

Artículo de investigación

Sentires de los voluntarios de la organización comunitaria Techo sobre los riesgos psicosociales que enfrentan en el asentamiento Nueva Jerusalén, municipio de Bello.

Feeling of the volunteers of the community organization Techo about the psychosocial risks they face in the Nueva Jerusalén settlement, municipality of Bello.

Danna Valentina Cortés Cubillos

Universidad Católica Luis Amigó, Medellín, Colombia

Danna.cortescu@amigo.edu.co

<https://orcid.org/0009-0008-7343-1641>

Juan David Pedrozo Mancera

Universidad Católica Luis Amigó, Medellín, Colombia

Juan.pedrozoma@amigo.edu.co

<https://orcid.org/0009-0007-3584-2442>

Como citar este artículo: Cortes Cubillos, D., Pedrozo Mancera, J. (2023). Sentires de los voluntarios de la organización comunitaria Techo sobre los riesgos psicosociales que enfrentan en el asentamiento Nueva Jerusalén, municipio de Bello.

Facultad de psicología y ciencias sociales.

Medellín, Colombia

25 de abril de 2023.

Resumen

La investigación pretende reconocer aquellos sentimientos presentes en los voluntarios de la organización comunitaria Techo sobre los riesgos psicosociales, factores ambientales o emocionales que enfrentan en el asentamiento Nueva Jerusalén, municipio de Bello; los cuales les pueden generar estrés, fatiga e incluso enfermedades crónicas que se manifiestan a través de síntomas físicos y psicológicos. Con esto se pretende dar insumo que pueda generar conciencia sobre la resiliencia y el afrontamiento que tienen los voluntarios ante los riesgos psicosociales en una zona de violencia que pone en peligro la vida y la seguridad de los voluntarios involucrados en negociaciones, también riesgos psicosociales que influyen en su salud física y mental, situaciones que en algunas ocasiones son desconocidas para las entidades públicas, teniendo en cuenta que la relación entre voluntario y salud mental se complementan, es importante tener una salud mental sana para poder ejercer y ofrecer un voluntariado de manera profesional y con ética. En este sentido, se llevó a cabo un estudio cualitativo, descriptivo con un enfoque fenomenológico, se aplicó la técnica de entrevista semiestructurada y estructurada. Para los resultados se tuvieron en cuenta 3 categorías que hablan de qué significa ser voluntario, identificar experiencias de riesgo psicosocial vividas por los voluntarios, y qué representa el riesgo para los voluntarios, con las cuales se concluyó que los voluntarios diariamente están expuestos a situaciones que generan estrés y agotamiento emocional, pero es un asunto de vocación y emoción lo que llevará a cabo con éxito este servicio.

Palabras clave: Voluntariado, salud mental, factores psicológicos, conflicto armado.

Abstract

The research aims to recognize those feelings present in the volunteers of the community organization Techo about the psychosocial risks, environmental or emotional factors they face in the Nueva Jerusalén settlement, municipality of Bello; which can generate stress, fatigue and even chronic diseases that manifest through physical and psychological symptoms. This is intended to provide input that can raise awareness about the resilience and coping that volunteers have in the face of psychosocial risks in an area of violence that endangers the lives and safety of volunteers involved in negotiations, as well as psychosocial risks that influence in their physical and mental health, situations that are sometimes unknown to public entities, taking into account that the relationship between volunteers and mental health complement each other, it is important to have healthy mental health in order to be able to practice and volunteer professionally and with ethics. In this sense, a qualitative, descriptive study with a phenomenological approach was carried out, applying the semi-structured and structured interview technique. For the results, 3 categories were taken into account that speak of what it means to be a volunteer, identify experiences of psychosocial risk lived by volunteers, and what represents the risk for volunteers, with which it was concluded that volunteers are daily exposed to situations that They generate stress and emotional exhaustion, but it is a matter of vocation and emotion that will carry out this service successfully.

Key words: Volunteering, mental health, psychological factors, armed conflict.

Introducción

El asentamiento Nueva Jerusalén ubicado en el extremo noroccidental de la ciudad de Medellín fue creado en el año 2007 en un terreno que no podía ser habitado debido a su inestabilidad y riesgo de deslizamiento; esto y los pocos acercamientos a los mecanismos de participación estatal genera que no se puedan garantizar las condiciones de habitabilidad necesarias y la prestación total de servicios públicos (Triana, 2019). Sin embargo, entidades sin ánimo de lucro tratan de proporcionar mejores oportunidades para la comunidad, tanto en el ámbito educativo con programas de acompañamiento psicosocial, talleres de fortalecimiento del liderazgo, así como de mejorar las condiciones de vivienda y servicios públicos.

Entre estos se destaca la *Corporación Volver a la gente*, la *Fundación Pepe Breu 24* y la que nos compete para este trabajo la *Org Techo* (Triana, 2019). la organización Techo se describe como una entidad que interviene en asentamientos a través de voluntarios que buscan mejorar las condiciones de vivienda y hábitat a través del diseño, gestión y construcción de proyectos de vivienda, acceso a servicios básicos e infraestructura comunitaria, en acción conjunta entre pobladoras, pobladores y la juventud voluntaria.

Al estar los voluntarios en una interacción humana constante e inmersos en una dinámica conflictiva, probablemente presenten síntomas físicos o psicológicos que interfieren directamente en los sentimientos de incompetencia, así como de la baja tolerancia a la frustración y el desgaste emocional. El perfil ocupacional que deben precisar al ingresar al voluntariado conlleva constantes riesgos

físicos y psicosociales los cuales periódicamente se encuentran latentes a padecer accidentes laborales, enfermedades profesionales o síndrome de burnout.

Además, encontramos que de acuerdo al análisis de los datos recolectados por Médicos sin Fronteras, la exposición a eventos violentos y factores de riesgo aumenta significativamente la presencia de síntomas que inciden en las patologías mentales, ya que el 57% de la *población muestra*, presenta algún tipo de hecho victimizante del conflicto armado, por lo que contiene criterios que favorecen a la aparición de trastornos como la depresión con un 25% , la ansiedad 13%, esquizofrenia 11%, trastorno afectivo bipolar y estrés post trauma 8%. (Duran, 2022) .

De ahí el interés se enfoque en comprender cuáles son los sentires vivenciados por los voluntarios de la organización Techo en el asentamiento Nueva Jerusalén, desde las experiencias y percepciones que han tenido frente a los riesgos psicosociales a los que se enfrentan a diario al trabajar con población vulnerable; teniendo en cuenta que al estar permeados por un ambiente laboral complicado pueden aparecer problemas como la inseguridad, el estrés, el agotamiento o la depresión.

Antecedentes

Nos permitimos hacer un acercamiento a los antecedentes investigativos centrándonos en la búsqueda de categorías como son la salud mental, el riesgo psicosocial y el voluntariado, se puso el foco en trabajos que abordan el fenómeno de riesgo psicosocial desde la perspectiva psicológica teniendo en cuenta las posturas de corte cuantitativo y cualitativo en la temporalidad de 2013-2022.

Explorando bases de datos académicas como Scielo, Redalyc, Dialnet, Handle y algunos repositorios de universidades, se encuentran abordajes en escenarios europeos, latinoamericanos, y nacionales enfocados en encontrar la relación que tiene el contexto psicosocial en los escenarios laborales y cómo estos afectan el desempeño y la salud mental del individuo.

En el panorama europeo nos topamos con el autor (Palacios, 2020), que pretende desde el enfoque cualitativo describir el significado de la experiencia vivida del voluntariado en personas con un trastorno mental grave (TMG) y como el papel del voluntario aporta en el proceso de recuperación del TMG. Este concluye en su trabajo que el voluntariado es una ocupación significativa y aporta en la construcción del sí mismo a partir de la ayuda al otro debido a que la experiencia les brinda concentrarse en el presente dejando de lado por un momento las problemáticas del trastorno.

Dentro del contexto Latinoamericano, nos encontramos con (Salazar 2018), el cual en su estudio analiza la incidencia que tienen los factores psicosociales en la gestión de permanencia de los voluntarios y cómo prevenir los riesgos puede promover la permanencia del voluntariado. Revelando que si se delimitan los factores de riesgo que más impacto pueden tener en los voluntarios de la organización se permitirá establecer planes de intervención para lograr cambios en el ambiente y clima organizacional impactando de manera significativa en la gestión y el cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales.

Uno de los trabajos realizados en Colombia a manos de Carrión (2015) propuesto desde el modelo cuantitativo pretende observar la influencia de factores negativos del contexto frente al desgaste psíquico de los trabajadores; en esta

investigación se logra evidenciar que se deben delimitar claramente las funciones, responsabilidades y comportamientos esperados en cada puesto de trabajo, así como la clara impartición de las tareas a realizar ya que por medio de canales de comunicación bien establecidos se facilitara la escucha activa, el respeto mutuo y la empatía fomentando una sana dinámica en el entorno laboral. A partir de esto el autor se permite profundizar en el conocimiento de los factores psicosociales que son inherentes al contexto de trabajo y como estos por medio de la gestión de la cultura organizacional, las buenas relaciones en el trabajo permiten promover la salud y el bienestar laboral.

Por otra parte, para (Botero, 2015) es importante conocer las variables que influyen en la motivación del voluntariado teniendo en cuenta dos factores: psicosociales y organizacionales en una muestra de voluntarios de las seccionales de la cruz roja en el eje cafetero. Esta investigación plantea una convergencia con los autores retomados anteriormente en el punto que para abordar el proceso de voluntariado es necesario tener en cuenta los factores que intervienen para llevarlo a cabo: tipo de institución, contexto socio cultural del voluntario y de la persona que recibe el servicio, así como el modelo de gestión dentro de la organización que esté a su vez permite identificar la motivación. A partir de aquí se identifica que el ideal motivador del servicio voluntario es la trascendencia, que está mediada en el tiempo en los procesos internos del sujeto.

En este sentido este conjunto de trabajos nos permite conocer la forma en que se ha venido abordando las categorías pertinentes a nuestro problema de investigación lo que nos permite referenciar los factores de riesgo psicosocial en el voluntariado en diferentes contextos.

Metodología

Tipo de estudio

Aplicar el método de la fenomenología, permitirá comprender los sentires de los voluntarios de la institución Techo que tienen que enfrentarse en su cotidianidad a situaciones de riesgo psicosocial que presentan una amenaza para la integridad personal, esto mediante la subjetividad en la experiencia y el significado que les otorgan los individuos a estas vivencias. (Anón 2022).

Para realizar esta investigación de carácter cualitativo se retoman las siguientes fases: descriptiva, estructural y la discusión. esto con el fin de sintetizar el trabajo metodológico realizado.

Etapas descriptiva: En esta fase se busca realizar una descripción precisa y completa del fenómeno de estudio, sin realizar ningún tipo de prejuicios. Una reseña que refleje la realidad vivida por el sujeto, su situación, su mundo real y experiencias. Esto se realiza mediante las técnicas propuestas para la investigación.

Etapas estructural: Esta fase ayudará a realizar una reflexión más profunda acerca de la experiencia vivida del voluntario, el significado de cómo es ser un voluntario.

Etapas de discusión: Por último, esta fase pretende realizar una comparación de los resultados obtenidos en esta investigación con otras investigaciones y artículos con el fin de entender y tener un mayor conocimiento del verdadero sentido de los fenómenos y del área estudiada.

Participantes:

La población de esta investigación son estudiantes voluntarios de la organización Techo que están en un rango

de edad 18-25 años. Estos jóvenes-adultos diariamente están expuestos a situaciones complejas que pueden tener un gran impacto en su salud mental.

Técnicas

La técnica que guiará el proceso de recolección de datos teniendo en cuenta el método expuesto anteriormente son la entrevista fenomenológica estructurada o semiestructurada.

Entrevista fenomenológica

Según (Moreno López, S. 2014, p. 72). “la entrevista es un proceso de interacción y diálogo entre dos personas, cuyo propósito es propiciar que la colaboradora reconozca, describa y exprese su experiencia vivida y los significados sentidos en relación a situaciones vividas referidas al tema de la investigación, ya sea que las viva actualmente o las recuerde, y se exprese desde su experiencia”.

Resultados

En el proceso de análisis de la información se identificaron unas categorías las cuales cada una responde a los objetivos planteados en la investigación.

La vocación del voluntario forja el crecimiento personal.

En esta categoría se evidencian los elementos que hacen parte de la construcción del significado de ser voluntario. En primer lugar, encontramos que esta actividad implica tomar la decisión de dedicar tiempo y esfuerzo a una causa sin esperar una recompensa económica a cambio y se puede decir que durante el desempeño de actividades el voluntario le atribuye un valor particular a cada experiencia.

Además, se identifica que esta decisión inicialmente puede ser motivada por diferentes factores, entre los que se cuentan el deseo de ayudar a los demás, el interés en adquirir nuevas habilidades, el compromiso con una causa en particular y la empatía. Esta última es fundamental para comprender las necesidades y preocupaciones de las personas a las que se pretende ayudar y juega un papel importante en la labor de establecer relaciones significativas y respetuosas con los demás.

Por otro lado, la vocación proporciona la motivación y el sentido de propósitos necesarios para seguir trabajando en la causa, incluso cuando enfrenta desafíos y obstáculos, debido a que estos permiten que se impulse el compromiso y la capacidad que marca una diferencia positiva en la vida de los demás. Los voluntarios pueden sentir un fuerte compromiso con su comunidad y con el bienestar de las personas que viven allí entonces pueden optar por ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas en su comunidad. A su vez se reconocen motivados a ayudar a los demás porque sienten que están haciendo una diferencia positiva en el mundo y que están contribuyendo a una causa que es más grande que ellas mismas.

“Es algo que va más allá de ir a tal parte y listo vamos a intervenir, porque el voluntariado es lo más difícil del mundo, pero si vos algún día decides involucrarte con el voluntariado lo primero que les recomiendo es que tengan vocación” (Entrevista 1/09/03/2023).

Se evidencia entonces que para el voluntario es cierto que tener vocación y habilidades internas puede ser útil para ayudar a los demás. Pero en el camino muchas personas pueden descubrir su pasión por el voluntariado a través de experiencias enriquecedoras y significativas. Asimismo, expresan que las habilidades internas, como la empatía, la

compasión y la capacidad de escuchar activamente son indispensables para desarrollar habilidades a través de la práctica y la experiencia. Los voluntarios que están motivados por el deseo de hacer una diferencia en el mundo a menudo están dispuestos a hacer algunos sacrificios para lograr sus objetivos, pero es importante que cada voluntario establezca límites claros, realistas y mantengan un equilibrio saludable entre su trabajo y sus otras responsabilidades y necesidades personales.

“A uno se le olvidan todas esas cosas y uno se vuelve muy como... me siento a jugar con los niños y no me importa si comí si no comí, a nosotros se nos olvida hasta que nos gusta o que nos gusta comer uno cuando sale de la casa se va dispuesto a todo” (Entrevista 01/09/03/2023).

Ante la percepción de los integrantes de la fundación el voluntariado se convierte en una forma de ayudar a los demás y contribuir a una causa social o humanitaria. Se encontró que, al hacerlo, se sienten útiles y valorados, debido al impacto positivo que generan en el entorno. Por lo tanto, se pretende que el voluntariado se convierta en una actividad que ayude a sí mismo mientras se ayuda al otro.

“Una comunidad que necesita no solamente comida o cosas materiales, sino que también necesitan como la compañía de las personas que les ofrezca su tiempo, por ejemplo: yo soy voluntario tú necesitas la ayuda yo te ayudo a ti y ya, el voluntario se ayuda primero y luego ayuda porque cuando usted se siente útil usted se está ayudando”. (Entrevista 1/09/03/2023).

Por último, se logra comprender que sí se pretende lograr un proceso significativo que forme la vocación, el individuo se debe desprender de la idea del asistencialismo, debido a que este se centra en proporcionar ayuda a las personas necesitadas sin tener en cuenta su capacidad de participar en la toma de decisiones y la intervención para la planificación de

proyectos a largo plazo. En cambio, el enfoque del desarrollo comunitario involucra a las personas de la comunidad en el proceso de priorización de sus necesidades y en la planificación y ejecución de proyectos. Abordando esas necesidades se logrará que se efectúe un acompañamiento con resultados sólidos en proyecciones futuras que les permitan distanciarse de acciones que ejecutan otras organizaciones.

“A mí me ha tocado presenciar espacios en donde los mismos grupos armados ayudan a la comunidad entre los mismos grupos armados le dan mercados a la comunidad, pero ese mismo grupo armado es el que desplaza y masacra gente si me hago entender” (Entrevista 01/09/03/2023).

Apoyo y negociación para trabajar en el territorio.

En el ejercicio del voluntariado se evidencia que es importante establecer alianzas y colaboraciones con los diferentes actores, como líderes comunitarios, organizaciones civiles y no gubernamentales, instituciones gubernamentales y empresas del sector privado. Esto con el fin de ejecutar actividades que permitan abordar las necesidades y preocupaciones de la comunidad de manera efectiva, sostenible e integral. Se debe tener en cuenta el contexto del desempeño del voluntario debido a que la presencia de actores armados en el territorio puede enmarcar una zona de violencia que pone en peligro la vida y la seguridad de los voluntarios involucrados en la negociación. El diálogo con grupos armados puede ser percibido como una legitimación del grupo armado y sus acciones, lo que puede tener implicaciones políticas y legales. Los voluntarios deben ser conscientes de las posibles consecuencias políticas y legales de su participación en el diálogo y estar

preparados para enfrentar cualquier crítica u oposición.

“Entonces para nosotros llegar bien allá para que no nos tuvieran en un retén armado para que nos brindaran la seguridad dentro del territorio se tuvo que transar comunicación era con los líderes del territorio” (Entrevista 01/09/03/2023).

Es cierto que para lograr el ingreso a comunidades vulneradas por la violencia es importante establecer un diálogo con los líderes de la zona y obtener los permisos necesarios. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la forma en que se aborda este diálogo debe ser cuidadosa y respetuosa dado que las comunidades vulnerables a menudo han sufrido traumas y pueden ser desconfiadas de extraños. El diálogo con grupos armados puede ser emocionalmente agotador y estresante especialmente si hay diferencias significativas en los objetivos y valores entre los voluntarios y los miembros del grupo armado este puede ser estresante debido al riesgo físico y emocional que implica. Los voluntarios pueden sentirse inseguros y preocupados por su seguridad y la de sus seres queridos especialmente si están en contacto directo con grupos armados peligrosos y violentos. La tensión emocional puede ser particularmente alta si la conversación involucra temas sensibles, deben tener cuidado de no comprometer sus principios y valores durante el diálogo con grupos armados, es importante establecer límites claros y mantenerse fieles a las metas y objetivos del trabajo voluntario, incluso en situaciones de alta presión.

“Es que casi siempre tenemos la manía de irnos o intervenir en los lugares más peligrosos, entonces la única garantía que tenemos nosotros ehh es la seguridad que nos pueda brindar la comunidad” (Entrevista 01/03/09/2023).

Se encontró que los grupos al margen de la ley pueden actuar como acompañantes en ciertos contextos. Esto se debe a que, en algunas áreas, el Estado no tiene presencia efectiva en el territorio y las fuerzas de seguridad no pueden garantizar la seguridad de la población. En estos casos, algunos grupos al margen de la ley pueden llenar el vacío de seguridad y proteger a las comunidades locales de la violencia y la criminalidad.

“La policía nos paró en el último retén antes de entrar al departamento de la Guajira y nos dijo bueno, este es el último retén de policía que se van a encontrar, ¿de ahora en adelante se van a topa con retenes guerrilleros? Entonces de acá en adelante ósea como te lo voy a decir a si no lo dijeron (Ni dios los puede acompañar en esta)” (Entrevista 01/09/03/2023).

Por lo tanto, en el voluntariado se reconoce que es importante tener una actitud abierta y respetuosa hacia las personas de la comunidad, escuchar sus necesidades, sus preocupaciones y ofrecer soluciones realistas y factibles que puedan ser implementadas en la zona.

Trabajando al límite.

Así como se pensaba que los grupos armados eran factores de riesgo para los voluntarios encontramos que trabajar en una situación en la que se está al borde de la capacidad física, emocional o psicológica de una persona no contiene una percepción negativa para estos voluntarios, ya que manifiestan que es necesario que una persona realice tareas que se enfrenten a obstáculos para así obtener una experiencia significativa y de aprendizaje.

“Ehhhh a mí me gusta mucho la adrenalina amo la adrenalina, pero antes de amar la adrenalina amo a mis muchachos entonces es... a mí me gusta la adrenalina, pero a ella puede que no entonces cuando a mí me dijeron eso yo ¡marica ahora si se puso

bueno el viaje!” (Entrevista 01/09/03/2023).

Para el voluntariado el aumento de la motivación y el compromiso dependerá de trabajar al límite ya que puede proporcionar una sensación de desafío que les permite superar obstáculos y lograr objetivos difíciles. Lo que deja como resultado que se aumente el compromiso con su trabajo y su sentido de logro.

Se evidencio que al enfrentarse a desafíos en el ejercicio del voluntariado puede requerir que las personas desarrollen habilidades de resolución de problemas para superar obstáculos y encontrar soluciones efectivas, ya que es importante tomar decisiones rápidas para evitar problemas. Esta experiencia les ayuda a mejorar la toma de decisiones en situaciones similares en el futuro, las situaciones difíciles y desafiantes pueden ser agotadoras y estresantes, pero también puede ayudar a desarrollar la resiliencia emocional y psicológica.

“Sentí mucha preocupación, pero también sentí mucha tranquilidad. ¿Por qué siento mucha tranquilidad? Porque cada vez que viajamos siempre tiene que pasar algo siempre pasa algo, falla fuera que usted fuera para un paseo y todo le saliera perfecto, pero cuando usted trata de ir a ayudar al otro si no se sufre es como si no se hiciera nada” (Entrevista 01/09/03/2023).

Este es un proceso que implica el aprendizaje de habilidades y estrategias para afrontar situaciones difíciles y la construcción de recursos emocionales y sociales para manejar el estrés y la adversidad. Esto puede involucrar la búsqueda de apoyo emocional y social, pero encontramos que se vuelve importante reconocer que el deseo o la necesidad de ayuda no siempre es evidente o reconocido por la persona. Alguien puede estar pasando por una situación difícil y no darse cuenta de que necesita ayuda.

“Acá venimos al otro fenómeno que ustedes se topan mucho y es el aceptar que? Que necesito ayuda nosotros tenemos toda la disposición de ayudar tú puedes estar pasando por la crisis más hijueputa de esta vida, pero si tú no cedas a querer entablar con nosotros una conversación y no reconoces que necesitas ser ayudado es muy difícil” (Entrevista 01/09/03/2023).

El voluntario, es una persona que siente, que tiene problemas, que se afecta como el otro, que tiene necesidades y que necesita ese acompañamiento que otras personas reciben, pero ¿qué pasa con ellos mismos? Dejan de pensar en su propia salud mental, exponiéndose al trabajo y a las situaciones complejas que tienen que enfrentar en su labor, ¿cómo brindaran ayuda los voluntarios sino se ayudan ellos primero, sino tienen una salud mental sana?; es importante que estén sanos física y mentalmente para que así puedan garantizar un mejor apoyo psicosocial a las comunidades.

“Otro ejemplo nosotros yo soy voluntario tú necesitas la ayuda yo te ayudo a ti y ya, el voluntario se ayuda primero y luego ayuda porque cuando usted se siente útil usted se está ayudando” (Entrevista 01/09/03/2023).

Por último, la relación entre voluntario y salud mental se complementan, es importante tener una salud mental sana para poder ejercer y ofrecer un voluntariado de manera profesional y con ética.

Discusión

Los hallazgos de esta investigación están determinados por las categorías que se relacionan en los antecedentes, en primer lugar, el sentir de los voluntarios desde la experiencia vivida narra la relación que tienen los riesgos psicosociales y la salud mental en la construcción del significado del sí mismo, a partir de la ayuda al otro

(Palacios, 2020). Para entender entonces la realidad particular a la que se enfrenta cada voluntario y como la vocación juega un papel importante en la permanente construcción personal, es importante tener en cuenta que el acto de servir a los demás puede brindarles un significado profundo y una sensación de contribuir a un bien mayor en la sociedad, lo que puede fortalecer su sentido y propósito en la vida. (Noriega, 2016, pág. 56)

En el contexto en el que se desarrolla la investigación se evidencia que las comunidades en las que se da el ejercicio del voluntariado, intervienen diferentes actores que se involucran en una dinámica de poder por el control territorial de la zona. En la negociación con estos actores es en donde se tiene mayor contacto con el riesgo psicosocial, debido a que estos grupos pueden influir en el ejercicio y la forma en cómo se experimenta el riesgo individualmente. Es aquí en donde (Salazar, 2018) plantea los factores psicosociales tienen incidencias en la gestión de la permanencia de los voluntarios, teniendo en cuenta que, si estos se delimitan en los riesgos más relevantes, se podrán establecer relaciones positivas y colaborativas entre ellos para lograr sus objetivos. Pero al contrario de los hallazgos los cuales nos cuentan que para estos voluntarios es indispensable que se construya la relación a partir del riesgo, porque este es el que les brindará la motivación constante para enfrentarse a los desafíos que cada vez pueden ser más intensos.

Considerando que las situaciones a las que se enfrentan los voluntarios agotan la reserva emocional rápidamente es indispensable conocer qué Carrión (2015) propone que se deben delimitar claramente las funciones y responsabilidades esperadas de los voluntarios; por medio de canales

asertivos de comunicación, debido a que las situaciones de riesgo aumentan si no se conoce el alcance de la responsabilidad de un comportamiento indebido. En este caso los factores de riesgo son percibidos como una fuente de productividad y competitividad, debido a que pueden motivar a los voluntarios a alcanzar metas y resultados (Zuluaga 2013, pág. 37). Sin embargo, los factores de riesgo psicosocial también pueden generar una sobre exigencia en los voluntarios, lo que puede tener efectos negativos en su salud mental y emocional.

Según (Botero, 2015), la variable que influye en la motivación del voluntario es el ideal del servicio el cual puede trascender en el tiempo mediado por los procesos internos del sujeto. Encontramos que los voluntarios adjudican gran parte de su proceso interno al compromiso del trabajo al límite, porque estos ven lo positivo de enfrentar en su día a día el estrés como respuesta natural, debido a que, les brinda la oportunidad de construir recursos emocionales para controlar situaciones de riesgo futuras. Es por esto que es importante adoptar enfoques proactivos para manejar la presión que genera el riesgo y promover un entorno en la medida de lo posible saludable que tome en cuenta el bienestar integral de los voluntarios.

Conclusiones

El objetivo de esta investigación fue comprender cuales son los sentires vivenciados por los voluntarios de la organización Techo en el asentamiento Nueva Jerusalén, desde las experiencias y percepciones que han tenido frente a los riesgos psicosociales a los que se enfrentan a diario al trabajar con poblaciones vulnerables; teniendo en cuenta que al estar permeados por un ambiente laboral complejo pueden aparecer problemas como la inseguridad, el estrés, el agotamiento o la depresión.

Según el autor (Salazar, 2018, p. 22). El voluntariado debe tener una posición tomada desde el altruismo y solidaridad, llevado a cabo sin obligaciones personales ni jurídicas y desarrollado al interior de las organizaciones públicas o privadas que contemplen programas o proyectos concretos. La salud mental como lo dice la (Organización Mundial de la Salud Mental, fortalecer nuestra respuesta, 2022). Comprende los trastornos mentales y discapacidades psicosociales, así como otros estados mentales asociados a un alto grado de angustia, discapacidad funcional o riesgo de conducta auto lesiva. El riesgo psicosocial los cuales para la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud:

“son las interacciones entre el medio ambiente, el trabajo y al estrés como una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias en la salud mental y física del individuo” (Díaz., 2021, p. 12.).

A raíz de lo dicho, en la investigación se logró reconocer el significado de la experiencia del voluntario como una vocación, una motivación y un compromiso por ayudar a los demás, asimismo, se pudo identificar las experiencias de riesgos vividas por los voluntarios las cuales son complejas ya que están expuestos a grupos al margen de la ley y a violencias entre dichos grupos por territorios, por esta razón es importante el diálogo con estos grupos para poder ejercer de manera segura el voluntariado en tales comunidades. Por último, se logró describir la percepción que tienen los voluntarios sobre el acompañamiento psicosocial que se les brinda, a lo que indican que sí se ven expuestos a riesgos psicosociales como el estrés y el agotamiento emocional, no obstante, sí se les brinda un apoyo psicosocial, pero son ellos mismos los que deben aceptar la ayuda psicológica que se les ofrece.

Para concluir, los voluntarios día a día están expuestos a diferentes riesgos psicosociales, como el estrés, la ansiedad y el agotamiento emocional, también viven experiencias de riesgos con los territorios que están bajo el mando de grupos al margen de la ley pero por su vocación de servir/ayudar y compromiso con las comunidades este riesgo lo proyectan como una motivación para enfrentarse a estos desafíos. Los voluntarios viven diariamente con la ilusión de hacer el bien a las comunidades realizando su trabajo con empatía, del mismo modo contribuyendo a una causa sienten que están realizando una acción positiva para el mundo.

Por último, realizando esta investigación académica surgen algunas recomendaciones, entre ellas, se recomienda para futuras investigaciones tener principalmente a la población que participará en el estudio con compromiso y disponibilidad de tiempo y asegurar la participación de los mismo en el proyecto. Por otro lado, es importante poder utilizar más técnicas de intervención para lograr

obtener unos resultados más completos y con diferentes puntos de vistas, por último, consideramos que un aliado primordial en una investigación es el tiempo tanto para los investigadores como para los participantes si no hay comunicación entre ellos será muy difícil llegar a acuerdos para realizar encuentros u otras actividades.

Por otro lado, se recomienda realizar más investigaciones sobre los riesgos psicosociales que viven diariamente los voluntarios a nivel nacional y con poblaciones más específicas, como por ejemplo los estudiantes que se encuentran vinculados a fundaciones que realizan voluntariado. Asimismo, en las revisiones realizadas en diferentes artículos se evidencia la escasez de talleres de reconocimiento de los riesgos psicosociales que afectan a los voluntarios, por este motivo se propone realizar más actividades de prevención y promoción de los riesgos a los que se pueden llegar a exponer los voluntarios y el cómo expresar los sentires y las experiencias vividas.

Referencias

- González-Castellanos, Y., Rabilero-Sabatés, H., & Jiménez-Arteaga, M. E. (2018). Consideraciones acerca del crecimiento personal como vía para el desarrollo integral de la personalidad. *Maestro y Sociedad*, 94-104.
- Noriega Gutiérrez, B. E. (2016). Estrategias de negociación de la comunidad campesina de Uchuypampa en el marco del proyecto derivación gasoducto Ayacucho-TgP 2015.
- Morris, B. (2001). Aprendizaje formativo: una opción para el crecimiento personal. *Revista cubana de Psicología*, 18(3), 214.
- Torrejón, M. J., Meersohn, C., & Urquiza, A. (2005). Imaginario social de la colaboración: voluntariado y solidaridad. *Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistemico Aplicado a la Sociedad*, (13), 1-11.
- Carrión, Á., López, F., & Gutiérrez, A. M. (2015). Influencia De Factores Negativos Del Contexto De Trabajo En Desgaste Psíquico De Trabajadores En Colombia.

- Ce, D. P. (2020). TESIS DOCTORAL La experiencia vivida de las personas con trastorno mental grave que realizan un voluntariado: un estudio cualitativo.
- Patiño Botero, J. D. (2015). Factores psicosociales y organizacionales en entidades de carácter voluntario: Caso Cruz Roja Colombiana seccionales del Eje Cafetero.
- Díaz Ávila, S. Y. (2021). Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en la compañía de bomberos voluntarios de Independencia–2021.
- Durán Rocha, J. M. (2022). Propuesta de programa comunitario de alfabetización en salud mental a líderes sociales en el Departamento de Antioquía en Colombia.
- González, D. (2017). Barrio U: configuración de subjetividades en la experiencia del voluntariado. (Tesis de maestría). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Loria Manzanares, D., & Rojas Fernández, J. (2020). Factores psicológicos asociados a la permanencia y al compromiso de los voluntarios en la Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica.
- Mariela Rodríguez.2009. “Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos Tiempos, Nuevos Riesgos?” Observatorio Laboral Revista Venezolana 2(3):127–41.
- Moreno López, S. (2014). La entrevista fenomenológica: una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia. Revista da abordagem gestáltica, 20(1), 63-70.
- Organización Mundial de la Salud (s.f.). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Recuperado el 10 de octubre de 2022
- TECHO (s.f.) Qué hacemos. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <https://colombia.techo.org/>
- Tavares Araújo, Wanessa Cristina, Ribeiro, Patricia Mônica, Rodrigues Sant'Ana da Silva, Poliana, Oliveira Prado, Andressa Anunciação de. (2017). Colcha de retazos: instrumento de recolección de datos en la investigación cualitativa. Index de Enfermería, 26(3), 175-179. Recuperado en 13 de febrero de 2023
- Montero, Maritza. (2004). Introducción a la psicología comunitaria : desarrollo, conceptos y procesos. Paidós.
- Ovejero Bernal, A., & Ramos Esquivel, J. (2011). Psicología social crítica. Biblioteca Nueva. <https://www-digitaliapublishing-com.luisamigo.proxybk.com/a/14881>
- Dávila, M. C., & Chacón, F. (2004). Factores psicosociales y tipo de voluntariado. Psicothema, 16(4), 639–645. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72716416>
- Vázquez-Parra, J. C., Arredondo-Trapero, F. G., & de la Garza-García, J. (2020). Compromiso social y su impacto en el voluntariado empresarial.
- Zuluaga Restrepo, S. (2013). Competencias en un trabajo bajo presión.
- RISK, I. O. P. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE GENERAN ESTRÉS EN UN GRUPO DE VOLUNTARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL VALLE

Sentires de los voluntarios de la organización comunitaria Techo sobre los riesgos psicosociales que enfrentan en el asentamiento Nueva Jerusalén, municipio de Bello.

13

DEL CAUCA, 2020250. *TOMO CUATRO.*