegurar condiciones al retorno...
- Dificultad por parte del voluntariado a la hora de integrarse a la vuelta en estructuras de solidaridad de la sociedad de envío.
- Incremento del número de programas de voluntariado y cooperación con mayor cobertura "profesional" y económica.

#### **Recomendación VOLPA 2: El reto de la re-institucionalización**

- Dotar nuevamente de estructura física y de recursos humanos específicos para el programa VOLPA de manera que garanticen la continuidad y memoria del programa.

#### **Recomendación VOLPA 3: El reto de las personas voluntarias**

- Incidir en la figura del voluntariado como potencial agente de cambio de tal forma que los objetivos de los proyectos superen la fase de sensibilización y busquen desarrollar un compromiso posterior: De esta forma, la persona voluntaria se convertiría en un agente multiplicador implicado en la lucha contra la injusticia estructural que caracteriza las relaciones Norte-Sur: Una sugerencia posible es incorporar sus experiencias y testimonios en los programas de formación, actividades de sensibilización así como en los equipos de trabajo.

#### **Recomendación VOLPA 4: El reto del acompañamiento**

- Definir, responsabilizar a personas concretas en el Norte y en el Sur y dar pautas que garanticen el acompañamiento personalizado y a lo largo de todo el proceso. En este sentido conviene sacar mayor provecho de las tecnologías de información y comunicación.

- Promover espacios de comunicación específicos para expresarse al retorno de la experiencia y reforzar el acompañamiento post-voluntariado.
- Generar red de apoyo entre personas voluntarias de las mismas promociones, que permita un contraste entre pares.

#### **Recomendación VOLPA 5: El reto de la formación**

- Adaptar y reforzar del proceso formativo del voluntariado valorando la actualización de contenidos en función de las necesidades que vayan surgiendo en el desarrollo de los programas y en la evolución del perfil de los y las participantes en estas experiencias. En concreto, se hace necesario:
  - a. Incidir de manera más intensa en las metodologías participativas que posibiliten el empoderamiento de las personas.
  - b. Incorporar personas inmigrantes al proceso formativo.
  - c. Proporcionar información sobre el país y su situación política y social.
  - d. Abordar la temática afectiva/sentimental y/o sexual.
  - e. Trabajar la dimensión y el papel que juega la espiritualidad.
  - f. Reflexionar en torno a los derechos humanos y la educación para la paz más en el caso de países en conflicto.
  - g. Reflexionar sobre la perspectiva de género.
- Proporcionar información más detallada sobre el país, la organización de acogida o el enclave y la tarea a realizar.

#### **Recomendación VOLPA 6: El reto de la sistematización de impactos sociales**

- Buscar mecanismos que permitan evaluar y sistematizar las experiencias de voluntariado internacional, elaborando instrumentos con indicadores que evalúen el impacto, tanto en el Norte como en el Sur.

## Principios y recomendaciones para Programas de Voluntariado Internacional

### Principio 1: Un enfoque global e integrador

Las experiencias de voluntariado sitúan a la persona voluntaria en un rol semejante al de las personas inmigrantes. La intervención y formación en las diversas dimensiones debe partir de un enfoque global e integrador que permita llegar a todos las personas implicadas en el proceso:

- a. La persona que se desplaza (persona voluntaria, persona emigrante): La integración de la misma en la vida cotidiana del país al que llega implica en primer lugar el conocimiento de la lengua como condición previa básica, así como las claves culturales y costumbres del lugar.
- b. La persona que acoge: Se impone como necesario no sólo el conocimiento de la cultura del que se incorpora sino también profundizar y hacer conscientes los prejuicios, generalizaciones y estereotipos sobre la misma, para a partir de ellos, trabajar la construcción de situaciones y contextos más biculturales y finalmente, interculturales.

La intervención que integra a todas las partes, asume los principios de contacto, relación e intercambio así como los valores de la igualdad de derechos y el respeto a la diferencia en dicha relación.

### Recomendación General 1

- Crear cauces y espacios de participación aprovechando las TICs e involucrar a todas las personas protagonistas en el proceso: voluntarias, formadoras y acogedoras.

### Recomendación General 2

- Apoyar y favorecer nuevas experiencias de voluntariado: Norte-Sur, Sur-Sur, Sur-Norte, sin que se den “fugas de cerebros”.

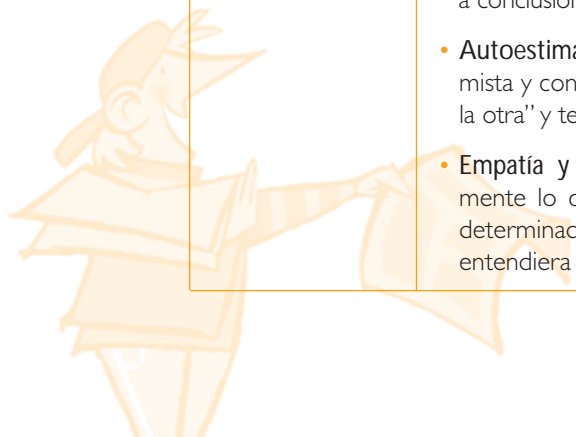
**Principio 2:  
El perfil  
de la persona  
voluntaria**

El voluntariado internacional debe ser capaz de afrontar con éxito las situaciones interpersonales para poder realizar su tarea. El crecimiento de las experiencias de voluntariado y de programas tiene asociado la selección de aquellas personas que se considera podrán cumplir mejor los objetivos del programa.

Los y las autoras y centros de investigación coinciden en establecer un perfil competencial basado en un conjunto de características personales y competencias de carácter cognitivo, afectivo y comportamental (Fantini, 2007; Sercu, 2004). Se parte de una edad mínima, pero básicamente de una madurez psicológica o personal suficiente. Se entiende que las personas pueden ir modificando y evolucionando en este perfil en el que tiene gran importancia el bagaje o historia previa en experiencias de voluntariado.

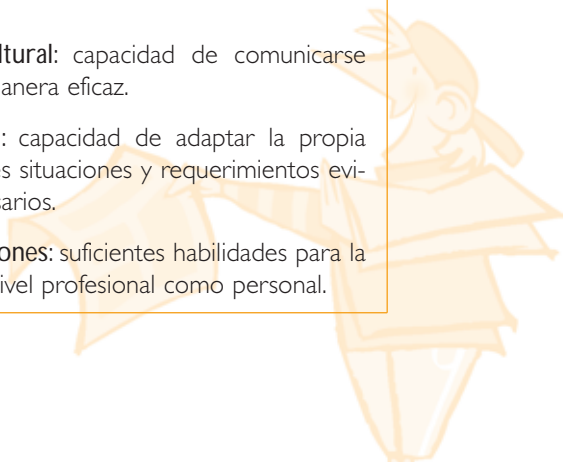
En síntesis se pueden recoger las siguientes características:

- **Habilidades de adaptación:** habilidad para hacer frente personal, profesional y en el contexto familiar a las condiciones y retos de vivir y trabajar en otra cultura.
- **Respeto por las otras personas y modestia:** mostrar respeto y relación positiva con otras personas de otras culturas a través de la comunicación verbal y no verbal. Sentimiento profundo de que las otras personas tienen derecho a sus propios valores, costumbres y prácticas y a no perder el respeto por ellas. Ser consciente que el respeto se puede manifestar de diversas maneras en cada cultura. Humildad sobre el conocimiento del contexto local y voluntad de aprender todo lo necesario, así como disponibilidad a consultar antes de llegar a conclusiones o tomar decisiones.
- **Autoestima:** sensación de valía personal, perspectiva optimista y confiada en la interacción. Pensar bien "del otro o de la otra" y tener la expectativa de ser aceptada o aceptado.
- **Empatía y escucha:** capacidad de comprender intuitivamente lo que otras personas pueden pensar y sentir en determinadas situaciones y de comportarse como si se entendiera el mundo y las vivencias de la otra persona.



Simpatía, preocupación e interés por el otro y la otra. Capacidad de manejar de manera apropiada los sentimientos, deseos y formas de pensar sobre otras personas y culturas. Preocupación por no dañar los sentimientos o sistemas de valores de otras personas.

- **Tolerancia a la ambigüedad:** capacidad de aceptar la falta de claridad y ambigüedad y hacerle frente de manera constructiva reaccionando ante situaciones nuevas y ambiguas con pequeño desasosiego o malestar visible. Capacidad de disfrutar de lo inesperado y poco familiar.
- **Dedicación y compromiso:** alto grado de compromiso personal y profesional en la tarea y en la experiencia vital en otra cultura.
- **Apertura de mente:** voluntad de explicar de manera abierta y apropiada la forma de pensar propia así como aceptar la de los demás.
- **Conocimiento del país de acogida y su cultura:** posesión de conocimientos sobre la cultura y el país de acogida y disposición a ampliar constantemente dichos conocimientos.
- **Auto-conocimiento:** conocimiento sobre los orígenes y antecedentes propios, así como motivaciones, fortalezas y debilidades.
- **Consciencia comunicativa:** habilidad para relacionar expresiones lingüísticas y contenidos culturales, de identificar y trabajar conscientemente con varios patrones de comunicación así como de modificar las expresiones lingüísticas propias.
- **Comunicación Intercultural:** capacidad de comunicarse con otras culturas de manera eficaz.
- **Flexibilidad conductual:** capacidad de adaptar la propia conducta a las diferentes situaciones y requerimientos evitando conflictos innecesarios.
- **Construcción de relaciones:** suficientes habilidades para la relación social tanto a nivel profesional como personal.



### Recomendación General 3<sup>7</sup>

- Identificar el perfil de la persona voluntaria requerido para cada programa de voluntariado, en función de los objetivos del mismo.

### Recomendación General 4<sup>8</sup>

- Crear, traducir y adaptar instrumentos detección, formación, acompañamiento y evaluación del programa.

#### **Principio 3: El proceso de cambio y transformación personal: formación y experiencia. Aprendizaje significativo y a lo largo de la vida**

Los programas de voluntariado internacional suelen contar con objetivos como la sensibilización y concienciación de las personas y de la sociedad de envío, así como con la transformación y generación de cambios en la sociedad de acogida. Para el cambio y la transformación de las personas resulta imprescindible aunar formación y experiencia.

La formación del voluntariado internacional abarca diferentes áreas (idiomas, aprendizajes técnicos...), entre ellas, destaca la competencia intercultural como constante. Para que la formación sea capaz de producir cambios profundos y duraderos en la persona es importante concebirla como un proceso de acompañamiento que cubra las diferentes etapas por las que atraviesa la persona en la experiencia intercultural: el antes, el durante y el después. Mientras muchas organizaciones tienden a enfatizar el proceso de aprendizaje antes y durante la estancia en el extranjero, queremos resaltar la gran importancia que, en nuestra opinión, tiene el retorno al país de origen y cómo el aprendizaje producido en el extranjero prosigue su desarrollo una vez terminada la experiencia intercultural.

En general se considera que la preparación del voluntariado en el “antes”, es una responsabilidad de la asociación que organiza el proyecto, no obstante, en ocasiones, se establecen acuerdos con la organización de acogida, encaminados a coordinar y completar dicha formación. Gran parte de los materiales desarrollados se concentran en este periodo formativo y tienen en común la preocupación por trabajar varios

<sup>7</sup> En el CD adjunto a esta publicación se pueden encontrar algunos recursos de interés.

<sup>8</sup> Ibidem.

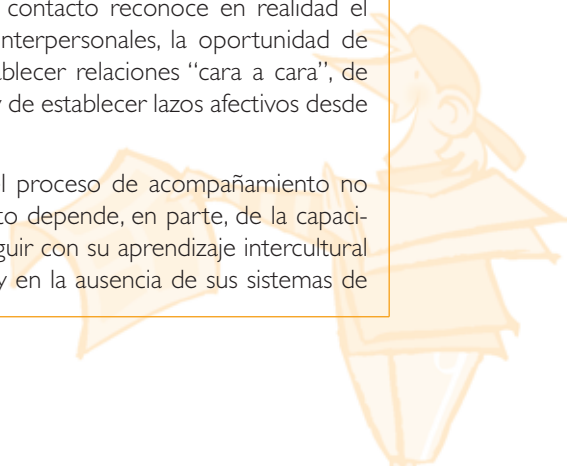
factores constituyentes de la competencia intercultural: conciencia del cambio y de la propia cultura, conocimiento, actitudes, motivaciones y expectativas así como valores, comportamiento y sensibilidad. Esta etapa de formación es fundamental, ya que forma los cimientos para la posterior experiencia en el extranjero y permite acercarse al perfil previamente establecido por la organización.

Igual que en otros entornos la práctica, la experimentación o el contacto con el mundo real, permiten un aprendizaje más significativo, más contextualizado de la realidad del propio individuo y con un mayor sentido, en el caso que nos ocupa, el de la formación del voluntariado internacional, la experiencia en sí misma se erige en motor de cambio en tanto en cuanto es capaz de influir en los aspectos actitudinales de la persona. Sin embargo, las experiencias que cumplen una serie de “requisitos” se muestran como más favorables para el cambio (Amir, 1969):

1. Contacto no casual o superficial sino de carácter más íntimo o profundo.
2. Igualdad de estatus o equilibrio de poderes entre los que interactúan.
3. Contacto placentero y reforzante.
4. Cooperación y desarrollo de tareas buscando objetivos comunes.
5. Autoridad o clima social favorable y promotor de dicho contacto.

La hipótesis o teoría del contacto reconoce en realidad el poder de las relaciones interpersonales, la oportunidad de cambiar de roles, de establecer relaciones “cara a cara”, de abrirse a la otra persona y de establecer lazos afectivos desde la igualdad.

Durante la experiencia, el proceso de acompañamiento no debe abandonarse. El éxito depende, en parte, de la capacidad del individuo para seguir con su aprendizaje intercultural en un ambiente extraño y en la ausencia de sus sistemas de





apoyo emocional habituales. Para que la persona se sienta acompañada en el “durante”, resultan de gran ayuda ciertas estrategias orientadas a la reflexión personal, entre las que destacan la figura del mentor o mentora, que le servirá de “espejo” y contraste de la experiencia, el diario de seguimiento o los cuestionarios de auto-evaluación y las actividades que preparen la despedida.

Un error bastante común en los programas de intercambio es preparar los y las participantes para el choque cultural en el país de acogida, sin dar igual importancia al choque inverso que se puede producir al volver al país de origen después de una larga estancia en el extranjero. El objetivo del acompañamiento en la fase “después” tiene que ver con la exploración de los problemas y desajustes que la persona voluntaria pueda encontrar a su regreso. Se destacan algunos aspectos a tener en cuenta en esta etapa como la información en torno al choque cultural inverso, la auto-evaluación, las entrevistas y grupos de discusión con personas que hayan pasado por experiencias semejantes.

#### **Recomendación General 5**

- Reconocer desde los inicios de la formación el valor y la importancia de la propia cultura.

#### **Recomendación General 6<sup>9</sup>**

- Favorecer experiencias de voluntariado previas para lograr la autoconciencia, sensibilización y compromiso.

#### **Recomendación General 7**

- Posibilitarles condiciones favorables para la experiencia: a) de larga duración, b) en contacto directo con las personas, c) manteniendo una relación horizontal, trabajando en equipo y entre iguales y d) con objetivos claros y previamente definidos.

<sup>9</sup> En el CD adjunto a esta publicación se pueden encontrar algunos recursos de interés.

**Principio 4:  
El  
acompañamiento  
como eje  
vertebrador del  
aprendizaje**

El acompañamiento y la figura del mentor o mentora es un elemento que vertebra y se presenta de manera transversal a lo largo de todo el proceso. Desde la formación inicial, al acompañamiento en el terreno y durante la propia experiencia, hasta el retorno, la vuelta y adaptación al lugar de origen.

La figura del mentor o mentora es valorada por responsables de un gran número de diferentes programas de voluntariado, sin embargo no siempre existe un perfil claro de su figura y formación, de tal manera, que en ocasiones se corre el riesgo de caer en la improvisación y en la infravaloración de su labor: El o la mentora juega sin duda un papel emocional, la persona siente una ayuda personalizada y siente apoyo externo.

En el inicio, o lo que aquí se ha denominado el “antes”, la persona que se encuentra realizando la selección, entrevistas personales junto al equipo de formación, acompaña de manera individual y grupal a la persona voluntaria. Se trata de un proceso de clarificación, contraste, auto-descubrimiento personal y de su propia cultura, que le ayude a identificar y objetivar sus deseos y expectativas. En esta etapa, el o la mentora se convierte en una consejera que, habiendo pasado por una experiencia similar, es capaz de generar un clima de confianza, escuchar y plantear preguntas adecuadas, proporcionar lecturas y alimentar reflexiones, analizar y extraer conclusiones, planificar y establecer objetivos posibles, evaluar y destacar los logros obtenidos.

En el “durante”, una de las opciones recomendadas consiste en asignar una persona mentora nativa a la persona que participa en el intercambio internacional. Esta persona mentora conviene que proceda de la organización que acoge al o a la participante para que sirva como guía de la cultura de acogida y además, pueda observar al o a la participante para ayudarle a mejorar sus estrategias de comunicación e interacción. Sin embargo, y junto al o a la mentora nativa, una persona de referencia de la sociedad de origen parece, cada vez, más adecuado. Esta persona, con experiencias interculturales previas y con un mismo código cultural y lingüístico puede comprender el

tipo de problemáticas a las que se puede estar enfrentando el o la voluntaria así como aportar sugerencias de estrategias para su afrontamiento. Las TICs permiten mantener una relación “en la distancia” de manera permanente.

En el “después”, el acompañamiento continúa siendo un reto. Los grupos de auto-ayuda y las personas que hayan pasado por experiencias similares y que ayuden no sólo al reajuste del regreso sino a incorporar los aprendizajes al plan de vida, a nuevos compromisos e implicaciones son fundamentales para conseguir el objetivo inicial de la experiencia de voluntariado.

#### Recomendación General 8

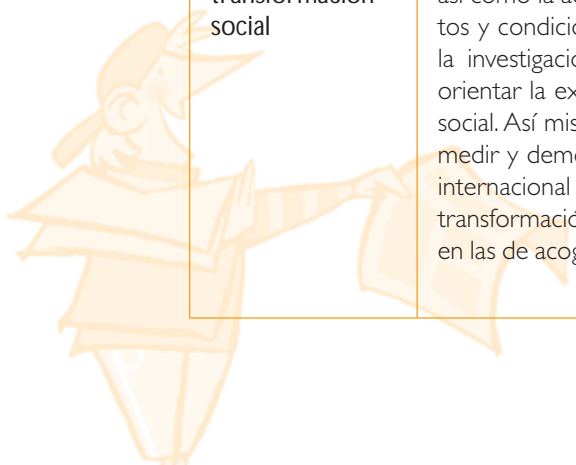
- Incorporar a los programas de voluntariado internacional la figura de la persona acompañante a lo largo de todo el proceso formativo (antes, durante y después).

#### Recomendación General 9

- Dotar de una estructura al Post-Voluntariado, integrándolo en los procesos de formación y acompañamiento.

#### Principio 5: Las experiencias de voluntariado internacional como motor de transformación social

Los programas de voluntariado internacional en general y el programa VOLPA en particular; persiguen entre sus objetivos el cambio de estructuras sociales injustas hacia otras nuevas, más igualitarias y equitativas. La transformación social implica la reflexión en el Norte y en el Sur sobre estas experiencias así como la adaptación de las propuestas a diferentes contextos y condiciones. Es una necesidad constatada a lo largo de la investigación el contar con medios y mecanismos para orientar la experiencia de voluntariado a esa transformación social. Así mismo también se detecta como una necesidad el medir y demostrar cómo estas experiencias de voluntariado internacional de hecho están constituyéndose en motor de transformación social tanto en las sociedades de envío como en las de acogida. Todo ello requiere de un esfuerzo por parte



de las organizaciones encargadas de los programas así como de un apoyo institucional.

Junto al papel que juegan las experiencias de voluntariado, el encuentro y diálogo entre personas de diferentes culturas, la tarea concreta realizada y todo el trabajo de sensibilización o efecto multiplicador de la persona voluntaria al retorno, se hace necesario un mayor apoyo y reconocimiento por parte de las autoridades competentes. Ya Amir (1969) afirmó que las experiencias de contacto poseen mayor efecto cuando se da un clima social favorable y promotor de dicho contacto. En otras palabras, se requiere de un apoyo social e institucional explícito en el marco jurídico y en las políticas sociales favorables de la integración y la igualdad y al reconocimiento del papel que, en el caso de la cooperación al desarrollo, desempeñan las personas voluntarias. De hecho, con la celebración del Año Internacional del Voluntariado se hizo un importante esfuerzo y se señaló la necesidad y la responsabilidad de reconocer la figura del voluntariado y en especial del voluntariado internacional. Esta es una tarea que queda pendiente a nivel de las instituciones públicas más locales.

#### Recomendación General 10:

- Generar normativa internacional y nacional reguladora de los programas y experiencias de voluntariado.

#### Recomendación General 11:

- Proporcionar información suficiente sobre programas y posibilidades de experiencias<sup>10</sup> en voluntariado internacional.

#### Recomendación General 12:

- Organizar redes de trabajo entre las organizaciones que cuentan con programas de voluntariado internacional, tratando de mantener una coordinación entre las diferentes propuestas.

<sup>10</sup> Un buen ejemplo de este tipo de iniciativas se encuentra en la reciente publicación de difusión: **ALBOAN**, *Voluntariado Internacional: pistas para un encuentro*, Bilbao, 2007.

Como en cualquier proceso de investigación y aprendizaje, a medida que se van respondiendo a unas preguntas se abren nuevos interrogantes, horizontes y nuevas perspectivas. Al finalizar este proceso, somos conscientes de que quedan cuestiones sin respuesta y otras investigaciones por realizar. Las nuevas líneas de investigación que se perfilan apuntan hacia la profundización y reafirmación de los resultados de esta investigación sobre el impacto de la formación y experiencia de voluntariado internacional en la competencia intercultural de las personas, la traducción y validación de instrumentos de medición y evaluación de la misma, así como el acercamiento y estudio de los impactos de este tipo de experiencias en la sociedad tanto de acogida como de envío y sobre las personas de los países de acogida.

Esperamos que la investigación haya constituido una aportación, esperanzada y optimista, para la construcción de esa aldea global donde toda persona pueda encontrar su lugar, sentirse acogida y miembro activo de una comunidad del siglo XXI.

**El voluntariado internacional:  
una experiencia de implicación  
y diálogo intercultural.  
Una experiencia para aprender**



Con motivo del 15º aniversario del programa VOLPA, hemos realizado esta investigación que analiza el impacto de una experiencia de voluntariado internacional en el recorrido personal y en la competencia intercultural de las personas implicadas.

**Pamplona**

Avenida Barañain 2 • 31011 Pamplona  
Tel.: 948 231 302 • Fax: 948 264 308  
alboanna@alboan.org

[www.alboan.org](http://www.alboan.org)

**Bilbao**

Padre Lojendio 2, 2º • 48008 Bilbao  
Tel.: 944 151 135 • Fax: 944 161 938  
alboanbi@alboan.org

**San Sebastián**

C/ Ronda 7, 4º I • 20001 San Sebastián  
Tel.: 943 275 173 • Fax: 943 320 267  
alboangi@alboan.org