

## **TRABAJO FINAL DE MÁSTER**

Identificación del post-acompañamiento en el programa  
Volpa y propuesta de alternativas desde las  
herramientas del Coaching

**Alumno: José Vicente Soria Blanco**  
**Dirigido por: Beatriz Delfa Rodríguez**

**Máster Universitario en Cooperación Internacional al Desarrollo**  
**Curso 2018/2019**



**COMILLAS**  
**UNIVERSIDAD PONTIFICIA**

**ICAI**

**ICADE**

**CIHS**

## **Resumen**

Conocer las capacidades adquiridas y las necesidades de las personas que regresan de un voluntariado internacional es básico para lograr su adaptación a la sociedad de partida. Esta investigación sobre el proceso de post-acompañamiento que realiza el programa Volpa de la ONGD Entreculturas busca conocer con qué recursos cuenta, cómo está diseñado e implementado. A través de un estudio cualitativo mediante 14 entrevistas a responsables del proyecto, acompañantes y post-Volpa han sido identificados los aprendizajes y las cinco necesidades más comunes en la experiencia. Para ocuparse de estos puntos, la investigación indaga sobre la idoneidad de la metodología del Coaching para trabajar con sus herramientas en los medios que se han revelado como los más utilizadas por las personas voluntarias: la construcción del relato y el discernimiento.

Palabras clave: Voluntariado internacional, acompañamiento, aprendizajes, necesidades, Coaching.

## **Abstract**

For people returning from international volunteering to adapt to the society of departure, it is essential to know their acquired skills and their needs. Framed by the Volpa program at the non-profit Entreculturas, this research analyzes the post-accompaniment process to discover the program's resources, design and implementation. A qualitative study of 14 interviews —carried out with project leaders, companions and post-Volpa volunteers— has helped identify the lessons learned and the five most common needs during the experience. To address these points, the research investigates the suitability of the coaching methodology in working with its tools in the areas that have proven more useful to volunteers: creation of a story and discernment.

Keywords: International volunteering, accompaniment, learning, needs, coaching.

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1.- Introducción.....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>2.- Finalidad y motivos.....</b>                                   | <b>2</b>  |
| <b>3.- Pregunta de investigación .....</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>4.- Estado de la cuestión.....</b>                                 | <b>3</b>  |
| <b>5.- Marco teórico .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>5.1.- Voluntariado Internacional.....</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>5.2.- Acompañamiento .....</b>                                     | <b>6</b>  |
| <b>5.3.- Inteligencia Emocional.....</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>5.4.- Coaching .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>6.- Objetivo General y Objetivos Específicos .....</b>             | <b>9</b>  |
| <b>7.- Metodología.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>8.- Resultados.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>8.1- El proceso de post- acompañamiento en Volpa .....</b>         | <b>11</b> |
| 8.1.1.- El acompañamiento en Volpa.....                               | 11        |
| 8.1.2.- El regreso en Volpa.....                                      | 13        |
| 8.1.3.- El post-acompañamiento .....                                  | 14        |
| 8.1.3.1.- Preparación del regreso.....                                | 15        |
| 8.1.3.2.- Post-acompañamiento tras el retorno.....                    | 16        |
| 8.1.3.3.- Protocolo de post-acompañamiento.....                       | 17        |
| 8.1.3.4.- Grupo de acompañamiento .....                               | 18        |
| 8.1.4.- Valoración del post-acompañamiento.....                       | 19        |
| 8.1.4.1.- Puntos fuertes del post-acompañamiento .....                | 20        |
| 8.1.4.2.- Áreas de mejora del post-acompañamiento.....                | 20        |
| <b>8.2.- Necesidades y nuevas capacidades de las Post-Volpa .....</b> | <b>22</b> |
| 8.2.1.- Necesidades .....   | 22        |
| 8.2.1.1.- Encontrar su lugar .....                                    | 22        |
| 8.2.1.2.- Sentirse escuchada y entendida .....                        | 23        |
| 8.2.1.3.- Superar el duelo por la pérdida .....                       | 24        |
| 8.2.1.4.- Identificación y gestión de las emociones.....              | 24        |
| 8.2.1.5.- El trabajo como estructura de vida o huida.....             | 25        |
| 8.2.2.- Medios de adaptación.....                                     | 26        |
| 8.2.2.1.- Construcción del relato del voluntariado .....              | 26        |
| 8.2.2.2.- Discernimiento.....   | 27        |
| 8.2.3.- Aprendizajes y nuevas capacidades .....                       | 28        |

|  |              |
|--|--------------|
| 8.2.3.1.- ¿Para qué sirven los aprendizajes y las nuevas capacidades?.....                     | 29           |
| <b>8.3.- Coaching en el post-acompañamiento en Volpa.....</b>                                  | <b>30</b>    |
| <b>9.- Conclusiones .....</b>  | <b>32</b>    |
| <b>10.- Recomendaciones .....</b>  | <b>34</b>    |
| <b>Bibliografía .....</b>  | <b>35</b>    |
| <b>Anexos .....</b>  | <b>I</b>     |
| <b>Anexo 1: Herramientas del Coaching para el acompañamiento post-Volpa .....</b>              | <b>I</b>     |
| <b>Anexo 2: Protocolo de acompañamiento de la delegación de Entreculturas en Sevilla .....</b> | <b>IX</b>    |
| <b>Anexo 3: Guiones de las entrevistas .....</b>   | <b>XVIII</b> |
| <b>Anexo 4: Diario de Campo de la Investigación.....</b>                                       | <b>XXI</b>   |
| <b>Anexo 5: Calendario de las entrevistas .....</b>  | <b>XXV</b>   |
| <b>Anexo 6: Codificación de las entrevistas.....</b>   | <b>XXVI</b>  |

## 1.- Introducción

El voluntariado internacional es una actividad que está aumentando su presencia e importancia en el denominado primer mundo. Cada año crece el número de plazas y de ofertas para realizar una estancia en el extranjero. Estas experiencias son realizadas generalmente en el conocido como tercer mundo, aquellos países menos desarrollados, y pueden ser de corta, media o larga duración.

La cooperación española ha celebrado el trigésimo aniversario de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). El voluntariado internacional no cuenta con cifras oficiales por lo que solo podemos estimar vagamente su dimensión y alcance. Un paso adelante ha sido la aprobación de la Ley 45/2015 del Voluntariado, del 14 de octubre de 2015, que sí incluye esta actividad como una expresión de participación solidaria. Sin embargo, aún está pendiente un reglamento que precise el marco de derechos y deberes (Alonso, 2018).

El programa de Voluntariado Padre Arrupe (Volpa) tuvo su origen en 1991 como una red de voluntariado de la Compañía de Jesús en España, promovido por ALBOAN, Volpa Cataluña y Entreculturas. En torno al millar de personas<sup>1</sup> han realizado este servicio voluntario desplazadas internacionalmente a distintos destinos de Latinoamérica y África. Las dos evaluaciones realizadas de esta experiencia dentro de Entreculturas, “Actitud VOLPA: Evaluación y sistematización del programa VOLPA 2000-2013” (Alonso y Moles, 2014) y “25 años. Historias de cambio. Evaluación cualitativa a partir de historias de vida” (Alonso, 2018), han destacado que la fuerza de este programa se encuentra en el acompañamiento en la preparación y en menor medida en el periodo en terreno. Sin embargo, en ambas se remarca la importancia del acompañamiento en la fase post-Volpa, la reincorporación a la sociedad de partida, y la necesidad que existe en torno a él.

El seguimiento en el proceso de retorno es importantísimo (ALBOAN, 2011). Una vez que la persona voluntaria regresa a la sociedad de origen, el acompañamiento por parte

---

<sup>1</sup> El presente documento utiliza el género femenino en toda su extensión al referirse a personas. Como ejemplo, al citar a ‘las voluntarias’, incluimos a personas de todos los géneros. Por economía del lenguaje, la decisión es usar solo uno de ellos, pero están incluidos todos.

de la organización se torna indispensable con un doble objetivo: por un lado, la mitigación del choque inverso (Alonso, 2018; ALBOAN, 2011); y, por otra parte, el aprovechamiento de todos aquellos conocimientos, aptitudes y actitudes aprendidas y desarrolladas durante la experiencia que les convierten en agentes de transformación. Son personas más comprometidas con la sociedad, más responsables y, a través de su comportamiento, pueden generar un cambio en su entorno.

De esta forma, el acompañamiento por parte de Entreculturas es básico tanto para la readaptación como para una buena interiorización y explotación de los aprendizajes de la voluntaria.

Desde aquí, creemos que las herramientas imprescindibles para realizar esta actividad son las que proporciona el Coaching, una metodología de acompañamiento a través de la conversación con el objetivo de desarrollar estrategias que den resultados. A partir de las preguntas, la persona va abriendo nuevas posibilidades de actuación y diseñando el camino que mejor se adapta a su realidad, haciéndose responsable de sus decisiones.

## **2.- Finalidad y motivos**

El motivo de esta investigación surge por la voluntad de proporcionar al sector de la cooperación internacional y de la ayuda humanitaria de mecanismos y herramientas de cuidado personal. El objetivo es mejorar el bienestar de las personas involucradas, tanto profesionales como beneficiarias. En un ámbito tan amplio, nos hemos centrado en el voluntariado internacional. Partiendo de una experiencia concreta como es el programa Volpa, creemos poder dar unas claves que sirvan para todo el sector.

La elección de Volpa surge de la participación de la persona responsable de la investigación como voluntaria en un proyecto en Marruecos en 2015 y 2016. Por lo tanto, conocemos desde dentro cómo es Volpa en sus diferentes etapas. Partiendo de nuestra experiencia personal, y apoyados en la evaluación presentada por Entreculturas en 2018 en su 25 aniversario (Alonso, 2018), podemos afirmar que el programa dispone de buenos procesos de acompañamiento tanto en la etapa previa como durante el transcurso de la experiencia, aunque necesita expandir y potenciar este proceso en la fase del post-voluntariado.

Por ello creemos que centramos en un punto como es el acompañamiento en las post-Volpa nos puede servir para estudiar, analizar y proponer alternativas en un sector muy concreto dentro de la cooperación como es el voluntariado internacional; y en un ámbito específico, como es la readaptación a la sociedad de partida. Estos procesos pueden ser extrapolados al resto de ámbitos de la cooperación internacional y de la ayuda humanitaria. Además, también pueden tener una enorme utilidad para todas las expatriadas en el resto de los entornos laborales a la hora del retorno.

Elegimos el Coaching para esta propuesta por la formación de la persona responsable de la investigación en la disciplina y su conocimiento sobre la eficacia en su trabajo en la Escuela Lider-Haz-GO!, referente en España.

### **3.- Pregunta de investigación**

- ¿Cómo realiza Entreculturas el proceso de acompañamiento a las personas voluntarias del programa Volpa en su retorno?

### **4.- Estado de la cuestión**

El programa de Voluntariado Padre Arrupe surgió como una red de voluntariado de la Compañía de Jesús en España promovido por ALBOAN, Volpa Cataluña y Entreculturas. Uno de los principales propósitos de este programa es la creación de caminos de encuentro a través de la cercanía personal entre pueblos y personas, fomentando el compromiso vital en las personas voluntarias para que se desarrollen como agentes sensibilizadores y de cambio social (Alonso y Moles, 2014).

La especificidad de este voluntariado internacional se plantea desde la cercanía y empatía con las comunidades de los países que las acogen, en un proceso que afecta más allá del año o dos años de experiencia (Alonso, 2018). Su objetivo es promover la transformación de aquellas actitudes sociales y culturales que perpetúan las desigualdades humanas. Es una propuesta de promoción de la justicia, un cauce de ciudadanía y de participación solidaria a través del voluntariado (Alonso y Moles, 2014).

El programa Volpa tiene un itinerario marcado en tres partes: una primera de selección previa y formación en cada delegación; una segunda de voluntariado en el Sur de uno o dos años; y el regreso.

“Actitud Volpa” (Alonso y Moles, 2014) llevó a cabo una evaluación y sistematización del programa Volpa entre los años 2000 y 2013. Este proceso se hizo a partir de una metodología cuantitativa y cualitativa. Las técnicas utilizadas fueron una encuesta con un cuestionario semi-estructurado a todas las voluntarias que habían completado la experiencia Volpa entre 2000 y 2013 y entrevistas semi-estructuradas a personas responsables del programa y de los enclaves en el Sur. Toda esta información sirvió para la sistematización de los aprendizajes. Entre los resultados destacamos la buena valoración del programa en su conjunto tanto por las voluntarias, las personas encargadas de la coordinación y de la formación en el programa, el personal técnico de Entreculturas y las responsables de las instituciones de acogida en el Sur. Sin embargo, sí que se señala la necesidad de profundizar en el acompañamiento a la persona voluntaria en las tres etapas del programa. Además, también se plantea el reto de cómo conocer y aprovechar al máximo el potencial transformador de Volpa destinando más esfuerzo, dedicación y medios para acompañar adecuadamente el regreso al Norte.

Por su parte, “Volpa: 25 años. Historias de cambio” (Alonso, 2018) supone el siguiente paso en el programa. Partiendo de las limitaciones de la primera evaluación, se vio la necesidad de hacer estudios de casos individuales de cada uno de los procesos vitales de esas personas voluntarias. La metodología utilizada fue de carácter cualitativo a partir de “El voluntariado internacional como experiencia transformadora”, trabajo final del Máster de Cooperación Internacional al Desarrollo de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid realizado por Macarena Costa, que incluía información de 17 voluntarias, 11 entrevistas semi-estructuradas y 6 encuestas. Para superar las limitaciones de esta investigación, el equipo de evaluación liderado por María Méndez hizo un segundo estudio para obtener testimonio de al menos una voluntaria en cada uno de los 25 años de Volpa. Como resultado puede verse la continuidad de la buena valoración del programa en general, aunque sí destaca la necesidad de potenciar el acompañamiento en el regreso en una doble perspectiva: el choque inverso en la vuelta a la sociedad de origen y la potenciación de las cualidades de las personas retornadas como agentes de cambio en la sociedad.



## **5.- Marco teórico**

Para lograr un mejor conocimiento de todos los términos y conceptos que utilizamos en esta investigación, creemos que es necesario hacer una explicación de aquellos que consideramos más relevantes. Además, a partir de su comprensión a través de breves y sencillas definiciones de diferentes autores, podremos ir descubriendo paso a paso el camino de este trabajo.

### **5.1.- Voluntariado Internacional**

Partimos de Lage (2013), que define el voluntariado internacional como un periodo de “compromiso y contribución a la sociedad, organizado desde instituciones públicas o privadas, reconocido y valorado desde la propia sociedad, en el que no hay compensación económica, o es mínima, y que se realiza, al menos parcialmente, en otro/s países”.

También es visto en el ámbito de la cooperación internacional como “un puente humano para el diálogo intercultural e interreligioso, que pone a la persona en el centro, y promueve un desarrollo de las personas, con las personas, a través de las personas” (VIS e Segretariato Sociale della RAI, 2011).

Este tipo de voluntariado es un cauce de una visión más humana dentro de un mundo interconectado cada vez más impersonal e individualista.

Es respuesta humanizada en el camino del impulso impersonal de la globalización. Es una vía no mercantilizada que ofrece una forma realista y creativa de movilizar personas para el desarrollo basada en la confianza y la comprensión global para despertar la conciencia, el compromiso y combatir las relaciones inequitativas y la insostenibilidad medioambiental. (Alonso y Moles, 2014)

Siguiendo por esta senda del reconocimiento entre las personas, podemos diferenciar entre un voluntariado más próximo al contacto humano y otro más técnico.

Tradicionalmente se distingue entre aquel que incentiva un conocimiento y comprensión de la realidad internacional y otro dirigido a la ayuda al desarrollo y a la acción humanitaria. En el primero, no se exige de los/as voluntarios/as habilidades técnicas específicas, siendo más importante el interés y la motivación. No se enfatiza tanto en la posible contribución al desarrollo como en la adquisición de experiencia internacional, desarrollo personal, consciencia global y compromiso. (Lage, 2013)

Además, esta modalidad de larga duración no es tan conocida ni utilizada como la “variada oferta de posibilidades ofrecidas para tener una experiencia de corta duración en algún país del Sur. Tampoco ha sido un cauce preferente para las ONG de desarrollo y no existen casi referencias de estudios o publicaciones de evaluación” (Alonso y Moles, 2014).

## **5.2.- Acompañamiento**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua (DRAE) define el término “acompañar” hasta con ocho acepciones. De todas ellas, hacemos especial referencia a tres: estar o ir en compañía de otra u otras personas; participar en los sentimientos de alguien; y juntarse con otro u otros de la misma facultad para ocuparse de un negocio. En una combinación entre ellas, podemos definir acompañar como “caminar junto a otras personas, participando de sus sentimientos y empatizando, con un objetivo común”.

Desde la ONG ALBOAN (2011) se señala que el filósofo Francesc Torralba ve acompañar como “una actividad constitutiva del ser humano, que también puede ser definido como el ser que requiere ser acompañado para seguir siendo lo que es: como el ser que sólo si es cuidado puede llegar a desarrollar sus potencialidades”.

Por lo tanto, el acompañamiento es la presencia continua junto a la persona voluntaria durante toda la experiencia para facilitar la adaptación y comprensión de lo que está viviendo:

Proceso a través del cual se ofrece apoyo, contraste y orientación a la persona voluntaria en su preparación, aprendizaje y adaptación intercultural. Tiene lugar a lo largo de toda la experiencia, desde su comienzo hasta el regreso y la nueva adaptación al lugar de origen. Resulta clave responder de forma personalizada a las necesidades. (ALBOAN, 2011)

### **5.3.- Inteligencia Emocional**

Mayer (1999) señala a la emoción como uno de los cuatro tipos de operaciones mentales junto a la motivación, la cognición y la conciencia. De esta forma, podemos considerar que la Inteligencia Emocional (IE) es un concepto en la intersección entre la emoción y la cognición (Fernández-Berrocal et al., 2015).

El término fue presentado por primera vez por Mayer y Salovey (1990) y consideramos la definición más acertada la que define la IE como “la capacidad de llevar a cabo el razonamiento preciso de las emociones y la capacidad de utilizar emociones y el conocimiento emocional para mejorar el pensamiento”.

Su popularización llegó en 1995 con la publicación del libro de Daniel Goleman “Inteligencia Emocional” en el que amplía el concepto y lo define como una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental. Ellas configuran rasgos del carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social (Goleman, 1995).

Dentro de los modelos de la IE, nos fijamos en el de habilidad integrativo para esta investigación al tener elementos que creemos poder utilizar en el desarrollo del programa de acompañamiento. Este modelo es la unión de varias habilidades específicas para obtener un sentido general de la IE (Mayer, Roberts y Barsade, 2007). A partir de aquí se desarrolla el Modelo de la Cuatro Ramas de la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997). Estas cuatro áreas son: percepción y expresión de las emociones; la asimilación de la emoción en el pensamiento; la comprensión y el análisis emocional; y la regulación reflexiva de las emociones.

## 5.4.- Coaching

La International Coach Federation (ICF), la organización sin ánimo de lucro de referencia en el mundo del Coaching profesional, señala que esta disciplina “se fundamenta en una asociación con clientes en un proceso de acompañamiento reflexivo y creativo que les inspira a maximizar su potencial personal y profesional”. Este método interactivo acelera el avance de los objetivos de la persona al proporcionar mayor enfoque y conciencia de sus posibilidades de elección. El Coaching toma como punto de partida la situación actual y se centra en lo que está dispuesta a hacer para llegar a donde le gustaría estar en el futuro, siendo conscientes de que todo resultado depende de sus intenciones, elecciones y acciones.

El término inglés *coach* procede de la palabra inglesa que significa carruaje, aunque algunos la traduzcan como "entrenar" (Bonal Ruiz, Almenares Camps y Marzán Delis., 2012). Por su parte, también es utilizado como "método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas" (Ferrer Cárdenas y Déniz Quesada, 2007).

La característica particular del Coaching es que la persona que recibe este proceso (*coachee*) dispone de la información y conocimientos necesarios para afrontar las situaciones que quiere trabajar. El coach, por su parte, es responsable del proceso, pero no del resultado, que es responsabilidad de la *coachee*. A diferencia de la Psicología, donde la profesional es responsable del proceso y del resultado, el Coaching está enfocado en personas que no presentan sintomatología clínica.

Por lo tanto, esta disciplina es un modelo no patológico que ayuda a las personas “a desarrollar nuevas capacidades, nuevos horizontes y nuevas oportunidades para sí mismos y para los que los rodean” (Bock, 2017). Para Cavanagh y Grant (2006) es un “proceso sistemático orientado a objetivos y a resultados en el que una persona facilita el cambio sostenido de otra persona o grupo a través del fomento del aprendizaje autodirigido y del crecimiento del participante”.

Desde el Coaching, y también desde la Psicología Cognitiva Conductual, se señala que la forma en la cual reaccionamos a los acontecimientos está determinada por la visión y

los juicios que emitimos de ellos más que por los mismos acontecimientos en sí (Neenan y Palmer, 2001). Y es en esta visión y juicios donde trabaja el Coaching, que también cuenta con herramientas que derivan de la Inteligencia Emocional y su capacidad para reconocer y hacer una gestión adecuada de las emociones.

## **6.- Objetivo General y Objetivos Específicos**

### Objetivo General:

-Conocer el acompañamiento actual en el programa Volpa en su etapa de post-voluntariado.

### Objetivos Específicos:

-Identificar las necesidades y las capacidades de las post-Volpa en su regreso.

-Proponer herramientas del Coaching para el post-acompañamiento.

## **7.- Metodología**

Para obtener una base de conocimiento en torno al tema a investigar, partimos de la necesidad de acceder tanto a fuentes primarias como a secundarias para lograr tener cubierto un mayor espectro de conocimiento.

En cuanto a las fuentes secundarias ha sido consultada la documentación disponible en Entreculturas y ALBOAN sobre Volpa y el acompañamiento. Además, también han sido de gran ayuda las dos evaluaciones realizadas por la primera de las entidades en torno al programa de voluntariado en sus 25 años de historia. Esta información fue complementada con numerosa bibliografía que puede ser revisada al final del documento.

En cuanto a las fuentes primarias, en el momento de la selección de la mejor o de las mejores técnicas para la recogida de información es esencial determinar cuáles van a aportar datos más significativos a la investigación. Para el trabajo que se desarrolla en

este documento es muy importante un método capaz de hacernos llegar a conocer la riqueza y diversidad de los detalles. Por esta razón, elegimos un enfoque de tipo cualitativo para responder a las preguntas de nuestro trabajo.

La metodología cualitativa permite aproximarnos a dimensiones a las que no llegaríamos con técnicas cuantitativas. De esta forma, es por una técnica inductiva a partir de la cual pasamos de las experiencias particulares a lo general.

Por lo tanto, la técnica de recogida de datos es la entrevista semi-estructurada que nos ofrece una guía acerca de los temas relevantes para la investigación, al mismo tiempo que nos da la flexibilidad necesaria para hallar nueva información que nos sirva para enriquecer nuestro trabajo.

El objetivo era realizar una triangulación de la información obtenida en las entrevistas<sup>2</sup> acerca del proceso de post-acompañamiento en Volpa. En el primero de los grupos fueron dos de las personas responsables del programa para conocer cuáles son sus metas y funcionamiento. Un segundo recogió a cuatro de las acompañantes de voluntarias, con la particularidad de que pertenecen o pertenecían a las delegaciones de Madrid (2), Sevilla y Zaragoza, y que en su día fueron también voluntarias internacionales. Entre ellas está la persona responsable de la propuesta de post-acompañamiento referida a lo largo de este documento. El tercer colectivo incluyó el contacto con siete post-Volpa, de las cuales pudimos hacer la entrevista a cinco de ellas. Para lograr una mayor representatividad se consiguió que fueran de Madrid (2), Extremadura, Valencia y Sevilla. De esta forma, el total de entrevistas fue de 11.

Por último, para completar la investigación desde el Coaching, tres coaches fueron escogidas por su especialización en temáticas vinculadas a este ámbito: acompañamiento de cooperantes y voluntarias internacionales; acompañamiento de expatriadas; y Coaching de Salud. De esta manera nos proporcionaron un vasto conocimiento sobre esta especialidad y su visión sobre la incorporación de las herramientas del Coaching al post-acompañamiento.

---

<sup>2</sup> Consultar los Anexos III, IV, V y VI para conocer los datos sobre las entrevistas de esta investigación.

## **8.- Resultados**

En una primera parte de esta investigación nuestro objetivo es conocer cómo es el proceso de post-acompañamiento en el programa Volpa. Para ello, indagamos en el acompañamiento que se realiza en toda la experiencia, el regreso al entorno de partida y, a partir de ahí, en cómo es el sistema de acompañamiento a las personas voluntarias. El segundo punto estará enfocado en conocer cuáles son las necesidades de esas post-Volpa en su retorno, así como las capacidades que han adquirido y/o desarrollado. Para finalizar, veremos qué puede ofrecer el Coaching para que la experiencia de readaptación se produzca de manera exitosa. Partimos como referencia de las ideas de las dos evaluaciones realizadas por Entreculturas al programa Volpa (Alonso y Moles, 2014; Alonso, 2018) en las que se señala la importancia de los procesos de post-acompañamiento, pero destacando la necesidad de fortalecer el trabajo en torno al choque inverso y la potenciación de las cualidades de las personas retornadas para ser agentes de cambio en la sociedad.

### **8.1- El proceso de post- acompañamiento en Volpa**

El acompañamiento es un proceso fundamental a través del cual ofrecer apoyo, contraste con la realidad y orientación acerca de las decisiones a tomar por la persona acompañada. Desde aquí partimos para analizar cómo realiza Entreculturas esta actividad con sus voluntarias internacionales, presentando unas pinceladas de cómo es desde el inicio y centrándonos en esta investigación en el regreso a la sociedad de partida.

#### **8.1.1.- El acompañamiento en Volpa**

La experiencia Volpa origina en las personas voluntarias que deciden pasar uno o dos años de sus vidas en el Sur un extenso impacto. Compartir experiencias humanas, sociales y laborales (de voluntariado) en una comunidad y en un país distintos al de origen genera una gran cantidad de nuevas competencias y aprendizajes, además de situaciones de choque y conflicto.

*“Ese impacto no se olvida, yo creo que es algo que perdura. Perdura en el tiempo porque yo creo que es muy hondo. Y no lo veo como una experiencia aislada. Es*

*algo que está insertado en un contexto, en un proceso vital”.*  
(ResponsableVolpa1)

Desde Entreculturas son conscientes de la importancia del programa Volpa, de los múltiples conocimientos que se pueden adquirir durante este periodo y de la potencia transformadora que genera tanto en la voluntaria como en la comunidad de acogida y en la sociedad de origen a su vuelta. De esta forma, tiene un papel relevante dentro de la organización.

*“Es la niña bonita de Entreculturas. Y yo sí creo que encaja perfectamente en la visión y en la misión, que es la transformación social, la transformación de contextos a través de la educación. Y este tema de ciudadanos globales”.*  
(ResponsableVolpa2)

El acompañamiento en todo este proceso toma un cariz decisivo. Es una herramienta que sirve desde el inicio a la voluntaria tanto para conocer cuáles son sus motivaciones, como para la adaptación, convivencia e integración en el lugar de la experiencia, así como en su regreso. Por su parte, para Entreculturas es muy válido para conocer en profundidad a la persona y saber en qué proyecto puede aportar y cómo puede hacerlo.

*“El acompañamiento es parte del proceso formativo. Todo voluntario que participa en el programa, uno de los formadores ejerce de acompañante (...) Ese acompañamiento, en principio, tiene un protocolo establecido (...) Se extiende al durante, aunque la idea es que tenga una persona que le acompañe desde terreno”.* (Acompañante2)

De esta forma, Entreculturas otorga una gran importancia al acompañamiento que ofrece a sus voluntarias internacionales, tanto en la formación como en la etapa en el Sur. En la fase previa a la experiencia existe un protocolo establecido en el que la acompañante y la voluntaria tienen un calendario marcado de sesiones a lo largo de los nueve meses de formación en donde se hace un trabajo de introspección. Para el periodo de desplazamiento también está desarrollada la idea del proceso de acompañamiento, aunque no está estandarizado y ejecutado como en la fase previa.

*“El acompañamiento en terreno se hace por Skype y el protocolo es un Skype cada dos meses. Que ese protocolo se dé, eso es otra cosa porque no es*



*matemático (...) Son muy importantes los tres primeros meses, que es cuando más descolocada está la persona”.* (ResponsableVolpa1)

### **8.1.2.- El regreso en Volpa**

La vuelta tras uno o dos años de experiencia es tan importante como el resto de las fases de Volpa. Sin embargo, parece que la relevancia dada desde Entreculturas y las personas voluntarias es diferente. Por un lado, en la entidad son conscientes de su importancia y así se hace notar en la formación y en el acompañamiento.

*“A nosotros nos decían mucho en la formación, ‘por muy ilusionado que estés y por mucho que te guste lo que estás haciendo allí, es importante que vuelvas porque si no vuelves, no te vas a hacer consciente de todo lo que tenías o te faltaba estando allí’”.* (Post-Volpa7)

*“Yo veía que estaba más enfocado a una necesidad de cerrar el voluntariado (...) Tienes que volver (...) porque es necesario que hagas el contraste del Norte con el Sur. Porque te va a equilibrar, a tener una visual más amplia y a poder ver y conocer en lo que te has convertido y lo que has deconstruido”.* (Post-Volpa4)

Por su parte, desde la posición de las voluntarias queda más reflejado que Volpa está compuesto por la preparación al viaje y el desplazamiento. El regreso no suele ser una idea que tengan muy presente antes de trabajar en ella desde el acompañamiento. Como señala la post-Volpa2: *“Proyectábamos esa situación (...) Yo no vi nunca que me fuese a costar. No percibía nada negativo en la vuelta. No lo vi”.* Además, las motivaciones no suelen estar dirigidas al retorno puesto que no suele ser visto como una fase más de la experiencia: *“A pesar de que lo digamos previamente, las motivaciones de la persona se centran sobre la fase del voluntariado, no sobre la fase del post”* (Acompañante4).

De aquí podemos deducir la importancia que el trabajo sobre el post-voluntariado va adquiriendo en Entreculturas, de tal forma que el regreso está consolidándose como una etapa clave. Sin embargo, queda por definir con precisión qué puntos trabajar para que sea considerada definitivamente una cuestión transversal en la formación y experiencia Volpa.

*“La vuelta tendría que ser transversal a lo largo de toda la experiencia, desde la formación hasta que regresas (...) Vamos muy enfocados a vivir la experiencia y*

*nunca pensamos en la vuelta. Es importante que se trabaje desde el principio para que la gente entienda que la vuelta es una parte más del proceso”.*

(Acompañante1)

### **8.1.3.- El post-acompañamiento**

El regreso en el voluntariado es una etapa clave en Volpa puesto que supone el cierre a todo lo vivido durante los años anteriores. De esta forma, el acompañamiento durante la fase del post-voluntariado es fundamental para ayudar a digerir lo experimentado y para hacer frente a las situaciones que pueden surgir al retorno a la sociedad de partida. *“El acompañamiento sigue en clave de trabajar y recogida de la experiencia de terreno (...) Pero, sobre todo, es en clave de que responda a las necesidades que estamos viendo, que estamos detectando que trae la persona voluntaria”* (Acompañante2).

Además, cada regreso se vive de una forma diferente. En lo que sí coinciden es en señalar que es una adaptación a un entorno que ha cambiado muy poco mientras que las voluntarias han experimentado una evolución personal que las ha hecho crecer.

*“Llegar aquí no es un camino de rosas (...) Tú vienes con una bomba de relojería en el sentido de que ha sido una experiencia, por lo general, muy potente que te ha cambiado mucho. Y vuelves a un sitio que está exactamente igual que hace un año o dos”.* (ResponsableVolpa1)

La vuelta plantea la inquietud de lo que espera en España, no saber qué va a ocurrir ni cómo se van a afrontar las nuevas circunstancias. Preocupan los ámbitos personales, sociales y labores, además de la necesidad de empezar a tomar decisiones.

*“El proceso de construcción ha sido profundo (...) Todo ha hecho que llegando a España sintiera como mucha incomodidad y como con un camino no claro, con mucha libertad de decidir, quiero estar aquí o quiero estar en el otro lado”.* (Post-Volpa4)

De hecho, esa incertidumbre hace vivir esta etapa como algo temporal, sin sensación de continuidad. Pueden ver este periodo como si fuera un lapso de transición o de vacaciones, no de adaptación a su vida en la sociedad, sin ser plenamente conscientes de que han vuelto para quedarse. *“Voy a mi casa y es como si estuviera en un hotel (...)*

*Tengo una sensación de ser un ente invitado allí. Tampoco quiero descuadrar muchas cosas” (Post-Volpa4).*

Aunque también es afrontada como una nueva experiencia de crecimiento y aprendizaje en la que el acompañamiento por parte del programa Volpa es una herramienta muy relevante para descubrir su nueva realidad. Desde Entreculturas son conscientes de este hecho y de la importancia de hacerlo de forma adecuada.

*“Yo siempre digo que el acompañamiento es un arte. Entonces, bueno, se trata un poco de saber entrar a la gente. Y hacer esas preguntas potentes, sabiendo en qué momento poder lanzar alguna pregunta que pueda resonar en la persona y que le pueda ayudar a la autoexploración”. (Acompañante3)*

Sin embargo, este proceso no cuenta con una sistematización para toda la entidad y el seguimiento a las volpa que han regresado depende más del criterio de cada delegación y acompañante. El post-acompañamiento se realiza a través de la conversación, que sirve para ir haciendo una recogida y un análisis de la experiencia. El objetivo es que la persona vaya asimilando todo lo que ha vivido y cómo está siendo su adaptación.

*“¿Cómo lo hacemos? A base de conversaciones. Y a base de ir viendo cómo ves a la persona, cómo la ves de ubicada, cómo la ves en el trabajo (...) Normalmente, en la práctica, se hace con reuniones, cervezas o cafés, depende del caso”. (Acompañante4)*

### **8.1.3.1.- Preparación del regreso**

El post-acompañamiento comienza cuando la voluntaria todavía está en el Sur. El objetivo es que se haga consciente del camino que ya está comenzando y vaya preparándose para la vuelta. Es importante saber cerrar la experiencia y hacer las despedidas de forma adecuada.

*“El comienzo del post yo creo que hay que cuidarlo mucho en el momento que la persona voluntaria se despide, estando todavía en el Sur (...) Yo creo que ahí la persona voluntaria necesita cuidados, necesita acompañamiento. Es una etapa donde emocionalmente se mueven muchas cosas”. (Acompañante3)*

De esta forma se mantiene la comunicación, aunque no existe un protocolo concreto de cuándo contactar con ella y de cómo realizarlo. Así, depende de cada delegación y acompañante y de su forma de proceder y disponibilidad. *“No tenemos un protocolo.*

*Estaría muy bien tener un protocolo (...) Si por lo que sea no surge un Skype justo tres meses antes de volverte, al menos un correo en donde se te hacen tres o cuatro preguntas de reflexión” (ResponsableVolpa1).*

Este contacto y preparación para la vuelta es valorado de forma positiva por las voluntarias por la caída en cuenta que supone y por las reflexiones que trabajan para facilitar el retorno.

*“Mi acompañante nos hacía pensar mucho, nos hacía reflexionar sobre cómo crees que va a estar tu familia cuando llegues, tus amigos (...) Qué cosas sabes que han cambiado (...) La vida sigue mientras tú no estás y el mundo cambia. Hacernos conscientes de que no iba a ser igual que antes”.* (Post-Volpa7)

### **8.1.3.2.- Post-acompañamiento tras el retorno**

El acompañamiento una vez que la persona ha regresado a España tiene unas pautas que los acompañantes pueden tomar como referencia y seguir o no, dependiendo de las circunstancias. Lo esencial es que la post-Volpa sepa que existe una persona y una entidad que está para apoyarla en lo necesario, pero dándole el tiempo y espacio que necesite.

*“Para mí es que la persona acompañante esté pendiente y cada equis tiempo, o bien un Skype, tampoco hay que abusar mucho (...) Pero si ves que a la persona le cuesta más, un correíto, un mensaje ‘Qué tal estás, ánimo’. Algo sencillito donde la persona se sienta respaldada”.* (Acompañante3)

Una de las claves es saber desde el comienzo del post-acompañamiento que es un proceso con unas características y con una duración establecida para evitar que se prolongue de manera excesiva. De esta forma, el objetivo es impedir una dependencia que puede resultar perjudicial.

*“Una norma, que se lo digo al principio a las personas que acompaño. Decirles: ‘Hoy empezamos y habrá un día en el que este acompañamiento termine. Y ese día te lo diré’ (...) Yo creo que eso es importante, hasta dónde nos comprometemos”.* (Acompañante4)

Cada proceso es diferente, aunque sí podemos encontrar un patrón más repetido entre las post-Volpa. El encuentro es recibido con alegría y facilidad, pero después cada una

de las personas lo vive de una forma, desde una buena readaptación hasta un choque en el que no acaba de situarse en su nueva realidad.

*“Normalmente hay una fase que es muy fácil, que es la fase de acogida (...) Eso resulta bien. Pero después, la gente mantiene mucho el recuerdo y no ve la necesidad. No se sigue ahí salvo si hay problemas. Entonces, o bien se juntan para contarte penas o bien se juntan para participar y revivir la experiencia”.*  
(Acompañante4)

Al igual que algunas de las post-Volpa valoran ese tiempo y espacio para ir adaptándose, otras hacen referencia a la necesidad de unas pautas a seguir para facilitar el aterrizaje y la adaptación.

*“Si al principio me dices que hay que hacer esto, pues ahora voy a esperar a que me digas qué hay que hacer. Como que hemos llevado esa dinámica. Y ahora no. Ahora no. ‘Tú nos hablas cuando puedas’. Y claro, cuando uno llega a su país de vuelta, el ‘cuando puedas’ puede ser muy relativo”.* (Post-Volpa4)

### **8.1.3.3.- Protocolo de post-acompañamiento**

Como hemos reflejado en puntos anteriores, en el programa Volpa no ha sido desarrollado un protocolo de post-acompañamiento que sea utilizado de forma unánime por todas las acompañantes. Sin embargo, sí que las diferentes delegaciones trabajan unos itinerarios que les sirven de guía a la hora del retorno de las voluntarias. *“Hay un itinerario propuesto. En eso también las delegaciones cambian mucho. Por ejemplo, Sevilla yo sí sé que tiene un itinerario, una metodología para narrar la historia a la vuelta. Y luego Madrid también creo que también tiene”* (ResponsableVolpa2).

Desde la delegación de Sevilla sí que se ha desarrollado un documento Post (Ver Anexo 2) con la intención de facilitar una serie de pautas y temas a valorar en este proceso. El objetivo es trabajar las necesidades de las post-Volpa para facilitarles su adaptación e ir construyendo un relato de la experiencia, poniendo palabras a lo vivido, sistematizándolo y estructurándolo.

*“Estamos en un momento de elaboración de las distintas experiencias que en las delegaciones tenemos para establecer un protocolo lo más unificado posible (...) El protocolo Post es un intento de sistematizar y de dar calidad a ese trabajo de acompañamiento después de la experiencia”.* (Acompañante2)

En el documento Post existe una clara intención de trabajar la memoria y los hitos experimentados. También está enfocado en las emociones que afloran y que van a determinar cómo va a ser la asimilación de la estancia en el Sur y la adaptación en su vuelta al Norte.

*“Ponemos el foco en aspectos que vemos que son importantes, conflictos (...) como son la situación emocional cuando el volpa regresa (...) El hacer duelo de la experiencia vivida (...) Al final, esa memoria emocional va a hacer que uno sienta la experiencia como algo positivo o no tan positivo”.* (Acompañante2)

De esta forma, desde Sevilla se ha propuesto un documento Post al resto de las delegaciones que implementan el programa Volpa, aunque no se ha implementado de forma uniforme, sino que cada acompañante ha decidido qué utilizar o no de lo planteado.

#### **8.1.3.4.- Grupo de acompañamiento**

Desde 2017 Entreculturas en Madrid ha impulsado la creación de un grupo de acompañamiento. Surge de la idea de ofrecer un espacio en el que las post-Volpa puedan reunirse para hablar entre ellas y compartir sus situaciones personales.

*“Mi idea es que fuera un grupo horizontal y democrático, es decir, yo voy a facilitar el grupo, pero yo voy a ser una más en él. Yo también había sido volpa, yo también tenía necesidad de expresar cómo me sentía”.* (Acompañante1)

En su regreso, las voluntarias manifiestan una necesidad de poder hablar sobre su experiencia pasada y presente, además de sentirse arropadas por personas que han vivido y están experimentando sensaciones y emociones similares. De esta forma, el trabajo en grupo les ayuda a ser conscientes de cómo están y de qué quieren hacer.

*“Necesitaba compartirlo con personas que han vivido algo similar. Un grupo de Alcohólicos Anónimos Volpa (...) Hablar, contar tus movidas y que el otro te cuente. Yo en mi día a día, sino no me junto con volpas, es muy difícil que yo hable de la experiencia”.* (Post-Volpa6)

La forma de trabajar dentro del grupo ha ido evolucionando a partir de las necesidades detectadas en las voluntarias. Entre las temáticas trabajadas destacan el afrontar el duelo por la pérdida en la vuelta y en cómo transformar lo vivido para aportar en la sociedad.

*“Me planteo dos líneas de trabajo. Trabajar el duelo (...) de manera dirigida, yo planteaba una pregunta, abierta, pero ya iba ahí (...) Y la otra línea era realizar acciones específicas, es decir, integrar la experiencia y ser agente de cambio (...) a través del diseño y puesta en marcha de acciones concretas”.* (Acompañante1)

Las delegaciones de Sevilla y Valencia también están en los primeros pasos para poder desarrollar un grupo de acompañamiento y que, de esta forma, sea una herramienta más para facilitar la adaptación de las post-Volpa.

#### **8.1.4.- Valoración del post-acompañamiento**

El proceso de post-acompañamiento es valorado y tenido en cuenta por las personas responsables de Volpa. Son conscientes de la importancia de esta fase, aunque también señalan que los recursos del programa están más enfocados a la parte previa de la experiencia.

*“En los recursos que hay, dedicamos mucho más proporcionalmente a toda la parte previa y durante (...) Creo que, en un ciclo de urgencias, al final es como que la persona ha vuelto, está bien, está sana, el mínimo está asegurado. Creo que hay muchísimo margen de mejora en la vuelta”.* (ResponsableVolpa2)

Entre las acompañantes también existe la percepción de que es la etapa menos desarrollada, aunque sí que ven que hay una mejora en la calidad del programa al aprovechar las experiencias acumuladas y una apuesta por la formación.

*“Es un avance de calidad que está teniendo el programa. Es el avance de algo vivo y que se nutre de la experiencia (...) Vamos tomando consciencia cada vez más de lo que es y lo que implica un acompañamiento (...) Acompañar requiere también un proceso personal de formación”.* (Acompañante2)

Para las post-Volpa tiene una valoración positiva la intención del programa de estar presente en esta etapa, aunque no perciben que haya una estructura construida a su alrededor. Por esta razón, las personas entrevistadas ven la necesidad de elaborar un sistema que sirva tanto para facilitar la adaptación como para aprovechar el potencial de quien retorna.

*“En el tema del acompañamiento hay tanta libertad y llegas a un sitio donde tan poca gente te puede entender, como que me resulta conflictivo (...) Yo creo que*

*hay una intención de acompañar y también hay un respeto hacia el tiempo de la persona (...) Yo diría que Volpa no ha tenido como el valor de agresivamente imponer un sistema”. (Post-Volpa4)*

#### **8.1.4.1.- Puntos fuertes del post-acompañamiento**

Las principales fortalezas del acompañamiento que las post-Volpa reciben en su regreso, señaladas por responsables del proyecto, acompañantes y voluntarias, son el equipo humano que lo desarrolla y su predisposición, el interés por formarse para seguir mejorando su forma de cuidado y el contacto con otras personas que han pasado o están en situaciones similares.

El equipo de acompañantes son personas voluntarias que en numerosas ocasiones han sido volpa y han vivido esa misma experiencia. Dedicar una buena parte de su tiempo de forma desinteresada para facilitar el proceso de adaptación.

*“El equipo me sigue pareciendo un punto importante. En sí mismo, desde el equipo, ese grupo de personas que se forman, que les apasiona el programa, que se forman en acompañamiento, que dan su tiempo, pero que disfrutan también, a mí me parece que es una riqueza”. (Acompañante3)*

Y es que la formación es continua con el objetivo de seguir mejorando los procesos de acompañamiento, que se ven enriquecidos con las nuevas experiencias y la puesta en común en grupos. Disponer de un colectivo al que contar lo vivido, donde sentirse comprendida y escuchada, además de poder servir de ejemplo o referencia, es resaltado como un mecanismo de gran ayuda para las voluntarias.

*“Pude ir a Madrid a contar mi experiencia, aparte de colaborar con los volpas (...) Y a mí eso me ayudó un montón, el poder contar mi experiencia, mi relato, saber que le estaba sirviendo a gente, me ayudó mucho para aceptarme y para poner en valor todo lo que había crecido”. (Post-Volpa7)*

#### **8.1.4.2.- Áreas de mejora del post-acompañamiento**

Para dar más valor al programa del Post, la idea recurrente en la mayoría de las personas entrevistadas es la necesidad de contar con un protocolo. Disponer de una guía de actuación para poder desarrollar un acompañamiento más normalizado a las voluntarias.



*“Había tanto volumen de trabajo que no sistematizábamos. Vivíamos, nos reuníamos y trabajábamos muchas cosas, pero no nos sentábamos. No había tiempo material para sistematizarlo. Y eso ha sido un error. Y yo creo que sigue pendiente tener un protocolo”.* (Acompañante3)

Aunque debe mantener la flexibilidad necesaria para poder adaptarse a cada persona y a su proceso concreto de tal forma que le permita seguir su propio camino de adaptación y aceptación.

*“El post-voluntariado debería ser como súper flexible (...) que las personas puedan ir accediendo a él. No necesariamente como ya, llegas y al mes ya tienes que hacer una reunión. Que esté esa posibilidad y que las personas que sientan que necesitan trabajar lo puedan ponerse en contacto”.* (Post-Volpa5)

Una sistematización que acepte que el foco y el objetivo que se persiguen por la institución y por las voluntarias sean los mismos. En la actualidad pueden darse diferentes perspectivas desde las que trabajar que dificultan la consecución de resultados. *“Ahí entra una disociación entre la motivación de Entreculturas, que a nosotros nos obsesiona el tema de agentes de cambio a la vuelta (...) y la motivación principal de las personas voluntarias, que es estar bien”* (Acompañante4).

La manera señalada para conseguir el desarrollo del programa de post-acompañamiento es la inversión en más recursos y formación, además de la contratación de una persona profesional que puede dedicarse en exclusiva a la sistematización del proceso, la elaboración del protocolo y el seguimiento de los acompañamientos.

*“Yo pediría un mayor apoyo profesional en el sentido de disponibilidad a la hora de trabajar, apoyando y acompañando a las distintas delegaciones (...) Creo que haría falta una mayor presencia o inversión profesional porque creo que es un programa muy, muy potente”.* (Acompañante2)

Y la creación de grupos de acompañamiento en aquellas delegaciones que no los tienen es una de las peticiones más recurrentes de aquellas voluntarias que no han disfrutado de la posibilidad a su regreso. Como señala la post-Volpa7: *“Yo creo que es importante para mí el poder compartir lo que se siente, lo que se piensa. O sea, poder tener un grupo con el que compartir esas cosas (...) Yo, lo que eché de menos, compartirlo en grupo”.*

## **8.2.- Necesidades y nuevas capacidades de las Post-Volpa**

La vuelta de una experiencia como Volpa es al mismo tiempo muy enriquecedora y muy exigente puesto que requiere de la persona voluntaria una capacidad de reflexión para poder reconocer lo que le está ocurriendo. Pide una profundización en uno mismo para ir revelando las necesidades que precisa ir cubriendo, los aprendizajes y capacidades desarrollados y los medios que pueden unir estos dos puntos.

### **8.2.1.- Necesidades**

La persona voluntaria va a ir descubriendo con el paso del tiempo que la vuelta le expone a una situación que habitualmente es inédita en su vida. En estas circunstancias (ver apartado 8.1.2.- El regreso en Volpa), a través del acompañamiento puede ir descubriendo qué va a necesitar para que su adaptación se desarrolle de forma exitosa. Tras la investigación que hemos desarrollado, cinco necesidades se han manifestado como las más destacadas: encontrar su lugar; sentirse escuchada y entendida; vivir el duelo por la pérdida; identificar y gestionar las emociones; y tomar el trabajo como estructura de vida o huida.

#### **8.2.1.1.- Encontrar su lugar**

El choque cultural inverso es el impacto que vive una persona que retorna a su lugar de origen producido por el distanciamiento que ha experimentado tras un periodo de emigración. De esta forma, la persona voluntaria regresa a un entorno que ya conoce, pero lo que ha cambiado es su percepción de la realidad. *“Ese encontronazo, es decir, es un encuentro no esperado porque resulta que en esos dos años la persona ha cambiado y su entorno social también ha cambiado”* (Acompañante4). Incluso las relaciones con las personas más cercanas se tornan difíciles al no encontrar el sentido de su retorno, como indica la post-Volpa2: *“Hubo unos meses en los cuales sí que pensaba, con mis amigos de toda la vida, que todo tenía menos trascendencia de lo que había estado haciendo y que lo que estaba haciendo aquí, ya no tenía importancia”*.

Esta evolución por caminos separados conduce a que exista una diferenciación en la escala de valores e intereses de las post-Volpa y del contexto en el que se instalan. Una situación que puede producir un distanciamiento, lo que dificulta la adaptación. *“La*

*principal (dificultad) es ese encuentro con las redes sociales, con tu entorno, con tu gente. ‘Si yo con este tío moría, nos entendíamos, pero ahora me parece una persona vacía...’*” (Acompañante4). Además, la falta de comprensión es mutua ante los caminos distintos que se han recorrido, como señala la post-Volpa5: *“Han ido evolucionando de diferente manera, que no es ni mejor ni peor, pero que igual que me cuentan cosas que yo no logro entender, yo también les cuento cosas que ellas tampoco... no dimensionan...”* (Post-Volpa5).

Incluso es necesario un periodo para ir desaprendiendo hábitos adquiridos que ya se han tomado como normales y que de vuelta no concuerdan con la realidad en la que vive la persona.

*“Yo hacía cosas que para mí eran normales: no sacar un teléfono, no salir a la calle con mucho dinero o asustarme cuando pasaba una moto cerca (...) Yo tardé unos tres meses en estar tranquila, en saber desenvolverme bien”.* (Post-Volpa7)

### **8.2.1.2.- Sentirse escuchada y entendida**

Todas las personas voluntarias entrevistadas en esta investigación han manifestado la gran importancia de ser escuchadas y entendidas. La vivencia en el Sur ha sido tan fuerte que quieren relatar lo que han vivido y expresar cómo se van sintiendo con el paso de los días tras el regreso. *“La necesidad de sentirse escuchado y entendido porque muchos comentan cómo, tanto en ambientes familiares, de amistades, pues como que no les entienden. Están en otra onda y existe un elemento de frustración”* (Acompañante2). Esta situación puede provocar una frustración que haga más complicado el retorno al no encontrar a nadie con una experiencia similar que pueda comprender lo que está sucediendo. Lo relata de forma concisa la post-Volpa7: *“Yo me frustraba porque nadie me entendía. Después entiendes que es normal, cómo te van a entender si nunca han tenido una experiencia igual, ni parecida”* (Post-Volpa7).

Hablar y contar a su entorno más cercano todo lo que han experimentado y aprendido se torna en una necesidad básica. El objetivo es ir asimilando y siendo conscientes de todo por lo que han pasado y de que ya están de vuelta.

*“Hablar. Hablar de todo lo que había pasado. Yo me acuerdo de que quería contar todas las cosas que había vivido. Y las contaba, las contaba. En ese momento primero era un pesado absoluto. Y estaba hablando de mis cosas todo el rato”.* (Post-Volpa2)

La falta de comprensión se torna en uno de los escollos más importantes en la adaptación, por lo que las post-Volpa buscan personas que hayan pasado por situaciones similares y sean capaces de entenderlas.

*“Yo necesitaba a alguien que hubiera vivido esto, que me entendiera, que no me juzgara. Porque cuando lo compartía con algunas amigas también entraban en el juicio. ‘¿Pero de qué vas? Si no tienes ni idea de cómo lo he pasado yo. Por qué me estás diciendo esto si no tienes ni idea’ ”.* (Acompañante1)

### **8.2.1.3.- Superar el duelo por la pérdida**

El duelo es el proceso que se produce ante una pérdida y cada persona lo experimenta de una forma diferente. Entre las post-Volpa y las acompañantes entrevistadas, la mayoría indicó que sintió en algún momento del retorno este sentimiento por el alejamiento que supone dejar la comunidad en la que han pasado uno o dos años.

*“Y es un proceso de duelo, un proceso de ruptura. Yo me volví en un momento muy bueno allí (...) Era como que en el mejor momento me tengo que volver a España, que es algo muy habitual en los Volpa. Y me encontré terriblemente desubicada.”* (Acompañante1)

En este duelo, sienten que están en dos realidades a la vez, incluso más presentes en aquella que han dejado. No quieren perder el nexo que les une con el Sur, aunque tienen dificultades para ver cómo pueden aportar desde el Norte.

*“Las cosas del día a día, vuelta a la realidad. Mi cabeza está mucho más allá (...) Y como una sensación, de repente, ahora que estoy aquí, ya no voy a estar allí, me voy a desconectar. ¿Qué voy a aportar ahora a aquella realidad?”.* (Post-Volpa6)

### **8.2.1.4.- Identificación y gestión de las emociones**

Las emociones que van experimentando las voluntarias influyen de forma considerable en cómo se encuentran y en cómo es su etapa de regreso. Lo emocional va a afectar a todos los aspectos de sus vidas, desde la adaptación hasta la resolución de conflictos. De esta forma, todas las acompañantes entrevistadas en la investigación lo consideran un asunto básico a explorar.

*“Lo emocional es un elemento fundamental, determinante de las decisiones que vamos tomando y de cómo vamos a valorar y concebir las experiencias que tenemos (...) Es algo transversal que hay que ir haciendo para fortalecer la capacidad de gestión”.* (Acompañante2)

Un primer paso es la identificación de las emociones puesto que el cambio de realidad que están viviendo las lleva a no identificar cómo se sienten y qué les está ocurriendo. Poner un nombre a aquello a lo que hasta ese momento no sabían reconocer les sirve para comenzar a convertirlo en un medio posibilitador en la adaptación.

*“Yo me encontré que surgían emociones en mí para las cuales no tenía herramientas. Y para mí fue como algo muy sorprendente y muy desafiante. Estoy viviendo esto que nunca lo había vivido en mi vida y no sé cómo manejarlo”.* (Acompañante1)

Para tener una mejor asimilación de todo este proceso, una vez identificadas, es necesario poder trabajarlas para hacer una buena gestión de ellas y, de esta forma, que las emociones no sean limitantes. *“Y cómo gestionar las emociones. No nos encontramos, no nos ubicamos, no nos encontramos aquí. Cómo gestionar eso, la gente te pregunta”* (Acompañante3). El poder saber qué es lo que se siente, reconociendo el valor positivo de los estados emocionales que nos dan una información muy valiosa. La post-Volpa5 resume estos cambios que no llegan a comprender: *“Me sentía hasta mal de no echar de menos. Pero luego me pasa totalmente lo contrario, que hay días que digo que quiero estar allí. Sé que no quiero estar allí, pero tengo una nostalgia grande de lo que me hacía sentir”* (Post-Volpa5).

#### **8.2.1.5.- El trabajo como estructura de vida o huida**

El aspecto laboral se torna también un elemento clave en la vuelta de las post-Volpa. Por un lado, las personas que regresan sin un puesto al que incorporarse, comienzan una búsqueda que puede tornarse en una fuente de preocupación si no tienen éxito. Por su parte, para aquellas que sí lo logran o se incorporan al que dejaron en la partida supone una ayuda en la adaptación. Además del aspecto económico, permite la generación de una estabilidad que facilita la readaptación.

*“Yo me di cuenta de que para mí el trabajo fue un espacio de contención (...) Yo madrugaba todos los días, tenía mis rutinas. Y a mí eso me ayudó un montón. Fue*

*un enorme espacio de contención porque si no, a lo mejor hubiera caído en una depresión”. (Acompañante1)*

También puede ocurrir que la voluntaria elija tener una ocupación durante la mayor parte del día para no pensar en lo que está viviendo. O que el trabajo sea tan demandante que no le permita prestar atención a aquello que le está ocurriendo en su incorporación.

*“Yo llego, empiezo a experimentar todo eso y me tengo que incorporar a mi trabajo (...) Después de un año fuera tengo que colocar un montón de proyectos (...) Eso me supuso muchísimo esfuerzo y también muchísima demanda. Me dificultó el proceso de recolocación de toda esta experiencia”. (Acompañante1)*

### **8.2.2.- Medios de adaptación**

En el acompañamiento a las personas voluntarias toma una importancia relevante el hacerse consciente, por todas las partes implicadas en el proceso, de las necesidades que se plantean y de cómo trabajar con ellas. El objetivo es conseguir que se transformen en un medio posibilitador evitando que sean un obstáculo. Lograr convertir estas necesidades en aprendizajes y nuevas capacidades medirá el éxito de la operación. De esta forma, a través de esta investigación hemos descubierto cómo dos herramientas son utilizadas por la mayoría de las post-Volpa y de las acompañantes para facilitar la adaptación: la construcción del relato y el discernimiento.

#### **8.2.2.1.- Construcción del relato del voluntariado**

Tener la capacidad de reflexionar sobre la experiencia por la que han pasado en los meses o años anteriores ayudará a que el aterrizaje sea más cómodo y, a la vez, más enriquecedor. Todas las post-Volpa entrevistadas señalan la multitud de vivencias en el Sur y la necesidad de recapacitar y entender los diferentes aspectos de lo ocurrido. Para ello, la construcción del relato se torna en una herramienta adecuada para lograrlo.

*“A mí me gusta esa técnica de la construcción del relato (...) Yo creo que poner palabras a lo que me ha pasado, contarlo, me ayuda a entenderlo. Soy capaz de expresar lo que soy capaz de entender. Y al expresarlo, lo entiendo”. (Acompañante4)*

Comunicar la experiencia permite ir dándole forma y estructura. Esta construcción no es estática, sino que va evolucionando con el paso del tiempo. De este modo, se hace protagonista y es consciente de las vivencias y aprendizajes, encontrando nuevos detalles en cada ocasión.

*“Yo creo que el expresarnos, el transmitir, nos hace soltar. Nos ayuda a recolocar. No sé cuántos testimonios di y todos eran diferentes. Y yo era consciente de eso. Diferentes detalles, de forma más ordenada, contaba más de una dimensión o de otra (...) Nos vamos recolocando, vamos colocando las piezas poco a poco, pero pasan años”.* (Acompañante3)

De esta forma, reflexionar y hablar de todo lo ocurrido permite a las post-Volpa ir digiriendo la experiencia para poder cerrarla de manera enriquecedora, pudiendo tener una adaptación positiva.

*“Yo tenía necesidad de contar, de comunicar. No sé por qué, pero yo tenía esa necesidad. Mi cierre se va a acabar cuando yo comparta mi experiencia en un lugar de Entreculturas o de la delegación (...) Era el hito de cierre”.* (Post-Volpa4)

#### **8.2.2.2.- Discernimiento**

El verbo discernir, relacionado con el ámbito religioso, es la capacidad de distinguir las diferencias entre distintas opciones para poder elegir. Todas las acompañantes consultadas en la investigación señalaron la importancia de reflexionar a la hora de la toma de decisiones. Dos de ellas hicieron referencia al término discernimiento como un ejercicio necesario en el proceso de acompañamiento para que las voluntarias determinen qué quieren hacer una vez que han retornado.

*“A la hora de acompañar, nunca dar respuestas, sino (...) facilitar que la persona conecte consigo misma y que sea ella la que encuentre realmente su propia respuesta. Por eso invitar al discernimiento me parece interesante (...) Que la persona aprenda a pararse, que sepa discernir para darse sus propias respuestas”.* (Acompañante3)

En las post-Volpa sí que existe referencia a aspectos del discernimiento, aunque no lo expresan con esta palabra. Incluso las acompañantes y más de la mitad de las personas que regresan señalan el valor de detenerse en la vida diaria para pensar y decidir. “Yo

*creo que necesitaba, la verdad, parar. Porque te das cuenta de que aquí entras rápidamente en el ritmo de la vida de vuelta y no hay tiempo de asimilar qué es lo que ha pasado” (Post-Volpa6).*

Es una invitación al silencio para conectar con su interior y descubrir aquello que necesita y desea la propia persona, para poder tomar las decisiones que van a ir dibujando su nueva vida tras el retorno.

*“Que la persona aprenda a pararse, que sepa discernir para darse sus propias respuestas (...) Pero claro, para discernir hay que aprender a pararse. En este mundo loco, invitar a que la gente se pare, que haga silencio... No puedes hacer discernimiento si no te paras (...) para conectar con lo más sagrado de ti mismo, que eres tú”. (Acompañante3)*

Esta elección por parar y recapacitar les sirve para conectar con sus deseos y necesidades. Desde esta posición pueden tomar las decisiones que crean más adecuadas para continuar con sus vidas sin dejarse influenciar por el exterior, encontrando la respuesta en su interior.

*“Yo notaba que necesitaba hacer la cosas con calma. Necesito aceptar que mi ritmo de vida y de trabajo no son las prisas, aunque este mundo sea así. Pero cuando llegas aquí (...) como que el resto quiere que te metas ya, como que ya quieren que estés al ritmo de la gente. Gestionar las expectativas del resto y las mías. Es un desafío mantenerme fiel a lo que yo quiero”. (Post-Volpa5)*

### **8.2.3.- Aprendizajes y nuevas capacidades**

A través de un buen acompañamiento el proceso de adaptación puede servir para reconocer los aprendizajes y las nuevas capacidades que han adquirido. La labor de las acompañantes es facilitar este paso para que todo lo aprendido vaya surgiendo y haciéndose consciente en la vida diaria tras el regreso. Cada experiencia es individual, por lo que en cada proceso aparecerán diferentes enseñanzas y competencias. Además, los tiempos marcados por cada persona también son distintos.

Uno de los aspectos más destacado es la dimensión comunitaria de la experiencia. El experimentar una forma de vida en el Sur que se asienta en el conocer y compartir con la comunidad, para de esta forma afrontar los retos y desafíos que se presentan.



*“Esa dimensión más comunitaria que aprendemos en el Sur, de solidaridad (...) Ahora el individualismo atroz es tremendo. Yo la palabra que utilizo para eso es solidaridad, desde una interconexión entre las personas, trabajo en red, en grupos, en comunidades”.* (Acompañante3)

Junto con la comunidad, también se consigue un conocimiento más profundo de la propia persona voluntaria, haciéndose consciente de su dimensión humana. Esta humanización es descrita por las entrevistadas de diferentes formas, desde la reflexión sobre las propias fortalezas y áreas de mejora, al cambio de actitudes respecto a sus verdaderas necesidades.

*“Esa experiencia me ha ayudado a ser más humana. Me ha ayudado mucho a conectar con mis sombras. A ver todas esas cosas que están dentro de mí pero que yo aquí en España no veía (...) Cuando tú ves tus sombras, aprendes a verlas, a reconocerlas y a integrarlas”.* (Acompañante1)

De esta forma, van evolucionando hacia un tipo de vida más sencilla y austera, con una mirada más crítica y consciente del mundo. Además, se sienten capaces de afrontar las situaciones más significativas de sus vidas, relativizando los problemas menos importantes.

*“Aprendí, sobre todo, la importancia que le damos muchas veces a las cosas (...) Que se puede colaborar unos con otros, que se puede ser comunidad sin muchos de los adelantos y sin muchas de las construcciones artificiales que tenemos aquí”.* (Post-Volpa2)

De uno u otro modo, todas las acompañantes y voluntarias señalan que se desarrolla una capacidad de escucha, de empatía y de adaptación que no habían tenido hasta el momento en el que se fueron a vivir al Sur.

### **8.2.3.1.- ¿Para qué sirven los aprendizajes y las nuevas capacidades?**

Los aprendizajes y capacidades desarrollados en la experiencia Volpa sirven a las personas voluntarias para introducir cambios en sus vidas, desde nuevas formas de consumo, a la educación para su familia o al sector laboral en el que se quieren comprometer.

Uno de los propósitos de Entreculturas es la implicación de las post-Volpa como agentes de cambio. Consideran que el regreso es una parte igual de importante al resto y que desde ahí pueden comenzar a involucrarse en la modificación de la sociedad. Para la ResponsableVolpa2, *“uno de los objetivos es que, a su vuelta a la cotidianidad, a su ciudad, sean agentes de cambio (...) Ciudadanos globales (...) que puedan transformar la sociedad en la que viven”* (ResponsableVolpa2).

También eligen ser puentes entre dos mundos diferentes y asumen la función de ser punto de unión y entendimiento, reduciendo las diferencias y destacando los aspectos comunes. *“Me siento como muy puente, como que puedo ayudar a transparentar las malas concepciones (...) Y me siento en la deuda de eso, de poder apoyar a esas personas que tienen el pañuelo en la boca y no pueden hablar”* (Post-Volpa4).

Además, como otra opción, también está la de aquellas personas que viven la experiencia y, aunque han cambiado aspectos en su concepción de los seres humanos y el mundo, deciden reintegrarse y adaptarse a su vida anterior.

### **8.3.- Coaching en el post-acompañamiento en Volpa**

En el regreso a la sociedad de partida la metodología del Coaching puede servir a la voluntaria para ser consciente del momento que está viviendo, reflexionar qué es lo que quiere, descubrir las alternativas que tiene y tomar decisiones.

*“Para mí el Coaching es un proceso de acompañamiento en el que por medio de la conversación facilitas que el cliente tenga perspectivas diferentes que le permiten ver cosas que no había visto antes y hacer cosas diferentes para conseguir resultados diferentes”.* (Coach1)

De esta forma, la persona se hace consciente de la libertad de elección que tiene, lo que la lleva a asumir la responsabilidad de lo que quiere conseguir y cómo lograrlo.

*“Es como andar un camino con esas personas. Y es esa otra persona, la persona a la que acompaño, la que decide qué camino escoge, de qué manera andarlo, más deprisa, más despacio. Si hay una bifurcación, si va a la derecha o a la izquierda. Y yo solamente le acompaño”.* (Coach2)

Utilizar las herramientas del Coaching puede enriquecer el proceso del Post al servir para ampliar las líneas señaladas desde la entidad para realizar el acompañamiento. De esta manera se abre un abanico de posibilidades que puede ser de gran utilidad para acompañantes y voluntarias.

*“En los procesos de acompañamiento, esas metas, esos objetivos de los acompañamientos, están marcados previamente a nivel institucional. El tema está en la realidad, que en esos procesos de acompañamiento salen muchísimas cosas donde hay una demanda que a veces es implícita y aflora, y que a veces es explícita, unas necesidades más de acompañamiento de lo que sería Coaching”.*

(Acompañante2)

Las coaches entrevistadas en esta investigación han señalado la idoneidad de esta disciplina y de sus herramientas para que el acompañamiento en el regreso sea vivido como una toma de consciencia de todo lo que han adquirido y no como una pérdida.

*“Acompañar para ver que la vuelta no es una pérdida, sino que has venido con más enriquecimiento y lo puedes utilizar (...) El proceso de acompañamiento es construir una zona de confort que te ayude a saber utilizar esos valores, esa nueva identidad que has descubierto”.* (Coach3)

De esta forma, el incorporar las herramientas del Coaching al proceso de post-acompañamiento en el programa Volpa ha sido valorado de forma positiva y necesaria por todas las personas consultadas, tanto voluntarias como acompañantes y coaches.

## 9.- Conclusiones

- Entreculturas concede una gran importancia y un gran valor al acompañamiento en el programa Volpa, muy consolidado en la formación previa a la experiencia.
- La etapa de regreso está presente durante todo el proceso por parte del equipo de Entreculturas. Para las personas voluntarias, en ocasiones, no es tenida en cuenta desde el principio y solo al final es tomada en consideración.
- El acompañamiento en la vuelta es una herramienta necesaria para que las post-Volpa reflexionen e interioricen lo vivido, así como para su adaptación en el regreso.
- Existen pautas a seguir en el post-acompañamiento, aunque no hay un protocolo establecido de cómo realizarlo. Sí que se han sido desarrollados diferentes documentos, como el propuesto por la delegación de Sevilla, con modelos y puntos para poder reflexionar y narrar la historia a la vuelta.
- El regreso comienza en el Sur, con un acompañamiento para preparar la despedida del enclave y el aterrizaje en España.
- Desde el programa Volpa se da un tiempo y un espacio para que la voluntaria decida cuándo comenzar el acompañamiento. Aunque existe una sugerencia del plazo establecido, depende de la voluntad de la persona por ser acompañada.
- La fase del post-acompañamiento es la que menos recursos cuenta dentro del programa Volpa, lo que lleva a que sea la menos desarrollada.
- El volumen de trabajo para las personas responsables del programa es elevado y no disponen del tiempo necesario para diseñar e implementar un programa de acompañamiento post-Volpa.
- Queda señalado en muchos de los apartados la necesidad de establecer un protocolo de sistematización del post-acompañamiento con el objetivo de facilitar la labor de las acompañantes y la adaptación de las voluntarias.
- Las acompañantes disponen de una formación continua en el tiempo, lo que ayuda a mejorar su preparación para el post-acompañamiento.
- Los grupos de post-acompañamiento están muy bien valorados por las voluntarias al ser considerados una herramienta válida y necesaria para tener un lugar donde ser escuchadas y compartir con personas que están o han estado en una situación similar.

- Las necesidades más destacadas por las post-Volpa a su regreso son: encontrar su lugar en la sociedad de partida; sentirse escuchadas y entendidas; superar el duelo por la pérdida de la vida en el Sur; identificar qué están sintiendo y saber gestionarlo; y encontrar una estabilidad a través del ámbito laboral.
- La construcción del relato y el discernimiento son dos medios clave para que el proceso de adaptación sea visto desde creencias posibilitadoras y no desde creencias limitadoras.
- Volpa es una experiencia que proporciona una serie de aprendizajes y nuevas capacidades diferentes en cada persona. De esta forma, necesita ser consciente de ellas para poder conocerlas, desarrollarlas e implementarlas.
- Las herramientas del Coaching son idóneas para el post-acompañamiento en Volpa al proporcionar un espacio de reflexión y toma de consciencia del momento en el que se encuentra la persona, qué quiere conseguir, cuáles son las posibilidades que tiene y cuál es su responsabilidad en la toma de decisiones.
- Esta investigación consigue conocer cómo es el sistema actual de post-acompañamiento del programa Volpa. Por lo tanto, su Objetivo General ha sido cumplido.
- El Objetivo Específico de la identificación de las necesidades y las nuevas capacidades de las personas retornadas ha sido realizado.
- El desarrollo de siete dinámicas del Coaching hace que el Objetivo Específico de proponer herramientas para el post-acompañamiento haya sido satisfecho.

## 10.- Recomendaciones

- Dotar de los recursos necesarios a la fase del post-acompañamiento para garantizar un proceso acorde a las demandas de las personas voluntarias.
- Potenciar la formación de las acompañantes con el objetivo de lograr una actualización efectiva de sus conocimientos.
- Contratar a una persona experta en la materia que sea la encargada de elaborar un programa de post-acompañamiento y de coordinar los acompañamientos.
- Diseñar un programa de post-acompañamiento que sirva de consulta y aplicación para las acompañantes de todas las delegaciones.
- Impulsar la creación de grupos de acompañamiento post-Volpa en todas las delegaciones para que puedan ser utilizados como práctica de referencia por las personas retornadas.
- Dentro de un programa global de acompañamiento, introducir herramientas del Coaching, entre otras metodologías, para conseguir un proceso más efectivo y orientado a los objetivos que decida la voluntaria.
- Para trabajar las necesidades identificadas más importantes de las post-Volpa recomendamos las herramientas de la Escalera de Inferencias y el Cuadro de Estados Emocionales (Ver Anexo 1).
- En los medios de adaptación, para la construcción del relato sugerimos El Viaje de Ida y Vuelta; y para el discernimiento, Los Cuatro Pasos de la Comunicación No Violenta (Ver Anexo 1).
- Para que las voluntarias sean conscientes de los conocimientos y de las nuevas capacidades que han adquirido en la experiencia Volpa, las herramientas recomendadas son el Árbol de la Vida y las Cartas ROUTE (Ver Anexo 1).
- La herramienta de la Rueda de la Vida (ver anexo 1), apropiada para reflexionar sobre la situación de la persona voluntaria, puede ser utilizada en cualquiera de los tres apartados anteriores al ofrecer una gran flexibilidad.

## Bibliografía

- ALBOAN (2007). El voluntariado internacional: una experiencia de implicación y diálogo intercultural. Una experiencia para aprender. *Investigaciones 4*. Recuperado de:  
<https://www.alboan.org/es/multimedia/publicaciones/investigaciones/voluntariado-internacional-experiencia-de-implicacion>
- ALBOAN (2011). El acompañamiento en las experiencias de voluntariado internacional. *Materiales Educativos 29*. Recuperado de:  
[http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0627/29\\_El\\_acompa%C3%B1amiento.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0627/29_El_acompa%C3%B1amiento.pdf)
- Alonso, D. (2018): La solidaridad sumergida. *El País*. (05 de diciembre de 2018). Recuperado de:  
[https://elpais.com/elpais/2018/12/05/3500\\_millones/1544004069\\_599439.html](https://elpais.com/elpais/2018/12/05/3500_millones/1544004069_599439.html)
- Alonso, D. (coord.) (2018). 25 años. Historias de cambio. Evaluación cualitativa a partir de historia de vida”. *Cuadernillos Evaluación Entreculturas*. Recuperado de:  
<https://www.entreculturas.org/sites/default/files/noticias/cuadernillofinal25volpa.pdf>
- Alonso, D. y Moles, C. (coord.) (2014). Actitud VOLPA: Evaluación y sistematización del programa VOLPA 2000-2013. *Cuadernos Evaluación 2 Entreculturas*. Recuperado de:  
[https://www.entreculturas.org/files/documentos/estudios\\_e\\_informes/CuadernoVOLPA-2014.pdf?download](https://www.entreculturas.org/files/documentos/estudios_e_informes/CuadernoVOLPA-2014.pdf?download)
- Arias, B. y Boni, A. (2015). El voluntariado transforma si sabemos cómo. ONGAWA. Recuperado de: [https://www.ongawa.org/wp-content/uploads/2015/09/ONGAWA\\_El-voluntariado-transforma1.pdf](https://www.ongawa.org/wp-content/uploads/2015/09/ONGAWA_El-voluntariado-transforma1.pdf)
- Bonal Ruiz, R., Almenares Camps, H.B. y Marzán Delis, M. (2012). Coaching de salud: un nuevo enfoque en el empoderamiento del paciente con enfermedades crónicas no transmitidas. *MEDISAN*, 16(5): 773
- Briones-Barco, A.F. (2015): *El gran juego del Coaching*. Madrid: Mestas Ediciones.
- Brock, V.G. (2017). *Guía de la Historia del Coaching*. Tercera edición. Editorial UNO.
- Cavanagh, M.J. y Grant, A.M. (2006). Coaching psychology ant the scientist-practitioner model. En Lane, D.A. y Corrie, S. (Eds.), *The Modern Scientist-Practitioner: A guide to practice in psychology*, (pp.146-157). Londres: Routledge.
- Costa Hernández-Sampelayo, M. (2016). *El voluntariado como experiencia transformadora*. (Trabajo Fin de Máster). Universidad Pontificia Comillas de Madrid.

- Echeverría, R. (2003): *Ontología del Lenguaje*. Chile: J.C.Ediciones.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., Palomera, R., Ruíz-Aranda, D., Salguero, J.M. y Cabello, R. (2015). *De la neurona a la felicidad. Diez propuestas desde la inteligencia emocional*. Santander: Fundación Botín
- Ferrer Cárdenas, J. y Déniz Quesada, S. (2007). *Descubriendo con mi coach*. Madrid: Editorial Díaz Santos.
- International Coach Federation (05 de febrero de 2019). Definición de Coaching. Recuperado de: <https://www.icf-es.com/mwsicf/sobreicf/definicion-coaching-icf-espana>
- Khozi Mukwashi, A. (coord) (2015). El impacto del voluntariado a escala mundial. *Informe sobre el estado del voluntariado en el mundo. Transformar la gobernanza*, (4): 63-86. Recuperado de: [https://www.unv.org/sites/default/files/21337%20-%20SWVR%20report%20-%20SPANISH%20-%20web%20single%20pages\\_1.pdf](https://www.unv.org/sites/default/files/21337%20-%20SWVR%20report%20-%20SPANISH%20-%20web%20single%20pages_1.pdf)
- Lage, P. (2013). Taller 4. La evaluación en el voluntariado internacional. Universidad de Alcalá. Recuperado de: <http://www.voluntariado4d.org/wp/wp-content/uploads/2013/06/T4.pdf>
- Manzano Sánchez, M. (2018). Gestión de los estados de ánimo a través del coaching. *Cuadernos de Coaching*. 20: 19-21. Madrid: ICF España.
- Mañana Ecoro, R. A. (2014). *Herramientas para el éxito de los expatriados*. (Trabajo final para Especialista Universitario en Coaching Profesional). Universidad Europea Miguel de Cervantes.
- Mayer, J. D. (1999). Emotional intelligence: Popular or scientific psychology?. *APA Monitor*, (pp.30-50).
- Mayer, J. D. y Salovey, P (1990). What is emotional intelligence? En (Eds.). *Emotional development and emotional intelligence*. New York: Basic books, 3- 31
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., y Barsade, S. G. (2007). Human abilities: Emotional intelligence. *Annu. Rev. Psychol.*, 59, 507-536.
- Moreno-Jiménez, B., Morante, M.E., Garrosa, E. y Rodríguez, R. (2004). Estrés traumático secundario: El coste de cuidar el trauma. *Psicología Conductual*, 12 (2): 215-232.
- Moreno Ruiz de Alda, N. (2017). *Las motivaciones del voluntariado en la Universidad Pontificia Comillas ICAI-ICADE*. Trabajo Fin de Máster. Universidad Pontificia de Madrid.
- Nobert, M. y Williamson, C. (2017). Duty of Care: Protection of Humanitarian Aid Workers from Sexual Violence. *Report the Abuse*.



- Neenan, M. y Palmer, S. (2001). Cognitive behavioral Coaching. *Stress News*, 13 (3): 15-18.
- O'Neill, G. (2016). Back to the future: engaging returned volunteers in development education. *Policy & Practice: A Development Education Review*, Vol.15, Autumn pp.65-73. Recuperado de: [https://www.developmenteducationreview.com/sites/default/files/article-pdfs/O%20Neill\\_0.pdf](https://www.developmenteducationreview.com/sites/default/files/article-pdfs/O%20Neill_0.pdf)
- Real Academia Española de la Lengua (03 de febrero de 2019). Definición de acompañar. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=0XSNNQU>
- Rosenberg, M.B. (2006). *Comunicación No Violenta. Un lenguaje de vida*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores-GAE.
- VIS e Segretariato Sociale della RAI (2011). Insieme e contromano. 25 testimonianze per capire il valore del volontariato internazionale. *Rai Eri*.
- Volunteering Matters (2016). Engaging Returned Volunteers in Active Citizenships. Research, learning and best practice from four countries. *Volunteering Matters*. Recuperado de: [https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2018/07/Active-Citizen-Survey\\_Final.pdf](https://volonteurope.eu/wp-content/uploads/2018/07/Active-Citizen-Survey_Final.pdf)
- Wolk, L. (2011). *Coaching. El arte de soplar brasas*. 10ª Edición. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.

## Anexos

### Anexo 1: Herramientas del Coaching para el acompañamiento post-Volpa

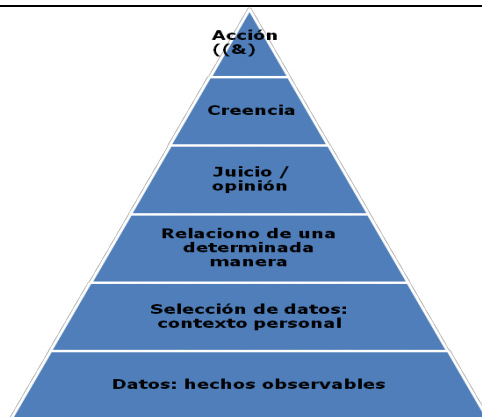
En este Anexo 1 recogemos y describimos las siete herramientas propuestas para el proceso de post-acompañamiento en el programa Volpa de Entreculturas. Cada una de las seis primeras ha sido planteada para un trabajo específico en el regreso. Sin embargo, debido a la singularidad de cada persona, así como de la flexibilidad de las herramientas, pueden ser utilizadas en el momento en el que la acompañante considere que va a ser más beneficiosa para la voluntaria. De esta forma, la proposición es una sugerencia basada en la experiencia y queda al criterio de la acompañante.

Para el bloque de necesidades de las voluntarias, proponemos las herramientas de la Escalera de Inferencias y el cuadro de Estados Emocionales. Ambas pueden ser usadas para trabajar cualquiera de las necesidades, queda a juicio de la acompañante y de la situación.

| <b>Herramienta 1</b>                 |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Nombre</b>                        | Escalera de Inferencias <sup>3</sup>   |
| <b>Objetivos</b>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer cómo observamos la realidad.</li><li>• Hacernos conscientes de cómo seleccionamos y damos sentido a la información que hay en la realidad.</li><li>• Identificar cómo articulamos nuestros juicios y creencias.</li><li>• Ver cómo nuestros actos están determinados por los juicios y creencias que tenemos.</li></ul>  |
| <b>Descripción de la herramienta</b> | <p>La forma en la que actuamos está determinada por nuestra forma de entender el mundo. Aunque nuestro comportamiento nos pueda parecer obvio ante una situación, cada una de las personas que se enfrente a ella va a desenvolverse de una manera diferente.</p> <p>Las distintas formas de percibir o no los datos de la realidad, así como el modo en cómo los interpretamos, nos harán llegar a unas conclusiones, dándole sentido a las situaciones y actuando en consecuencia.</p> |

---

<sup>3</sup> La Escalera de Inferencias es una herramienta divulgada desde la Escuela de Coaching Lider-haz-GO! en su Programa de Certificación ACTP.



La Escalera de Inferencias nos proporciona la estructura de cómo observamos los acontecimientos. También nos sirve para ver cómo construimos la interpretación de un hecho.

En la base de la escalera se sitúan los datos, toda la información que compone la realidad que podemos percibir.

En el siguiente escalón, la selección de datos. La capacidad de percepción del ser humano es limitada, por lo que no podemos prestar atención a toda la información disponible. De esta forma, las personas elegimos qué seleccionar y qué no. La clave está en que en algunas ocasiones lo hacemos de forma consciente, mientras que en otras el proceso se hace en el subconsciente.

En la tercera etapa, articulamos los datos seleccionados. Les damos un sentido.

Y, desde ahí, pasamos al cuarto donde creamos nuestros juicios y opiniones, dándole a la interpretación una categoría general. Aquí aún admitimos que puede haber otros juicios y opiniones.

En el quinto paso, en las creencias, sacamos conclusiones del mundo y con ellas explicamos todo lo que ocurre, sea bueno o malo. Aquí nuestra creencia está arraigada, la vemos como la verdad única.

Para acabar, realizamos actos a partir de nuestras creencias. Subiendo y bajando la Escalera de Inferencias podemos analizar cómo es nuestra toma de decisiones y los comportamientos que tenemos, en que se fundamentan y cómo podemos cambiarlos. La labor de la acompañante es hacer preguntas poderosas que sirvan para que la *coachee* (la persona acompañada) sea consciente de cómo actúa en cada peldaño.

Una de las claves de este ejercicio es la caída en cuenta de que estamos constantemente en nuestra vida subiendo y bajando la escalera. Y también de que en muchos casos nos saltamos pasos y vamos directamente a las creencias y la acción.

#### Justificación

En el retorno tras la experiencia Volpa, trabajar la percepción de la realidad que está teniendo la persona resulta clave para la adaptación. Hacer un recorrido ascendente y descendente por la Escalera, siendo consciente de cada uno de los pasos, le va a permitir reflexionar acerca de su momento y de cómo se encuentra. Además, igual de importante, ser consciente de la realidad que la rodea y de cómo observan el mundo las personas de su entorno. Así tiene una amplitud de conocimiento al reconocer cómo también ellas suben y bajan la escalera.

De esta forma, vemos la Escalera de Inferencias como una herramienta adecuada para encontrar su lugar, saber cómo buscar el interés y comprensión en las otras, ser consciente del proceso de duelo y de cómo lo crea y gestiona, y saber cómo influye en sus emociones.

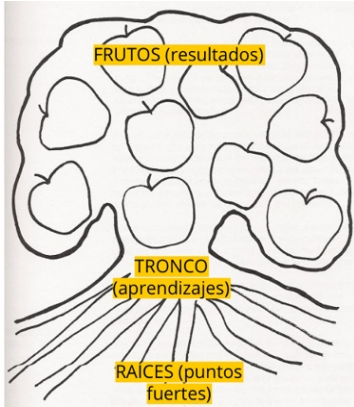
| <b>Herramienta 2</b>  |  |                                 |  |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
|---|--|---------------------------------|--|--|-------------|--------|---|---------------------------------|--|-----------|---------------|-------------|-------------|-----------|------------|-----|----------|
| <b>Nombre</b>   | Cuadro de Estados Emocionales  |                                 |  |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
| <b>Objetivos</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los estados emocionales por los que atraviesa la voluntaria.</li> <li>• Trabajar cómo los estados emocionales influyen en la percepción de la realidad.</li> <li>• Identificar qué hacer para pasar a un estado emocional que facilite la experiencia.</li> </ul> |                                 |  |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
| <b>Descripción de la herramienta</b>  |  |                                 |  |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
| <p>Unido a la Escalera de Inferencias, que ayuda a reconocer cómo vemos el mundo, el Cuadro de Estados Emocionales nos permite ser conscientes de cómo las emociones median en esta relación. De esta forma, sabiendo el estado emocional en el que está, la <i>coachee</i> podrá tener una conducta que facilite su experiencia y no la bloquee. El Cuadro de Estados Emocionales parte de la aportación de Rafael Echeverría (2003), donde habla de cuatro estados emocionales (resignación, resentimiento, aceptación y motivación). Echeverría hace referencia a juicios de facticidad (cuando creemos que no podemos cambiar la situación) y juicios de posibilidad (creemos que sí podemos cambiarla). Además, la persona acepta o no el juicio que hace, lo que le lleva a cada uno de los estados emocionales. La coach María Manzano Sánchez (2018) añadió las variables de tiempo (pasado, presente y futuro), diseñando el siguiente cuadro.</p> <table border="1" data-bbox="408 1014 1152 1238"> <thead> <tr> <th></th> <th>FACTICIDAD</th> <th></th> <th>POSIBILIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>VISIÓN</th> <td> <b>EL PASADO</b><br/>           Lo que NO puedo cambiar         </td> <td> <b>EL PRESENTE</b><br/>           Lo que es         </td> <td> <b>EL FUTURO</b><br/>           Lo que puedo crear         </td> </tr> <tr> <th>No acepto</th> <td>RESENTIMIENTO</td> <td>FRUSTRACIÓN</td> <td>RESIGNACIÓN</td> </tr> <tr> <th>Me acepto</th> <td>ACEPTACIÓN</td> <td>PAZ</td> <td>AMBICIÓN</td> </tr> </tbody> </table> <p>A partir de este planteamiento, la acompañante puede trabajar con la voluntaria cada uno de los estados emocionales. Reconocer los estados limitantes como el resentimiento, la frustración y la resignación para poder pasar a la aceptación, la paz y la ambición.</p> |  |                                 | FACTICIDAD                             |  | POSIBILIDAD | VISIÓN | <b>EL PASADO</b><br>Lo que NO puedo cambiar | <b>EL PRESENTE</b><br>Lo que es | <b>EL FUTURO</b><br>Lo que puedo crear | No acepto | RESENTIMIENTO | FRUSTRACIÓN | RESIGNACIÓN | Me acepto | ACEPTACIÓN | PAZ | AMBICIÓN |
|   | FACTICIDAD   |                                 | POSIBILIDAD                            |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
| VISIÓN  | <b>EL PASADO</b><br>Lo que NO puedo cambiar  | <b>EL PRESENTE</b><br>Lo que es | <b>EL FUTURO</b><br>Lo que puedo crear |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
| No acepto   | RESENTIMIENTO  | FRUSTRACIÓN                     | RESIGNACIÓN                            |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
| Me acepto   | ACEPTACIÓN   | PAZ                             | AMBICIÓN                               |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
| <b>Justificación</b>  |  |                                 |  |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |
| <p>Las emociones y los estados emocionales tienen una enorme influencia en cómo es el proceso de adaptación de una voluntaria en su retorno. En el post-acompañamiento de Volpa existe la voluntad de trabajar con las emociones. Por lo tanto, con este cuadro lo ampliamos haciendo hincapié en los estados emocionales. Con esta herramienta, la post-Volpa puede ir poniendo nombres a aquello que está sintiendo. Y, junto con su acompañante, analizar las situaciones y viendo estrategias para salir de los estados limitantes hacia los posibiladores. En su regreso, puede ir pensando y diseñando qué quiere lograr, qué posibilidades tiene y qué puede hacer, lo que le proporciona un fuerte empoderamiento para tomar las riendas en su retorno.</p>   |  |                                 |  |  |             |        |   |                                 |  |           |               |             |             |           |            |     |          |

En los medios de adaptación, recomendamos para la construcción del relato la herramienta del Viaje de Ida y Vuelta. Para el discernimiento, los 4 Pasos de la Comunicación No Violenta pueden producir un buen resultado.

|  |  |
|--|--|
| <b>Herramienta 3</b>   |  |
| <b>Nombre</b>  | Viaje de Ida y Vuelta  |
| <b>Objetivos</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una línea de tiempo sobre la experiencia Volpa.</li> <li>• Reflexionar sobre los hitos más importantes.</li> <li>• Indagar en torno a la evolución que ha experimentado la voluntaria.</li> <li>• Poner las bases para la elaboración de su relato sobre todo lo vivido en el Sur.</li> </ul> |
| <b>Descripción de la herramienta</b>   |  |
| <p>El Viaje de Ida y Vuelta es una conversación entre voluntaria y acompañante para descubrir los hitos más importantes de la estancia en el Sur. El objetivo es exteriorizar aquello que ha marcado la experiencia, tanto positivo como negativo, para ir posibilitando que la post-Volpa construya su historia.</p> <p>El viaje comienza situando a la persona en los momentos anteriores a su partida. Dependiendo de sus cualidades, la acompañante pedirá que se defina con una o dos palabras (puede ser un adjetivo, un color, una nota musical, un medio de transporte...). La acompañante indagará sobre aquellas situaciones que crea interesantes. Este ejercicio se repite también para su periodo de voluntariado y en cómo está en su regreso. Se recomienda ir haciendo comparaciones entre pasado, presente y futuro para ver qué cambia, qué se mantiene y reflexionar sobre qué ha llevado a esa transformación.</p> <p>Es importante hacer hincapié en aquellas situaciones importantes de la experiencia a fin de que la voluntaria sea consciente desde dónde quiere construir su relato. Las preguntas poderosas son la principal arma de esta herramienta, por lo que sí recomendamos hacer cuestiones abiertas que generen reflexión en la voluntaria.</p> |  |
| <b>Justificación</b>   |  |
| <p>Esta herramienta proporciona un momento de indagación y reflexión a la voluntaria en torno a la experiencia vivida. La hace más consciente de cómo era en su partida y cómo ha ido evolucionando con el paso de los meses en el Sur. Siendo consciente de este desarrollo, es más sencillo poder hacer una digestión de los acontecimientos vividos, la aportación de las personas conocidas, la riqueza de las situaciones pasadas...</p> <p>El Viaje de Ida y Vuelta lo vemos como una herramienta indicada para crear una base sólida para el relato de la post-Volpa. El asociar sus diferentes estados a colores, adjetivos, etc., permite sacar a la persona acompañada de su zona de confort y hacerla recapacitar desde otros parámetros.</p>   |  |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Herramienta 4</b>                 |  |
| <b>Nombre</b>                        | Los Cuatro Pasos de la Comunicación No Violenta  |
| <b>Objetivos</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar cuál es la situación presente.</li> <li>• Conectar con los sentimientos.</li> <li>• Ser conscientes de las necesidades.</li> <li>• Aprender a hacer peticiones para cubrir las necesidades.</li> </ul>   |
| <b>Descripción de la herramienta</b> | <p>La base de la Comunicación No Violenta (CNV) de Marshall B. Rosenberg es la empatía. Desde la empatía podemos tener relaciones de gran conexión, profundidad y honestidad tanto con las otras personas como con nosotras mismas. La CNV es un método para la transformación de las emociones y el empoderamiento personal. Las dos preguntas básicas de la CNV son ¿qué sientes? y ¿qué necesitas? Para trabajar en torno a estas dos cuestiones se elabora un camino de cuatro pasos que la <i>coachee</i> va recorriendo uno detrás de otro.</p> <p>Primer paso: hacer una observación clara y precisa de la realidad.<br/> Segundo paso: toma de consciencia de los sentimientos.<br/> Tercer paso: identificar las necesidades asociadas a esos sentimientos.<br/> Cuarto paso: hacer las peticiones pertinentes para cubrir esas necesidades.</p> <p>La CNV es una herramienta muy potente puesto que sirve a la <i>coachee</i> para conectar con necesidades o valores humanos universales y a ser capaces de reconocerlos en sí misma y también en las demás.</p>  |
| <b>Justificación</b>                 | <p>La CNV sirve para establecer relaciones en profundidad con otras personas, así como para la resolución de conflictos. Presenta los cuatro pasos descritos para la reflexión. Lo que proponemos de la CNV para el discernimiento en su aplicación en el momento de la toma de decisiones que se plantea hacer la voluntaria. De esta forma, en primer lugar, sugerimos parar y que la post-Volpa observe qué está ocurriendo en ella. Para este paso es necesario un espacio tranquilo y el tiempo que cada una quiera/necesite. La segunda fase es identificar qué está sintiendo, qué nombre le pone. Como tercera etapa, ver las necesidades que están asociadas a cada uno de esos sentimientos. Y, como cuarto paso, qué petición se hace para poder cumplir con esas necesidades. Desde esta investigación sugerimos un quinto tramo que es qué compromiso adquiere. Lo que queremos es reforzar la responsabilidad ante la decisión que ha tomado.</p> <p>Creemos que estos cinco pasos dan un esquema potente para el discernimiento. La fuerza del compromiso adquirido es muy intensa porque parte de las necesidades de la propia voluntaria.</p> |


En cuanto a los aprendizajes desarrollados por la voluntaria en la experiencia, el Árbol de la Vida puede servir para hacer una reflexión profunda de lo adquirido. Por su parte, con las Cartas ROUTE encontraremos diferentes caminos para conocer y desarrollar las nuevas capacidades.

|   |  |
|---|--|
| <b>Herramienta 5</b>  |  |
| <b>Nombre</b>   | Árbol de la Vida   |
| <b>Objetivos</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer las fortalezas de la persona que dibuja el Árbol de la Vida.</li> <li>• Ser consciente de los logros conseguidos en todo el trayecto.</li> <li>• Ver cómo fue el proceso para obtener los objetivos y los medios empleados.</li> <li>• Analizar los aprendizajes logrados y reflexionar sobre su utilidad.</li> </ul>   |
| <b>Descripción de la herramienta</b>  |  |
| <p>El Árbol de la Vida es una herramienta utilizada para que la <i>coachee</i> refleje en papel cuáles han sido los logros que ha obtenido, cómo lo ha hecho y cuáles de sus características ha usado para ello.</p> <p>Para poder realizarlo, las raíces del árbol simbolizan las fortalezas de la persona, el tronco los procesos y aprendizajes obtenidos y la fruta madura son los objetivos logrados.</p> <p>Hacer una reflexión de cada palabra escrita es una toma de consciencia muy potente que sirve a la <i>coachee</i> para ver sus logros y fortalezas. También es adecuado para transformar las debilidades en áreas de mejora.</p> <p>La labor de la coach es proporcionar preguntas potentes que la persona responderá o no, pero que le servirán para ir abriendo opciones que hasta ese momento no había contemplado.</p> |  |
|  <p>El diagrama muestra un árbol con tres partes principales etiquetadas en amarillo: 'FRUTOS (resultados)' en la copa superior, 'TRONCO (aprendizajes)' en el eje central, y 'RAICES (puntos fuertes)' en las raíces inferiores.</p>  |  |
| <b>Justificación</b>  | <p>En el proceso de acompañamiento post-Volpa, el Árbol de la Vida sirve a la voluntaria para hacerse consciente de cuáles son sus fortalezas, tanto las que tenía antes de irse al Sur como las que ha adquirido en la experiencia.</p> <p>Trabajando desde los 'frutos' puede señalar capacidades que son necesarias para conseguirlos y que hasta ese momento no se había dado cuenta de que las tenía.</p> <p>De este modo irá descubriendo un potencial interior que había pasado desapercibido. Además, también refuerza aquellos aprendizajes de los que sí era consciente a lo largo del trayecto.</p> |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Herramienta 6</b>                 |   |
| <b>Nombre</b>                        | Cartas ROUTE  |
| <b>Objetivos</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descubrir las nuevas capacidades de la voluntaria.</li> <li>• Ver qué talentos ha potenciado.</li> <li>• Encontrar patrones de comportamiento.</li> <li>• Lograr una profundización en las respuestas.</li> </ul>  |
| <b>Descripción de la herramienta</b> | <p>Las Cartas ROUTE son una herramienta diseñada por el coach Ángel Briones. Es una baraja que ayuda a hacer una sesión de Coaching de una forma más rápida y efectiva. Estas cartas tienen en una de sus caras unos símbolos (señales de tráfico, caras...) y por el otro lado unas preguntas potenciadoras que van a servir para la observación, la indagación y la recapitación.</p> <div data-bbox="509 674 1042 981" data-label="Image"> </div> <p>Trabajar con las Cartas ROUTE consiste en ser consciente del momento actual y cuál es la situación futura deseada, así como el camino que se necesita recorrer y las capacidades necesarias para tener éxito. Cada momento se representa con una o varias de las imágenes. Las preguntas potenciadoras provocan reflexión y caídas en cuenta de realidades que hasta ese momento habían pasado desapercibidas para la <i>coachee</i>.</p> |
| <b>Justificación</b>                 | <p>Es recomendable la utilización de las Cartas ROUTE en el post-acompañamiento Volpa puesto que a través del juego con la baraja la voluntaria puede hacer una reflexión de aquello que ha logrado y cuáles han sido las capacidades que ha potenciado y/o adquirido.</p> <p>Con estas cartas puede ser capaz de ver de dónde viene, dónde está, adónde quiere ir, qué cosas tiene ya en la maleta gracias al camino recorrido, qué dificultades ha encontrado en el pasado y a qué se puede enfrentar en el futuro.</p> <p>La voluntaria se proyecta más allá de su situación, distanciándose del asunto a tratar, resolviéndolo más rápidamente.</p> <p>Es una herramienta muy efectiva para profundizar en las respuestas.</p>  |

Para finalizar, proponemos una séptima herramienta que, debido a su flexibilidad y adaptabilidad, puede ser utilizada en el momento del proceso que la acompañante crea que puede ser de más utilidad. La Rueda de la Vida proporciona a la voluntaria una visión real y sencilla del momento en el que está y adónde quiere llegar.



|   |  |
|---|--|
| <b>Herramienta 7</b>  |  |
| <b>Nombre</b>   | Rueda de la Vida   |
| <b>Objetivos</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer cuáles son los aspectos de su vida a los que la post-Volpa da más importancia.</li> <li>• Tomar consciencia de la situación real en ese momento en cada una de las áreas.</li> <li>• Reflexionar qué quiere conseguir en cada apartado.</li> <li>• Iniciar acciones para lograr sus objetivos.</li> </ul> |
| <b>Descripción de la herramienta</b>  |  |
| <p>La Rueda de la Vida es una herramienta utilizada para hacer una reflexión de la situación actual de la persona que la realiza. Dibujando un círculo, la <i>coachee</i> lo dividirá en tantas porciones como vea necesario para poner en cada una de ellas uno de los aspectos que considere importante en su vida.</p> <p>A continuación, cada radio servirá como escala del 1 al 10. De esta forma, puntuará cómo está en cada porción en la actualidad. Posteriormente unirá los puntos de cada una de las partes.</p> <p>El siguiente paso será señalar cuál es su objetivo en cada área, su situación ideal. Tras unir los puntos ‘ideales’, quedará una imagen muy potente en la que la persona puede observar cómo está, cómo quiere estar y qué le falta para conseguirlo.</p> <p>Tras tomar consciencia de la situación, es el momento de comenzar a pensar las acciones que la van a llevar a su mejor lugar. La coach irá indagando en cada área para que la <i>coachee</i> reflexione sobre ello.</p> |  |
|  <p style="text-align: center;">La rueda de la vida</p>   |  |
| <b>Justificación</b>  |  |
| <p>Realizar la Rueda de la Vida en el acompañamiento post-Volpa está muy indicado en situaciones en las que la persona no acaba de encontrar su lugar al regresar. Con el trabajo con esta herramienta se produce una caída en cuenta del momento actual, que en numerosas ocasiones no coincide con el que tiene en la cabeza.</p> <p>Además, puede ser usada en más aspectos como los aprendizajes adquiridos, las opciones laborales, el reconocimiento y gestión de emociones... En cualquier ámbito tiene una utilidad a explotar por la acompañante.</p>  |  |

## Anexo 2: Protocolo de acompañamiento de la delegación de Entreculturas en Sevilla

### Protocolo Post-VOLPA

**Acogida/recibimiento:** Aeropuerto, estación o en Delegación. Acompañante / formadores.

#### **Primer acompañamiento.**

- Primer relato. Focos, **HITOS**, visión global. Sondar primeras emociones. Titulares. Anexo 1.
- Se le explica y se le envía la ficha de la “Sistematización del Relato”. Anexo 2

#### **Segundo acompañamiento.**

- Comentamos la “**Sistematización del Relato**”.
- Se le presentan las indicaciones para realizar la “autobiografía VOLPA”. Anexo 3.

#### **Tercer acompañamiento**

- Presentación de la **Autobiografía VOLPA**. Feedback.
- Contar la Experiencia. Según ámbitos y/o espacios: Delegación, Centro Arrupe, VOLPAS, Universidad... En qué poner el énfasis. Objetivos de contar la experiencia.

#### **Cuarto acompañamiento.**

- ¿Y ahora qué? Compromiso. Estilo de vida. Voluntariado.
- Formulación de la **Misión** tras la experiencia.

## HITOS

*Para despertarse, el único camino es la observación. El irse observando a uno mismo, sus reacciones, sus hábitos y la razón de por qué responde así. Observarse sin críticas, sin justificaciones ni sentido de culpabilidad ni miedo a descubrir la verdad. Es conocerse a fondo.*  
Anthony de Mello

En una línea del tiempo establece los hitos, puntos fuertes, acontecimientos, relaciones..., que han supuesto una experiencia importante en la visión global de la misma.

Tipología de Hitos:

- Del YO: a partir de la propia reflexión que me haya generado en cuanto a mi afectividad, soledad, vulnerabilidad, entrega personal... Momentos fuertes a nivel personal. Vivencias de la inserción y adaptación cultural. Espiritualidad.
- De LA ACCIÓN Y SU CONTEXTO: acciones, tareas con los destinatarios, conocimiento/experiencia del contexto social, económico, cultural. Experiencia de la pobreza, de las desigualdades. Contextos de violencia en sentido amplio.
- Del ENCUENTRO: relaciones personales con destinatarios, con compañeros de trabajo. Relaciones institucionales. Aportes hacia mí y de mí hacia los demás.

De cada **hito**:

- Emociones suscitadas: placer o displacer. Anexo 4.
- Aprendizajes: cómo he respondido, actitudes y acciones ante la misma
- Conclusión: qué me ha aportado en el global de la experiencia



**RELATO**

A partir de los Hitos trabajados vamos a hacer un relato, la “Historia de mi experiencia VOLPA”. Qué aspectos, qué acontecimientos y relaciones creo que son importantes para explicar/me mi Historia VOLPA. Cómo los interpreto, cómo lo cuento, cómo lo valoro, qué he aprendido.

Recordamos el **Para Qué** (motivación última, finalidad) de la experiencia y del Programa:

Me fui para

---

---

Empiezo a recordar. Lista de **recuerdos** concretos que quiero contar/me. Elijo 10.

1. \_\_\_\_\_  
-
2. \_\_\_\_\_  
-
3. \_\_\_\_\_  
-
4. \_\_\_\_\_  
-
5. \_\_\_\_\_  
-
6. \_\_\_\_\_  
-
7. \_\_\_\_\_  
-
8. \_\_\_\_\_  
-
9. \_\_\_\_\_  
-
10. \_\_\_\_\_  
-

Señalo la **emoción** o emociones que me suscitan dichos recuerdos (ver listado de emociones. Anexo 5)

1. \_\_\_\_\_  
-
2. \_\_\_\_\_  
-
3. \_\_\_\_\_  
-
4. \_\_\_\_\_  
-

5. \_\_\_\_\_  
-
6. \_\_\_\_\_  
-
7. \_\_\_\_\_  
-
8. \_\_\_\_\_  
-
9. \_\_\_\_\_  
-
10. \_\_\_\_\_  
-

Lista de **relaciones personales** significativas y qué me aportaron (aprendizajes, reflexiones, emociones). Señalo las 5 más significativas:

1. Nombre:  
Aportación:

2. Nombre:  
Aportación:

3. Nombre:  
Aportación:

4. Nombre:  
Aportación:

5. Nombre:  
Aportación:

Enumera los **conflictos** más significativos vividos durante la experiencia y describe su resolución o no resolución. Emociones suscitadas.

1. Conflicto:  
Descripción y emociones suscitadas:

Resolución:

Aprendizaje

2. Conflicto:  
Descripción y emociones suscitadas:

Resolución:

Aprendizaje

3. Conflicto:

Descripción y emociones suscitadas:

Resolución:

Aprendizaje

4. Conflicto:

Descripción y emociones suscitadas:

Resolución:

Aprendizaje

5. Conflicto:

Descripción y emociones suscitadas:

Resolución:

Aprendizaje

Enumera **tareas y acciones** realizadas durante la experiencia.

"Al actuar, no solo expresamos lo que hay dentro de nosotros y ayudamos a modelar el mundo; también recibimos lo que está fuera y transformamos nuestro yo interior. Parker Palmer".

Al mirar tus acciones, ¿qué te dicen? ¿Te han descubierto, al realizarlas, nuevas cosas que no sabías de ti? ¿En qué te han transformado?

Situaciones y/o **acontecimientos de tipo social, económico, cultural** que me llamaron la atención en mi contexto cercano y relacionado con mis tareas y acciones:

¿Cómo ha sido mi **implicación** en aquellas más sobresalientes? ¿Me he involucrado? ¿Decidí no involucrarme? ¿He aportado algo para la mejora de las personas y de la comunidad?

Intento reflexionar sobre **cómo me he posicionado ante mi entorno**; qué valores cívicos (solidaridad, tolerancia, responsabilidad, compromiso) he desarrollado y cuáles debería fortalecer.

Para finalizar, recojo todos aquellos **aprendizajes** que me pueden servir y que me están sirviendo para re-situarme ahora como ciudadano/a comprometido con la transformación social y en la construcción de un mundo más justo.

"Por eso el compromiso comienza por los ojos, por ver la pobreza de cerca, por mancharse las manos con ella. Para que heridos los ojos y la vergüenza se mueva nuestra voluntad y se comprometa a lo largo y ancho de la vida" José María Vélaz

### ANEXO 3.

#### **AUTOBIOGRAFÍA VOLPA**

Con los recuerdos y reflexiones trabajadas, intenta redactar tu autobiografía VOLPA **ordenando de forma cronológica los recuerdos y reflexiones de forma tal que puedas llegar a relatar una historia coherente**, hilando las experiencias que has ido teniendo y trabajando.

Comienza con el momento de la **decisión de entrar en el Programa y la vivencia del proceso de formación.**

Termina con una **valoración global y el compromiso vital** que te ha suscitado la experiencia.

El primer texto escrito siempre es borrador. Se sugiere revisarlo varias veces, leerlo en voz alta añadiendo nuevos recuerdos o quitando lo que se repite. Una vez que se tiene claro el orden cronológico de las **experiencias que deseo dar a conocer**, puedes **interpretarlas** retomando las lecturas hechas.

Revisa el material fotográfico y audiovisual que hayas traído. Selecciona el mismo según el relato autobiográfico.

#### ANEXO 4

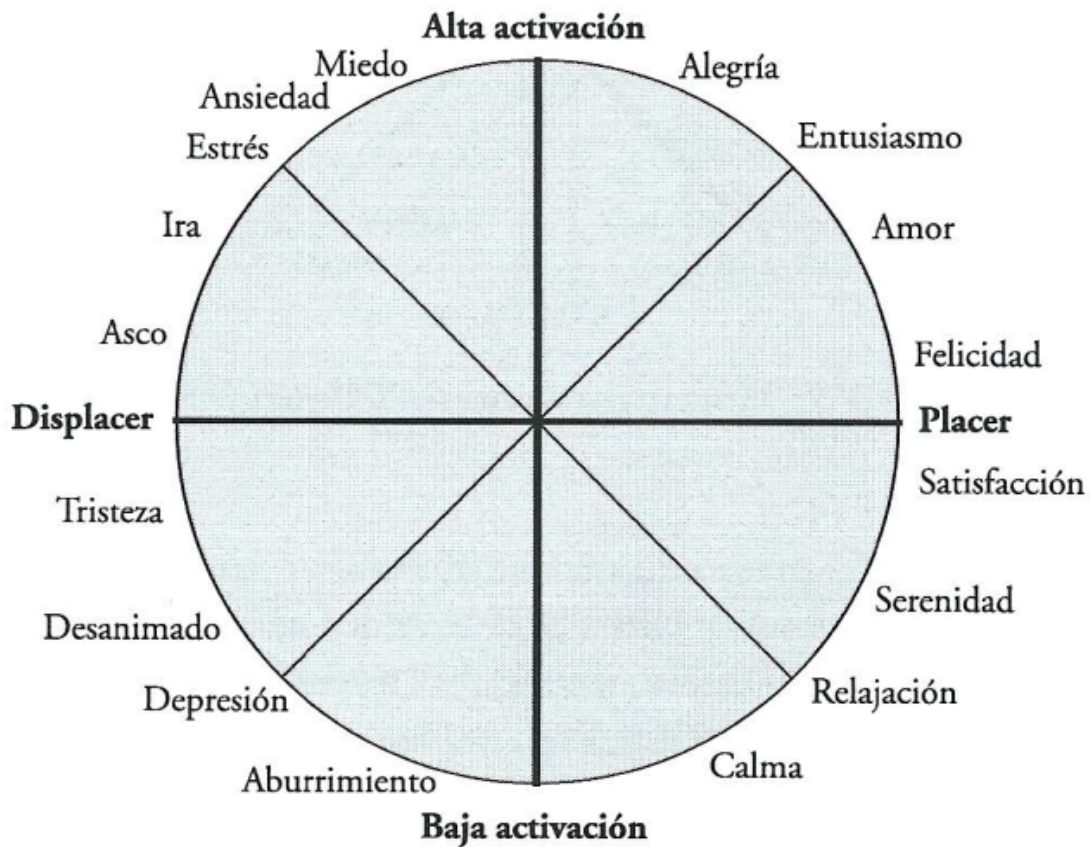


Figura 3.6. Modelo circumplejo.



# ¿Qué siento?



**1. Cólera:** enojo, mal genio, atropello, fastidio, molestia, furia, resentimiento, hostilidad, animadversión, impaciencia, desprecio, indignación, ira, irritabilidad, violencia y odio patológico.

**2. Alegría:** disfrute, felicidad, alivio, capricho, extravagancia, deleite, dicha, diversión, estremecimiento, éxtasis, gratificación, orgullo, placer sensual, satisfacción.

**3. Miedo:** ansiedad, desconfianza, fobia, nerviosismo, confusión, inquietud, terror, preocupación, aprehensión, remordimiento, sospecha, pavor y pánico.

**4. Tristeza:** aflicción, autocompasión, melancolía, desaliento, desesperanza, pena, compasión, aburrimiento, sufrimiento, duelo, soledad, depresión y nostalgia.

**5. Amor:** aceptación, simpatía, gratitud, adoración, afinidad, amabilidad, amor desinteresado, caridad, confianza, devoción, dedicación, gentileza y amor obsesivo.

**6. Sorpresa:** asombro, interés, estupefacción, maravilla y shock.

**7. Vergüenza:** arrepentimiento, humillación, mortificación, pena, remordimiento, culpa.

**8. Aversión:** repulsión, asco, desdén, desprecio, menosprecio y aberración.

### Anexo 3: Guiones de las entrevistas

#### **-> Entrevista Responsables Programa Volpa de Entreculturas**

- Entreculturas
  - ¿Cuál es su Misión y Visión?
  
- Volpa
  - Posición dentro de Entreculturas
  - ¿Qué es Volpa? ¿Qué objetivo persigue?
  - ¿Qué lugar ocupa el voluntariado internacional en Entreculturas?
  - ¿Qué recursos se destinan al programa Volpa?
  
- Acompañamiento dentro de Entreculturas
  - ¿Qué papel se da al acompañamiento dentro de Entreculturas?
  - ¿Cómo se realiza el acompañamiento?
  
- Post-Volpa
  - ¿Cómo es el regreso de las post-Volpa?
  - ¿Cuáles con las necesidades de las post-Volpa?
  - ¿Qué puede aportar la post-Volpa tanto a Entreculturas como a la sociedad?
  - ¿Qué recursos se han utilizado para el proceso post-Volpa?
  
- Valoración
  - ¿Qué crees que ha funcionado del proceso de post-acompañamiento?
  - ¿Cómo de eficaz ves el acompañamiento?
  - ¿Cuáles son sus áreas de mejora?

## ->Entrevista Acompañantes

- Volpa
  - ¿Cómo ves la posición de Volpa en Entreculturas? Misión
- Acompañamiento/ Post-Volpa
  - ¿Cómo se prepara el regreso (aún estando en el Sur)?
  - ¿Cómo es el proceso de regreso/adaptación de la post-Volpa?
  - Necesidades de las post-Volpa
  - ¿Qué cambios observas en los valores y prioridades en las post-Volpa?
  - Capacidades de las post-Volpa
  - ¿Cómo ha sido la evolución del proceso de post-acompañamiento?
- Valoración
  - ¿Cuál es tu valoración del programa de post-acompañamiento?
  - ¿Qué puntos fuertes ves?
  - ¿Cuáles son sus áreas de mejora?
- Necesidades de las acompañantes
  - ¿Qué necesitas para poder realizar mejor el acompañamiento?
  - ¿Cómo es el trabajo que realizas con las emociones? ¿Inteligencia Emocional?
- Coaching
  - ¿Qué crees que puede aportar a este proceso?
- Preguntas específicas para la responsable de la propuesta de acompañamiento post-Volpa
  - ¿Qué te llevó a diseñar un protocolo de acompañamiento?
  - ¿Qué áreas/aspectos específicos buscabas trabajar?
  - ¿Cómo fue el diseño del protocolo? ¿Cómo intervinieron las formadoras en él?
  - ¿Cómo fue la aceptación del protocolo por parte de las otras formadoras?
  - ¿Cómo ha sido su aplicación? ¿Cómo ha sido su funcionamiento?
  - ¿Qué resultados habéis obtenido con él?
  - ¿Cuál es tu valoración del resultado?
- Preguntas específicas para la impulsora y responsable del grupo de acompañamiento post-Volpa
  - ¿Qué te llevó a proponer un grupo de acompañamiento?
  - ¿En qué ciudades se realiza este grupo? ¿En qué otras ciudades se puede impulsar?
  - ¿Cuál fue la respuesta de Entreculturas al proponerlo?
  - ¿Cuántas personas participan?
  - ¿Cómo funciona? ¿Qué trabajáis?
  - ¿Qué lleva a una post-Volpa a unirse al grupo?
  - ¿Qué beneficios aporta el grupo a las post-Volpa?
  - ¿Cuál es tu valoración?

### **->Entrevista Post-Volpa**

¿Cómo te encuentras ahora tras tu regreso?

- **Programa Volpa**
  - ¿Cómo ha sido tu experiencia Volpa?
  - ¿Qué has aprendido? (Capacidades)
  
- **Regreso al Norte**
  - ¿Cómo trabajaste en el Sur tu regreso al Norte? ¿De qué te sirvió?
  - ¿Cuáles son/fueron tus miedos/expectativas al regresar?
  - ¿Qué necesitas en tu regreso?
  - Nuevas capacidades, cómo las pones en práctica
  - ¿Qué cambios supuso para ti la experiencia Volpa?
  - ¿Qué te cuentan el resto de tus compañeras?
  
- **Post-Acompañamiento**
  - ¿Cómo trabajaste en el Sur tu regreso al Norte? ¿De qué te sirvió?
  - ¿Cómo ha sido tu proceso de acompañamiento?
  
- **Valoración del Post-acompañamiento**
  - ¿Cuál es tu valoración?
  - ¿Qué añadirías al proceso? ¿Qué te faltó?
  
- **Coaching**
  - ¿Qué conoces del Coaching?
  - ¿De qué crees que te serviría? ¿Qué crees que puede aportar?

### **->Entrevista Coaches**

- ¿Qué es el Coaching?
- ¿Cómo desarrolla los procesos de acompañamiento?
- ¿Cómo se puede acompañar desde el coaching procesos de readaptación tras una experiencia de larga estancia de voluntariado internacional?
- ¿Cómo puede el Coaching facilitar procesos para maximizar el potencial personal y profesional?
- ¿De qué herramientas dispone? ¿cuáles consideras más adecuadas?
- ¿Cómo se puede trabajar desde el Coaching las emociones?
- ¿Cuál es la relación del Coaching y la Inteligencia Emocional?

#### **Anexo 4: Diario de Campo de la Investigación**

**Entrevista:** Responsable1 del programa Volpa

**Fecha:** 27/03/2019

**Medio:** Skype

**Observaciones:** La entrevista proporcionó datos y referencias de cómo está concebido y estructurado el programa. Sirvió para conocer la visión de la dirección del proyecto, que además poseía los datos de las evaluaciones que las post-Volpa habían hecho del acompañamiento. Conocía aquello que se iba a investigar y proporcionó interesantes líneas de investigación. Como complemento, nos ofreció posibles contactos para entrevistar. En concreto, el de cuatro personas que se habían mostrados críticas con el post-acompañamiento con el objetivo de conocer cuáles son sus opiniones.

**Entrevista:** Acompañante1

**Fecha:** 02/04/2019

**Medio:** presencial

**Observaciones:** Responsable del grupo de acompañamiento de Madrid. También fue Volpa. Proporcionó datos y conocimiento del cómo es el grupo, objetivos que persigue y para qué sirve a las voluntarias. Además, también nos contó su proceso de adaptación al regreso de su voluntariado. Plena disposición a ayudar. Línea de investigación: profundizar en el grupo de acompañamiento y en la construcción del relato.

**Entrevista:** Responsable2 del programa Volpa

**Fecha:** 03/04/2019

**Medio:** presencial

**Observaciones:** Visión complementaria sobre lo obtenido en la entrevista con la Responsable1. Conocimiento sobre los datos de las evaluaciones hechas por las Volpa en su regreso. Investigar sobre el aspecto laboral de las voluntarias y el protocolo Post.

**Entrevista:** Acompañante2

**Fecha:** 04/04/2019

**Medio:** Skype

**Observaciones:** Amplios conocimientos sobre acompañamiento basados en su formación y experiencia. Responsable de la propuesta de acompañamiento que hay en Entreculturas con el objetivo de mejorar el post-acompañamiento dándole unas herramientas con las que trabajar. Investigar sobre la gestión de las emociones en el regreso. Buscar una Volpa de Sevilla para tener una visión complementaria.

**Entrevista:** Acompañante4

**Fecha:** 08/04/2019

**Medio:** Teléfono

**Observaciones:** Amplios conocimientos con raíz en su experiencia de voluntariado y su proceso de adaptación. De esta forma pudo aportar diferentes perspectivas y líneas para seguir investigando. Investigar procesos de adaptación y complicaciones que surgen.

**Entrevista:** Acompañante3

**Fecha:** 07/05/2019

**Medio:** presencial

**Observaciones:** Responsable del programa durante varios años en los que también realizaba tareas de acompañamiento. Además, también fue Volpa y sigue en continua formación en torno al acompañamiento. Visión muy rica sobre el programa, sus potencialidades y sus áreas de mejora. Línea de investigación: discernimiento y construcción del relato.

**Entrevista:** Post-Volpa1

**Fecha:** 13/05/2019

**Medio:** Skype

**Observaciones:** La entrevista no se realizó. Después de contactar con la persona y mostrarse de acuerdo en participar en la investigación, dejó de contestar a los mails en los que se buscaba cerrar un día y hora.

**Entrevista:** Post-Volpa2

**Fecha:** 14/05/2019

**Medio:** Teléfono

**Observaciones:** De regreso de Volpa en torno a un año, tenía muy presente el proceso de adaptación y proporcionó interesantes anotaciones sobre él. No utilizó el servicio de post-acompañamiento al tener acceso a otras posibilidades que le sirvieron de ayuda. Sí señaló aquello a mejorar y lo que consideraba que faltaba. También aspectos del programa Volpa en general.

**Entrevista:** Post-Volpa4

**Fecha:** 14/05/2019

**Medio:** Skype

**Observaciones:** Plena disposición para la colaboración. En el primer contacto pidió que la entrevista se realizara unas semanas después puesto que estaba a punto de volver al país en el que hizo el voluntariado. Señaló los puntos fuertes y áreas de mejora que consideraba debíamos tener en cuenta para la investigación. También como había sido su regreso y las razones para volver al Sur. A investigar: proceso de adaptación, relación con el entorno (familia, amigos...).

**Entrevista:** Post-Volpa3

**Fecha:** 14-15/05/2019

**Medio:** Skype

**Observaciones:** La entrevista no acabó realizándose. La primera ocasión en que estaba acordada, la entrevistada no pudo hacerla por motivos laborales. En el segundo intento, no fue posible ante la imposibilidad de la entrevistadora. Al buscar la forma de cerrar un tercer intento, dejó de contestar a los *mails*.

**Entrevista:** Post-Volpa6

**Fecha:** 17/05/2019

**Medio:** presencial

**Observaciones:** En torno al año de su regreso. Disposición para proporcionar todo lo necesario para la investigación. Reflexión profunda y calmada sobre su experiencia y regreso. Asimismo, hizo una descripción muy útil de los aprendizajes y nuevas capacidades, así de cómo mejorar el acompañamiento. También de los beneficios de los grupos de acompañamiento en post-Volpa y los pasos que van a ir dando con el objetivo de formalizar uno en su ciudad. Línea para investigar: nuevos aprendizajes adquiridos.

**Entrevista:** Post-Volpa7

**Fecha:** 22/05/2019

**Medio:** Teléfono

**Observaciones:** Unos tres años de su vuelta, por lo que hizo una reflexión pausada de los momentos más importantes y de cómo ha sido su adaptación. También de cómo fue el acompañamiento que recibió y de la posibilidad de compartir en grupo. Están en los pasos iniciales para formar un grupo de acompañamiento en su ciudad. Líneas para investigar: grupos de post, procesos de adaptación.



**Entrevista:** Coach1

**Fecha:** 30/05/2019

**Medio:** Skype

**Observaciones:** Elección de esta persona por su amplia experiencia en el mundo del Coaching, donde es una de las personas de referencia en España, además de haber acompañado a cooperantes y voluntarias internacionales durante sus estancias en terreno y sus procesos de adaptación. Señaló la utilidad de esta metodología en estas situaciones y aportó ideas valiosas sobre las herramientas más adecuadas en cada situación.

**Entrevista:** Post-Volpa5

**Fecha:** 02/06/2019

**Medio:** Skype

**Observaciones:** Apenas cuatro meses de su regreso tras cinco años en el Sur. Gran disposición para la colaboración y buenas pistas sobre las necesidades y capacidades de una persona con tan poco tiempo de retorno. También indicó la utilidad de poder compartir sus vivencias y cómo se sentía con personas que están o han estado en situaciones similares.

**Entrevista:** Coach2

**Fecha:** 04/06/2019

**Medio:** presencial

**Observaciones:** Profesional especializa en Coaching de Salud por lo que pudo aportar los beneficios de esta metodología para los procesos de acompañamiento relacionados con la salud. En un trabajo universitario demostró los beneficios del Coaching en la salud de las pacientes con las que trabajó. Buen aporte de las herramientas que pueden ser más eficaces.

**Entrevista:** Coach3

**Fecha:** 05/06/2019

**Medio:** teléfono

**Observaciones:** Coach especializada en el acompañamiento de profesionales expatriados por sus empresas. Gran visión de cuáles son sus necesidades, así como las capacidades que pueden adquirir durante el periodo. Claridad de ideas para señalar qué herramientas pueden ser recomendadas en esta investigación.

## Anexo 5: Calendario de las entrevistas

|                           | Primer contacto   | Entrevista Cerrada                      | Entrevista hecha                                |
|---------------------------|-------------------|---|---|
| <b>Responsable Volpa1</b> | Hecho             | 27 de marzo 10h. Skype                  | Si  |
| <b>Responsable Volpa2</b> | Hecho             | 03 de abril 10h. Presencial EC          | Si  |
|                           |                   |   |   |
| <b>Formadores Volpa1</b>  | Mail enviado      | Jueves 4 abril 11h. Skype               | Si  |
| <b>Formadores Volpa2</b>  | Mail enviado      | Martes 2 abril. 16h. Lavapiés           | Si  |
| <b>Formadores Volpa3</b>  | Mail enviado      | Entrevista 7 de Mayo. 18h Casa Reloj    | Si  |
| <b>Formadores Volpa4</b>  | Mail enviado      | Lunes 8 de abril (08:45) Skype          | Si  |
| <b>Formadores Volpa5</b>  | Mail enviado      | Si al final sí quiero, enviar otro mail |   |
|                           |                   |   |   |
| <b>Post-Volpa1</b>        | Mail enviado      | Mail enviado 09/05. >propuesta 13-19/05 | No pude realizarla, no hubo confirmación final. |
| <b>Post-Volpa2</b>        | Mail enviado      | Entrevista 14/05 Teléfono               | Si  |
| <b>Post-Volpa3</b>        | Mail enviado      | Mail enviado 09/05. >propuesta 13-19/05 | No pude realizarla, no hubo confirmación final. |
| <b>Post-Volpa4</b>        | Mail enviado      | Entrevista 14/05 Skype                  | Si  |
| <b>Post-Volpa5</b>        | Whatsapps enviado | Entrevista 02/06 Skype                  | Si  |
| <b>Post-Volpa6</b>        | Whatsapps enviado | Entrevista 17/05 presencial             | Si  |
| <b>Post-Volpa7</b>        | Whatsapps enviado | Entrevista 22/05                        | Si  |
|                           |                   |   |   |
| <b>Coach1</b>             | Whatsapps enviado | Entrevista 31/05 Skype                  | Si  |
| <b>Coach2</b>             | Whatsapps enviado | Entrevista 05/06 presencial             | Si  |
| <b>Coach3</b>             | Whatsapps enviado | Entrevista 04/06 presencial             | Si  |

## Anexo 6: Codificación de las entrevistas

|   | ResponsableVolpa 1                                      | ResponsableVolpa 2     | Acompañante1                                    | Acompañante2                                    | Acompañante3                             | Acompañante4                      |
|---|---|------------------------|---|---|--|-----------------------------------|
| 0.- EC/Volpa                                      |   |                        |   |   |  |                                   |
| Misión-Visión                                     |   | Min.4                  |   | Min.3'30  |  |                                   |
| Volpa/Objetivos                                   | Min.12'45;<br>Min.20'45                                 | Min.1'30,<br>Min.31'15 |   | Min.2'30  |  |                                   |
| -Lugar voluntariado                               | Min.14.30   | Min.4                  |   |   |  |                                   |
| Necesidades/Mejoras Volpa                         |   |                        | Min.2'21;                                       | Min.30'50                                       |  |                                   |
| -Inquietudes                                      | Min.17.40   | Min.19'30              |   |   |  | Min.7'15                          |
| -Impacto  | Min.17  |                        |   |   |  |                                   |
| 1.- Acompañamiento                                |   |                        |   | Min.4'10  |  |                                   |
| -Cómo es acompañamiento (sistema)                 | Min. 20'45 (general)<br>Min.33'30; min.38;<br>min.47'50 | Min.6'14               | Min 4'14  | Min.4'45  |  | Min.36'20                         |
| -Aprendizaje Protocolo                            | Min.34'30   |                        |   | Min.4'10<br>Min.4'45;<br>min.8'30;<br>min.29'10 |  |                                   |
| -Diseño   |   |                        |   |   |  |                                   |
| -Ejecución  |   |                        |   | Min.10'50                                       |  |                                   |
| -Valoración Post                                  | Min. 50'30  | Min.24'20              |   | Min.27'20;<br>Min.29'10                         | Min.0'34                                 | Min.37'40                         |
| -Puntos fuertes Post                              |   |                        | Min.43'34                                       |   | Min.25'30                                |                                   |
| -Mejoras Post                                     | Min. 50'30  | Min.28'10              | Min.45'15                                       | Min.30'50                                       | Min.27.20                                | Min.37'40                         |
| 2.-Post-Volpa                                     |   |                        |   |   |  |                                   |
| Proceso Volpa                                     |   |                        |   |   |  | Min.22'25                         |
| Preparación / despedida                           |   | Min.8'30               |   | Min. 14.30;<br>Min.18'20                        | Min.1'40                                 |                                   |
| 2.1-Post-Acompañamiento                           | 31'40   | Min.7'44               | Min.5'39; min.12;<br>19'40; 22'10               | Min.7'45  | Min.5'45                                 | Min.22'25, 24'30;<br>26'35        |
| *Herramientas/ Construcción del relato            |   |                        | Min.14'13                                       |   | Min.15; min.16,<br>min.29;<br>min.17'35. | Min.27'40                         |
| *Proceso transversal a todo Volpa                 |   | Min.22'30              | Min.6'05; 12'55                                 |   |  | Min. 21'00                        |
| Volpa/Estar ahí acompaña.                         |   |                        |   |   |  |                                   |
| 3.-Regreso  | Min.31'40;<br>Min.35'15;                                | Min.2'50;<br>Min.15'30 | Min. 7'30;<br>Min.18.30                         |   | *Recibir aeropuerto; darle un tiempo.    | Min.21'00;<br>min.22'25; Min. 43* |
| 3.1- Necesidades                                  | Min.41'50.  |                        | Min.10'30; Min. 35'25                           | Min.10'50; Min. 13'35; Min.16'45                | Min.13                                   | Min.27;                           |
| *Miedo a la vuelta                                |   |                        |   | Min. 13'35                                      |  |                                   |
| *Sentirse escuchado y entendido                   |   |                        | Ella habló de esto                              | Min. 16'45                                      | Min.10'45                                |                                   |
| *Duelo  | Min.41'50; min.37                                       |                        | Min. 8'40;<br>Min.9'04                          |   | Min.14                                   |                                   |
| *Choque cultural inverso                          | 35'15   |                        | Min.15'10; 21'40;                               | Min. 13'35                                      |  | Min.11'20;<br>Min.13'00           |
| *Trabajo  |   | Min.17                 | min.35'25                                       | Min.16.45                                       |  | Min.19'20                         |
| *Trabajo (búsqueda)                               | Min.38'50   |                        |   |   |  |                                   |
| *Trabajo (huída)                                  |   |                        | Min.9'50; min 38'50                             |   |  |                                   |
| 3.2- Emociones                                    |   |                        | Min.7'30  | Min.12'50;<br>min.14.30;<br>Min.24'30           | Min.15                                   | Min.33'30                         |
| 3.3- Capacidades/a aprendizajes/ Agente de cambio | Min13'40 Agente de cambio.<br>Min .40'30                | Min.12'30; 2'50        | Min. 17; Min. 29'25; Min. 29'40;<br>Min.47'10   | Min.8.30.; Min. 21'30                           | Min.21                                   | Min.31'20; Min. 32'30             |
| *Cambio trabajo/vida/c ompromiso                  | Min,38'50 (2). Min .40'30; Min.45.                      | Min12'30; Min 13'20    | Min.33'30                                       |   | Min.20'20;<br>min.22'45                  |                                   |
| 4.- Necesidades Acompañantes                      |   |                        |   | Min.32'30                                       | Min. 31'50                               |                                   |
| Grupo acompañamiento                              |   | Min.29 valoración      | Min.20'30; 24';<br>min.32; min.34;<br>Min.41'42 | Min.34'20                                       | Min.15.45                                | Min.46 otro grupo acompañamiento. |
| *Discernimiento                                   |   |                        |   |   | Min.39'10                                | Min.47                            |
| Coaching  |   |                        |   |   |  |                                   |
| -Qué es   |   |                        |   |   |  |                                   |
| -Valoración                                       |   |                        |   | Min.36  |  |                                   |
| -Qué aporta coaching                              |   |                        |   |   | Min.34'20                                |                                   |
| -   |   |                        |   |   |  |                                   |
| Herramientas                                      |   |                        | -Min.52   |   |  |                                   |
| -Emociones  |   |                        |   |   |  |                                   |

|  | Post-Volpa1 | Post-Volpa2                            | Post-Volpa3 | Post-Volpa4                            | Post-Volpa5                   | Post-Volpa6  | Post-Volpa7   |
|--|-------------|--|-------------|--|-------------------------------|--|---|
| 0.-EC/Volpa                                    |             |  |             |  |                               |  |   |
| Misión-Visión                                  |             |  |             |  |                               |  |   |
| Volpa/Objetivos                                |             | Min.4'40                               |             |  |                               |  |   |
| -Lugar voluntariado                            |             | Min.1'30                               |             |  |                               |  |   |
| Necesidades/Mejoras Volpa                      |             |  |             |  |                               |  |   |
| -Inquietudes                                   |             | Min.12'45                              |             | Min.0'20                               |                               | Min.6'15   |   |
| -Impacto                                       |             |  |             |  |                               |  |   |
| 1.-Acompañamiento                              |             |  |             | Min.3'40                               |                               |  |   |
| -Cómo es acompañamiento (sistema)              |             |  |             |  |                               |  |   |
| -Aprendizaje                                   |             |  |             |  |                               |  |   |
| Protocolo                                      |             |  |             | Min.10'20; Min.30'45; min. 32'30       |                               | Min.36'45; Min.41'50                                       | Min. 20 (protocolo post Sevilla)                            |
| -Diseño  |             |  |             |  |                               |  |   |
| -Ejecución                                     |             |  |             |  |                               |  |   |
| -Valoración Post                               |             |  |             | Min.33'25                              |                               | Min.41   |   |
| -Puntos fuertes Post                           |             |  |             |  |                               |  | min.34  |
| -Mejoras Post                                  |             | Min.22'30 NO                           |             | Min.18                                 | Min.01'25 (segunda grabación) | Min.35'20; Min.41'50                                       | Min.35'20   |
| 2.-Post-Volpa                                  |             |  |             |  |                               |  |   |
| Proceso Volpa                                  |             | Min.7'25                               |             | Min.14                                 |                               | Min.18'50  | Min.16'15   |
| Preparación / despedida                        |             |  |             |  | Min.42'40                     |  | Min.15'20   |
| 2.1-Post-Acompañamiento                        |             | Min.21 razones por las que no lo hizo. |             | Min.30'45                              |                               |  |   |
| *Herramientas/ Construcción del relato         |             |  |             | Min.27'15; min.28'40; Min.29'50        |                               |  | Min.20; Min.29'; min.34                                     |
| *Proceso transversal a todo Volpa              |             |  |             |  |                               | Min.18'50  |   |
| Volpa/Estar ahí acompaña.                      |             | Min.7'45; min.09                       |             | Min.10'20                              |                               |  |   |
| 3.-Regreso                                     |             | Min.09                                 |             | Min.1'40; Min.16'10; Min.18; min.20'40 | Min.47'10                     | Min.23'50;   | Min. 14; min.15'20; min.16'15; min.18; Min.19'10; Min.27'55 |
| 3.1- Necesidades                               |             | Min.09 (sabes que EC estaba ahí)       |             | Min.29'50                              | Min.56                        | Min.17'35; min.36'45                                       |   |
| *Miedo a la vuelta                             |             |  |             |  |                               | Min.17'35  |   |
| *Sentirse escuchado y entendido                |             | min.15'40                              |             | Min. 20'40; Min.27'15; Min 33'25       |                               | Min.26; Min.30   | Min.25'40; min.34   |
| *Duelo   |             |  |             |  | Min.56                        | Min.26'45  | Min.21'40; min. 29  |
| *Choque cultural inverso                       |             | Min.13'45                              |             | Min. 20'40 (segundo párrafo)           | Min.53'10; Min.66             | Min.25'20; Min.26; min.31'30                               | Min.17'10; Min.21'40  |
| *Trabajo                                       |             | Min.19'30                              |             |  |                               |  | Min.18'30; Min.32'10  |
| *Trabajo (búsqueda)                            |             |  |             |  |                               |  |   |
| *Trabajo (huída)                               |             |  |             |  |                               |  | Min.27'55 (estar ocupada)                                   |
| 3.2- Emociones                                 |             |  |             |  | Min.60'40                     | Min.36'45 (2º párrafo)                                     | Min.29'   |
| 3.3- Capacidades/aprendizajes/Agente de cambio |             | Min.17.40                              |             | Min.4'40; Min.20'40 (tercer párrafo)   |                               | Min.6'15 ; Min.10'45; min.31'30; min.32'30; Min.34; Min.40 | Min. 11'10; Min.30'50; min.32'10                            |
| *Cambio trabajo/vida/c ompromiso               |             |  |             |  |                               | Min.17'35; min.36'45                                       |   |
| 4.- Necesidades Acompañantes                   |             |  |             |  |                               |  |   |
| Grupo acompañamiento                           |             |  |             | Min.37'10                              | Min.51'40                     | Min.2'30; Min.30; min.36'45; Min.40                        | Min.27'10; min.34; min. 35'20; min. 36                      |
| *Discernimiento                                |             |  |             |  |                               | Min.10'45; Min.28'30; Min.30                               |   |
| Coaching                                       |             |  |             |  |                               |  |   |
| -Qué es  |             |  |             |  |                               |  |   |
| -Valoración                                    |             | min.25                                 |             | Min.41'20                              |                               |  |   |
| -Qué aporta coaching                           |             |  |             |  |                               |  |   |
| -  |             |  |             |  |                               |  |   |
| Herramientas                                   |             |  |             |  |                               |  |   |
| -Emociones                                     |             |  |             |  |                               |  |   |

|                             | Coach1                        | Coach2          | Coach3           |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|
| <b>Coaching</b>             |                               |                 |                  |
| <b>-Qué es</b>              | <b>Min.0'20"</b>              | <b>Min.1'50</b> | <b>Min.1</b>     |
| <b>-Valoración</b>          | <b>Min.15</b>                 | <b>Min.8</b>    | <b>Min.3'15</b>  |
| <b>-Qué aporta coaching</b> | <b>Min.01';<br/>Min.24'40</b> | <b>Min.3'</b>   | <b>Min.3'15</b>  |
| <b>-Herramientas</b>        | <b>Min.05'</b>                | <b>Min.5'</b>   | <b>Min.16</b>    |
| <b>-Emociones</b>           | <b>Min.13</b>                 | <b>Min.4'</b>   | <b>Min.23'50</b> |