



## Trabajo de Fin de Grado

Voluntariado y Salud mental: perfil, formación y motivación del voluntario en la Fundación Rey Ardid de Zaragoza

*Volunteering and Mental Health: profile, training and motivation of the volunteer at the Rey Ardid Foundation of Zaragoza*

Autor/es

Raquel Ester Arnal Enguita

Director/es

M<sup>a</sup> Jose Lacalzada Mateo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo  
2018

Resumen:

En los últimos años se ha producido un incremento del número de personas con enfermedad mental y con ello una sociedad que tiende a la estigmatización y como consecuencia de ello, se han visto aumentadas las necesidades tanto de atención, y cuidado y la importancia del voluntariado para cubrir esas necesidades. El voluntario requiere de unos conocimientos y una motivación para realizarlo técnicas propias proporciona una atención integral, tanto a las personas afectadas como a sus familiares y siendo esta llevada a cabo desde las entidades del Tercer Sector, una de estas entidades es el objeto de nuestra investigación.

Palabras clave: Voluntariado, enfermedad mental, Formación, Motivación, Rey Ardid

Abstract:

In recent years there has been an increase in the number of people with mental illness and with it a society that tends to stigmatize it and as a consequence, the needs for care and the importance of volunteering have increased and for covering those needs. The volunteer requires learning and having motivation to perform their own techniques provides comprehensive care, both to the people affected and their families and being carried out from the entities of the Third Sector, one of these entities is the subject of our investigation

Keywords: Volunteering, mental illness, formation, motivation, Rey Ardid

## INDICE

1. Introducción	1
2. Marco Teórico	3
3. Metodología	12
3.1. Entrevista	12
3.2. Encuesta	13
4. Rey Ardid	14
5. Objetivos	15
6. Análisis	19
6.1. Observación	19
6.2. Encuesta: voluntarios	19
6.2.1. Sexo	20
6.2.2. Edad	20
6.2.3. Secciones de voluntariado	21
6.2.4. Formación	21
6.2.5. Profesión	22
6.2.6. Motivación	22
6.2.7. Satisfacción	22
6.2.8. Competencias en voluntariado	23
6.2.9. Formación en voluntariado	23
6.3. Entrevista	24
7. Conclusiones	25
8. Bibliografía	27
9. Anexos	29
9.1. Anexo 1: Entrevista a la coordinadora de voluntariado	29
9.2. Anexo 2: Encuestas a voluntarios de Rey Ardid	30

## INDICE: GRAFICAS

Grafica 1: Sexo	20
Grafica 2: Edad	20
Grafica 3: Secciones de voluntariado	21
Grafica 4: Formación	21
Grafica 5: Profesión	22
Grafica 6: Motivación	22
Grafica 7: Competencias en voluntariado	23

## 1. INTRODUCCIÓN

Vivimos en una sociedad que tiende a estigmatizar, con falta de información y participación ciudadana y más en salud mental. La ciudadanía desconoce la enfermedad y formamos prejuicios sobre ella y por tanto la gente por general no quiere participar y ayudar.

Este trabajo se va a centrar como bien hemos dicho anteriormente en la salud mental, la participación y su voluntariado, pero más concretamente en su formación, que tan especializada e importante es en este campo. También por conexión personal con este tema, previas practicas universitarias en ese ámbito, el conocimiento de la dificultad para trabajar con este tipo de personas y la entrega de los voluntarios para dar el 100% con ellos por lo que se querra comprobar la satisfacción de estos voluntarios en la realización de esta labor.

El informe de investigación que se presenta en estas páginas se enmarca en el contexto de la asignatura "Trabajo de Fin de Grado" del Grado de Trabajo Social que se imparte en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza.

Desde este contexto, se ha colaborado en una investigación sobre formación en salud mental con colaboración de la fundación Rey Ardid de Zaragoza. En concreto, hemos tratado de aportar nuestro grano de arena para la mejora de la formación en voluntariado en salud mental en dicha fundación.

La contribución se ha centrado en la elaboración de una aproximación de carácter Investigativo con apoyo de las diferentes iniciativas de formación en salud mental de las demás entidades existentes en Zaragoza y más específicamente en formación de voluntariado en Zaragoza.

Para ello, ha sido fundamental incorporar los puntos de vista tanto de trabajador social y coordinadora de voluntariado, como de sus voluntarios, para conocer de primera mano el trabajo y colaboración de estos profesionales en el ámbito de la salud mental y saber el perfil del voluntario, motivación y formación, objetos de esta investigación.

### **1.1. Estructura del informe.**

Tras la introducción, cabe explicar la estructura que adopta el informe en adelante.

Para comenzar está el marco teórico, el cual recoge la información previa para la comprensión de esta investigación, así como definiciones sobre tercer sector y voluntariado, salud mental y voluntariado así como conocer su formación y en consecuencia a esto, un punto en el que se encuentra una explicación sobre REY ARDID, entidad donde vamos a investigar, y a posteriori la legislación aplicable al ámbito de la salud mental y voluntariado. Seguido de su legislación correspondiente.

Posteriormente se explican los objetivos previstos en la realización de la investigación, y a continuación explicamos el planteamiento metodológico. En este punto se tratan las diferentes técnicas de recogida de datos que se han utilizado para la misma y las limitaciones del trabajo de campo.

Posteriormente está el análisis de datos cuantitativo, tanto de como de trabajadores sociales, voluntarios y después las conclusiones, valoraciones y propuestas de mejoras obtenidas a partir de estos datos.

Para terminar, y dar cierre al trabajo se encuentran los puntos de bibliografía, web grafía y anexos.

## 2. MARCO TEORICO

Esta investigación parte de conocer la importancia del voluntariado por lo tanto tenemos que tener una pequeña percepción de los conceptos básicos como:

### La participación ciudadana:

La participación ciudadana se basa en integrar las opiniones de las personas, ya sea de forma individual como colectiva, en las políticas y decisiones públicas, como modelo que perfecciona y engrandece nuestro sistema representativo. Es un componente esencial dentro de las democracias como forma de organización social y de gobierno.

Existen diferentes modelos de participación ciudadana, por ejemplo, la social-comunitaria o la política. Ambas son necesarias para conseguir que los individuos que residen en una sociedad se conviertan en ciudadanos con derechos y obligaciones sociales, políticas y urbanas.

La participación social y comunitaria hace referencia a los derechos sociales de la salud, la educación, la seguridad social, la vivienda, los servicios sociales, o el empleo, derechos que el Estado debe garantizar al conjunto de la ciudadanía. Este tipo de participación se basa en movimientos e iniciativas sociales en las que un grupo de personas tratan de influir en la toma de decisiones de una comunidad.

El objetivo de la participación ciudadana es integrar a todos los sectores de la sociedad, ya sean entidades territoriales, organizaciones, expertos o ciudadanos, en los procesos de toma de decisión. Por lo tanto, se asienta en las ideas, principios y valores que ofrece la democracia participativa. Se asocia al derecho de la ciudadanía a participar de forma activa en la elaboración de políticas públicas, como complemento de la participación política.

Una vía para desempeñar estos derechos los ciudadanos es cooperar en distintas organizaciones, asociaciones y partidos, ya sean sociales, civiles, políticos o vecinales. Por lo tanto, podemos considerar que el espacio donde ejercitar la ciudadanía tiene más probabilidades de ser efectivo es el local. En los barrios y municipios es donde los individuos acceden a los bienes y servicios.

En este sentido, la participación ciudadana es clave para convertir el espacio estatal en un espacio público que contribuya a desarrollar condiciones que consoliden una gobernabilidad democrática, incluyendo los intereses colectivos de la ciudadanía en las políticas públicas.

Una de las participaciones ciudadanas más importantes es el Voluntariado “es una actividad que de forma desinteresada y responsable decide prestar una persona, dedicando una parte de su tiempo a colaborar con proyectos que llevan a cabo ONG's, asociaciones o entidades que trabajan en diferentes campos, buscando siempre un beneficio para nuestra sociedad. Los ámbitos de actuación son muy amplios y llegan a campos tan diversos como la cultura, la educación, la protección del medio ambiente, la protección de animales, la salud, el deporte o el tiempo libre, entre otros.” (Asi Somos 2002).

Este voluntariado cuenta con una serie de derechos y deberes de los voluntarios:

Estos vienen recogidos en la Ley de Voluntariado Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado y afectan a diversos aspectos. En bastantes casos el contenido del derecho se transforma también en un deber del voluntario con respecto a la entidad o el beneficiario de la acción.

## Derechos

- Recibir regularmente información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se les asignen.
- Ser tratados sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, identidad y creencias.
- Participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas.
- Ser asegurados contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados del ejercicio de la actividad voluntaria.
- Ser reembolsados por los gastos realizados en el desempeño de sus actividades.
- Disponer de una acreditación identificativa de su condición de voluntario.
- Que sus datos de carácter personal sean tratados y protegidos de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.

## Deberes

- Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- Guardar confidencialidad de la información recibida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- Rechazar cualquier contraprestación material o económica que pudieran recibir bien del beneficiario o de otras personas relacionadas con su acción.
- Respetar los derechos de los beneficiarios de su actividad voluntaria.
- Participar en las tareas formativas previstas por la entidad en relación a las actividades y funciones que vaya a desempeñar.
- Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.
- Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.
- Cumplir las medidas de seguridad y salud de la entidad de voluntariado.

El voluntariado ha sido definido con la última definición que tenemos por Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Su definición alude a “el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que reúnan: carácter solidario, que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico y sea asumida voluntariamente. Que se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, sin perjuicio del abono de los gastos reembolsables que el desempeño de la acción voluntaria ocasione a los voluntarios. Y que se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos y dentro o fuera del territorio español.”

Las características del voluntariado son las siguientes. En primer lugar, se elige ser voluntario o voluntaria libremente, sin atenerse a ninguna obligación. El voluntariado es un tipo de participación social y las tareas se realizan: de forma altruista hacia intereses sociales colectivos, solidariamente, responsablemente, de forma continua, respetuosamente con los derechos humanos, de forma gratuita, y cumpliendo con los requisitos de la ley. Además, las tareas voluntarias se realizan en el marco de un proyecto o programa concreto que promueve una entidad privada o pública.

Por este motivo, el aspecto organizacional es importante, y el estudio de las propias características de las organizaciones del Tercer Sector, es siempre relevante para el propio estudio del voluntariado. Este es un enfoque de estudio importante para la Plataforma del Voluntariado de España (PVE, 2010).

Por último lugar, hay que tener en cuenta que el voluntariado tiene como finalidad el servicio a la comunidad, en cualquier ámbito posible.

De este modo, la PVE ha consensuado esta definición del voluntariado con sus entidades y plataformas: “la Acción Voluntaria organizada es aquella que se desarrolla dentro de una organización sin ánimo de lucro por personas físicas que, de manera altruista y solidaria, intervienen con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida y una mayor cohesión y justicia social como expresión de ciudadanía activa organizada”.

Los valores que defiende la PVE en relación a lo que impulsa la acción voluntaria, son los que dotan de sentido a las acciones.

Estos son:

- altruismo
- solidaridad
- compromiso personal
- la corresponsabilidad social
- capacidad crítica e innovadora de la acción voluntaria
- gratuidad
- justicia social e igualdad
- colaboración y cooperación
- la dignidad de la persona
- la voluntad de transformación social.

En el “Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España” (2010), la PVE estableció que los principales ámbitos de actuación de las entidades de voluntariado de acción social son: derechos humanos, exclusión, salud, ocio y tiempo libre (incluye deporte como principal estrategia de intervención social), educación (y dentro de esta cultura como una estrategia de intervención social), y el medioambiente.

#### Perfil del voluntario

Según el informe “Así Somos” existen distintos perfiles según el ámbito al que atienden, en el caso de la población infantil, con discapacidades, inmigrantes, gitanos y con problemas en razón del género; son desempleados entre 35 y 44 años con estudios de bachillerato, no creyentes y de izquierda, o mayores de 45 años, amas de casa o jubilados, creyentes practicantes y de centro izquierda.

Por otro lado existe un perfil de personas voluntarias que desde un punto de vista más tradicional sobre el voluntariado muchas entidades considerarían simpatizantes y no voluntarias, pero dependiendo de las tareas y de la organización su labor es decisiva para la entidad. Se trata de las personas que realizan su voluntariado con una frecuencia menor a la semanal.

Hay una gran heterogeneidad de intereses entre todo tipo de voluntarios/as por lo que no puede decirse que existen perfiles determinantes en relación con los colectivos que se atiende.

Población en general: mayores de 65 años, jubilados, hombres, con estudios primarios, posición ideológica de derecha.

En los estudios previos consultados el voluntariado para personas con discapacidad tiene dos perfiles, estudiantes, menores de 25 años, solteros y por otro lado las personas de 45 a 54 años, trabajadores por cuenta propia, divorciados, estudios no superiores a ESO.

Infancia: menores de 25 años, estudiantes, solteros, no creyentes, de izquierda.

Inmigrantes y refugiados: dos perfiles, personas entre 25 y 44 años, con estudios superiores, trabajadores por cuenta propia o desempleados, de izquierda o centro izquierda; mayores de 65 años, jubilados, creyentes practicantes, de derecha. Adolescencia Mayores Inmigrantes Otros en exclusión Infancia Otras enfermedades Discapacidades Población en general

Personas mayores: mayores de 65 años, estudios primarios, divorciados o viudos, jubilados y amas de casa, creyentes practicantes, de derecha o centro derecha.

Adolescencia y juventud: menores de 25 años, estudiantes, no creyentes, de izquierda.

Personas adictas a drogas: entre 35 y 54 años, de izquierda, casados, con empleo o desocupados, con estudios de ESO o F medio, hombres.

Personas con problemas por razón de género: de izquierda, con empleo, no creyentes, entre 25 y 34 años, mujeres.

Personas sin hogar: dos perfiles, entre 45 y 54 años, con FP de grado medio, de izquierda, solteros; mayores de 65 años, jubilados, creyentes, de centro derecha.

Pueblo gitano: mujer, estudios de bachillerato o superiores, casadas, creyentes no practicantes, de centro izquierda, trabajando por cuenta propia o en labores domésticas.

Enfermos de VIH: entre 45 y 64 años, asalariados, con estudios primarios o universitarios. - Prostitución: personas entre 55 y 64 años, viudas, de centro derecha.

Enfermos mentales: por un lado, personas entre 25 y 34 años, con estudios de bachillerato, ocupadas por cuenta propia, no creyentes, de izquierda; por otro, viudas sin estudios.

Este último perfil es el que trabajaremos, analizaremos y compararemos con nuestro trabajo

Si tratamos de ver diferencias de edad según el sexo de las personas voluntarias, y partiendo siempre de la feminización del voluntariado, vemos cómo hay más mujeres voluntarias en la franja de los 25 a los 34 años y en las personas de 65 y más años.

En cuanto a otro tipo de variables que nos ayuden a entender qué caracteriza a las personas voluntarias se muestra que estas tienden a tener un mayor nivel de estudios terminados, sólo el 2,7% de las personas voluntarias de la encuesta carecían de estudios, y sólo el 7,1% tenía exclusivamente estudios primarios. Frente a esto, el 47,1% de las personas tenía estudios superiores universitarios.

Las personas con estudios superiores se distribuyen a lo largo de todos los grupos de edad, tanto hombres como mujeres, de forma bastante homogénea, mientras que quienes tienen menos estudios, o no los tienen lo hacen principalmente en edades superiores a los 60 años.

#### Acceso al voluntariado

Podemos tener una idea sobre la manera de aproximarse al voluntariado a partir del estudio de *Así somos* que nos dice que el acceso al voluntariado de las personas que hoy son voluntarias y han sido encuestadas ha sido un tema de interés en la Encuesta 2012.

De esta forma, se ha preguntado por el modo en que contactaron con la entidad en la que estaban haciendo voluntariado. El 40% de las personas voluntarias utilizó un canal informal, a través de familiares o de otras personas conocidas cercanas.

La información recibida a través de la asistencia a charlas, conferencias o actividades similares fue la vía de acceso utilizada por el 12%; un número similar de personas (11%) fueron informadas mediante instituciones públicas (especialmente de servicios sociales) y un 5% por agencias o plataformas de voluntariado. También hay un grupo considerable de voluntarios/as que tomó la iniciativa buscando información a través de internet (10%), o leyendo anuncios de publicidad en prensa (6%), y -en menor medida- publicidad de calle (2%). Finalmente, un 3% de las personas voluntarias entrevistadas decía conocer a la entidad “desde siempre” por lo que no fue necesaria ninguna mediación especial.

## Motivaciones

Las motivaciones hacia el voluntariado es otro de los grandes temas que preocupa al estudio sobre este fenómeno, el voluntariado. En este sentido, según datos aportados en la encuesta de *Así somos* incluyó la valoración que reciben seis posibles motivos usualmente señalados que son la tendencia va en este sentido: en primer lugar aprender algo nuevo y hacer algo diferente, seguido de la solidaridad o la ayuda a los demás, conocer a nuevas personas y hacer amistades, adquirir experiencia laboral o habilidades sociales y por último, la fe religiosa y las convicciones políticas.

## Grado de satisfacción que las personas voluntaria

El grado de satisfacción es otro objetivo a tratar en este trabajo. Para poder profundizar en el tema de la satisfacción de las personas voluntarias con la labor que desempeñan nos apoyamos del artículo de *Así Somos* y en él se decidió diferenciar en el diseño de la encuesta entre la satisfacción con la propia tarea voluntaria, el funcionamiento de la organización en la que se desarrolla el voluntariado, y los resultados obtenidos por la organización. Los resultados son en general positivos.

La satisfacción con el propio trabajo voluntario obtiene los mejores registros de satisfacción: más de dos tercios de las personas encuestadas (68%) afirman estar muy satisfechas con su propio trabajo de voluntarias, y el 29% se declara bastante satisfechas. Apenas el 3% manifiesta “poca” satisfacción, y son casi inexistentes los casos que expresan ninguna satisfacción con su trabajo.

En cuanto al funcionamiento de la organización de voluntariado, desciende algo el porcentaje de los muy satisfechos (60%) y aumenta los que están bastante (36%); por tanto, un 4% se muestra poco satisfecho y en torno al 0,5% se muestra abiertamente crítico. Los resultados apenas varían de lo anterior si nos referimos a los resultados obtenidos por la organización. Empezando por la valoración del propio trabajo voluntario hay que señalar que sólo en el caso de las mujeres se ha expresado insatisfacción por la labor voluntaria propia. En general las mujeres se muestran más satisfechas que los varones. El 62.4% de las personas voluntarias que más satisfechas están con su labor voluntaria son mujeres.

En cuanto a la valoración de la organización de voluntariado, la Encuesta se interesaba por la satisfacción en relación a la entidad, tanto sobre los resultados de la organización como sobre su funcionamiento, desde el punto de vista de las personas voluntarias. Hay más mujeres que hombres que muestren un alto nivel de satisfacción con la entidad donde hacen voluntariado, pero en general no hay diferencias apreciables desde la perspectiva de género.

Como conclusión podemos decir que dentro de un contexto genérico de valoración positiva de su experiencia y de la organización, las personas voluntarias expresan mayor satisfacción por su propia tarea que por el funcionamiento y resultados de la organización que los acoge.

## Formación del voluntario

La formación es fundamental para el voluntariado y más si cabe cuando se trabaja con un colectivo tan sensible como el de salud mental el voluntariado. Según La PVE la formación se ha convertido en un derecho para las personas voluntarias y una obligación para las entidades de voluntariado a partir de la Ley de Voluntariado de Octubre 2015.

Este planteamiento no hace más que poner en valor de forma más oficial una práctica que se ha de entender como fundamental para el crecimiento de la acción voluntaria.

La formación que desde la Plataforma del Voluntariado de España desempeñan entiende que este crecimiento ha de girar en torno a la capacitación de las personas voluntarias, el fortalecimiento de las entidades de voluntariado y el acercamiento de la práctica solidaria a la sociedad.

Por ello desempeñan una propuesta formativa integral donde la calidad, la eficacia y la orientación hacia la capacitación son los pilares sobre los que construimos cualquiera de las acciones formativas que llevamos a cabo.

En este trabajo le damos importancia a la formación... “Creemos que abordar el tema de la formación del voluntariado es hoy un reto que no puede esperar, ya que es ésta una de las garantías de la calidad de la tarea voluntaria que, gracias a la intuición que despierta la solidaridad, viene desarrollándose con tanto entusiasmo desinteresado. Pero será a través de la formación, uno de los instrumentos aunque no el único, como el voluntario irá adquiriendo cada vez más fuerza social, ahorrando esfuerzos y rentabilizando su entrega gratuita.” (Plataforma del voluntariado Social 2015)

*Según la plataforma del voluntariado “¿Hay que hacer algún curso o necesito formación? Siempre es bueno formarse. No es obligatorio, pero es una forma coherente de entrar en el mundo del voluntariado. Ten en cuenta que vas a trabajar con colectivos concretos con muchas peculiaridades y para que tu acción sea más efectiva es mejor que los conozcas previamente.”*

Cuando nos referimos a Formación del Voluntariado “estamos hablando de un proceso constante de transformación, en el que el voluntario, con su grupo de acción, va dialogando con la realidad, va aprendiendo de ella, y va sistematizando sus conocimientos, sus hábitos de trabajo, y sus habilidades.” (Plataforma del voluntariado Social)

En el cuaderno de la acción voluntaria de la acción voluntaria según la formación del voluntariado social pretende entre sus objetivos:

1. **Sistematizar** y abordar una visión de conjunto del significado de la Formación del Voluntariado.
2. **Contribuir** a tomar conciencia de la importancia de la Formación del Voluntariado.
3. **Compartir** una opción educativa.
4. **Ofrecer** breves pistas para llevar a cabo el proceso de formación.
5. **Abrir** un canal de diálogo con los voluntarios y los responsables de la formación.
6. **Concretar** una propuesta de formación del voluntariado.

En el desarrollo y realización de su acción el voluntario tiene derecho a ser informado, apoyado, asesorado, acompañado, enriquecido para y por este diálogo constante con la realidad. Situar al voluntario en la responsabilidad de una tarea para la que no está capacitado sería violar un derecho, sería conducirlo a un hacer sólo intuitivo, a un hacer ineficaz o quizá a una desmotivación personal, a un abandono..., a un retirar su participación.

Observando este derecho, afirmamos, sin más, que es un deber de la organización de voluntarios ofrecer la formación necesaria para el desempeño de las tareas.

- Un voluntario formado abrirá nuevos campos para nuevas participaciones y para el planteamiento de nuevos e ineludibles objetivos de la organización.

- Un voluntario formado será factor de cambio de la misma organización, ya que su "poder participar" será cada vez mayor, y obtendrá mayor nivel de conciencia para poder tomar más y mayores decisiones.
- Un voluntario formado podrá ofrecer más eficazmente su servicio, y al mismo tiempo podrá trabajar más adecuadamente por erradicar las causas que producen los problemas.

De aquí podemos concluir que a través de la formación se contribuye a concienciar a la población de los problemas sociales.

### Voluntariado y salud mental

En cuanto a voluntariado en salud mental hay particularidades respecto a otros voluntariados, por lo tanto, ¿Qué se le pide a este tipo de voluntario?

Según Cristina Santiago Lizcano de la Clínica Psiquiátrica Padre Menni en Pamplona a este tipo de voluntarios se les pide una serie de requisitos como:

- Respeto. Las personas con las que comparte su tiempo son personas adultas que pueden y deben tomar sus propias decisiones. Llegar a un acuerdo con ellas es, pues, fundamental a la hora de realizar cualquier actividad compartida. Sin embargo hay que mantener un equilibrio entre el no forzar una conducta y el "permitir todo". La persona puede presentar áreas de funcionamiento problemáticas sobre las que se debe intervenir y una de ellas suele ser la apatía.
- La estrategia general más útil para motivar es hacer ver a la persona el porqué de nuestra indicación, hacerle ver los beneficios de la actividad que le pedimos que haga, los efectos perjudiciales en caso de no hacerla, hacerle sentir que es capaz, ofrecerle nuestro apoyo si tiene dificultades e insistir hasta cierto punto, aceptando que puede darnos un "no" por respuesta.
- Confidencialidad. Es necesario guardar el necesario secreto y reserva de lo que conozcamos en nuestra labor voluntaria en lo referente a su persona.
- Promover la autonomía. Cada persona presenta un nivel de autonomía diferente, por lo que hay que buscar el límite de hasta donde ésta puede hacer las cosas por sí misma y desde dónde necesita nuestro apoyo. Nunca debe hacerse algo por la persona de lo que esta sea capaz, salvo en situaciones de emergencia.
- Cercanía. El voluntario debe mantener un alto grado de cercanía aunque sin confundirla con un grado inapropiado de intimidad. Se demuestra con un trato cariñoso, de disponibilidad y mostrando interés por cada persona, por su vida, sus inquietudes, sus deseos. El contarle cosas de la propia vida puede ser interesante, aunque con prudencia y dentro de los límites necesarios y siempre como respuesta a una auto-revelación del usuario.
- Paciencia y confianza. Se consiguen muchas cosas insistiendo, no tirando la toalla, creyendo de verdad en la capacidad de la persona para conseguir algo, así también él mismo y su familia creerán en sus capacidades.
- Constancia y compromiso. A los voluntarios se les pide un compromiso en cuanto a los días y horarios de presencia, dado que van a establecer un vínculo especial con las personas enfermas y éstas esperan con alegría el rato que pasan con los voluntarios, con los que compartirán un rato de charla, una salida a tomar un café, etc. El defraudar esta expectativa a veces provoca la reacción opuesta.
- Creatividad e iniciativa para el ocio.

### ¿Qué hace un voluntario de salud mental?

Los voluntarios con su participación en la vida y actividades de los usuarios hacen más humana su atención, más aún si el usuario no tiene un grupo familiar de apoyo o éste es reducido.

El voluntario puede colaborar, entre otros, en las siguientes actividades y según Cristina Santiago son:

- Actividades de Acompañamiento y Relación de Ayuda: escucha, acogida, acompañamiento en salidas y entrega de su tiempo al otro.
- Actividades de Ocio y Tiempo Libre: fiestas, excursiones, actividades deportivas y culturales.
- Actividad de Terapia Ocupacional: ayuda en los talleres de pintura, expresión plástica, artesanía y manipulación de objetos.
- Actividades relacionadas con la atención espiritual: pastoral, celebraciones, acompañamiento en actos religiosos.
- Otros: dependiendo de las habilidades y cualidades del voluntario.

### Formación en salud mental

Los voluntarios, además, requieren de formación que facilita y mejora el desarrollo de su labor, desde varios ámbitos y opciones:

Formación interna: impartida por profesionales de las diferentes áreas de salud mental, que les orienta en el conocimiento de la enfermedad mental, para que su relación con el paciente sea lo más adecuada y satisfactoria posible para ambas partes.

Además también participación de formación sobre voluntariado impartida por entidades de voluntariado de nivel local o regional.

### Beneficios del voluntariado en salud mental

Según Cristina Santiago Lizcano de manera voluntaria se llega a una relación habitual y directa con los pacientes, implican establecer acciones que disminuyan las consecuencias negativas del estigma social que, en ocasiones, pesa sobre algunos trastornos de la salud mental. Las personas voluntarias se convierten así en transformadoras de la sociedad, porque llevan a su entorno una visión normalizada de situaciones relacionadas con la salud mental. Al mismo tiempo, el voluntariado supone una ayuda para favorecer la atención integral a las personas con enfermedad mental. En el encuentro voluntario-paciente se crea una relación que resulta beneficiosa para ambos. Se convierten en compañeros de camino, amigos y confidentes.

A veces a través de la escucha activa y otras a través de un acompañamiento silencioso, respetando el ritmo de la persona acompañada.

Impulsar y apoyar el voluntariado en los centros de Salud Mental implica favorecer la cultura del encuentro, de la acogida y de la preocupación por otros de manera desinteresada, en una sociedad con tendencia al individualismo.

El voluntario aporta. Pero también aprende aquello que sólo algunas personas, como es el caso de los usuarios, están en disposición de enseñar.

Las asociaciones apoyan a las personas afectadas y a los familiares, luchamos para conseguir mejoras sociales, intentamos combatir el estigma, etc. Gracias a la labor de los voluntarios que trabajan de forma desinteresada, estas entidades sin ánimo de lucro salen adelante. Los que lo hacen, sienten la gratificación de ayudar a los demás. Para ella la misión principal de estas entidades es garantizar un punto de encuentro que favorezca el intercambio de experiencias y que surja la “ayuda mutua”. El voluntariado proporciona un contacto social muy especial, que permite aprender muchas cosas.

No sólo sobre uno mismo sino que también, derivado de la relación con las personas, se mejoran las habilidades de administración, dirección y comunicación. Esto creo que es ideal para una persona que está estable y se prepara para el mundo laboral. El voluntariado nos permite ser personas con más y mejores relaciones sociales, recuperadas, felices y empoderadas.

#### Legislación aplicable al marco

**Declaración universal sobre voluntariado:** Reunidos por iniciativa de la International Association for Volunteer Effort, IAVE (Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios), en el Congreso Mundial LIVE'90, en París, los voluntarios elaboraron una Declaración Universal sobre el Voluntariado, como resultado de la propuesta presentada en el Congreso Mundial de Washington, en 1988.

**Ley europea voluntariado:** Carta Europea para los voluntarios: una Declaración Básica (propuesta por Volonteurope). Que tiene por objeto el promover la acción voluntaria desinteresada en los países de la Comunidad Europea. Fue Fundado en 1980 para promover intercambios de información y potenciar el desarrollo del voluntariado.

**Ley española voluntariado:** Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

La Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, reguló por vez primera, en el ámbito estatal, el voluntariado en nuestro país, lo que supuso un hito importante en su reconocimiento y fomento.

Casi veinte años después, esta Ley se ha visto desbordada por la realidad de la acción voluntaria y se hace necesario un nuevo marco jurídico que responda adecuadamente a la configuración y a las dimensiones del voluntariado en los comienzos del siglo XXI. Tiene por objeto: a) Promover y facilitar la participación solidaria de la ciudadanía en actuaciones de voluntariado realizadas a través de entidades de voluntariado, dentro y fuera del territorio del Estado y de acuerdo con los valores y principios del voluntariado.

**Ley de sanidad** Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

La regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en el artículo 43 y concordantes de la Constitución. En esta ley en el art 18 habla sobre la promoción y mejora de la salud mental, también en el art. 20. Sobre la base de la plena integración de las actuaciones relativas a la salud mental en el sistema sanitario general y de la total equiparación del enfermo mental a las demás personas que recursos asistenciales a nivel ambulatorio y los sistemas de hospitalización parcial y atención a domicilio, que reduzcan al máximo posible la necesidad de hospitalización. La atención a los problemas de salud mental de la población se realizará en el ámbito comunitario, potenciando los recursos asistenciales a nivel ambulatorio y los sistemas de hospitalización parcial y atención a domicilio, que reduzcan al máximo posible la necesidad de hospitalización. Los servicios de salud mental y de atención psiquiátrica del sistema sanitario general cubrirán, asimismo, en coordinación con los servicios sociales, los aspectos de prevención primaria y la atención a los problemas psicosociales que acompañan a la pérdida de salud en general.

También tenemos recomendaciones desde Europa como lo es el Código ético de las organizaciones de voluntariado donde entendemos por organizaciones de voluntariado aquellas que son de iniciativa social y de carácter privado sin ánimo de lucro, legalmente constituidas, que desarrollan su actividad prioritariamente en el ámbito de la acción social, a favor de los demás y de intereses sociales colectivos. Llevan a cabo sus actividades fundamentalmente con voluntarios aunque cuenten con profesionales remunerados, complementando esfuerzos y funciones.

### **3. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.**

Toda investigación social es “una indagación sistemática que utiliza métodos científicos ordenados para responder a preguntas y/o solucionar problemas.” (Polit y Hungler, 2000). Como puso de relieve Sierra Bravo (1983: 81) supone un proceso de aplicación del método y técnicas científicas a situaciones y problemas teóricos y prácticos concretos en el área de la realidad social para buscar respuestas a ellos y obtener nuevos conocimientos, que se ajusten lo más posible a la realidad.

En el caso que nos ocupa se trata de aproximarnos a conocer el voluntariado, motivación y su formación poniendo especial atención a la realidad del sector de la salud mental en, en especial en el perfil del voluntario de la Fundación Rey Ardid.

El proceso de investigación que se ha desarrollado ha combinado estrategias de investigación cualitativas, con el propósito de alcanzar con éxito el objetivo general que ha sido planteado, así como los diferentes objetivos específicos que se desprenden del general.

Por un lado, desde la perspectiva cuantitativa se pretende obtener y medir datos estandarizados sobre esta determinada realidad social. Se obtiene la información de sobre una muestra de la población objeto de estudio y se analizan los datos obtenidos en torno a las variables (Corbetta, 2007).

En concreto ha interesado recoger información de un actor clave, voluntarios de salud mental. La técnica de recopilación de datos utilizada ha sido la encuesta *“instrumento de la investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.”* Malhotra (2018)

#### **3.1. Entrevista**

En este caso, con la colaboración de REY ARDID se han diseñado 2 entrevistas destinada a la coordinador del voluntariado de la propia institución para acceder a mayor información sobre el voluntariado en esta entidad. (Entrevistas en anexo)

##### Ficha técnica entrevista

Ámbito Poblacional: Salud Mental, Zaragoza

Periodo de recogida de datos: 15/06/2018

Método de recogida: cara a cara en la sede de la entidad

#### **3.2 Encuestas.**

A través de la coordinadora de voluntariado de Rey Ardid se suministraron una serie de encuestas para conocer el perfil de voluntario y todas las características que fuimos a investigar.

Fichas técnica sobre las encuestas

Ámbito Poblacional: Salud Mental, Zaragoza

Periodo de recogida de datos Desde el 02/04/2018 hasta 16/06/2018

Nº de cuestionarios: El número total de los cuestionarios administrados ha sido 50 y contestados 12.

Método de recogida Los cuestionarios a voluntarios administrado cara a cara/mail/por tlf a través de la coordinadora de voluntariado.

También contamos con la base de datos donde se incluía información acerca de los siguientes aspectos y se complementa esa información con las encuestas realizadas:

- sexo
- edad
- formación
- profesión
- motivaciones de voluntariado
- satisfacción
- formación en voluntariado

El cuestionario que se ha administrado consta de 3 partes

En primer lugar hacemos una breve introducción presentándoles el tema y el objetivo de nuestra entrevista a los usuarios

El primer bloque consta de preguntas sobre edad y estudios

El segundo bloque engloba sobre satisfacción y motivación

El tercer bloque se interesa por formación

#### **4. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS**

Objetivo general de esta investigación es: estudiar el voluntariado en salud mental en la Fundación Rey Ardid

Para alcanzar el objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Conocer el perfil del voluntariado en salud mental de F. Rey Ardid
- Descubrir las motivaciones y grado de satisfacción del voluntario en salud mental de F. Rey Ardid
- Descubrir las actividades a las que se dedica este voluntariado

## 5. INSTITUCION, REY ARDID

Como ya hemos indicado en la introducción, trabajaremos con La fundación Rey Ardid para conocer el perfil de sus voluntarios en salud mental.

Esta fundación nació en 1991 con la puesta en marcha año de la Unidad de Media Estancia de Salud Mental de Aragón. La atención a personas con problemas de salud mental fue, por tanto, el punto de partida.

25 años después, Fundación Rey Ardid ha evolucionado como lo ha hecho el estado de bienestar y ha ampliado sus áreas de intervención para dar cabida a la atención a las personas más frágiles de la sociedad- niños y adolescentes, mayores, personas con discapacidad y personas en riesgo de exclusión social, además de las personas con problemas de salud mental- gracias a la creación de diferentes entidades sin ánimo de lucro que conforman hoy el Grupo Rey Ardid.

Grupo Rey Ardid nace para dar respuesta a la necesidad de atención y cuidado de las personas más vulnerables, generando servicios y entornos que favorezcan una mayor autonomía personal y una mejor calidad de vida.

Hoy, Grupo Rey Ardid trabaja en seis áreas diferenciadas pero relacionadas entre sí, lo que permite diseñar itinerarios de atención y rehabilitación completos que favorezcan la integración de las personas con dificultades en un entorno social, vital y laboral normalizado:

- Salud Mental
- Mayores
- Menores
- Formación
- Integración y Empleo
- Empresas Sociales

Actualmente, Grupo Rey Ardid atiende a más de 5.715 personas gracias al trabajo de más de 773 profesionales cualificados y experimentados y a más de 100 voluntarios que ponen su tiempo, su visión y su ilusión al servicio de las personas más frágiles de la sociedad.

Los valores que vertebran la actuación de todas las entidades de Grupo Rey Ardid se fundamentan en:

- El compromiso, la transparencia y el rigor
- El desarrollo sostenible, la armonización del crecimiento económico y la protección del medio ambiente
- La lucha contra la pobreza y la desigualdad
- El fomento del diálogo social y la participaci
- La innovación y la colaboración con administraciones y entidades con objetivos comunes

**El área de salud mental donde se centra nuestro trabajo** de Fundación Rey Ardid tiene como finalidad la atención de persona afectadas de un TRASTORNO MENTAL GRAVE realizando actividades y servicios dirigidos a cubrir integralmente todas sus necesidades, ofreciendo atención directa en los ámbitos médico, psicológico, conductual y psicopatológico y buscando su integración social y laboral. Este ámbito se puede apoyar al de formación y empleo ya que estos usuarios también necesitan apoyo para la búsqueda de empleo.

**Personas atendidas:** 308 personas.

### **Servicios CLÍNICOS**

- Unidad de Media Estancia Residencia Profesor Rey Ardid en Juslibol
- Centros de Día en el Actur, Zaragoza, y en Calatayud

### **SOCIO-SANITARIOS**

- Alternativas Residenciales (pisos tutelados y equipo de Apoyo Social Comunitario).
- Inserción sociolaboral (rehabilitación sociolaboral, talleres ocupacionales en CRAP Actur, Alfranca, El Burgo; seguimiento y apoyo para la integración laboral en empresas protegidas y normalizadas en coordinación con el departamento de Integración).

### **SOCIALES**

- Club Social
- Espacio Visiones
- Formación

### **Recursos Humanos.**

52 profesionales:

- 2,5 Dirección
- 2 psiquiatras
- 4 psicólogos
- 5,5 enfermería
- 5 trabajo social.
- 2 terapeuta ocupacional.
- 31 auxiliares de enfermería/monitores.

### **Centros.**

- *Residencia Profesor Rey Ardid*
- *CRAP ACTUR*
- *CRAP Calatayud*
- *Espacio Visiones*
- *CREAP Valencia*

Según base de datos tienen 100 personas voluntarias.

El voluntariado en esta asociación se centra en 3 ámbitos:

- Mayores: para mejorar la vida de las personas mayores
- Salud mental: rehabilitar a personas que padecen enfermedad mental
- Formación y empleo: forman y buscan empleo a personas con dificultades

## **Voluntariado en general en REY ARDID**

El voluntariado beneficia tanto al conjunto de la sociedad como a los voluntarios, reforzando la confianza, la solidaridad y la reciprocidad entre las personas, creando así oportunidades de participación e implicación de los ciudadanos para afrontar los retos de la transformación social. Refuerza sin duda alguna, los objetivos de nuestra institución, por ello, nuestro voluntariado local es clasificado en diversas áreas y diferentes programas:

- Mayores
- Formación y empleo
- Banco de alimentos
- Instituciones penitenciarias
- Salud mental

## **VOLUNTARIADO SALUD MENTAL REY ARDID**

El área de salud mental de Fundación Rey Ardid tiene como finalidad la atención de personas afectadas de un trastorno mental, realizando actividades y servicios dirigidos a cubrir íntegramente todas sus necesidades. Se ofrece atención directa en el ámbito médico, psicológico, conductual y psicopatológico con el objetivo de buscar su integración social y cultural.

En su Plan de Voluntariado tienen una serie de programas de voluntariado que realiza un gran número de actividades en colaboración con los voluntarios, todas ellas clasificadas en un “Catálogo de Actividades”

1. Programa lúdico terapéutico
2. Programa de acompañamiento
3. Programa de ocio, tiempo libre y deporte
4. Programa formativo
5. Banco de alimentos

### **Programa lúdico terapéutico:**

Comprende una serie de actividades y talleres encaminados a mejorar el rendimiento cognitivo y funcional. Se interviene en funciones intelectuales como la percepción, la memoria, el lenguaje, la atención, funciones ejecutivas, razonamiento... Las actividades realizadas mejoran la autoestima, las habilidades sociales e incrementan la calidad de vida de las personas consiguiendo de manera individualizada y grupal el mayor nivel de autonomía funcional, integración comunitaria y de soporte social.

### **Programa de acompañamiento:**

Servicio que pretende dar respuesta a la necesidad de las personas y evitar la dificultad de descanso de quienes cotidianamente cuidan a estas personas. Tiene como objetivo favorecer el desarrollo de la autonomía personal e integración en la sociedad.

### **Programa de ocio, tiempo libre y deporte:**

El programa facilita a las personas el acceso a los bienes de ocio, de la cultura y naturaleza bajo condiciones de integración. Creemos en la importancia del ocio y del tiempo libre para la rehabilitación psicosocial y la relevancia que tiene la ocupación del tiempo para todas las personas. El ejercicio físico mejora la función mental, la autonomía, la memoria, la rapidez, la imagen corporal y a la sensación de bienestar ofreciendo una estabilidad en la personalidad caracterizada por el optimismo, la euforia y la flexibilidad mental.

**Programa formativo:**

Favorecer la inserción laboral de personas en situación de riesgo por diversos motivos como la situación socioeconómica o por discapacidad. Se realizan talleres donde se trabajarán las dificultades colectivas que encuentran para la inserción laboral y las habilidades que actualmente requiere el mercado.

**PROCESO DEL VOLUNTARIO**

La persona responsable del voluntariado guiará y realizará un seguimiento del voluntariado desde el principio al fin del proceso.

La acogida es “Cuando una persona se incorpora a una entidad como voluntaria se establece un compromiso de colaboración. En él, ambas partes se responsabilizan, por un lado de cumplir con la dedicación pactada y por otro, de ofrecer al voluntario todo el apoyo necesario para su labor y evolución”. El proceso de acogida es imprescindible cuando se llega por primera vez a nuestros recursos, las formas, los métodos y los estímulos en el primer momento, para que, hayan sido capaces de encontrar lo que estaban buscando. Este proceso se ha de entender como el inicio claro y la disposición ideal hacia la posible formación que las personas voluntarias asumirán como parte de un circuito que mediante la misma potencia las motivaciones iniciales que le han hecho llegar a nuestra organización.

**ENTREVISTA PERSONAL INICIAL**

La primera entrevista con el futuro voluntario, se basa en una primera toma de contacto, en ella, se explicarán los diferentes programas de la Fundación y las necesidades actuales. La incorporación de las personas voluntarias se formalizará por escrito mediante un “Acuerdo de compromiso” en el que se determinarán el carácter altruista de la relación.

Una vez realizado el acuerdo se le facilitará a la persona voluntaria:

- Copia del acuerdo de colaboración firmado
- Información precisa sobre la Póliza de Seguro que Fundación Ramón Rey Ardid tiene contratada.
- Identificación como persona voluntaria
- Derechos y deberes del voluntario.

**FORMACIÓN DE INICIO**

La formación es un elemento clave para difundir los valores y principios que inspiran la acción de nuestra entidad. Es por ello que la formación debería entenderse como un proceso educativo. Las acciones formativas se producirán a la entrada del voluntario, se realizará de manera trimestral donde realizaremos el “primer encuentro de voluntarios” para una puesta en común y una formación básica de todas las áreas con las que trabajamos y una formación específica anual en el área en la que se encuentra el voluntario. Conseguiremos así un conocimiento básico de la Fundación.

**ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO**

“El seguimiento facilita un mayor encaje entre la entidad y el voluntariado. Se trata de estudiar la evolución del voluntariado y de conocer cómo se transforma en la práctica diaria las expectativas y motivaciones presentadas a priori”. El seguimiento es una función que se constata como básica en el trabajo diario y en la continuidad de los equipos de voluntariado. Es importante consolidar un sistema que muestre lo que se está realizando con el voluntariado de forma continua y que permita evaluar periódicamente cual es el

estado en el que se encuentran las acciones de voluntariado y de cómo afectan a lo cotidiano, aportando el valor añadido que se le supone tiene que incorporar a la institución.

## **LEGISLACION APLICABLE EN REY ARDID**

### **Proyecto de Ley aragonesa de voluntariado**

Es objeto de esta Ley definir, regular, promover y fomentar la acción voluntaria, así como ordenar las relaciones que puedan establecerse entre las personas voluntarias, las entidades con voluntariado y demás entidades que lo promuevan, las personas destinatarias y las Administraciones Públicas de Aragón.

### **Ley aragonesa de salud:**

Art 1: La presente Ley tiene por objeto la regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en los artículos 43 y concordantes de la Constitución. **Artículo 30. Asistencia sanitaria.** La atención, promoción, protección y mejora de la salud mental. **Artículo 53. De la atención a la salud mental.** La atención a los problemas de salud mental se realizará en el ámbito de la comunidad, potenciando los recursos asistenciales a nivel ambulatorio y los sistemas de hospitalización breve y parcial, así como la atención a domicilio, de tal forma que se reduzca al máximo posible la necesidad de hospitalización. Las hospitalizaciones psiquiátricas, cuando se requieran, se realizarán en las unidades psiquiátricas de los hospitales generales.

## **6. ANALISIS**

### **6. 1. Observación**

En primer lugar para conocer la recogida de datos nos encontramos con la coordinadora de la entidad y como poder suministrar las encuestas desde Abril a Junio de 2018 allí se conoció el número de voluntarios y acceder a la base de datos donde se podía observar el perfil del voluntario.

### **6.2 Encuestas: voluntarios**

La encuesta a voluntarios administrada mediante encuesta personal ha sido contestada por 12 personas que fue suministrada a través de la coordinadora de la entidad por mail y en mano. Con ella hemos conocido la motivación, satisfacción y competencias que quieren recibir en cuanto a formación en voluntariado, que se verán reflejadas en las 3 últimas gráficas

Con la base de datos aportada por la entidad conocemos el sexo, edad, formación, profesión y ámbitos de actuación en la propia fundación.

Las tablas y gráficos son de elaboración propia a través de los datos extraídos del cuestionario y base de datos su posterior tratamiento con el programa excell (versión 22.0).

Todo el análisis se efectúa sobre casos válidos, excepto en los casos que se indique lo contrario.

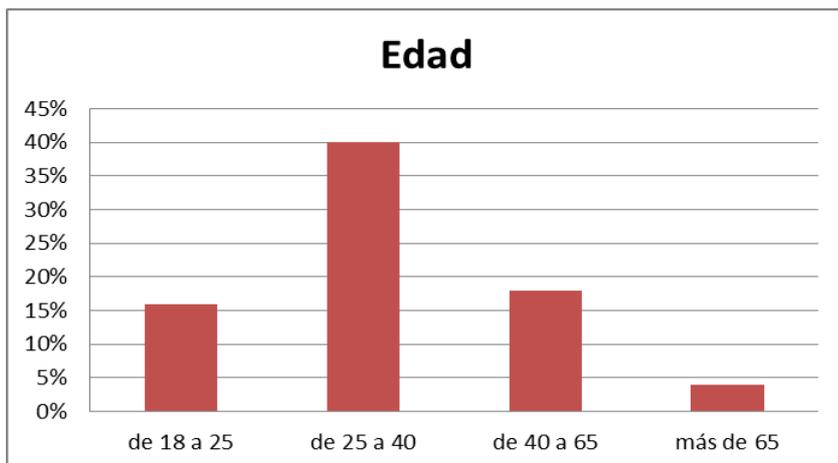
### 6.2.1. Sexo



Grafica 1: elaboración propia base de datos

Con ayuda de la base de datos proporcionada por la entidad podemos observar una leve igualdad de voluntarios según el sexo por un lado el 44% son hombres y 56% para mujeres.

### 6.2.2. Edad:



Grafica 2: elaboración propia por base de datos

Con ayuda de la base de datos, la edad que predomina está entre 25 a 40 años, con un 40%, seguido de un 18% para voluntarios con una edad entre los 40-65 con 18% de los encuestados, acercándose están los de 18 a 25 años con un 16% y por último los de más de 65 años con un 4%.

### 6.2.3 División del voluntariado

En la entidad se cuenta con una serie de ámbitos donde se desempeña el voluntariado en salud mental

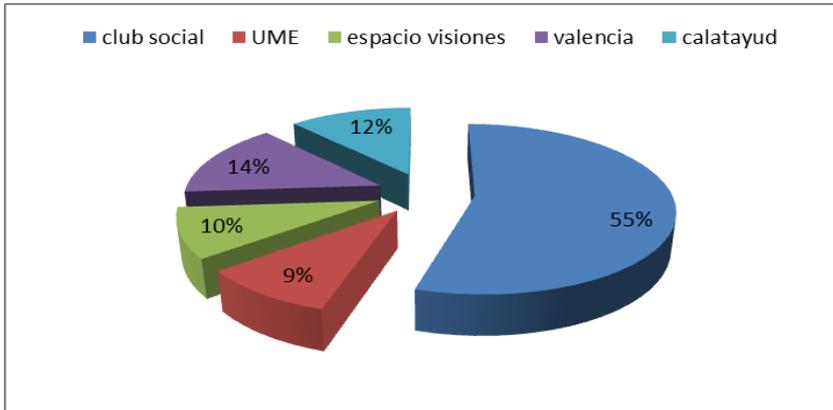


Gráfico 3: elaboración propia por base de datos

Con apoyo de la base de datos proporcionada por la entidad conocemos que casi todo el voluntariado recae en el club social, seguido de la sede que cuentan en Valencia y en Calatayud, parte también en espacio visiones y un tratamiento más especializado y con menos voluntarios sería en la propia UME que cuenta con los voluntarios mejor preparados, en este caso trabajadores sociales.

### 6.2.4. Formación

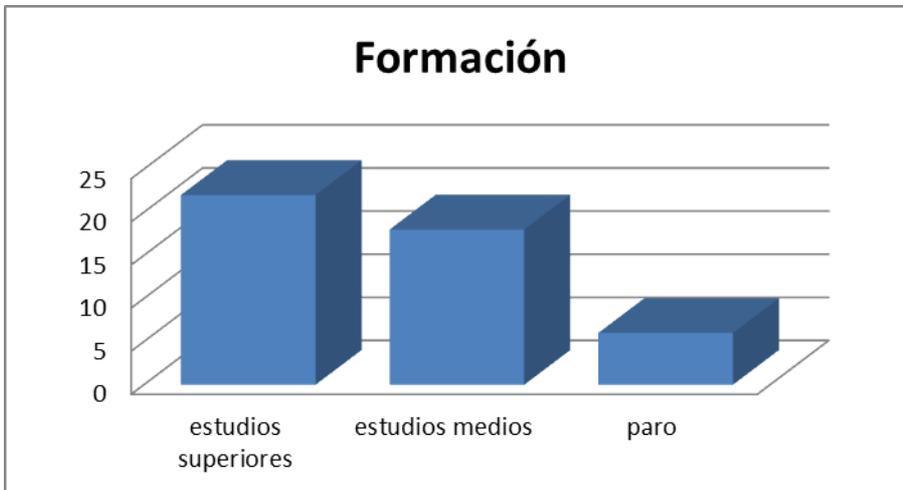
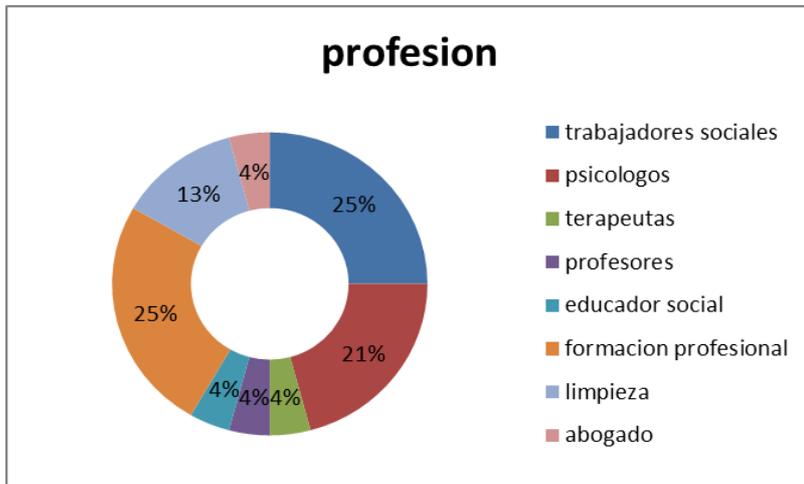


Gráfico 4: elaboración por base de datos

Basándonos en los datos de la base de datos en cuanto a formación, predominan los voluntarios con estudios superiores (22) y se acercan con estudios medios, y hay 6 voluntarios que se encuentran en paro. Pero podemos deducir que la mayoría de los voluntarios tienen formación relacionada con la salud, como son trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales o psicólogos en resumen preparados para poder trabajar con estos usuarios.

**6.2.5 Profesión de los voluntarios:**



Grafica 5: elaboración propia por base de datos y encuesta

En cuanto a la profesión predominan trabajadores sociales (6 voluntarios) y psicólogos (5), por otro lado con titulación universitaria terapeuta ocupacional (1), 1 profesor, un educador 1 educador, 1 abogado y por ultimo bastantes voluntarios con formación profesional y empleados en limpieza.

**6.2.6. Motivación en voluntariado:**

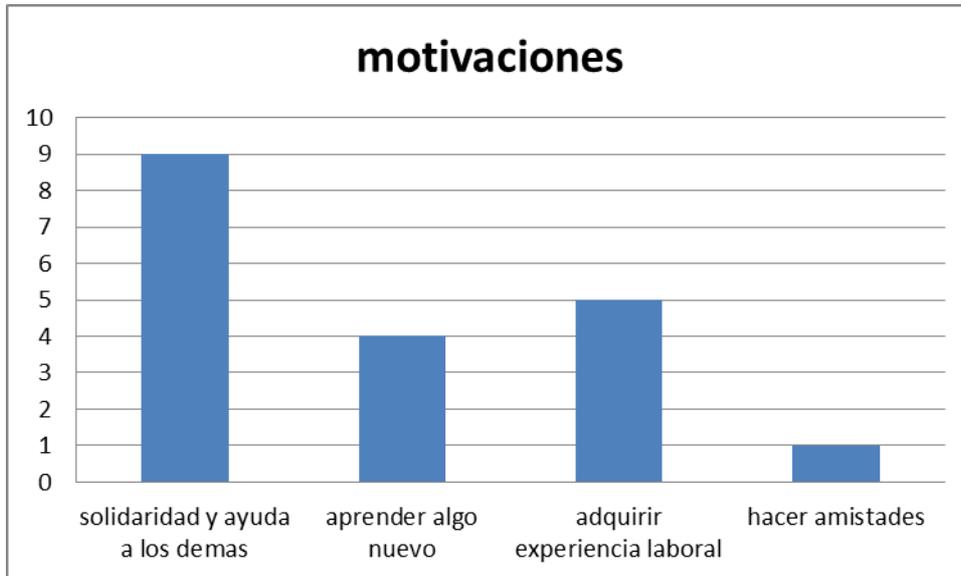


Grafico 6: elaboración propia por encuesta

Basándonos en la fundación “Haz Lo posible” y en sus encuestas realizadas, conocemos qué es lo que anima a la gente a hacer voluntariado. La mayor motivación de casi todos los encuestados (9 voluntarios) es la solidaridad y la ayuda a los demás, seguido de adquirir experiencia laboral o habilidades profesionales y aprender algo nuevo con 5 y 4 voluntarios, por ultimo 1 voluntario nos dice para conocer a nuevas personas y hacer amistades.

**6.2.7. Satisfacción:** todos los voluntarios encuestados muestran una plena satisfacción con la entidad y sobre todo con realizar este voluntariado en salud mental.

### 6.2.8. Que competencias le gustaría adquirir como voluntarios



Grafico 7: elaboración propia por encuesta

Basándonos en las encuestas realizadas a los voluntarios, en este caso 4 de los voluntarios les gustaría para aprender analizar y resolver problemas y tener mejor comunicación interpersonal entre voluntarios y con los usuarios, por detrás tener capacidad de liderar iniciativas, y tener mayor autonomía o mejor flexibilidad e innovación, mejorar el trabajo en equipo, por ultimo piden que tengan mejor organización y planificación

### 6.2.9. Formación en voluntariado

A parte de la entidad esta formación en voluntariado es casi nula porque ya reciben en la propia fundación la mayor formación posible, trimestral y anual en el propio voluntariado y por lo tanto enfocada a la salud mental.

### **6.3. ENTREVISTA**

Entrevista con la coordinadora de Voluntariado de la fundación Rey Ardid. (Anexos)

- En ella hemos podido analizar y profundizar más sobre varios aspectos del voluntariado en salud mental.
- En voluntariado de salud mental se trabaja con personas que tienen un riesgo y necesitan una especialización dependiendo de la enfermedad por lo que es importante que su formación este ligada al conocimiento de la propia enfermedad.
- Este voluntariado gusta por lo que es fácil encontrar personas para encargarse de esa función y no ven que la estigmatización de la enfermedad haga que dificulte que encuentren voluntarios, esto hace que se haya aumentado el número de voluntarios en el último año y con este incremento piensen en buscar más actividades o derivarlos a más entidades.
- Los voluntarios quieren dedicarse a la salud mental en un futuro, en este campo se encuentran voluntarios que son: psicólogos, trabajadores sociales o terapeutas ocupacionales.
- La salud mental es un campo muy motivacional ya que los beneficios como voluntario son mayores a los riesgos o complicaciones, el caso de esta fundación también ayuda que se trabaje en equipo, realicen actividades y les haga sentirse parte de ella. Por otro lado aquellos voluntarios que están menos motivados puedan abandonar la función de voluntario por dos causas: que le entidad no haya buena relación o comunicación y eso haga crisar al voluntario o que simplemente realicen la función por un mero trámite de estudios o formación.
- Voluntariado específico ya que se realizan entrevistas iniciales para ubicar al voluntario al ámbito que más le conviene, siempre teniendo como prioridad al usuario.

## 7 .CONCLUSIONES

En base a las encuestas, la base de datos proporcionada por la entidad y entrevista a la coordinadora de la fundación Rey Ardid podemos observar que tras la documentación estudiada, objetivos propuestos y metodología utilizada podemos ver que:

Nuestro objetivo general de este trabajo era conocer el perfil de voluntario en salud mental y concretamente en fundación Rey Ardid, a través de la base de datos proporcionada por la entidad hemos conocido que hay igualdad de voluntarios según el sexo por lo que sabemos que de los voluntarios el 44% son hombres y 56% para mujeres y podemos comprobar que es distinto el perfil al que nos muestra el informe estatal de salud mental porque en él hay 73% de mujeres y un 27% de los hombres. En cuanto a la edad en las encuestas y base de datos predominan las personas con franja de entre 25 a 40 años, con un 40% que en este caso también es el mismo dato en el estudio estatal de voluntarios en salud mental.

En cuanto a formación, otro de los objetivos de nuestro trabajo, gracias a las encuestas y base de datos se puede ver que predominan los voluntarios con estudios superiores y se acercan con formación profesional pero también podemos deducir que la mayoría de los voluntarios tienen formación relacionada con la salud mental, como: trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales o psicólogos en resumen preparados para poder trabajar con estos usuarios. Ya que gracias a la documentación y entrevista a la coordinadora de voluntariado conocemos que es un campo que prima la especialización en la enfermedad mental y el mejor trato al usuario.

También analizamos la profesión de los voluntarios que como hemos visto antes predominan trabajadores sociales (6 voluntarios) y psicólogos (5), y también con titulación universitaria terapeuta ocupacional (1), 1 profesor, un educador, 1 abogado y por ultimo bastantes voluntarios con trabajos de formación profesional y empleados en limpieza. Estos daos muestra el mismo perfil que en el informe estatal. También destacar a los desempleados que como nos muestra la entrevista realizada a la coordinadora es un perfil de voluntario porque utilizan su tiempo libre para ayudar a los demás.

Por otro lado, otro de los objetivos específico es la motivación, para realizar esta labor, encontramos gracias a las encuestas realizadas que casi todos los encuestados (9 voluntarios) la tiene por la solidaridad y la ayuda a los demás, seguido de adquirir experiencia laboral o habilidades profesionales y aprender algo nuevo con 5 y 4 voluntarios, por ultimo 1 voluntario nos dice para conocer a nuevas personas y hacer amistades. En el momento que no encuentran alguna de esas razones para realizar esta labor, que solo es un trámite para encontrar trabajo, o no hay buena comunicación entre el voluntario y la entidad es cuando el voluntario no sigue adelante como nos comenta la coordinadora del voluntariado en la entrevista.

Podemos observar a través de las encuestas que todos los voluntarios encuestados muestran una plena satisfacción con la entidad y sobre todo con realizar este voluntariado en salud mental, también los corroboramos con la entrevista a la coordinadora, ella nos cuenta que para llegar a esa satisfacción es importante que trabajen en equipo, realicen actividades y conozcan los progresos de los usuarios.

Tanto en el informe estatal como en el análisis cuantitativo realizado a los voluntarios, se valora que más del 80% de los voluntarios reciben formación en cuanto a salud mental, como especialización de la enfermedad o cómo comportarse ante esas situaciones y por ello se destaca el importante esfuerzo que realizan las entidades para ofrecer formación y que sea de utilidad a la hora de tener un equipo voluntario preparado en las actividades destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas con problemas de salud mental y de sus familiares.

Para finalizar y gracias a las encuestas, conocemos que les gustaría en cuanto a formación en voluntario aprender a analizar y resolver problemas y tener mejor comunicación interpersonal entre voluntarios y con los usuarios, tener capacidad de liderar iniciativas, y tener mayor autonomía o mejor flexibilidad e innovación, mejorar el trabajo en equipo, por último piden que tengan mejor organización y planificación.

## 8. BIBLIOGRAFIA

- Alfaro, M, *La formación del voluntariado social, plataforma del voluntariado en España*, Madrid
- Alvira, F. (1992). *La investigación sociológica*. En Campo, S. del (ed.). Tratado de Sociología, (2a ed. corr. y aum., 2a reimp), vol. 1. Madrid: Taurus
- *Así somos: El perfil del voluntariado social en España*, Plataforma del voluntariado de España, observatorio del voluntariado 2013, Madrid
- Confederación salud mental España, *El voluntariado en salud mental España* (2017) Madrid
- *Código ético de las organizaciones de voluntariado* (2000) Madrid.
- *Consejo general del trabajo social: trabajo social y voluntariado*, diciembre 2016
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- De la Red, N y Barranco C, *Trabajo Social y participación en las políticas sociales*, Universidad de Valladolid y Universidad de La Laguna
- *El voluntariado en salud mental*, Sor Cristina Santiago Lizcano, HSC, Responsable de Voluntariado. Clínica Psiquiátrica Padre Menni, Pamplona
- Fernández, A, *Cuestiones jurídicas del voluntariado*. La Acción Voluntariado
- Fundación Haz Lo Posible, Madrid
- Fundación Rey Ardid, Zaragoza
- Gómez P, Mielgo E, *Voluntariado y trabajo social*, Universidad complutense de Madrid nº2, 1989, Madrid.
- *Guía de voluntariado*, Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Jerez, J, López, J y Brander M, *Traducción e interpretación: voluntariado y compromiso social, el compromiso social en traducción e interpretación: una visión desde ecos, traductores e intérpretes por la solidaridad*, Universidad de Granada
- Plataforma del voluntariado de España, *Código ético de las organizaciones de voluntariado*, 2000, Madrid
- Plataforma del Voluntariado, *La Población Española y su implicación con las ONGs*, 2015, Observatorio del voluntariado, Madrid
- Polit, D. F. y Hungler, B. P. (2000). *Diseño y métodos en la investigación cualitativa en Investigación científica en ciencias de la salud*. 6a ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 231-247.
- Rodríguez, C. 2003. *Las entidades voluntarias de acción social en España*. P. 89-105. Fundación Foessa, Madrid (coord.)
- Viña, LI, *Contexto, Intervención Social y Trabajo Social y Trabajo en red del Tercer sector Social en Tarragona*, Universitat Rovira i Virgili, Septiembre 2016

## LEGISLACION

- Declaración universal sobre voluntariado, 1988, Paris.
- Boe.es. (2018). [online] Available at: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-11072-consolidado.pdf> (Acc 19 Jun. 2018)
- Boe.es. (2018). [online] Available at: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-11072-consolidado.pdf> [Acc. 19 Jun. 2018].
- Boa.aragon.es. (2018). [online] Available at: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/ITCN/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=973336210101> [Acc 19 Jun. 2018].

- Boe.es. (2018). BOE.es - Documento consolidado BOE-A-1986-10499. [online] Available at: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-10499> [Acc. 19 Jun. 2018].
- Boa.aragon.es. (2018). [online] Available at: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=BOLE&DOCR=8&SEC=LEYES&AUX=&SORT=@OLEY,PUBL&SEPARADOR=&&RANG=LEY&ALEY=2002> [Acc. 19 Jun. 2018].

## 9. ANEXOS

9.1. Entrevista a la coordinadora a voluntariado Rey Ardid sobre el conocimiento del voluntariado, motivación y formación en salud mental.

Buenos días/tardes, soy una alumna de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo que está realizando un estudio sobre las motivaciones y formación en voluntariado de salud mental en Zaragoza. Por este motivo te solicito su colaboración para contestar a esta entrevista.

### 1. ¿Podría hablarme sobre la salud mental y diferencias con discapacidad psíquica en cuanto a la forma de realizar el voluntariado?

Diferencia es que estas trabajando con personas que tienen un riesgo, tener una especialización, dependiendo de su enfermedad, tienes que trabajar una cosa u otra, es voluntariado al que le gusta, le gusta la discapacidad y en un futuro le gustaría dedicarse a eso o ha tenido algo relacionado en su vida con la salud mental.

### 2. ¿Crees que es un campo difícil para trabajar?

No, si te formas es sencillo y muy halagador, cuando recibes resultados, es complicado como todo lo social pero al final es un campo que los beneficios son mayores a los riesgos o a las complicaciones.

### 3. ¿Ves ligado el estigma de la enfermedad para que dificulte tener los voluntarios necesarios en este ámbito?

En nuestro caso no, ahora que hemos ampliado el programa, antes Rey Ardid solo se centraba en salud mental y la gente venía específicamente a salud mental. Suele ser gente que está estudiando o terminados sus estudios y está orientado a la psicología, trabajo social, terapia ocupacional y que quiere ampliar un poco sus conocimientos. Todo ello hace que no haya dificultad para encontrar voluntariado, además que es un centro de referencia en Zaragoza.

### 4. ¿Cómo hacen para motivar a los voluntarios para realizar esta labor?

Que sean parte del equipo, ahora en el club social van hacer campamentos, y a los voluntarios se les da la oportunidad si quieren participar en las reuniones de equipo, para otros temas se les invita a venir. También se hace actividades en equipo, como "scape room". Para seguir siendo voluntarios hacer que se sientan parte de la fundación, que no solo vengan una hora para hacer una actividad semanal, sino que sean parte del equipo. Que sientan que su trabajo vale para algo y luego contándoles los resultados por supuesto, si estás dando formación, si hacen un CV y encuentran trabajo, avisadle que lo ha encontrado.

### 5. La formación que vienen recibiendo ¿en qué se diferencia esta formación con otras discapacidades?

Se centra en salud mental, con trastorno de la personalidad, como tratarlos, que hacer, si mienten o son agresivos, como actuar. Se les explica todos los trastornos, desde las graves a la depresión. Anualmente se hablan de trastornos más concretos.

### 6. Tu actividad de coordinación ¿cómo la realizas? ¿separas según el perfil hacia los campos donde presupones que puede encajar mejor esa persona?

Primero realizamos una entrevista inicial, conociendo a la persona, preguntas tipo, como que le gustaría realizar en la entidad, igual una persona tiene un problema y no puede realizarla en ese ámbito. Al final trabajamos a la persona y prioridad al usuario o ponerle en peligro por un voluntario, primero la calidad de vida del usuario.

En resumen entrevista inicial, derivar y darle un voluntario de referencia para saber a quién dirigirse si tiene problemas.

## 7. ¿Harían falta más personas voluntarias?

Hemos incrementado 100 voluntarios en un año, con ello queremos una búsqueda de necesidades, ver que buscamos, como más actividades, o derivar a otras entidades.

## 8. Se nota satisfacción dentro de la actividad voluntaria ¿en qué sentidos?

Cuando ellos vuelven es la mayor satisfacción que puedes tener, cuando ellos regalan su tiempo, es que están agradecidos, cuando vienen formación, a las actividades de equipo, es fuera de su horario, no se les obliga, soy parte de la entidad, están agradecidos. Gente que trabaja y aun así puede venir a la entidad y tienen relación. Conseguir un voluntario no es difícil, lo complicado es que se quede.

## 9.2 Encuesta: voluntarios

### Cuestionario para voluntarios salud mental rey ardid

Buenos días/tardes, soy una alumna de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo que está realizando un estudio sobre las motivaciones y formación en voluntariado de salud mental en Zaragoza. Por este motivo le solicito su colaboración para contestar a este cuestionario.

Gracias por su participación.

1. ¿Podría usted decirme que edad tiene?

- 18-25 años
- 26-40 años
- 41-60 años
- Más de 65

2. ¿Qué tipo de formación académica tiene? (FP, títulos universitarios, profesión)

- ESO o formación básica obligatoria
- Ciclos formativos
- estudios universitarios: ¿dime cuál?
- otros: dime cual F.P.

3. ¿Está trabajando?

- Si ¿Qué profesión? Administrativo
- No, estoy en paro
- jubilado

4. ¿Qué motivación le ha llevado para ser voluntario en esta institución y más concretamente en salud mental?

Puede marcar más de 2 respuestas

- aprender algo nuevo y hacer algo diferente,
- la solidaridad o la ayuda a los demás,
- la fe religiosa,
- conocer a nuevas personas y hacer amistades,
- adquirir experiencia laboral o habilidades profesionales
- las convicciones políticas.

5. ¿Qué grado de satisfacción le está dando este tipo de voluntariado? Desde 1 como poco satisfactoria (2-3) y 4 muy satisfactoria.

- 1 poco satisfactoria
- 2
- 3
- 4 muy satisfactoria

6. ¿Recibe algún tipo de formación en voluntariado complementaria a parte de la que imparte Rey Ardid? Si es así nómbranosla.

7. Por ultimo ¿Cree usted que necesita o le gustaría adquirir algún curso para complementar su formación que no se le ha impartido en Rey Ardid o fuera de ella? Si es así nómbranos que formación le gustaría recibir.

- Analizar y resolver problemas
- Capacidad de liderar iniciativas
- Flexibilidad + innovación
- Comunicación interpersonal
- Trabajo en equipo
- Organización y planificación
- Iniciativa y autonomía