

UNIVERSIDAD DE PALERMO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
TRABAJO FINAL INTEGRADOR

Motivación intrínseca de un grupo de voluntarias en un Hogar Convivencial para Niñas y Adolescentes de la Provincia de Buenos Aires.

Autor: Carmen Tarifa Reischle

Tutora: Dra. Juliana Stover

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS	5
2. 1. Objetivo general	5
2. 2. Objetivos específicos	5
3. MARCO TEÓRICO	5
3. 1. Voluntariado	5
3. 2. Motivación	11
3. 2. 1. Introducción al concepto	11
3. 2. 2. La Teoría de la Autodeterminación (TAD)	11
3. 2. 2. 1. Antecedentes	11
3. 2. 2. 2. Características	14
3. 2. 2. 3. El Self	15
3. 2. 2. 4. Contexto	16
3. 2. 2. 5. Motivación Intrínseca	17
3. 2. 2. 6. Necesidades Psicológicas Básicas	19
3. 3. Motivación Intrínseca en el voluntariado	21
3. 3. 1. Voluntariado y motivación intrínseca	21
3. 3. 2. Voluntariado y necesidades psicológicas	24
4. METODOLOGIA	25
4. 1. Tipo de estudio y diseño	25
4. 3. Participantes.....	25
4. 4. Instrumentos.....	26
4. 5. Procedimiento	27
5. DESARROLLO	
5. 1. Describir las principales tareas realizadas por las personas que se desempeñan como voluntarias en un Hogar Convivencial para Niñas y Adolescentes.....	27
5. 2. Describir los elementos que los voluntarios reconocen y describen como los aspectos interesantes y disfrutables del trabajo voluntario, transformando a esta actividad en una meta intrínsecamente gratificante.....	32
5. 3. Describir las posibilidades del trabajo voluntario, a partir de la auto percepción de los participantes, de ofrecer oportunidades de satisfacer las necesidades básicas de competencia, autonomía y vinculación según la Teoría de la Autodeterminación.....	39
6. CONCLUSIONES	47
6. 1. Resumen de objetivos	47
6. 2. Limitaciones.....	48
6. 3. Perspectiva Crítica	
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

1. Introducción

La práctica de habilitación profesional se realizó en un Hogar Convivencial para Niñas y Adolescentes situado en la Provincia de Buenos Aires. Un Hogar Convivencial es uno de los modelos de dispositivos institucionales reconocidos por la Secretaria de Niñez y Adolescencia (en adelante SNyA) para la atención de Niños, Niñas y Adolescentes (en adelante NNYA) que se encuentran viviendo alejados de sus familias y cuyos derechos se encuentran amenazados y/o han sido vulnerados. Se trata de espacios de permanencia transitoria, cuyas tareas son la restitución de los derechos de los menores, su contención afectiva en un marco de convivencia armónica y la promoción de su salida institucional (Secretaria de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires, 2015).

La institución suele alojar entre 30 y 40 menores cuyas edades oscilan entre 1 a 18 años. Un equipo profesional compuesto por una directora, una psicóloga, una trabajadora social y una psicopedagoga está a cargo de los aspectos administrativos, vinculares, escolares y de salud de las jóvenes. El cuidado de las niñas (limpieza, comidas, vestimenta, etc) está a cargo de un equipo de operadoras, entre ellas, una cocinera.

Colaboran con la institución además una cantidad variable de voluntarios que de manera individual o grupal ofrecen actividades de recreación, cumpleaños, acompañamiento en tareas escolares, salidas sociales, etc. Al momento de colaborar en el hogar, unos 30 de los mismos se encontraban registrados en el hogar.

Durante la práctica se participó en reuniones convivenciales entre el equipo técnico y los diferentes grupos etarios, conversaciones individuales entre la directora y/o psicóloga y las menores (abarcando cuestiones relacionadas con conflictos convivenciales, problemas con las familias de origen, temas de vinculación con los referentes afectivos, posibilidades de adopción, problemáticas escolares, uso del tiempo libre, evaluación de perspectivas laborales futuras, conductas, etc.). Asimismo se asistió a las entrevistas con las personas que se presentaban a fines de ofrecer trabajo voluntario. Se participó y colaboró en las actividades propuestas por los mismos. Durante el tiempo de la práctica se organizó la instalación de espacio de juego junto a un grupo de voluntarios jóvenes.

Cabe agregar que al momento de realizar la práctica profesional la rutina de trabajo del equipo técnico estaba afectada por una crisis intra - institucional que alteró el desenvolvimiento profesional habitual derivando eventualmente en la desvinculación completa del equipo técnico.

2. Objetivos

2. 1. Objetivo general

Describir las características del trabajo voluntario en un hogar convivencial en la Provincia de Bs.As. que hacen que el mismo sea percibido como una meta intrínsecamente interesante.

2. 2. Objetivos específicos

- Describir las principales tareas realizadas por las personas que se desempeñan como voluntarias en un Hogar Convivencia para Niñas y Adolescentes.
- Describir los elementos que los voluntarios reconocen y describen como los aspectos interesantes y disfrutables del trabajo voluntario, transformando a esta actividad en una meta intrínsecamente gratificante.
- Describir las posibilidades del trabajo voluntario, a partir de la auto percepción de los participantes, de ofrecer oportunidades de satisfacer las necesidades básicas de competencia, autonomía y vinculación según la teoría de la autodeterminación.

3. Marco teórico

3. 1. Voluntariado

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (Real Academia Española, 2014) la palabra *voluntario* se refiere al acto que es realizado desde la voluntad y no desde la obligación o el deber. En la actualidad el término y sus asociados, *voluntariado*, *trabajo voluntario*, mediante el desarrollo de diferentes funciones dirigidas al bienestar y la igualdad social, son conceptos cada vez más presentes en nuestra sociedad.

Sin embargo en la literatura científica se presentan variedad de expresiones, dificultando su definición (Araque Hontangas, 2009). Según el filósofo español Moratalla (1996) la unidad más simple de la acción voluntaria es el *acto solidario*, la respuesta puntual e inmediata ante una situación que resulta intolerable o inadmisibles, respuesta que según este autor implica “un momento de libertad y decisión personal frente a la aceptación de la necesidad de las cosas” (Moratalla, 1996, p.33). Esta respuesta se transforma en *acción solidaria* cuando las respuestas se ordenan y sistematizan. En cambio se habla *actuaciones solidarias* cuando las mismas están orientadas hacia un fin determinado que a su vez determina la realización efectiva de la solidaridad mediante la asociación y la organización. Etulain y González (1999) sostienen que el *asociacionismo cívico y solidario* constituye un rasgo relevante de nuestra época, con una tendencia en aumento. Dichos autores emplean la expresión *asociacionismo altruista* para referirse a las iniciativas de personas que se asocian voluntariamente o participan de organizaciones públicas con la intención de cooperar con la solución o disminución de problemas o situaciones que puedan afectar al prójimo. Las diversas fuentes coinciden que el voluntariado es un fenómeno global en el cual coexisten múltiples y disímiles prácticas que incluyen asociaciones caritativas, exponentes de minorías sexuales, ecologistas, fundaciones dedicadas a la salud y la educación, entre otros (Araque Hontangas, 2009; Etulain & González, 1999; Piccini & Robertazzi, 1999; United Nations Volunteers, 2015; Weinstein & Ryan, 2010).

El rasgo característico del asociacionismo y que lo diferencia de las expresiones de ayuda mutua, la beneficencia y filantropía de otras épocas, es que se desarrolla con el objetivo de paliar necesidades y problemas insuficientemente cubiertos o inadvertidos por las organizaciones formales en el seno de las democracias modernas (Etulain & González, 1999). Según Piccini y Robertazzi (1999) el voluntariado se inscribe en los vacíos a los cuales a raíz del desmantelamiento y del deterioro de políticas sociales la protección pública llega de forma deficiente o postergada. Tomando el voluntariado como un fenómeno global y actual, llama la atención el lugar contradictorio en el cual se inscribe, emergente por un lado ante la presencia y la sensibilización frente a demandas sociales y/o ambientales y los valores de una sociedad centrada en el individuo, el afán de autonomía y realización del bienestar personal como valor supremo (Etulain & González, 1999). Es en esta tensión donde se expresa y continua gestando este fenómeno y es allí donde se inserta un recorte posible a partir de una mirada cualitativa, es decir a partir de las prácticas de quienes se dedican al sostenimiento de las actividades voluntarias (Piccini & Robertazzi, 1999).

Desde otro ámbito cultural Clary y Snyder (1998) coinciden que el voluntariado (*volunteerism*) se diferencia de la ayuda espontánea en cuanto que el voluntario:

- a) emprende una búsqueda activa de oportunidades para ayudar a otros.
- b) puede deliberar por un lapso de tiempo considerable si presentarse o no
- c) evalúa el grado de su compromiso y afinidad personal con la tarea elegida
- d) puede comprometerse por un período prolongado de su vida con costos importantes en cuanto a tiempo, energía y dinero.

Weinstein y Ryan (2010) aportan que el voluntariado es una expresión entre otras

posibles de la conducta pro-social (*pro-social behavior*), un comportamiento humano dirigido a proteger y/o realzar el bienestar de otros. Otras expresiones de conducta prosocial pueden ser intervenciones de ayuda espontánea hacia un tercero, la donación de dinero o sangre. Estas expresiones, si bien comparten la intención de ayuda, no necesariamente coinciden entre sí en cuanto a las actividades, expectativas, intenciones y motivaciones que las sustentan. En el presente trabajo se hará uso indistinto de ambas expresiones, adoptando la presunción de la similitud de los procesos psicológicos subyacentes mencionado por Gagné (2003).

A nivel mundial el voluntariado está apoyado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través del programa United Nations Volunteers (Voluntarios de las Naciones Unidas, en adelante UNV por las siglas correspondientes en inglés). La misión de este programa de consiste en abonar el desarrollo humano sustentable a través la promoción del voluntariado (UNV, 2015). Según UNV la necesidad de un cambio global en el involucramiento cívico de las personas en relación a los asuntos de su comunidad y los asuntos de su país es imperiosa. Partiendo de la afirmación de que “la verdadera riqueza de un pueblo son su gente” (UNV, 2011, p.19), este organismo declara que el voluntariado: “Sirve a las causas de la paz y el desarrollo humano sustentable. Es universal, inclusivo y abarca amplia variedad de acciones voluntarias. Valora la voluntad libre, el cometido, el compromiso y la solidaridad como fundamentos del voluntariado” (UNV, s/f). El concepto de trabajo voluntario adoptado por el programa UNV se corresponde con un criterio amplio, en consonancia con el que fuera adoptado 2011 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (UNV, 2011). El mismo señala tres criterios para evaluar al voluntariado:

a) Las acciones son llevadas a cabo de acuerdo a la libre voluntad de cada uno y no como una obligación estipulada por ley, contrato o requerimiento académico. UNV reconoce que la decisión de prestar servicio voluntario puede estar mediada por valores personales, presiones de pares u obligaciones sociales, pero en definitiva la decisión de actuar o no depende exclusivamente de su libertad.

b) La acción no debe ser llevada a cabo en primer lugar por una recompensa económica. La reintegración de gastos de viáticos, estipendios y pagamentos en forma de provisiones y transporte pueden estar justificados. Suelen ser considerados de buena práctica al hacer el trabajo más accesible e inclusivo.

c) La acción debe servir al bien común y beneficiar de manera directa o indirecta a una causa o a personas por afuera del propio hogar. Reconociendo que la noción de bien común puede ser ambigua, UNV no incluye una valoración moral, pero si excluye a actividades que implican o incitan a la violencia, dañan a la sociedad o no se corresponden con los valores del voluntariado (UNV, 2011).

El amplio criterio adoptado por este organismo tiene la intención de reconocer e incluir la mayor cantidad posible de expresiones de trabajo voluntario. Considerando que a nivel mundial existen infinitas conductas de colaboración, ayuda mutua y asistencia espontánea, el rasgo distintivo del trabajo voluntario consiste en su compromiso con la regularidad. En coherencia, UNV (UNV, 2011) reconoce dos expresiones fundamentales de voluntariado:

a) la entrega formal de un servicio a un tercero, considerando tareas administrativas y/o de recolección de fondos. Se puede dar en un amplio rango de áreas (cultural, social o de desarrollo). Suele suceder a través de estructuras existentes y generalmente hay acuerdo de términos entre la organización y el voluntario. Hay organizaciones que ofrecen entrenamiento previo. Ejemplos de servicio incluyen: construcción de viviendas de bajo costo, cuidado de personas con HIV, tareas de alfabetización, divulgación de información

sobre el cólera, etc.

b) la asociación entre personas con necesidades compartidas a fines de ayuda mutua y autoayuda. El proceso asociativo ofrece beneficios a todos sus miembros, a través de encuentros cara a cara, apoyo moral y a veces jurídico. Algunos ejemplos pueden ser los centros culturales auto gestionados, los grupos de mujeres y asociaciones de consumidores. En ciertos ámbitos culturales es común la asociación entre las personas para la realización de tareas colectivas, como ser la recolección de las cosechas o leña, la siembra, la organización de funerales y casamientos, etc. La ayuda mutua también incluye asociaciones profesionales que ofrecen protección y promoción del bienestar a sus miembros y el cuidado de sus derechos.

El amplio espectro de posibilidades del voluntariado y la puesta en acción de los valores que lo sustentan (solidaridad, reciprocidad, confianza y pertenencia) hacen que el mismo contribuya significativamente a una mejor calidad de vida. Por eso ha sido llamado “el arte de lo posible” (UNV, 2015, p. 7) ya que:

- a) permite la expresión de los actores sociales
- b) moviliza a individuos y a organizaciones civiles a contribuir con soluciones propias
- c) permite crear espacios de reclamo y alianzas a grupos marginalizados.
- d) es un reservorio de habilidades, energías y conocimientos locales.
- e) puede influir y dar forma a normas y valores sociales.

La UNV (2015) postula que el voluntariado cumple una función clave para el mejoramiento de la *governancia*. La gobernancia es un elemento pilar para el desarrollo humano sustentable y se refiere al ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa. La UNV (2015) considera que el cambio hacia el mejoramiento de la gobernancia se beneficiaría mediante el aumento y la mejora de mecanismos de participación, discusión y decisión entre los diferentes actores de la sociedad y las personas. En esta dinámica la organización del trabajo voluntario puede cumplir un papel central, por lo tanto se evalúa fundamental una mayor comprensión de este fenómeno y del valor del trabajo que aporta a la sociedad civil (UNV, 2011).

Sin embargo, pese a la importancia asignada al trabajo voluntario por la ONU, las distintas terminologías y las diferentes formas que adopta en la diversidad cultural, dificultan la captura de datos a nivel mundial. Según UNV (2011) tres dificultades principales obstaculizan la recolección de datos fidedignos:

- a) La ausencia de un común acuerdo sobre qué es y cómo se expresa el voluntariado
- b) La existencia de una amplia cantidad de percepciones erróneas que empaquetan la naturaleza y la extensión del voluntariado.
- c) La falta de acuerdo en cuanto a una metodología para evaluar el volumen y el valor de la fuerza de trabajo del voluntariado.

Dada la envergadura de las contribuciones voluntarias a nivel mundial, disponer de datos cuantitativos que documenten tiempo, esfuerzo y equivalente económico del trabajo sin remuneración que invierten millones de personas es fundamental. En muchos casos los gobiernos nacionales desconocen la magnitud y del valor social que significa el voluntariado. A partir de datos estadísticos sería posible desarrollar estrategias sociales coordinadas, cultivar el recurso humano voluntario y aprovecharlo en beneficio de todo el país (UNV, 2011).

Más allá del mero análisis numérico o económico, el verdadero valor del voluntariado consiste en su posibilidad inherente de poner en acción valores humanos positivos. La Asamblea General del Centro Europeo de Voluntariado (UNV, 2011) sostiene que es necesario desarrollar herramientas que permitan la aprehensión de los efectos no medibles, es decir sus aspectos cualitativos. Este incluye: su repercusión sobre el capital social, la cohesión social y desarrollo, empoderamiento y bienestar individual. Como

ejemplo de esto se puede citar la encuesta a nivel nacional llevada a cabo 2010 en Australia (Volunteering Australia, 2010). La misma arroja un incremento de la sensación de pertenencia comunitaria para el 83% de los voluntarios relevados. Asimismo muestra que prestar servicio voluntario contribuye a reducir los sentimientos de aislamiento personal, ejecutar habilidades habitualmente poco usadas, establecer contactos sociales, incrementar la autoestima y desafiar percepciones estereotipadas sobre diferentes grupos sociales.

El crecimiento del voluntariado, sobre el cual hay coincidencia por parte de múltiples sectores y enfoques teóricos, ha suscitado una gran cantidad de investigaciones desde diferentes enfoques. Desde la sociología Etulain y González (1999) relacionan el fenómeno con características de la sociedad moderna, que por un lado ha erigido al individuo libre como valor cardinal, mientras que simultáneamente la misma sociedad reivindica las problemáticas y las urgencias de “los otros”. El individuo posmoderno se descubre como un *yo relacional*, un yo necesitado de vínculos, comunicación, afecto, encuentro y cooperación, un *yo proyectado* en infinidad de redes sociales, grupos, asociaciones y comunidades y que en paralelo puede saciar su sed de vinculación en las carencias de la creciente cantidad de desprotegidos y desfavorecidos producidos por el mismo sistema social (Etulain & González, 1999).

Merece una mención aparte la situación del voluntariado en el territorio de la República Argentina. Aquí el mismo tiene sus raíces en las organizaciones de beneficencia y caridad de origen y orientación religiosa presentes en la época colonial y post colonial de finales del siglo XIX. Ya en el siglo XX, en el marco de los procesos de emancipación y transformación social, el trabajo voluntario ha estado asimismo bajo el signo del compromiso y la militancia política. Los intentos de cuantificación o aprehensión del fenómeno son escasos (Piccini & Robertazzi, 2009). Un trabajo reciente consiste en un relevamiento de las experiencias de un grupo de voluntarios en un asentamiento precario de la zona sur de la Ciudad de Buenos Aires. Los ejes que articulan este estudio tienen que ver con la búsqueda de sentido e identidad y el establecimiento de relaciones cercanas y significativas. Los investigadores hallaron que más allá de la voluntad de voluntario, la complejidad del entramado social supone el encuentro con diferencias culturales. Resulta imprescindible contar con herramientas, recursos y aprendizajes para que el trabajo voluntario pueda desplegar todo su potencial (Piccini & Robertazzi, 2009).

3. 2. Motivación

3. 2. 1. Introducción al concepto.

Por estar en el centro de toda regulación biológica, cognitiva y social, la motivación ha sido un tema central y perenne en el campo de la psicología, de la filosofía y de la biología (Ryan & Deci, 2000). Las primeras explicaciones de la conducta humana fueron ofrecidas por los antiguos griegos a partir de un modelo tripartito que abarcaba los deseos del cuerpo, los aspectos sensoriales y la racionalidad de la mente. Bajo la influencia del cristianismo este modelo se redujo a uno dicotómico que contemplaba las pasiones del cuerpo y las razones de la mente. A partir de este modelo, Descartes (1596 – 1650) determinó la supremacía de la razón y el poder de la *voluntad* como iniciadora de las conductas. Posteriormente, bajo la influencia de la teoría de la evolución de Darwin (1809 - 1882) se encontró que el principio explicativo de la conducta humana residía en los *instintos*. En el siglo XX, dos grandes teorías reemplazan este término por el de *pulsión*: a teoría de la pulsión de Freud y la teoría de la pulsión de Hull (ambos autores citados por Reeve, 2008). A partir de la segunda mitad del siglo la utilidad de un principio explicativo único ha sido cuestionado y el campo de estudio de la motivación se ha ampliado y diversificado.

3. 2. 2. Teoría de la autodeterminación

3. 2. 2. 1. Antecedentes.

El presente trabajo se inscribe en el marco teórico de la teoría de la autodeterminación (en adelante TAD) propuesta por Deci y Ryan (1985). Las investigaciones que dan origen a esta teoría se remontan a los años 70 e incluyen una exhaustiva revisión de los conceptos teóricos anteriores en paralelo con investigaciones empíricas a lo largo de tres décadas. La TAD es una teoría de la motivación humana amplia que responde a un extenso rango de preguntas en las áreas de educación, cuidado de la salud, deportes, contextos laborales y psicoterapia entre otros. La TAD está formulada mediante cuatro mini-teorías que circunscriben dominios que permiten la interrogación acerca del desarrollo de la personalidad, la autorregulación, necesidades psicológicas universales, metas y aspiraciones vitales, vitalidad, procesos no conscientes, relaciones entre cultura y motivación, el impacto del contexto social sobre la motivación, afecto, conducta y bienestar (Deci & Ryan, 2008).

Los autores de la TAD (Deci & Ryan, 1985) cuestionan la posibilidad de abarcar las experiencias de la conducta humana mediante un único constructo. (Ryan & Deci, 2000, 2008). Según ellos una teoría de la motivación para ser considerada como tal, debe abarcar dos factores: la *energización* y la *dirección* de la conducta. La energización tiene que ver con las necesidades innatas y adquiridas que el organismo debe atender para permanecer en un estado saludable y poder interactuar con el medio. La dirección se refiere a los procesos y las estructuras del organismo que, confiriendo sentido a los estímulos internos y externos, dirigen la conducta hacia la satisfacción de las necesidades. Históricamente las teorías motivacionales han tendido a explicar a la conducta a partir de la dirección, en detrimento de la energización. En otras palabras, son teorías que no han tenido en cuenta las actitudes y las metas que originan y orientan a las acciones (Ryan & Deci, 2000).

Un elemento fundamental para una teoría de la motivación tiene que ver con el lugar que se le asigna a la naturaleza humana. En el campo de estudio de la conducta humana no hay una opinión unánime acerca de este interrogante. Una corriente teórica considera que la naturaleza humana tiene una tendencia innata hacia el desarrollo activo de sus posibilidades. Otra vertiente sostiene que la naturaleza humana carece de tales posibilidades y que es más bien el resultado de un conjunto organizado de respuestas condicionadas (Deci & Ryan, 2002). La TAD se sitúa en el centro de este debate, integrando en su encuadre teórico diversos aspectos del continuum teórico descriptivo que se extiende entre ambas posturas. Es posible describir al mismo caracterizado por un encuadre metateórico organísmico por un lado y un encuadre metateórico mecanicista por el otro.

Las teorías mecanicistas parten de la suposición de un organismo humano esencialmente pasivo, expuesto a las contingencias derivadas de la satisfacción de sus necesidades fisiológicas. Aquí la organización de la conducta se deriva de las asociaciones entre estímulos y respuestas internas o externas (Deci & Ryan, 1985). Así la teoría operante de Skinner (1953) sostiene que la regulación de la conducta y la personalidad son funciones de historias de refuerzos y contingencias presentes. En el mismo arco, la teoría de las pulsiones (Freud, 1914, 1915; Hull, 1943, citados por Deci & Ryan 1985) aun difiriendo en la incidencia de conceptos como voluntad, autonomía y elección, sostiene que la conducta en última instancia es condicionada a partir a un número pequeño de pulsiones fisiológicas. En el terreno de la sociología, una mirada mecanicista se expresa en la visión del ser humano descrito por Gergen (1991), con propensión a ser controlado y condicionado por identidades y fuerzas sociales.

En cambio las teorías organísmicas consideran que el organismo humano tiene una tendencia innata hacia la actividad, el crecimiento y el desarrollo. Esta perspectiva

sostiene que los organismos, además de necesidades intrínsecas fisiológicas tienen necesidades intrínsecas no basadas en la mera satisfacción de las pulsiones. Las mismas energizan y significan los procesos de interacción con el medio. Para dar cuenta de este fenómeno se recurre al concepto de *motivación intrínseca*. Este término aparece por primera vez en un trabajo de Harlow (1950) quien lo utiliza para describir la conducta de ciertos monos experimentales, cuya capacidad para involucrarse y permanecer en actividades de resolución de problemas no estaba sujeta a la obtención de recompensas (Deci & Ryan, 1985). White (1959) propone el concepto *efectancia* (*effectance motivation*) para describir la fuente de energía innata e intrínseca que motiva una amplia variedad de conductas. En el desarrollo del concepto de motivación intrínseca, Deci y Ryan (1985) también señalan el aporte de Berlyne (1966) por acuñar la expresión “por su propio beneficio” (“*for their own sake*”) para referirse a las actividades exploratorias realizadas meramente a partir de la curiosidad y el interés en estímulos novedosos o sorprendidos. Según este autor, las conductas motivadas de forma intrínseca, son las que generan las condiciones internas propicias para la interacción del organismo con el contexto. (Deci & Ryan, 1985).

Otra influencia importante de la TAD procede de la vertiente humanista partir de los aportes de Maslow (1943) y Rogers (1963). Maslow (1943) mediante el conocido modelo piramidal de jerarquía de necesidades sostiene que el ser humano, además de tener que satisfacer necesidades fisiológicas, de seguridad y de afecto, tiene una necesidad innata de auto - actualización, lo que equivale a decir que el ser humano tiene un deseo innato de realizar el pleno potencial de sus posibilidades. Rogers (1963) argumenta que la fuerza vital se explica a partir de una tendencia innata hacia la actualización del organismo: su propensión a mantenerse y mejorarse a sí mismo.

La TAD es entonces un abordaje teórico que integra en su desarrollo evidencias a favor de la actividad innata a la vez que tiene en cuenta hallazgos que indican la fragmentación y el condicionamiento de las respuestas (Deci & Ryan, 2002). Se trata de un abordaje complejo, ya que la investigación sigue avanzando y ampliando la teoría. Dadas estas características y sus antecedentes la TAD es conocida como una macroteoría de tradición empírica - humanista.

3. 2. 2. 2. Características.

Basada en la presunción de que conocer la calidad o el tipo de la motivación es más significativo para predecir efectos sobre la salud psicológica, el bienestar, el desempeño y la solución de problemas, la preocupación central de la TAD ha sido diferenciar tipos de motivación posible (Deci & Ryan, 2008).

Dada la larga trayectoria y el proceso continuo de construcción de la TAD, los conceptos que constituyen la misma, se han ido reformulando y ampliado desde la propuesta inicial. Esta señala principalmente la diferencia entre *motivación intrínseca* y la *motivación extrínseca*. Más recientemente los autores conceptualizan la diferencia motivacional en términos de *motivación autónoma* y *motivación controlada* (Deci & Ryan, 2008) y sitúan a la conducta en un continuum entre dos extremos de acuerdo al grado de autonomía o control que posee. Los extremos de este continuum están dados por la *amotivación* en un lado y la motivación intrínseca por el otro. La amotivación es la ausencia de una intención de actuar, ya sea debido a la falta de valoración de una actividad, la sensación de incompetencia o la desconfianza con respecto al resultado (Ryan & Deci, 2000). En el otro extremo se sitúa la motivación intrínseca, autónoma por excelencia, que se refiere a la realización de una actividad o la puesta en marcha de una conducta por el interés inherente que encierra (Deci & Ryan, 1985). Entre estos dos conceptos se sitúa la motivación extrínseca que se refiere a la realización de una conducta por la obtención de

un resultado. Inicialmente considerado un constructo unidimensional, la investigación ha mostrado que la motivación extrínseca es un constructo multidimensional que puede tener una vertiente más autónoma o más controlada, según el grado de *internalización* (apropiación de valores y/o reglas externos) e *integración* (percepción de valores externos como emanando del propio self) que posee (Ryan & Deci, 2000). Las conductas con mayor grado de control son ejecutadas para satisfacer una demanda externa o para obtener una recompensa. Son conductas de regulación externa. Las conductas de regulación introyectada están sujetas al control, en tanto son realizadas bajo presión, para evitar sentimientos de culpa, ansiedad o para sentir orgullo o importancia. Tendiendo hacia el polo de autonomía se encuentra la regulación de la conducta mediante la identificación: la persona se identifica con el sentido de su conducta y los fines externos. Finalmente la forma más autónoma de la motivación extrínseca es la regulación integrada que ocurre cuando las regulaciones externas se han identificado y asimilado completamente a los propios valores y necesidades (Ryan & Deci, 2000).

El modelo se complejiza si se tienen en cuenta los aportes de Vallerand (1996) que propone un modelo jerárquico para una mejor organización y precisión de los procesos motivacionales. Vallerand (1996) propone tres niveles jerárquicos que están presentes en cada uno de tres tipos de motivación. El nivel *global* se relaciona con la motivación de interactuar con el medio teniendo en cuenta las diferencias individuales. El nivel *contextual* tiene que ver con la motivación en relación a un contexto vital específico - trabajo, estudio, recreación; y el nivel *situacional* se refiere al aquí y al ahora de la experiencia, la experiencia individual. Estos tres niveles se relacionan recursivamente de arriba hacia abajo. A su vez, cada nivel jerárquico está afectado por factores sociales, que de acuerdo al nivel serán de índole global, contextual o situacional. El elemento mediador entre los factores sociales (global, contextual o situacional) y la motivación (global, contextual, situacional) se da a través de las necesidades psicológicas básicas autonomía, competencia y vinculación (dada su importancia para el presente trabajo serán desarrolladas en el apartado siguiente).

Self, *contexto* y *motivación intrínseca* son entonces conceptos claves a alrededor de los cuales se articula la TAD para responder a la cuestión de la energización de la conducta mencionado al inicio del párrafo (Deci, 1992; Deci & Ryan, 1990). A continuación se desplegará cada concepto, teniendo en cuenta su relevancia para el análisis de los objetivos de esta presentación.

3. 2. 2. 3. El self

La consideración de la índole de la naturaleza humana es fundamental para una teoría motivacional y está definida por el enfoque meta-teórico subyacente. La TAD toma como punto de partida la agencia activa del organismo. Trasladado a lo humano equivale a la presunción de la existencia de un conjunto de tendencias naturales organísmicas e innatas a partir del cual esta dada la posibilidad de un sentido del self cada vez más elaborado y unificado. La TAD no presupone un neonato tabula rasa, sino que asume la existencia de un self inherente y rudimentario, dotado con un set de potencialidades, intereses y procesos. El despliegue del self tiene lugar a partir de la puesta en acción de estas tendencias exploratorias y preferencias innatas, en la medida que el individuo interactúa y se relaciona con el entorno. El self es entonces el resultado de un proceso dinámico y dialéctico entre el individuo y el contexto. Sin embargo, la propensión inherente al desarrollo no está garantizada a tener lugar por sí misma, al modo de un proceso automático, sino que se despliega dialécticamente en función de las condiciones que ofrece el contexto (Deci & Ryan, 1990).

La fuerza motivacional que subyace la tendencia hacia la integración y el desarrollo esta mediada por las necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencia y

vinculación e incluye tanto la tendencia hacia la organización y la auto-regulación interna (autonomía) como la integración con otros (homonomía). El desarrollo en si no es la meta de la actividad del self, más bien es una consecuencia de la integración de las experiencias que emana del núcleo del self, mediada por la satisfacción de las necesidades básicas (Deci & Ryan, 1990). La integración de las experiencias provee la base para el desarrollo de un sentido de self coherente: un sentido de completud, vitalidad e integridad. Obtener este sentido de self, permite al individuo, actuar en concordancia con el mismo y sentir que está siendo "si mismo" (Deci & Ryan, 2002).

3. 2. 2. 4. Contexto

Determinar las condiciones del contexto favorables y promotoras del desarrollo de conductas auto-determinadas y diferenciarlas de las condiciones contextuales de efecto adverso, es una de las preocupaciones centrales de la TAD (Deci, 1992). Deci y Ryan (1990) describen tres dimensiones para evaluar el contexto social: apoyo autonomía (*autonomy support*); estructura (*structure*); e involucramiento (*involvement*).

El concepto *autonomía* se refiere a un contexto que provee posibilidades de elección, que minimiza la presión para actuar en formas específicas y que alienta la iniciativa. Las relaciones que apoyan la autonomía son relaciones que son sensibles al marco de referencia interno del actor.

La dimensión *estructura* se refiere a la medida en la cual las contingencias resultantes de la conducta son comprensibles, las expectativas claras y hay una devolución sobre el actuar. El nivel de estructura provisto por un contexto afecta el sentido percibido de la eficacia y de control sobre los resultados (Skinner, Wellborne & Connell, 1990, citados por Deci & Ryan, 1990).

El *involucramiento* describe el grado en el cual los otros significativos están interesados en la relación, dedicando tiempo y energía a la construcción de la misma. Los contextos sociales que proveen apoyo a la autonomía son moderadamente estructurados e incluyen a otras personas comprometidas e interesadas. Estos contextos son óptimos para alentar la participación auto-gestionado de la persona y la satisfacción de sus necesidades psicológicas básicas y por ende son impulsores del desarrollo (Deci & Ryan, 1990).

3. 2. 2. 5. Motivación intrínseca

El concepto de *motivación intrínseca* se define como la tendencia inherente a buscar novedades y desafíos. Se refiere a la posibilidad de extender y ejercitar las propias capacidades, de explorar y de aprender. Como concepto que proviene del marco metateórico organísmico refleja la potencialidad positiva del ser humano y su inclinación natural hacía la exploración, la asimilación, la maestría y el interés espontáneo (Ryan & Deci, 2000). La satisfacción y la gratificación de las actividades consiste en su realización, más que en sus consecuencias y como tales suelen ser fuente de disfrute y vitalidad (Ryan & Deci, 2000). La motivación intrínseca energiza una amplia variedad de las conductas y procesos psicológicos que intervienen en la interacción del individuo con el contexto (Deci & Ryan, 1985). Según Ryan y Deci (1991) la motivación intrínseca tiene cuatro aspectos:

a) las conductas motivadas de manera intrínseca pueden ocurrir en ausencia de aparentes recompensas externas. Deci & Ryan, 1990 sostienen que las consecuencias recompensatorias se encuentran en los sentimientos y pensamientos que emergen espontáneamente a medida que las personas se involucran en la actividad. Este aspecto emerge como reacción a la teoría operante y es la base de la definición operacional y el punto de partida de la *free-choice* measure (medida de libre elección) de la motivación intrínseca introducido por Deci (1971, 1972). Esta medida ha sido empleado durante dos

décadas de investigación de laboratorio. Más recientemente y en la medida que los estudios profundizaron en los procesos psicológicos de las regulaciones internalizadas, ha sido cuestionada (Deci & Ryan, 1990).

b) las conductas intrínsecamente motivadas son aquellas que la persona emprende a partir del interés. El interés relaciona la experiencia interna y con la externa. Desde el punto de vista organísmico, el interés es una noción fundamental para aprehender los procesos dialécticos de iniciación y asimilación entre el self y el contexto. El interés interviene siempre que la atención es dirigida hacia un objeto, amplificando la misma.

Para la TAD, el desarrollo del self tiene lugar a partir del interés, siendo el motor de la motivación intrínseca (Deci & Ryan, 1990). Por su capacidad de nuclear y ensanchar las emociones, el interés juega un papel de regulación con respecto a variedad de experiencias y comportamientos (Deci & Ryan, 1985). Una forma de capturar el interés es través de auto-informes, una medida operacional que han sido empleado tanto en estudios de laboratorio como en estudios aplicados (Deci & Ryan, 1990).

Dadas las características cualitativas de la presente exposición, basada en entrevistas, esta medida se considerada especialmente relevante.

c) las actividades consideradas intrínsecamente interesantes tienen un nivel de desafío óptimo. Csikszentmihalyi (1997) introduce el concepto de *flow*, para referirse a la experiencia autotélica de disfrute y compenetración completa con la actividad cuya recompensa es inmediata porque consiste en el hacer en el momento presente. El nivel de desafío es tal que el interés en la actividad se sostiene activo a partir de un equilibrio perfecto entre las propias habilidades y el nivel de dificultad de la tarea, entre la ansiedad y el aburrimiento. Durante una experiencia flow el ejecutante no se preocupa por el fracaso, perdiendo la noción del tiempo y de sus capacidades habituales. Deci (1975) sostiene que una persona motivada de manera intrínseca va a ir a la búsqueda y conquista de actividades de desafío óptimo, es decir de experiencias flow.

d) las conductas motivadas de manera intrínseca están basadas en *necesidades psicológicas*. El concepto *necesidad* es un constructo angular en el campo de estudio de la motivación. Las necesidades son condiciones individuales que son imprescindibles y necesarias para el mantenimiento de la vida (Reeve, 2008). Pueden ser de índole biológica (hambre, sed, etc) o de índole psicológica. Las necesidades *fisiológicas* giran alrededor de la regulación de los sistemas biológicos del cuerpo, como el circuito neuronal, el circuito hormonal, los órganos etc. Satisfechas, no penetran en el umbral de la consciencia; no satisfechas envían señales de emergencia y son registradas por la consciencia. Las necesidades *psicológicas* giran alrededor de los procesos del sistema nervioso central y pueden ser de índole *organísmica* o de índole *adquirida o social*. Las necesidades organísmicas son innatas e inherentes al desarrollo de la naturaleza humana. Las necesidades psicológicas adquiridas se obtienen mediante la experiencia, la socialización y los estilos aprendidos de afrontamientos y ajuste. De acuerdo a esto, cada individuo tiene un set de necesidades psicológicas organísmicas muy similares entre sí, mientras que la constelación de las necesidades adquiridas o sociales son únicas para cada individuo.

Las necesidades psicológicas organísmicas son la necesidad de competencia, la necesidad de autonomía y la necesidad de vinculación. Las necesidades adquiridas o sociales son logro, afiliación y poder (Reeve, 2014)

En el marco de la TAD la motivación intrínseca como propensión humana inherente hacia el aprendizaje y la creatividad, es examinada en relación a las condiciones factores contextuales que elicitán y fomentan esta tendencia versus las que la dominan y disminuyen (Ryan & Deci, 2000). Se han realizado múltiples investigaciones del efecto que factores externos tienen sobre la motivación intrínseca. A modo de ejemplo aquí se citan algunos elementos que parecen incidir negativamente sobre la motivación intrínseca:

la expectativa de recompensas tangibles (Deci, Koestner & Ryan, 1999a); amenazas, feedback negativo (Deci & Cascio, 1972), supervisión (Lepper & Green, 1975) y evaluaciones (Harackiewicz, Manderlink & Sansone, 1975).

Así como hay factores externos que inciden de manera negativa sobre la motivación intrínseca también es posible distinguir aspectos que eliciten su surgimiento (Deci & Ryan, 2000). Zuckerman, Porac, Lathin, Smith & Deci (1978) suponen que la libertad en la elección de tiempo y modalidades de la actividad tiene una influencia positiva sobre su surgimiento. También lo son la aceptación de los sentimientos hacia las actividades y la información clara sobre los límites que las rigen (Koestner, Ryan, Bernieri & Holt, 1984).

Un efecto positivo sobre la motivación intrínseca también proviene del feedback positivo, sobre una actividad, siempre que las personas se sientan responsables de realización competente de la misma (Deci & Ryan, 2000).

3. 2. 2. 6. Necesidades psicológicas básicas

Según Deci y Ryan (2008) las necesidades psicológicas orgánicas son inherentes y universales y satisfechas, garantizan el funcionamiento efectivo y la salud psicológica.

Estos constructos han demostrado su utilidad como elemento mediador entre el contexto y la motivación (Deci & Ryan, 2008; Vallerand, 1996) ya que permiten evaluar en qué medida los factores contextuales fomentan o frustran la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas. Deci y Ryan (1985) describen tres necesidades psicológicas básicas: *competencia, autonomía y vinculación*.

a) Comenzando por la necesidad de competencia, implica la necesidad de tener un efecto sobre el entorno y de sentirse efectivo en las propias interacciones con el mismo. En el desarrollo del concepto es clave el aporte de la noción de efectancia que realiza White (1959) para describir la satisfacción inherente a la ejercitación y extensión de las propias capacidades. White (1959) también introduce el término competencia, como la estructura a través de la cual opera la motivación de efectancia, que conlleva energía y afecto. Deci y Ryan (1985) describen la competencia como resultado acumulado de interacción, exploración, aprendizaje y adaptación en y con el entorno. La necesidad de competencia provee la energía para el aprendizaje. En el sentido biológico amplio se refiere a la capacidad del organismo de asegurar su sobrevivencia. La recompensa de la conducta motivada que satisface la necesidad de competencia consiste en el sentimiento de sentirse competente, un sentimiento que se hace presente cuando uno efectivamente extiende y amplía sus posibilidades, logrando interacciones con el entorno. Por lo tanto la necesidad de competencia estimula la búsqueda y superación de desafíos (Deci & Ryan, 2010).

b) La necesidad de autonomía implica que las conductas intrínsecas, además de estar orientadas por la necesidad de competencia, deben ser percibidas como realizadas a partir de la propia voluntad, libre de presiones y recompensas. Deci y Ryan (1985) sugieren que la motivación intrínseca opera cuando una acción es experimentada como autónoma, teniendo pocas probabilidades de activarse ante la intervención de controles o refuerzos externos. Los autores aquí se basan en el aporte de deCharms (1968) quien postula que las conductas motivadas de forma intrínseca se originan en la propensión humana de experimentarse como agente causal de la conducta, o en los términos de deCharms (1968) de sentirse "origen", más que "peón" de su propia conducta. DeCharms (1968) a su vez toma el concepto de locus percibido de causalidad interna de Heider (1958). Deci y Ryan (1985) sugieren que la motivación intrínseca opera cuando una acción es experimentada como autónoma, teniendo pocas probabilidades de activarse ante la intervención de controles o refuerzos externos. Un concepto muy cercano, que a veces tiende a confundirse es el de la necesidad de control - sobre resultados o sobre el

entorno., Deci (1980) puntualiza que la necesidad de autodeterminación se asienta en la posibilidad de elección en cuanto a la iniciación de la conducta, diferenciándose de la necesidad de control que estaría determinada por los resultados que pretende lograr y dejaría de ser intrínseca. Las necesidades de autonomía y competencia son mutuamente complementarias, a tal punto que Deci y Ryan (1985) sostienen que lo que subyace a la motivación intrínseca es la competencia autodeterminada.

c) La necesidad de vinculación es el deseo de establecer vínculos emocionales cercanos y de sentirse emocionalmente conectado e involucrado en relaciones cálidas con otros significativos. De manera más global, se refiere a la percepción de un desenvolvimiento coherente y satisfactorio con el mundo social (Deci & Ryan, 1990). La vinculación refleja el aspecto homónimo de la integración orgánica, es decir la tendencia a conectar y ser aceptados por otros. La necesidad de sentirse uno mismo en las relaciones interpersonales no tiene que ver con la obtención de algo, sino se relaciona con la necesidad psicológica de pertenencia y comunidad. (Deci & Ryan, 2000). Pertenecer y ser aceptado por otros, tiene efectos múltiples e intensos sobre patrones emocionales y procesos cognitivos, por eso las personas se resisten a la disolución de vínculos afectivos existentes (Baumeister & Leary, 1995). Reis, Sheldon, Gable, Roscoe y Ryan (2000) encontraron que conversaciones significativas y la sensación de sentirse comprendido y apreciado por los interlocutores son buenos predictores para la satisfacción de la necesidad de vinculación. A su vez las relaciones proveen un contexto ideal para la internalización de valores y normas sociales (Reeve, 2014).

Deci y Ryan (1990) consideran que estas tres necesidades, en su función de organizadoras de la motivación intrínseca, son lo suficientemente exhaustivas como para abarcar y dar cuenta de una cantidad razonable de las conductas humanas, ya que en su conjunto proveen al individuo de la natural motivación de aprender, crecer, afirmarse y relacionarse, con la progresiva transformación de un self de simple e inmaduro a un complejo y maduro.

3. 3. Motivación intrínseca en el voluntariado

3. 3. 1. Voluntariado y motivación intrínseca

La frecuencia de la conducta prosocial parece indicar que un gran cantidad de personas están inclinadas a ayudar a otras (Weinstein & Ryan, 2010). Los diferentes enfoques teóricos articulan su comprensión del fenómeno alrededor de diferentes ejes conceptuales, sin embargo investigaciones realizadas desde varios enfoques (Batson, 2010; Clark, Mills & Powell, 1986; Clary & Snyder, 1991; Hidalgo, Moreno-Jimenez & Quiñonero, 2015; Jimenez & Fuertes, 2005; Weinstein & Ryan, 2010) coinciden que los motivos y actitudes subyacentes de la conducta de ayuda tienen un impacto en la experiencia del voluntario y en la calidad de la actividad pro social.

Schwartz (1973) sostiene que la decisión de ayudar a otros está influenciada por la presencia de normas personales u obligaciones morales de brindar ayuda y que tales conductas sirven para evitar actitudes de auto desprecio.

Clark, Mills y Powell (1986) explican la conducta de ayuda a partir de dos diferentes orientaciones, que afectan tanto el desempeño voluntario como los beneficios para el dador y el recipiente de la ayuda. Por un lado una *orientación de intercambio*, caracterizada por la intención de derivar beneficios personales inmediatos. Esta orientación está presente sobre todo en las relaciones de ayuda entre extraños. Por otro lado una *orientación comunitaria*, enfocada en la cualidad de la relación y el bienestar del otro. Esta orientación se expresa sobre todo en relaciones más cercanas y suponen una mayor capacidad empática para con el otro. Los voluntarios guiados por una orientación comunitaria presentan mayor predisposición hacia la ayuda que los guiados por una

orientación de intercambio y suelen ser más atentos a las necesidades del otro.

Desde un enfoque funcional Clary y Snyder (1991) sostienen que una misma conducta puede estar al servicio de múltiples funciones psicológicas. En relación al voluntariado, esto equivale a decir que conductas aparentemente similares, pueden estar sustentadas en procesos motivacionales marcadamente diferentes entre sí. Basado en investigaciones anteriores, Clary y Snyder (1991) proponen una taxonomía de seis funciones motivacionales. De acuerdo a esta clasificación, participar en actividades voluntarias:

a) representa una oportunidad para expresar valores enraizadas en el altruismo y desarrollo humanitario; b) ofrece oportunidades para situaciones de aprendizaje y la práctica de conocimientos, habilidades y capacidades que de otra manera podrían pasar desapercibidas; c) ofrece oportunidades de estar entre pares o de involucrarse en actividades evaluadas positivamente por otros; d) puede reportar beneficios para el desarrollo de la carrera; e) puede ayudar a reducir sentimientos negativos sobre el propio valor, cumpliendo una función de protección del *self*; f) puede contribuir a realzar los esfuerzos positivos del individuo y por lo tanto incentivar el crecimiento y desarrollo personal.

Desde el enfoque de la identidad de rol (Piliavin, Grube & Callero, 2002) sostienen que el impulso inicial para alistarse como voluntario procede de fuentes externas, como lo pueden ser ciertas normas socio-culturales, pero que la permanencia en el mismo estaría más relacionado con la incorporación del rol de voluntario al auto-concepto. En otras palabras, en medida que las personas se desenvuelven como voluntarios, tenderán a identificarse con ese rol y a actuar en consecuencia.

Asimismo, como explican Weinstein y Ryan (2010) una discusión clásica en el ámbito científico gira alrededor de los motivos subyacentes de la ayuda pro social en términos de egoísmo versus altruismo: ¿Las personas ayudan porque disfrutan ayudar y preocuparse por otros? (motivación altruista) ¿O más bien su ayuda voluntaria es instrumental a otros motivos? (motivación egoísta).

Desde el marco teórico de la TAD se examinan los factores contextuales que promueven versus frustran la motivación intrínseca y esta mirada está presente en las investigaciones sobre las conductas pro sociales y voluntarias que por definición se inician a partir de la decisión propia. En una revisión realizada por Gagné (2003) se encuentra que el pago de recompensas monetarias a niños (Fabes, Fultz, Eisenberg, May-Plumlee & Christopher, 1989) y a estudiantes (Kunda & Schwartz, 1983) incide negativamente en su predisposición hacia la ayuda voluntaria futura, así como la intervención de una recompensa monetaria incide en percepción de los voluntarios de estar actuando de forma altruista (Batson, Coke, Jasnoski & Hanson, 1978; Kunda & Schwartz, 1983).

DeVoe y Pfeffer (2010) encontraron que la contabilización de las horas dedicadas al voluntariado a fines presupuestarios y organizacionales, con diferencias individuales afecta negativamente la predisposición a prestar ayuda futura. Gagné (2003) hipotetiza que estos factores controladores inciden de forma negativa sobre la motivación del voluntariado, mientras que factores como la elección y la aceptación tienen una influencia positiva sobre la motivación del voluntario, en tanto están involucrados en la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas (Gagné, 2003)

Recientemente Torres, Batista, Cedeño, Green, Santana & Pérez (2015) han realizado un estudio a voluntarios afiliados a organizaciones sin fines de lucro en Puerto Rico a fines de conocer la motivación intrínseca de los mismos entre otros ítems. Los resultados arrojaron que la motivación se relaciona principalmente con el interés hacia la población receptora de ayuda y la vocación de servicio a favor del bienestar de un otro. La satisfacción y la alegría derivados de la transmisión de conocimientos propios, el impacto positivo sobre el crecimiento propio y la identificación con la labor que realizan son otros aspectos que mantienen en alza el interés y por ende la motivación.

Conocer los factores que elicitán versus disminuyen la motivación intrínseca es importante en tanto el bienestar percibido por el voluntario en relación al trabajo que ofrece, va redundar en un aumento del bienestar por parte del recipiente de la ayuda (Weinstein & Ryan, 2010)

3. 2. 2. Voluntariado y necesidades psicológicas

Las investigaciones realizadas sugieren que la conducta prosocial o voluntaria, cuando es llevada a cabo de manera autónoma facilita la satisfacción de cada una de las necesidades básicas (Gagné, 2003; Weinstein & Ryan, 2010). Basado en un modelo derivado de la teoría de la autodeterminación Gagné (2003) postula que la satisfacción de las necesidades psicológicas es una condición clave en la motivación de la conducta ayuda. Weinstein y Ryan (2010) sostienen que el grado de la satisfacción percibido en las necesidades autonomía, competencia y vinculación son elementos determinantes de desenlaces más o menos positivos de la conducta prosocial y de sus efectos sobre el bienestar. A continuación se describe la intervención de cada una de las tres necesidades en el trabajo voluntario:

- **Competencia:** Participar en conductas voluntarias puede fomentar la satisfacción de la necesidad de competencia en la medida que los voluntarios tienen la sensación de que su participación redundan directamente en cambios positivos (Weinstein & Ryan, 2010).

Estudios con voluntarios mayores han demostrado que la participación en actividades pro sociales suscitan experiencias de competencia, compromiso y utilidad, lo que cual su vez redundan en aumento de la satisfacción vital (Caprara & Steca, 2005). En la misma línea se han detectado niveles mayores de auto eficacia y habilidad de afrontamiento en pacientes con esclerosis múltiple que ayudan a otros pacientes (Schwartz & Sendor, 1999)

- **Vinculación:** el mismo hecho de ayudar implica una relación humana y es por lo tanto un medio ideal para cultivar relaciones humanas gratificantes, es decir relaciones que implican cercanía, respuestas interpersonales positivas, cohesión e intimidad. (Weinstein & Ryan, 2010). Esta hipótesis encuentra apoyo en un estudio longitudinal de voluntarios realizado por Piliavin y Siegel (2007) que arrojó evidencia empírica acerca del impacto positivo que la experiencia subjetiva de ayudar a otros, implicando el cuidado por un otro y sentimientos de sentirse valorado, reconocido, importante y confiable, tienen sobre el bienestar. El efecto es especialmente beneficioso para las personas menos integradas en un grupo.

- **Autonomía:** La satisfacción de la necesidad psicológica de autonomía o autodeterminación se refiere a la realización de actividades o conductas como experiencias individuales de libre decisión y auto -congruencia en el tiempo. Las acciones pro-sociales o voluntarias se inician y realizan a partir de la decisión personal y son la expresión de valores personales internalizados. Como tales proveen según la oportunidad de satisfacer la necesidad psicológica de autonomía o autodeterminación y las consecuencias positivas de la misma (Weinstein & Ryan, 2010). La necesidad de autonomía se evalúa a partir de ítems como: "Hoy me siento libre para ser quien soy".

En el contexto de la ayuda pro-social o voluntaria, según los autores mencionados, el involucramiento autónomo en actividades pro sociales contribuye y es esencial a la satisfacción de las tres necesidades psicológicas básicas. Para la plena salud psicológica, es fundamental la satisfacción de las tres necesidad en su conjunto (Deci & Ryan, 2000).

4. Metodología

4. 1. Tipo de estudio y diseño

Se trata de un estudio descriptivo de diseño no experimental, basado en una serie de casos, que explora las motivaciones de las personas que se desempeñan como voluntarios en un Hogar Convivencial de la Provincia de Bs.As. Las principales técnicas (entrevistas individuales y observación participantes) son de carácter cualitativo.

4. 2. Participantes

Los participantes fueron seleccionados del grupo de voluntarios activos y registrados en la institución. Este está conformado por aproximadamente 30 personas, de las cuales 27 son mujeres y 2 son hombres. Cabe mencionar que además del grupo de voluntarios activos y registrados, circulan por la institución numerosos grupos de voluntarias y voluntarias jóvenes (entre 16- 25 años) pertenecientes a diferentes organizaciones sociales (algunas de ellas de índole religiosa) que, previa coordinación con el equipo técnico, se presentan los días sábados a realizar actividades de encuentro y esparcimiento con las niñas y adolescentes. Para poder realizar las entrevistas individuales se recurrió a seis voluntarias activas y de frecuente presencia en la institución (por lo menos una visita semanal).

Ellas son:

J., 21 años, estudiante veterinaria, soltera, voluntaria hace tres meses, realiza actividades de acompañamiento entre 4- 5 veces por semana.

A., 39 años, gerente de relaciones sociales en empresa automotriz, es voluntaria hace cuatro meses, tiene tres hijos entre 5- 19 años, divorciada, suele retirar del hogar tres a cinco niñas para compartir el fin de semana con ella y sus hijos.

E., 26 años, estudiante de profesorado de matemática, casada, 2 hijos (5 años, 8 años). Voluntaria hace 5 meses. Trabaja como cajera en una carnicería y cuidando a una señora mayor. Viene al Hogar los sábados y acompaña a las niñas menores.

Ax., 60 años, contadora, soltera, sin hijos, es voluntaria hace cuatro años. Suele retirar del hogar entre 2-3 niñas para llevar a cumpleaños, eventos sociales y a su casa.

N., 47 años, gestora automotor y coach, casada, tiene tres hijos, es voluntaria hace 20 años. Actualmente referente afectiva de una de las menores.

L., 35 años, ama de casa y peluquera, voluntaria de un hogar hace 4 meses, dos hijas, participa de la organización de donaciones y eventos para el hogar. Interesada en un mayor involucramiento en el hogar.

La edad promedio es de 38 años. Todas las voluntarias son mujeres. En promedio tienen 1,6 hijos. De las 6 mujeres, 5 trabajan y/o estudian.

4. 3. Instrumentos

Se realizaron entrevistas de carácter semi-estructurado. Siguiendo la temática de la investigación se elaboró un cuestionario de 33 preguntas-guía, articuladas en tres ejes principales: 1) la descripción de las tareas; 2) la percepción del compromiso voluntario

como actividad interesante y gratificante; 3) la relación de la tareas desempeñadas con las tres necesidades psicológicas básicas autonomía, competencia y vinculación. Para elaborar las preguntas - guía se tomaron como referencia los siguientes cuestionarios : Intrinsic Motivation Inventory (IMI), (Ryan, 1982); Perceived Competent Scale (Ryan, Patrick, Deci & Williams, 2008); Basic Psychological Need Scale (Deci & Ryan, 2000). Observación participante: en las instalaciones del Hogar Convivencial. El mismo se encuentra situado en una manzana parquizada en el cual están localizadas tres otras instituciones educativas, a las cuales asisten algunas de las menores. El Hogar mismo es un amplio y antiguo edificio de dos pisos y grandes y espaciosos salones. La vida comunitaria se desarrolla en el patio central enrejado y lindante al parque.

4. 4. Procedimientos

La recolección de datos se realizó a partir de la inmersión en el campo de estudio mediante la observación participante. La misma se llevó a cabo durante el término de cuatro meses en las instalaciones de la institución. Se presencié la actividad y el trabajo profesional cotidiano del hogar durante tres a cuatro días por semana. La observación participante incluyó presenciar las entrevistas realizadas a los voluntarios por parte de los directivos, así como el contacto, intercambio y diálogo de los voluntarios con las niñas y adolescentes. También se participó en la coordinación de algunas actividades (instalación de un espacio de juegos, participación en recepción de donaciones, actividades de encuentro y esparcimiento propuestas por los grupos y contacto diario con los voluntarios individuales). El trato cotidiano con los voluntarios facilitó el diálogo y el intercambio.

Si bien el plan inicial incluía la realización de una entrevista grupal con varios voluntarios, este procedimiento no fue posible llevarlo a cabo debido a las objeciones de algunos voluntarios, la dificultad de combinar horarios y un clima institucional poco previsible y por lo tanto no facilitador a la realización de actividades propuestas.

5. Desarrollo

5. 1. Describir las principales tareas realizadas por las personas que se desempeñan como voluntarias en un Hogar Convivencial para Niñas y Adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNyA) sin cuidados parentales son aquellos que han sido separados de su familias de origen por una medida de protección de sus derechos. Esta medida implica la derivación del menor en un ámbito institucional (Secretaría de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires, 2015). Como dispositivo de alojamiento institucional, el Hogar se sitúa en el marco del Sistema de Promoción y Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Buenos Aires (en adelante SPPD). Este organismo reconoce dos modelos complementarios de intervención institucional en el trabajo de asistencia, atención, protección y restablecimiento de los derechos de los NNyA: uno de gestión estatal exclusiva y otro de gestión asociada con organizaciones de la sociedad civil que suscriben convenios con la Secretaría de Niñez y Adolescencia (en adelante SNyA) a partir de proyectos específicos. El Hogar Convivencial frecuentado corresponde al segundo modelo, estando como tal comprometido con las acciones de restitución de derechos humanos y sociales, el ofrecimiento de un entorno de afecto y convivencia armónica y el fortalecimiento de las habilidades personales y sociales.

Como se señalara al inicio, el momento de la observación participante estuvo caracterizado por las fuertes discrepancias entre los representantes de la Asociación Civil, el equipo técnico y el cuerpo de operadoras. Los desacuerdos se relacionaban con las diferentes formas de abordaje del compromiso institucional a la par de un histórico reclamo por la insuficiencia numérica del equipo de operadoras (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2015)

A continuación se enumeran algunas de las actividades implicadas en la asistencia, atención, protección y el restablecimiento de los derechos de las niñas y adolescentes:

- articulación con defensorías de menores y juzgados
- vinculación con las familias de origen
- seguimiento escolar y asistencia académica
- creación de espacios de recreación y esparcimiento
- coordinación y acompañamiento de salidas sociales y a clases y cursos externos.
- asistencia a médicos, odontólogos, ginecólogos, psicólogos,
- vinculación con posibles referentes afectivos
- entrevista y coordinación de voluntarios.
- recepción de donaciones
- coordinación de actividades cotidianas
- intervención en conflictos convivenciales
- atención psicológica
- creación y garantización de un marco de convivencia armónica

La variedad y la cantidad de tareas a llevar a cabo, tienen como consecuencia la recepción positiva de ayuda. Las personas que se presentan como voluntarios son entrevistadas por el equipo técnico e inscriptas en el registro de voluntarios una vez cumplidas las condiciones requeridas (no tener solicitud de adopción y la presentación Certificados de Antecedentes Penales). La persona que opta por realizar trabajo voluntario tiene autonomía para decidir el tiempo y la modalidad del mismo. De acuerdo a lo observado durante la permanencia en el Hogar Convivencial la participación voluntaria encuentra su principal área de desenvolvimiento en el ofrecimiento de espacios y actividades de esparcimiento y socialización, principalmente durante el fin de semana y tanto adentro como afuera de institución.

Las actividades se llevan a cabo de manera individual y/o grupal. A pesar de los recurrentes pedidos de colaboración por parte del equipo técnico para el acompañamiento en actividades puntuales o regulares durante los días de la semana (visitas a médicos, dentistas, ginecólogos, psicólogos, trámites judiciales, cumpleaños, cursos, actividades deportivas y sociales) el ofrecimiento de ayuda voluntaria en estos aspectos es débil y no cubre la demanda. Algunos voluntarios ofrecen colaboración en tareas de apoyo escolar o actividades plásticas. No es inusual que un voluntario haga su primer contacto a través del ofrecimiento de una tarea específica y termine por convertirse en referente afectivo de una de las menores, lo cual suele implicar un compromiso de mayor envergadura.

En el caso del trabajo voluntario ofrecido en el Hogar Convivencial se trata acciones solidarias (Moratalla, 1996), es decir respuestas ordenadas y sistematizadas de acuerdo a las posibilidades de cada voluntario. Sensibilizadas frente a las demandas sociales, las voluntarias llegan al Hogar después de una búsqueda activa de oportunidades para ofrecer su tiempo y energía (“Yo hace rato venía mirando por Internet”, A., 39). Algunas voluntarias, ya sea por circunstancias personales (hijos, trabajo, padres) reconocen ponderar el grado de su compromiso y afinidad con la tarea elegida antes de decidirse y elegir el lugar (Clary & Snyder, 1998) (“Siempre teniendo en cuenta mis limitaciones en cuanto al tiempo”, A., 39; “Entonces digo: ¿dónde puedo hacerlo? ¿dónde puedo ir, que puedo hacer para que esa capacidad se refleje mejor?”,

E., 26). El compromiso de la vocación de ayuda no siempre es sencillo de incluir en la vida personal y suele significar una inversión de tiempo y dinero (Clary & Snyder, 1998) que los voluntarios tienen en cuenta a la hora de articular su compromiso (“Yo trabajo mucho, tengo mucha carga de cosas, pero esto para mi es todo”, AN., 39;

“Claro que también cuenta el número que gastas. Cuando te querrás acordar, la pizza, el helado, la gaseosa, alguna cosita en la feria, se te van 400, 500 pesos sin darte cuenta”, Ax., 60).

Todas las entrevistadas coinciden en que su tarea principal es “acompañar”, “estar”, “compartir”. Corresponde por lo tanto a lo que UNV (2011) caracteriza como expresión primordial de voluntariado: la entrega formal de un servicio a un tercero. La estructura mediante la cual las voluntarias se contactan con las recipientes de la ayuda, es el equipo técnico del hogar. Los acuerdos de los términos de ayuda (UNV, 2011) son altamente individualizados, respetando las posibilidades de tiempo, capacidades y predisposición general de cada voluntario. La organización no ofrece ningún tipo de entrenamiento ni espacios de reflexión y/o coordinación de la tarea.

Se observaron dos formas principales de llevar a cabo las tareas de acompañar, estar y compartir:

a) afuera de la institución: las voluntarias alegan razones como querer ofrecer distensión, esparcimiento, tiempo libre en otros espacios vinculares y culturales.

Desean brindar un espacio de contención y afecto y lo hacen mediante actividades como llevar las niñas y adolescentes - muchas veces en grupos de 3 - 6, a la propia casa donde comparten actividades hogareñas como cocinar, pintar, conversar, jugar con los hijos propios, mirar películas. Una de las voluntarias intenta proponer actividades de lecto-escritura o apoyo a las tareas escolares. Los voluntarios también suelen incluir a las niñas y adolescentes en su vida social y/o cultural, llevándolas a cumpleaños, reuniones familiares, asados, eventos, etc. Asimismo proponen actividades al aire libre, como caminar por el corredor aeróbico, paseos a plazas, ferias artesanales, heladerías. Suelen preferir opciones económicas. La intención principal es acompañar, ofrecer un momento grato, cubrir carencias afectivas.

b) adentro de la institución: las voluntarias suelen mostrarse flexibles a la hora de acompañar, estando dispuestas a sumarse a lo que sucede en el hogar y intervenir espontáneamente con propuestas y actividades que incluyen el juego, el paseo, la conversación. Las dos voluntarias que brindan su tiempo en la institución se reconocen fuertemente interesadas en el desenvolvimiento escolar de las niñas y adolescentes. Acompañar la rutina del hogar permite la intervención y el intercambio en y sobre cuestiones convivenciales y cotidianas (peleas, enfermedades, ausencias de las operadoras, acontecimientos importantes, cumpleaños).

En el contexto de la realización de estas actividades, tanto dentro del hogar como afuera del mismo, las expresiones de las voluntarias permiten comprender porque el voluntariado ha sido llamado el “arte de lo posible” (UNV, 2015, p. 7):

a) *permite la expresión de los actores sociales* (“Yo siento que el que tiene la capacidad de ayudar, debe hacerlo, J., 20; “Vengo a ofrecer mi ayuda a lo que se necesite”, J., 21; “Poner un granito de arena, en lo chiquito”, Ax., 60; “Está siendo valorado mi aporte”, A., 60; “Tiene que ver conmigo, con mi libertad, con algo que elijo”, AN., 39; “ El compromiso es con toda la sociedad”, N., 47)

b) *permite a los individuos contribuir con soluciones propias* (“Yo vengo acá a hacer”, J, 21; “Yo vine a dar clases de matemática, pero bueno, también se puede dar otra cosa, porque siempre se necesita algo”, E., 26; “ Yo acá me encuentro con que doy. Doy. Lo que puedo doy. Lo que puedo, poquito tiempo o sacarlas a comer, para que coman rico, para que lo pasen bien, para que conozcan a otras personas, Ax., 60; “Yo vengo acá y propongo”, AN., 39; “Saca a relucir aspectos míos que de otra forma no lo harían”, L., 39)

c) *puede influir y dar forma a normas y valores sociales* (“Primero hay que cumplir con las responsabilidades”, J., 21; “Motivarlas para que estudien y entiendan que vale la pena esforzarse, J., 20; “Estar y acompañar desde otro lugar”, AN., 39; “Yo primero quiero que cumplan con sus responsabilidades, después jugamos”, J., 20).

d) *es un repertorio de habilidades, energías y conocimientos locales* (“Yo puedo darle ese mensaje a la persona: Vos podés! Y le puedo mandar un mensaje para recordarle”, E., 26; “Conmigo podés jugar, podés hacer chistes, todo, podemos divertirnos, salir y con la

operadora es otra cosa“, J., 20; “Puedo cambiarle la vida a una persona“, N., 47).

La realización de las entrevistas permitió registrar que todo trabajo voluntario ofrecido en el Hogar Convivencia cumple con los criterios establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas (UNV, 2011), ya que:

a) *Las acciones son llevadas a cabo de acuerdo a la libre voluntad de cada uno* (“Yo venga acá porque me gusta” E., 26; “Son tres horas, que yo pudiera tener el tiempo libre y sin embargo vengo acá y me sirve, me gusta estar acá y también le sirve a otro“, E., 26).

b) *La acción no debe ser llevada a cabo en primer lugar por una recompensa económica* (“El hecho de que me paguen sería como una obligación. Así me levanto todos los días y me digo: Uh, que bueno, voy a ver a las chicas“, J., 20; “Mi recompensa es la felicidad de ellas“, A., 39; “Yo no lo hago por plata, lo hago porque a mí me hace sentir bien, me llena el alma“, L., 37)

c) *La acción debe servir al bien común y beneficiar de manera directa o indirecta a una causa o persona por afuera del propio hogar* (“ El compromiso es con X., pero también es con toda la sociedad, N., 43; “ Ellos (las personas en situación de vulnerabilidad) también necesitan amor“, L., 39; “Poner un grano de arena, en lo chiquito....quiero que sea para bien, que puedan avanzar, perdonar y seguir adelante y por lo menos para sus vidas buscar algo diferente“, A.x, 60).

5. 2. Describir los elementos que los participantes reconocen y describen como los aspectos interesantes y disfrutables del trabajo voluntario haciendo que este sea percibido por ellos como una meta intrínsecamente gratificante.

La característica principal de la motivación intrínseca consiste en su ocurrencia en la ausencia aparente de recompensas externas y como consecuencia de la libre elección (Deci & Ryan, 1990). El aspecto de la ausencia de recompensa esta presente en las declaraciones de todas las entrevistadas, por lo menos en relación a una recompensa monetaria. De alguna manera u otra todas expresan su convicción de realizar el servicio de asistencia “por otra cosa“, como lo llama A., 39, algo que “no tiene precio“ (J., 21). Algunas incluso consideran que la intervención de una recompensa monetaria incidiría de manera negativa (Deci, 1971) sobre su motivación de ayuda, provocando que la misma perdería interés (A., 39) o se convertiría en un trabajo al cual estarían asociadas ciertas obligaciones que repercutirían negativamente sobre la autonomía y la calidad del servicio que ofrecen (J., 21).

Tener la posibilidad de elegir es un elemento altamente valorado por todas las voluntarias ya que: a) permite regular los tiempos propios. Así lo expresa Ax., 60, la voluntaria de mayor edad y tiempo de permanencia en el Hogar: “A mi me encanta estar con las chicas, me hace bien, me hace muy feliz, tengo oportunidad de dar y de seguir aprendiendo... pero también me cansan...entonces, así, de esta manera puedo elegir cuando quiero estar con ellas y cuando no, un fin de semana así, otro no, o según como me esté yo, con mi salud y todo“; b) puede hacer que tareas consideradas desagradables realizadas con recompensa, son aceptadas si se realizan desde la elección propia, como lo cuenta E., 26, al comparar situaciones similares que realiza en su trabajo y como voluntaria del Hogar: “ A veces la señora que cuido por trabajo se descompone de la panza y la tengo que higienizar y se pone rebelde. A mi esas situaciones no me gustan nada, pero lo tengo que hacer igual, porque me pagan para eso, no? En cambio acá yo vengo y si tengo que acompañar una nena al baño y limpiarla, no tengo ningún problema, es algo que yo elijo. Yo vengo acá porque me gusta y no lo veo como obligación y no es lo mismo“.

Además de la ausencia de recompensas externas y la libre elección, la motivación intrínseca se describe como la tendencia inherente a buscar novedades y desafíos (Ryan & Deci, 2000). Para las mujeres entrevistadas, desempeñarse como voluntaria se corresponde con un rasgo personal inherente. Ellas hablan de este fenómeno con

palabras que equiparan la conducta de ayuda como una conducta que les “nace” (A., 39), les “sale” (J., 21) y que perciben como muy propia: “En todo lo que hago acá, me reconozco profundamente”, dice J., de 21 años.

La noción de la tendencia inherente a buscar novedades y desafíos trasluce en las respuestas a la pregunta inicial de las entrevistas realizadas: “¿Hace cuanto tiempo que te desempeñas como voluntaria?”. Las respuestas de las voluntarias se caracterizan por expresiones como: “Siempre quise hacer ser voluntariado” (E., 26) o “Desde chiquita que quiero ayudar a otros” (J., 20). Vale decir como una tendencia presente y consciente para las voluntarias, atentas al momento de poder expresarse.

No siempre el deseo de ayuda va en paralelo con las condiciones individuales o contextuales, por lo cual a veces tienen que postergar su deseo o bien emprender una búsqueda de la situación adecuada. Así, J., 21, a consejos de su madre posterga su compromiso con la actividad hasta llegar a la edad adulta. Otras voluntarias realizan una búsqueda más o menor larga hasta encontrar el lugar que se adecue a sus posibilidades. Tal es el caso de E., 26, que tiene que integrar su deseo de ayudar con la necesidad de incluir a su hijo con capacidades diferentes.

Para otras voluntarias el desafío o la novedad y con ello el deseo de mejorar el bienestar de un otro sucede a partir de encuentros casi casuales con situaciones de carencia. Este es el caso de dos de las voluntarias. Vale la pena destacar que ambos episodios ocurren en el transcurso de una crisis personal. Ax., 60 se encuentra sumergida en una profunda depresión cuando una amiga le recomienda hablar con el padre de una iglesia de la provincia Bs.As. En las cercanías se ubica un instituto de alojamiento para NNyA. El encuentro con el religioso no cambia la depresión de Ax., pero si lo hace el encuentro con los niños y las niñas del Hogar. Como lo relata A.: “El encuentro con el padre E., fue lo que menos me movilizó. Pero me dijo que después de que hablara con él, podía ir a conocer el Hogar, a conocer a los chicos. Y fui ese y después cuando volví a casa, no pude dejar de volver a ese lugar.” Después de ocho años como voluntaria (cuatro de ellos en el Hogar Convivencial), AB., 60 sintetiza: “A través de los chicos me pude dar cuenta de que dar es algo que me nace. Y que antes no hacía, que se yo, no estaban dadas las condiciones”. Aquí aparece un elemento que es fundamental en la TAD (Deci & Ryan, 2002) y que tiene que ver con las condiciones contextuales que pueden o bien favorecer o bien frustrar la motivación intrínseca.

El otro encuentro casual y surgimiento del interés en el bienestar de otros, lo relata L., 39, quien después de la muerte de su madre, por primera vez registra la entrega de alimentos a personas en situación de calle en una avenida cercana a su casa. A partir de ahí comienza en tareas de asistencia voluntaria.

Hay unanimidad de opiniones con respecto a la gratificación proveniente de la realización de la actividad y a partir de los pensamientos y sentimientos que emergen durante su realización (Ryan & Deci, 1991). Ayudar, asistir y estar pendiente del bienestar de un otro redundan en un aumento de emociones y pensamientos positivos y gratificantes. Las expresiones de las voluntarias dan cuenta de ello, como manifiestan A., 39: “Mi recompensa es la alegría de ellas” y E., 26: “Yo cuando los veo a los chicos felices, a mí me hace tan bien!”. La construcción de un vínculo es propio del voluntariado que implica la ayuda y la asistencia a un otro. Para ambas partes, el proceso vincular implica el surgimiento de emociones y sentimientos. Así lo demuestran las expresiones de las voluntarias pero también las conductas observadas de las niñas y adolescentes: esperan con ansias la llegada de las voluntarias y se decepcionan grandemente si una voluntaria a pesar de lo prometido no llega. Se tranquilizan visiblemente cuando saben que tienen una salida garantizada y sus caras se iluminan ante la llegada de su voluntaria de referencia a la cual reciben con palabras de afecto e excitación psico-corporal, como dan cuenta mediante una verdadera invasión de preguntas, demandas, relatos, pedidos, saltos, sacudidas del brazo, golpecitos en el hombro. Intentan llamar la atención con novedades

de su vida (¿“Sabías que... ?”) y parcialmente se tragan palabras o letras. Otras observan desde lejos y esperan su oportunidad para acercarse. La emocionalidad que rodea al trabajo de las voluntarias con niñas y adolescentes en un Hogar es percibida como gratificante y es la que nutre y sostiene el compromiso. Las palabras de L., 39: “Dar me hace feliz”, resumen el circuito cargado de emocionalidad que se genera.

El interés es otro aspecto fundamental de la motivación intrínseca (Deci & Ryan, 1990). En el caso del voluntariado este elemento se registra en el interés que suscita el bienestar de un otro. Conscientes de las carencias afectivas de las menores y de los sinsabores de la vida institucionalizada, las voluntarias se interesan por el bienestar psicológico de las niñas y adolescentes, ofreciendo calidez, atención personalizada y tiempo de esparcimiento. Se interesan por el rendimiento académico y por el futuro de las menores y se preguntan que pueden hacer al respecto. No es inusual que las voluntarias demuestren su interés en el ínterin de espera entre su llegada al Hogar y la salida de las menores preguntando por tal o cual niña durante su ausencia, o por alguna cuestión que haya suscitado su curiosidad y sobre la cual desean obtener más información o simplemente intercambiar opiniones.

Todas las entrevistadas son conscientes que el interés que demuestran por las menores puede provocar un cambio en la vida de las jóvenes y de acuerdo a eso, se acercan y vinculan con ellas. Así lo expresa Ax., 60; “Yo quiero verlas bien, que dentro de todo lo que han pasado, sientan que hay personas como yo y como otras, personas que realmente se interesan que ellas progresen y que puedan salir adelante”. Algunas voluntarias sienten que la atención que puede tener una voluntaria es cualitativamente mejor que la atención deparada por las profesionales o las operadoras. Así lo piensan J., 21 y también E., 26: “Es distinto que una persona se te acerque, te converse, te hable, que sienta que realmente te interesás por ella, que le das importancia. No es lo mismo que alguien que lo hace por trabajo. Eso es lo que más me gusta, estar cerca”. E., 26“.

En la dinámica de intercambio entre la búsqueda de la forma concreta de ayudar y las reacciones de las recipientes se nuclean y ensanchan las propias emociones y hacen que el interés en la actividad (Deci & Ryan, 1985) permanezca despierto. Cada voluntaria tiene su estilo de acercarse y demostrar el interés que siente en relación a las menores que tiene a su cargo. Algunas tienen un estilo más directo y dialogado, como es el caso de A que habla de satisfacción que le produce el acercamiento cuidadoso y personalizado: “Me satisface estar con las chicas, preguntarles que les gusta, vamos a tomar un helado, ó ¿que te gustaría? Me hace sentir más satisfecha, más plena, como que compartir y ofrecer, me hace sentir menos egoísta, menos pendiente de otras cosas”. Otras, como es el caso de E., 26, se toman un tiempo para evaluar formas de acercarse y demostrar su interés. “Antes de acercarme, me digo: ¿que le puedo decir ? ¿que le puede interesar ?”. Según lo observado, el interés de las menores por salir a pasear con A., 39, es más alto que el interés a relacionarse con E.,26.

Sin embargo, a pesar de la intención de ayudar y el interés en el bienestar de un otro, establecer un vínculo con una menor en situación vulnerable no siempre es sencillo y puede ser vivido como un desafío por las voluntarias. Según la personalidad de cada uno, el reto es vivido con más o menos intensidad y se relaciona con diferentes aspectos. Para E., 26, tiene que ver con ciertas dificultades que encuentra en el establecimiento del vínculo, más específicamente con la capacidad de poder ponerse en el lugar del otro. Como ella misma lo plantea: “Es un desafío el hecho de poder llegar a instalar un vínculo con las nenas, no? Porque hay días que venís y no te conocen y vos tenés que demostrarles que vos estás acá para ellas, no?”. Poder ponerse en el lugar de una niña o una adolescente que ha sufrido abuso, violencia o abandono no parece ser una tarea sencilla para ninguna de las voluntarias, que reciben muy poca o ninguna información sobre las historias de las menores. Así Ax.,60, es consciente que la vida de cada una de las niñas y adolescentes está marcada por circunstancias extremas, pero como dice ella:

“no me siento capacitada psicológicamente para dialogar con ellas sobre estos temas“, que además, confiesa “le hacen mal“. Ax, 60, por lo tanto evita hablar sobre estos temas, si bien tiene la esperanza de poder aprender a manejarse mejor en relación a esto. Recurre para ello a la observación de amistades que según ella, “saben como hablarles“. N., 47, que además de ser voluntaria del Hogar recientemente se convirtió en referente afectiva de una de las adolescente (lo cual implica un compromiso más directo y personal con una de las menores) tiene un registro parecido: “Yo no se como ella, desde su realidad, va a entender mis palabras“.

El desafío también puede consistir en el reconocimiento de límites propios, como para Ax., 60, que se debate entre sus limitaciones físicas y su necesidad de compañía (“Las quiero, las disfruto, pero también me cansan y por ahí, un fin de semana vengo y otro no, para descansar. Después las extraño“). Para Ax., 60 que no tiene hijos propias, un desafío relacionado al anterior consiste en aprender poner límites en la relación directa con la niñas, porque como dice ella: “Conociendo las historias de ellas, trato de mimarlas, de no retarlas. Yo al principio venía con la bolsa llena de golosinas, caramelos, galletitas. Y ellas me pasaban por arriba de la cabeza. Y me tuve que dar cuenta de lo que ellas están pidiendo justamente es un limite“. Algo parecido le ocurre a J., 21, que por la cercanía de la edad, en ocasiones siente el desafío que supone ser respetada por las adolescentes próximas al egreso institucional. Según J., 21, su relación con las adolescentes es “muy difícil“, y lo ilustra con las situaciones que a veces debe sortear: “A veces te ponen en una situación... que decís...??? Por ahí se levantan calladas y se las agarran con vos, te comienzan a discutir y empiezan, empiezan, empiezan y así todo el día, que grito, que insulto, que te pego“.

Según Csikszentmihalyi (1997) los desafíos son situaciones que permiten aprender y superarse, a la vez que mantienen el nivel de interés en la actividad. Por lo registrado en las entrevistas, las voluntarias efectivamente viven los desafíos como situaciones que les permiten desarrollar habilidades para superar situaciones. Esto significa por un lado aprender a entender y relacionarse mejor con las menores. Para L., 39 es fundamental el desarrollo de la capacidad de escucha: “Aprendí a escuchar. A tratar de entender todo lo que implicaba cada de las historias que me llegaban.“ A., 39, también expresa que para ella la respuesta esta en la capacidad de escuchar sin juzgar, porque da lugar a la “libertad de expresar lo que sienten, sin sentirse condicionadas“. E., 26, la voluntaria mencionada anteriormente, considera que las estrategias para superar la actitudes “reacias“ (E., 26) de las niñas, que “no te quieren hablar“ son la perseverancia y “pensar maneras para acercarse, sin que esa persona se sienta invadida“. En la misma línea está la estrategia que N., 47 pone en juego para relacionarse con su protegida: “Con ella tengo que medirme, tengo que pensar cada cosa que voy a decir, la medito la trabajo y después se la digo.“

El nivel de interés en el desafío también se mantiene porque en el desarrollo de la actividad, las voluntarias aprenden a desplegar recursos relacionados con el crecimiento personal, como el establecimiento de límites personales frente a otros.

Este es el caso de Ax., 60 (“Ahora estoy más dura y pongo límites, decido yo. Me doy cuenta de que aprendo, de que por ahí mi forma de entender a las personas no es la única “). Ese el límite que también J., 21, siente que tiene que establecer en su relación con las adolescentes por las que se siente desafiada y cuestionada. Según lo observado, J., 21 procura establecer el vínculo con las adolescentes en el mismo vocabulario que estas utilizan, a la vez se intenta ubicar en el lugar de una persona con autoridad para establecer pautas (“Me tenés que respetar porque me tenés que respetar“, J., 21). El resultado es una relación “más difícil“ con las adolescentes.

Sin embargo, tal como propone Csiksgentmihalyi (1997) cuando la actividad se mantiene en un nivel de interés optimo, el ejecutante no se preocupa por sus errores y pierde la noción del tiempo como efectivamente también le ocurre a J., 20 (“Pasaba así, no se, yo

venía acá a las siete de la mañana y cuando mira el reloj, son las cinco de la tarde y yo todo el día acá”.

Merece una mención aparte la cuestión del contexto. Dado el hecho de que todas las voluntarias hicieran una referencia a las condiciones contextuales representadas por la institución y que para la TAD este punto es de interés central (Deci, 1992), se considera justificada una breve incursión en el tema. Deci & Ryan (1990) proponen evaluar las condiciones contextuales alrededor de tres conceptos centrales: autonomía, estructura e involucramiento. De acuerdo a las expresiones de las voluntarias entrevistadas, ellas registran un alto grado de autonomía con relación a las condiciones ofrecidas por la institución, en tanto tienen altos niveles de elección (en cuanto a horarios, actividades a proponer, modalidades) y muy poca presión a realizar las cosas de determinada manera. Por lo tanto sienten que tienen la iniciativa de sus acciones. En ese sentido las palabras de J., 21, una voluntaria que comparte muchas horas de rutina diaria en el hogar expresan lo que todas destacan como elemento positivo en relación a su ofrecimiento: “Yo acá estoy completamente sola. Por ahí, tengo determinadas cosas, como alguna que tiene una prueba pasado mañana, entonces vengo a ayudarla y trabajar en eso. Pero en realidad estoy atenta a lo que haga falta en el momento y decido que hacer. No tengo que rendir cuentas a nadie. Creo esa libertad es a favor de las nenas.”

Las voluntarias tienen percepciones diferentes acerca de estructura y el involucramiento que ofrece la institución. A la misma pregunta referida a la colaboración y la valoración percibida aparecen respuestas diferentes. En varias entrevistas es el momento en el cual las voluntarias bajan la voz y anteceden la respuesta con comentarios como: “Esto te lo digo entre nosotras” (A., 39), “Que no pase de acá, por favor.” (N., 47). No es el caso de E., 26, que se siente valorada por el mero hecho de haber sido aceptada como voluntaria (“Yo creo que ya por el hecho de que me presente, les explique quien soy y me dejen entrar, ya me parece como que confían en mi y eso me hace sentir valorada”), pero si de A., 39 (“Te voy a ser muy sincera... La verdad es que podría ser mejor. Veo que hay un montón de cosas para hacer, cosas que se podrían solucionar, cosas para mejorar, transformar, pero que se yo. No pasa nada. Me da mucha tristeza, mucha soledad”) y de Ax., 60 (“Necesitaría más colaboración por parte del Hogar, para ayudar en ciertas cosas, como las tareas que tienen que hacer para la escuela, que creo les ayudaría un montón. Sino es imposible para mi. Más coordinación, eso es seguro”).

Resumiendo es posible afirmar que el voluntariado ofrece la posibilidad de ampliar y ejercitar las propias capacidades y como tal contribuye al desarrollo y crecimiento del self (Ryan & Deci, 2000). El interés intrínseco del trabajo voluntario, la ampliación de los propios sentimientos y pensamientos, las posibilidades de aprendizaje que brinda, la gratificación que otorga y el estado de compenetración durante la ejecución convierten al voluntariado en lo que Ryan y Deci (2000) denominan una fuente de disfrute y vitalidad. Las voluntarias sintetizan la gratificación inherente a sus tarea mediante las siguientes expresiones: “Es la ganancia auténtica, la ganancia del Ser” (N., 47) ; “A mi me provoca amor. Amor” (L., 37); “Yo siento que estoy plenas cuando estoy ayudando a otros” (L., 37) „ Esto para mi es, es mi todo, no se como explicarlo, me gusta demasiado. Yo lo disfruto mucho, me encanta“, (A., 39) “Lo hago porque quiero, porque me hace bien y porque amo hacerlo“ (L., 37).

5. 3. Describir las posibilidades del trabajo voluntario, a partir de la auto percepción de los participantes, de satisfacer las necesidades básicas de competencia, autonomía y vinculación según la Teoría de la Autodeterminación.

En este marco teórico el concepto competencia se refiere a la necesidad de tener un efecto sobre el entorno y de sentirse efectivo en las propias interacciones con el mundo

(Deci & Ryan, 1985). Weinstein y Ryan (2010) afirman que la participación en actividades voluntarias fomenta la necesidad de competencia en tanto que los voluntarios experimentan la sensación de que su participación redundará directamente en cambios positivos. Según se pudo observar en el Hogar Convivencial, la posibilidad de experimentar las consecuencias positivas de las propias acciones es un elemento de suma importancia en el ofrecimiento de la ayuda voluntaria. Las voluntarias aprenden que con sus actividades pueden marcar una diferencia significativa en la vida de otros (L., 37: "Con mi actividad puedo hacer una diferencia en la vida de una persona") y que su presencia, su entrega y sus propuestas no pasan desapercibidas.

Las respuestas sobre el accionar voluntario provienen de los recipientes de la ayuda, en este caso consiste en la devolución que ofrecen las menores. Este suele ser directo, franco e inmediato. No necesariamente se expresa de forma verbal, pero las voluntarias saben 'leer' los efectos de su conducta en el lenguaje corporal y emocional de las menores ("Vengo, propongo y las veo felices", A., 39), en las conductas de bienvenida ("Se ponen tan felices de solo verte!", J., 21) y en los pequeños presentes (dibujos y cartitas) con los cuales son recibidos. Sin excepción, las voluntarias valoran la oportunidad de sentirse efectivas y competentes y buscan encontrar las conductas y las propuestas que mejor reflejen esta necesidad. Así, A., 39, encuentra esta posibilidad mediante el ofrecimiento de "tiempo libre, distensión, paseo; que se puedan olvidar por lo menos por un ratito". J., 21, siente que su conducta sirve para "motivar, encaminar, guiar". Para otras, el voluntariado sirve para descubrir o poner en juego aspectos y áreas de competencia, que de otra manera no pueden expresar. Para Ax., 60, el voluntariado inicialmente es una forma de salir de una depresión. Relata que recién con el pasar del tiempo toma conocimiento del efecto que su conducta de ayuda tiene en la vida de otros, que está "haciendo algo importante para ellas, no solo para mí". Actualmente siente que hace una diferencia estando atenta a las situaciones que permitan a las menores conocer otros ámbitos sociales, llevándolas a eventos, cumpleaños, comidas, reuniones, para "ofrecer un momento placentero, pero también para enseñar, mostrar otras cosas, otras personas". A., 39, siente que durante los momentos de distensión que ofrece, se activa su capacidad de escucha paciente, según sus dichos "algo que con mi hija me cuesta tanto, es super cerrada, no cuenta nada", en cambio con las menores del hogar dice tener "otra atención, otra apertura, estar desde otro lugar" y "ellas solas te empiezan a contar todo". Según la TAD (Deci & Ryan, 1985) la necesidad de competencia impulsa al aprendizaje de interacciones efectivas con el entorno. De las respuestas obtenidas se desprende que las voluntarias no son ajenas a la ampliación de sus habilidades que experimentan como consecuencia de la necesidad de sentirse competentes y efectivas. Preguntadas al respecto, muchas reaccionan con un sonido de exhalación o un gesto sugerente antes de responder, como si las palabras no alcanzaran para abarcar la experiencia. La ampliación que tiene lugar se relaciona sobre todo con temas de vinculación, la empatía y la comprensión por las historias de las niñas y adolescentes. Así J., 21, en la experiencia aprende "que cada nena es un mundo" y que por lo tanto debe regular su vocabulario, sus tiempos y sus formas de acercarse.

Para relacionarse con un otro es fundamental la capacidad empática y eso lo que siente N., 47 que el voluntariado le permite aprender ("Aprendo a ponerme en el lugar de otra persona") E., 26, según lo observado y lo comentado por ella misma en la entrevista, es la voluntaria con más dificultades en establecimiento de vínculos. En varias ocasiones se la observó sentada sola en un banco, esperando que se le acerque una menor. En coherencia E., 26, admite que tiene que pensar formas para poder acercarse y hacer efectiva su ayuda ("Todo el tiempo tengo que estar pensando nuevas maneras de acercarme"). Para Ax., 60, que en ocasiones se siente afectada por las historias de violencia y abandono que marcan a las menores, mediante las situaciones sociales que ella se esmera en ofrecer, tiene la posibilidad de aprender que hay muchos estilos de

acompañar estos pasados violentos. ("Me doy cuenta como aprendo, incluso escuchando como hablan con otras personas, de que hay otras formas de hablarles, de entender sus problemas y eso me ayuda a entender de cómo son ellas. De que por ahí, mi forma de entender a las personas no es el único. Tardé en darme cuenta, pero de poquito lo voy logrando"). Otro registro de ampliación de una habilidad compartido y valorado como valioso por varias consiste en el desarrollo de paciencia (J., 21,; N., 47, L.,37)

Además de la necesidad de sentirse efectiva en las interacciones con el mundo la conducta intrínsecamente motivada tiene la característica de ser percibida como originadas a partir de la propia voluntad. Es decir son conductas auto determinadas o autónomas (Deci & Ryan, 1985). La necesidad de autonomía se relaciona con la sensación de sentirse origen de las propias conductas y no percibir las mismas como motivadas a causa de recompensas o presiones externas En ese sentido, la característica principal del trabajo voluntario, la decisión libre y personal de las voluntarias a comprometerse con la ayuda de un otro, ofrece la posibilidad inherente de satisfacer la necesidad de autonomía o auto-determinación (Weinstein & Ryan, 2010). Según Weinstein y Ryan (2010) los voluntarios experimentan autonomía cuando se perciben como libres y auto - coherentes a lo largo del tiempo.

De acuerdo a lo observado en la institución, la satisfacción de esta necesidad esta presente en el compromiso voluntario desde la decisión de convertirse en voluntario hasta en la formas individuales que cada voluntaria encuentra y elige para relacionarse con las recipientes de la ayuda.

Las respuestas de las entrevistadas reflejan el grado de autonomía que experimentan en relación a su elección de comprometerse con el voluntariado. Las expresiones de algunas parecen denotar que experimentan su intención de ayudar o dar como resultado de un rasgo inherente o innato, como J., 21 ("Es algo que me sale") o A., 39 ("Es algo que nace de mi, tiene que ver con mi libertad"). En coherencia perciben que la decisión de ayudar tiene su origen en ellas mismas y tiene que ver con su autonomía y su libertad. ("Yo vengo acá, porque es algo que elijo yo", E., 26). Sin embargo en el análisis de algunas respuestas también es posible reconocer ciertos factores externos que de alguna manera parecen incidir en el grado de autonomía con el cual las voluntarias eligen asumir su compromiso. Así N., 47, se reconoce motivada y condicionada por una especie de tradición familiar de colaboración y ayuda al prójimo. En coherencia, su conducta de ayuda con X., 16, su referida, esta marcada tanto por la libertad con la cual asume la responsabilidad como por el compromiso de ayuda que ella percibe que tiene no solo con X., sino con con toda la sociedad ("Tengo la libertad pero también tengo el compromiso. El compromiso es con toda la sociedad, es con X., pero es con toda la sociedad). De manera similar se encuentra que las respuestas de J., 21 en paralelo a su propia evaluación de su conducta de ayuda ("me sale") aparece un cierto condicionamiento que pareciera reflejar ciertos valores externos internalizados ("Yo creo que todo aquel que puede ayudar, debe ayudar").

También se considera que en la decisión de E., 26, hay factores externos que condicionan su decisión de prestar ayuda (abuso por parte de un familiar, soledad, cierto aislamiento social), sin que esto le reste mérito a su desempeño, pero incidiendo en la satisfacción de la necesidad de autonomía.

La necesidad de autonomía se nutre durante el desempeño de la tarea y a partir de las condiciones contextuales. Según Weinstein y Ryan (2010) la necesidad de autonomía se satisface en la medida que el voluntario tendrá la experiencia de la elección o voluntad personal. Si la decisión de convertirse en voluntario es inherentemente una decisión auto-determinada, la autonomía también es fundamental para la decisión de mantener el compromiso en el tiempo, muchas veces a pesar de la energía y el tiempo que implican. Así, para J., 21, la posibilidad de elegir libremente, la energiza lo suficiente cada mañana como para emprender un viaje de dos horas para llegar al Hogar y en muchas ocasiones

desistir de salidas con amigas porque considera más importante su tarea de ayuda. La libertad con la que elige su compromiso también la habilita para superar las dificultades que a veces se presentan a partir de las conductas de las niñas y adolescentes, no siempre sencillas de sobrellevar “Yo me levanto todos los días y me digo: ¡Uh, que bueno, hoy voy a ver a las nenas! Las nenas a veces son super difíciles de llevar y así, uno se motiva más, a tolerar ciertas cosas, porque decís: ¡Lo hago porque quiero !” J., 21.

Como se mencionara anteriormente el Hogar Convivencial da lugar a un amplio rango de posibilidades de desenvolvimiento permitiendo que cada voluntario o cada grupo exprese su intención de ayuda en la forma que desee, siempre teniendo en cuenta ciertos límites lógicos. Las voluntarias que se presentan de manera individual o grupal pueden proponer actividades, modalidades, lenguaje, tiempo de permanencia, materiales (entrega de regalitos, golosinas etc). Esto da lugar a un amplio rango de conductas que se derraman sobre las menores y que abarcan desde la inclusión de mensajes religiosos (si bien el equipo técnico sugiere minimizar estos), la propuesta de actividades de encuentro, festejos de cumpleaños, confección de murales, actividades de maquillaje, la instalación de juegos, donación de juguetes y por supuesto la ayuda ofrecida de manera individual. Por lo tanto puede afirmar que desde la institución se otorga amplia autonomía en cuanto a los encuentros entre voluntarios y menores, lo cual según Weinstein y Ryan (2010) fomenta el bienestar y los resultados positivos tanto para los dadores como para los recipientes de la ayuda.

La autonomía en cuanto a la propia conducta permite que cada voluntaria desarrolle y desplegar sus competencias a favor de un encuentro más satisfactorio. Las voluntarias perciben esto y lo expresan: “Lo bueno es que acá tengo mucha libertad. Puedo decidir como ayudar, cuando y con quién”, J., 20. Preguntadas por la importancia que perciben en relación a la autonomía, ellas responden que suponen que el proceso de vinculación y encuentro estaría cerciorado si tuvieran que cumplir un horario o estuviera condicionado por otras exigencias Ax., 60: “Si tuviera que cumplir un horario y me quita tiempo, no se si vendría con tanto amor”). De esta manera la necesidad de autonomía tiene posibilidad de ser satisfecha en el voluntariado del Hogar Convivencial ya que permite un acercamiento a las necesidades de un otro que se ajusta a la medida de la intención de cada voluntaria. Como dice E., 26, : “Acá tengo libertad de dar lo que se necesita. “

La necesidad de vinculación se refiere al deseo de establecer vínculos emocionales cercanos, cálidos y gratificantes. Reflejan el deseo de sentirse involucrado, aceptado y valorado por otros significativos (Deci & Ryan, 1985) y de experimentar pertenencia y comunidad (Deci & Ryan, 2000). El voluntariado es por definición la respuesta puntual ante una situación que resulta intolerable (Moratalla, 1996). Cuando consiste en la prestación de ayuda a un tercero según Weinstein y Ryan (2010) tiene una vertiente inherentemente interpersonal. Por lo tanto necesariamente involucra la necesidad de vinculación y sus expresiones: calidez, cercanía emocional, gratificación en los encuentros, cohesión, intimidad y respuestas interpersonales positivas. El análisis de las entrevistas realizadas a las voluntarias del Hogar Convivencial evidencia, por la cantidad y el contenido de las referencias a temas vinculares, que esta necesidad es, sin excepción una preocupación central. Además de las charlas informales sostenidas durante la práctica, varios comentarios relevados y registrados permiten suponer que las características de las menores - situaciones de vulnerabilidad, historias de abandono, abuso y violencias, ausencia de familia, etc.- son aspectos que inciden en el deseo y la forma de establecer vínculos. Ax., 60, cuenta que por su propia historia conoce muy bien la sensación de soledad y falta de afecto y reconoce que lo que ella desea es: “cubrir una falta de afecto que tenemos. Es algo que tengo en común con ellas, esa falta de afecto, de familia, de cariño“. También N., 47 comenta que se siente movilizada a actuar y acercarse a partir de esto: “No entiendo, no puedo razonar el hecho de que alguien pueda desentenderse de una criatura. No puedo entender el abandono, no puedo. Es algo que

me conmueve y moviliza.“ El conocimiento de los pasados de las menores también incide en la elección de la actividad y la modalidad mediante la cual establecer el vínculo. Así, A., 39, cree es mediante el tiempo libre y la distensión que ofrece la posibilidad de “olvidarse por un rato” y “verlas felices“. En ese sentido las actividades funcionan como un medio para el promover el acercamiento, como ejemplifica el caso de E., 26, que entra al Hogar con la intención de ofrecer apoyo escolar, para darse cuenta de que no es mediante las matemáticas que las chicas se acercan a ella, sino que tiene que buscar otros medios para lograr este objetivo, porque como dice E., lo que ella en definitiva quiere es “compartir tiempo con ellas, acompañarlas, conversar, charlar. Que se den cuenta que hay alguien que se interesa por ellas“.

La conversación ocupa un lugar central en todos los encuentros. Más allá de la modalidad que eligen, las voluntarias intentan establecer el vínculo mediante el intercambio verbal. Reis et al. (2000) encontraron que conversaciones significativas y la sensación de sentirse comprendido y apreciado por los interlocutores son buenos predictores para la satisfacción de la necesidad de vinculación. Las voluntarias parecen intuir esto, ya que más allá de modalidades y actividades, su forma preferida de establecer el vínculo es mediante el diálogo, la pregunta y la escucha atenta. A., 39, encuentra que las conversaciones que mantiene con las menores del Hogar tienen una calidad especial. Así, para elegir una actividad, A., 39, se deja guiar por los comentarios de las chicas, porque según dice ella: “Yo no soy así de tener que hacer, hacer, hacer algo necesariamente“. Esto según ella da lugar a la espontaneidad y a la libertad de expresión, tal como se expresa en la escena que relata: “ Tal vez estamos tomando un helado, estamos ahí, y de pronto salta alguna y te dice: Sabías que el martes tengo que ir al juzgado? Y solas te empiezan a contar. Eso del escuchar, con mi hija es algo que me cuesta tanto, no me cuenta nada y esta chica me está contando todo esto. Y me digo ¿qué hago, le pregunto, espero, que? Con los hijos de uno es diferente, claro, pero me doy cuenta de que con ellas tengo como otra atención, otra apertura“. En la misma línea, N., 47, percibe que a fines de cuidar el vínculo debe tener un cuidado especial en el intercambio verbal con su referida, que es diferente del que tiene con sus propios hijos. Según ella: “Con mis hijos soy cruelmente sincera.

Pero con X., me tengo que cuidar. Yo no le puedo hablar de la misma manera que a mis hijos. Porque yo no sé cómo ella, desde su realidad, va a entender mis palabras. Entonces con ella, tengo que medirme, tengo que pensar cada cosa que voy a decir, la medito, la trabajo y después se la digo“.

La conversación es importante porque es la forma que permite dar expresión a lo que según Piliavin y Siegl (2007) es el nexo mediador entre el voluntario y el recipiente de la ayuda: el cuidado y el interés por el bienestar del otro, hacerlo sentir importante, reconocido, importante y valorado. De nuevo, la construcción de un vínculo con una menor que ha sido abandonada, abusada o violada no es sencillo y suele ser un proceso que lleva sensibilidad, dedicación y creatividad por parte de las voluntarias. Si bien la reacción inicial frente a a cualquier persona que se acerca por primera vez a la institución es de mucha curiosidad y entusiasmo, construir vínculos más profundos es más complejo. Esto es especialmente cierto para las adolescentes que llevan años en la institución y que no siempre reciben con agrado el al ir y venir de voluntarios, personas interesadas en adoptarlas, equipos, y grupos, en lo que sienten que es su Hogar. Como lo expresa una de ellas: “Aca todos vienen y se quieren divertir con nosotras. A mi nunca me preguntan si quiero que vengan. Esta es mi casa.“

Para la construcción vincular es fundamental el establecimiento de una confianza de base. Las voluntarias lo logran mediante el diálogo, pero también mediante actitudes. J., 21 viene todos los días a pasar varias horas a acompañar a las menores en sus tareas habituales porque siente que esa es la forma de establecer un vínculo de confianza.

Según ella: “Las nenas no confían en mucha gente. Acá los voluntarios vienen y se van, no vuelven más. Y ahí a ganarte la confianza, de que vos no las vas a dejar. A veces por ahí les pregunto a las chicas: “¿Querés hablar? Y me dicen: ¿A vos que te voy a contar, si después te vas y no te voy a ver nunca más? Las primeras dos semanas que estaba acá, era así, hasta que ellas entienden de que seguís ahí y ahí ya te toman confianza y empiezan a relacionarse mejor, pero al principio es difícil.”

También A., 39, considera que es importante “ser bien regular, porque ellas de alguna manera te esperan”.

Para J., para fortalecer la confianza, para que “las nenas sepan que pueden confiar en vos”, también es importante transmitir la certeza que el carácter confidencial de lo conversado sea respetado (“Por ahí, confían en vos, sabiendo que no vas a decir nada”). El vínculo también se fortalece en la demostración del interés que suscita el bienestar del otro, según E., 26: “mostrarle a esa persona que hay alguien que se interesa por ella, que quiere que prospere”. E., 26, también percibe a algunas menores como “reacias” y que “hay que demostrarles que una está acá para ellas, siendo un desafío el hecho de poder establecer un vínculo”. E., piensa mucho en las formas de acercamiento y en las actividades que puedan convocar la atención de las menores.

Así, encontró que haciendo peinados elaborados y creativos (con trenzas, moños, etc) se ofrecen momentos de conversación y disfrute que redundan en conexión y el establecimiento de relaciones mutuamente satisfactorias. También lo hace estando pendiente de algunos eventos cotidianos (pruebas escolares, visitas) y enviando mensajes de texto para alentar y demostrar apoyo.

Las voluntarias también afianzan el vínculo mediante la integración de las menores en sus propias familias y hogares. Para las voluntarias con hijos, esto necesariamente implica la inclusión de estos en su tarea de ayuda, una decisión que como lo expresa N., 47: “Nos iba a afectar a todos. El fin de semana es el único momento que tenemos para estar todos juntos.” A., 39, narra cómo lo viven ella y sus hijos: “Tenía algunas dudas, porque G. todavía es chiquita, viste? Y ahora viene acá, está feliz, dice que tiene sus mejores amigas acá, viste, yo me muero. Mis hijos mayores, nada. Están en la suya. Saludan y se van a su cuarto”.

Así como las voluntarias intentan transmitir la sensación de pertenencia, ellas también desean sentirse parte de esa gran familia llamada “Hogar”. Algunas, por el tiempo que lo frecuentan, ya sienten que son parte (Ax., 60: “Siento que no soy una visita”) y otras, de incorporación más reciente desean profundizar su sensación de pertenencia (A.,39: “Me gustaría formar parte de, no sé si de la vida de cada una, pero si de la vida del grupo, de acá, de esto, ser parte. Esto para mí es como un lugar que encontré y que sé que es mi lugar, no sé cómo explicarlo”). Esa sensación de pertenencia y los cálidos vínculos que acompañan esa sensación también trasluce en las visitas de jóvenes ya egresadas, que pasan a saludar y conversar, tal como si se tratara de su familia.

Es que el esfuerzo en demostrar interés, confianza, comprensión etc. tiene su recompensa en la calidad de los vínculos y en los sentimientos gratificantes resultantes. Las voluntarias perciben esto a partir del cariño con el cual son recibidas, las ansias con las cuales son esperadas y en general, a partir de las demostraciones de afecto (miradas, gestos, abrazos, preguntas sobre la familia propuestas para salir al parque o asistir a una obra musical o teatral en el colegio) y sobre todo la emocionalidad de las menores, que describen como “tan agradecidas, pura alegría, valoran tanto” (J., 21). Esto redundando en una sensación de profunda satisfacción en las voluntarias, que lo expresan en los siguientes términos: “Me voy de acá superfeliz” (J.,21); “Me satisface estar con ellas” (A., 39); “Me provoca amor” (L., 37); “Me llenan el alma” (Ax., 60). Las relaciones que se construyen son percibidas como importantes, cálidas y gratificantes para ambas partes: “Yo lo paso bien en la compañía de ellas y sé que ellas también la pasan bien conmigo.” En síntesis es posible afirmar que la necesidad de vinculación encuentra un amplio campo

de realización en el voluntariado.

Como consecuencia de estos procesos que tienen lugar en el desempeño de las tareas todas las voluntarias expresan el aumento de la satisfacción vital que según Caprara y Stecca (2005) se relaciona con las experiencias de competencia, compromiso y utilidad en el trabajo voluntario. (“Dar me hace bien“, Ax., 60; “Compartir y ofrecer a las chicas, me hace sentir satisfecha, más completa, menos egoísta, para mí es todo“, A., 39; „ Ayudar me hace feliz, re-feliz, me llena, me provoca amor“, L., 37).

6. Conclusiones

6. 1. Resumen de objetivos

Brindar ayuda desinteresada a un otro, estar atento a su bienestar y acompañar a los miembros menos favorecidos de la sociedad es una tarea a la cual se sienten atraídas muchas personas (Etulain & González, 1999; UNV,2015, Weinstein & Ryan, 2010). Las voluntarios perciben las carencias afectivas que caracterizan a las instituciones dedicadas al cuidado de NNyA sin cuidados parentelas y buscan suplir el mismo con su interés, tiempo y su atención (Etulain & Gonzalez, 1999; Piccini & Robertazzi, 1999) De estos, especialmente las mujeres encuentran que la participación voluntaria en tareas vinculadas al cuidado, la asistencia y la protección de NNyA posee elementos inherentemente interesantes y gratificantes. Las voluntarias sienten que la conducta de ayuda emerge de ellas y las caracteriza En ese sentido es lícito hablar de una conducta de ayuda motivada intrínseca (Deci & Ryan, 1990; Ryan & Deci 2000; Deci & Ryan, 2010) Durante la realización de la tarea, los desafíos y las recompensas se encuentran en un estado de equilibrio óptimo y hacen que el interés en la tarea permanezca despierto (Csikszentmihalyi, 1997). El desafío principal es la construcción de un vínculo cálido y significativo por encima de realidades sociales diferentes e historias personales marcadas por el abandono y la violencia. La gratificación que procede del registro del aumento del bienestar de un otro a partir de la intervención individual favorece la motivación a seguir ayudando (Torres et al., 2015), a superar dificultades y fomenta el surgimiento de sentimientos y valores positivos (amor,gratitud, compromiso, generosidad) en el marco de relaciones significativas e importantes para ambas partes (Caprara & Steca, 2005).

Las voluntarias experimentan su desempeño como una forma de dar expresión a valores personales considerados importantes para la propia vida (Clary & Snyder, 1991). En el desarrollo de la ayuda voluntaria la motivación intrínseca florece a partir de la satisfacción de las tres necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencia y vinculación (Gagné, 2003). De estas tres la necesidad de vinculación parece encontrar en el ofrecimiento de la ayuda voluntaria un terreno especialmente adecuado (Weinstein & Ryan, 2010). A partir del interés y la comprensión, la conversación y el intercambio no verbal se construyen relaciones cálidas y significativas para ambas partes (Piliavin & Siegl, 2007). Las voluntarias mediante el dialogo, la asistencia regular y la escucha atenta dan a entender que valoran a las niñas que tienen a cargo y el vínculo que se establece entre ellos. Las voluntarias superan dificultades propias y circunstancias contextuales no siempre facilitadoras y encuentran posibilidades para incrementar sus necesidades de competencia y autonomía. La autonomía percibida por las voluntarias en el contexto de ayuda presentado favorece el ensayo de diferentes modalidades de encuentro y la articulación de ayuda en función de sus posibilidades e intenciones (Gagné, 2003). El desarrollo de la actividad voluntaria satisface y fortalece la necesidad de competencia en tanto todas las voluntarias perciben que su conducta redunde en cambios positivos y directos en la vida de las niñas y adolescentes (Gagné, 2003; Weinstein & Ryan, 2010).

El voluntariado ofrece oportunidades para desarrollar las necesidades de competencia, autonomía y vinculación (Gagné, 2003; Weinstein & Ryan, 2010) incidiendo de manera positiva sobre la motivación intrínseca y sobre el desarrollo personal de cada voluntaria. Lo analizado en el presente trabajo parece confirmar que la ayuda a un prójimo, cuando es ofrecida de forma voluntaria y en condiciones contextuales que permiten la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, es inherentemente gratificante.

6. 2. Limitaciones

El presente trabajo está limitado en cuatro aspectos:

a) dificultades metodológicas: las características de la práctica profesional permitió la realización de un número reducido de entrevistas, lo cual obliga a cuestionar

su representatividad. Además la elección de las entrevistadas se realizó de acuerdo a la afinidad personal, las posibilidades de coordinación de encuentro y otras circunstancias etc. Sin embargo, dada la convergencia en varios aspectos temáticos, se puede considerar que las respuestas obtenidas representan ciertos lugares comunes al voluntariado más amplio. Bajo otras circunstancias hubiera sido deseable la realización en paralelo de un estudio cuantitativo.

b) dificultades en la realización: la disolución de la rutina institucional y la falta de previsibilidad debido a la crisis mencionada anteriormente actuaron en contra de posibilidades de encuentro y coordinación con un grupo focal de voluntarios. En ese contexto se debe mencionar la negativa rotunda de una voluntaria a prestarse a la entrevista debido a la decepción provocada por la percibida falta de reconocimiento por parte del hogar (comunicación personal por mail). Cabe resaltar en este apartado la ausencia completa de respuesta de otros voluntarios frente a la solicitud de entrevista.

c) dificultades personales: la falta de experiencia y el carácter fluido de una entrevista semi-estructurada dificultaron la concentración en los conceptos principales. Por otro lado, el clima personal e íntimo de las charlas fomentó la sinceridad y la amplitud de las respuestas. Vale mencionar que al momento de confeccionar la guía de preguntas los conceptos resultaban términos abstractos que se cobraron su pleno sentido en el proceso de elaboración del presente trabajo.

d) dificultades de contenido: Las características del presente trabajo, no permitieron un ahondamiento en ciertas cuestiones, que se considera, en otro marco resultarían de interés. Sería interesante un análisis que permitiría una lectura más fina de las motivaciones, abriendo el abanico de los diferentes grados de la motivación extrínseca.

6. 3. Perspectiva Crítica

El voluntariado representa un potencial humano enorme para el desarrollo de la sociedad. Dan cuenta de ellos los textos transitados y los testimonios de las personas aquí presentadas. La principal atracción del trabajo voluntario es el ofrecimiento libre y gratuito de tiempo, trabajo y dedicación. Las personas que se dedican al voluntariado encuentran que el compromiso que implica la ayuda a un otro tiene una satisfacción inherente que los recompensa ampliamente por sus esfuerzos y por su tiempo. Por otro lado el voluntariado represente una fuerza de trabajo que contribuye a la creación de una sociedad más justa, desde el gesto directo y humano.

Según lo observado en la presente práctica las instituciones a pesar de convocar, necesitar y contar con la ayuda voluntaria, no dedican el mismo empeño en colaborar, acompañar, valorar y organizar al potencial humano que ofrece su participación gratuita, con lo cual este no es aprovechado en su plenitud. Sería deseable que en nuestro país, siguiendo el ejemplo de otras naciones, se establezcan políticas y organismos sociales y estatales que fomenten, incentiven y coordinen el trabajo voluntario. En ese sentido, en una primera instancia, para poder abarcar la magnitud del fenómeno, sería fundamental la captura de datos estadísticos.

La inclusión de esta temática en la agenda de la política de salud facilitaría el acercamiento entre las instituciones que necesitan la ayuda de las personas y de los actores sociales que desean ofrecer tiempo y dedicación. Un mayor conocimiento sobre este fenómeno sin duda contribuiría a iluminar y concientizar acerca de la dimensión y la importancia de esta fuerza trabajo.

Sin embargo se sostiene que aún en ausencia de políticas estatales es posible la

realización de acciones de coordinación a nivel local/institucional en beneficio tanto de los voluntarios como de los recipientes de la ayuda. Dado el impacto positivo que la ayuda voluntaria tiene tanto sobre dadores como recipientes, sería deseable que las instituciones se familiaricen con las condiciones contextuales, es decir el apoyo a la autonomía, la estructura e el involucramiento que pueden optimizar la misma. Por lo observado en el Hogar Convivencial, las ayuda voluntaria se derrama sobre las menores sin supervisión ni criterio de coherencia entre las diferentes actividades. Esta situación no solo puede ser contraproducente para la salud y el bienestar de las menores (como lo es el exceso de donación de golosinas) sino también puede resultar frustrante para los voluntarias que no reciben ni devolución, ni asistencia y en muchas situaciones se alejan. Se considera oportuno que cada institución que apela a la ayuda voluntaria, ofrezca un marco de contención y asistencia que favorezca la práctica del voluntariado y el encuentro entre dadores y recipientes. En esta tarea, un/ a psicólogo/a puede cumplir importantes funciones. Desde su competencia como psicólogo/a este/a puede :

- A partir de las necesidades puntuales de cada situación, evaluar y detallar las posibles áreas y actividades de intervención voluntaria.

- Organizar reuniones periódicas para recibir e informar a voluntarios nuevos, interesados en desempeñarse en la situación/institucion puntual. En las mismas, brindar información general sobre las características de la población, las áreas o actividades a cubrir, las modalidades posibles. Señalar la importancia de una acción coordinada. Ofrecer un espacio de reflexión sobre expectativas, motivaciones, impacto en la vida familiar.

- Una vez activos, brindar mayor información sobre la población, sus características, necesidades, dificultades. Familiarizar a los voluntarios con las dinámica de la rutina de la institución y las consecuencias sobre los actores.

- Organizar el calendario de actividades.

- Implementar reuniones periódicas con los voluntarios activos, en las cuales a partir de un tema central, como lo pueden ser dificultades en la comunicación , desafíos conductuales, etc., se pueda abrir la instancia de reflexión conjunta, apelando a la creación de una comunidad de voluntarios. Facilitar la ayuda mutua y la sensación de pertenencia. Estimular el aporte de soluciones propias.

- Acompañar y observar las intervenciones, respetando la necesidad de autonomía. Transmitir el valor e el interés en el trabajo realizado. Brindar asesoramiento en casos de dificultades.

Teniendo en cuenta que la motivación del voluntario es intrínseca y por lo tanto reacia a la intervención de instancias externas, sería recomendable que estas reuniones de encuentro sean comprendidas como parte del compromiso voluntario y facilitadas desde una mirada de crecimiento personal y no como una instancia evaluadora externa.

7. Referencias Bibliográficas

Araque Hontangas, N. (2009). El voluntariado a través de los cambios legislativos y funcionales. *Prisma Social*, 2 (1), 1 - 20. Recuperado de http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/pdf/n2_2.pdf

Batson, C. D. (2010). Empathy-induced altruistic motivation. En M. Mikulincer & P. R.

Shaver (Eds), *Prosocial motives, emotions, and behavior: The better angels of our nature* (15 - 34). Washington D.C.: American Psychological Association doi: 10.1037/12061-001

Batson, C. D., Coke, J. S., Jasnoski, M. L., & Hanson, M. (1978). Buying Kindness: Effect of an Extrinsic Incentive for Helping on Perceived Altruism. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 4(1), 86–91. doi:10.1177/014616727800400118

Berlyne, D. E. (1966). Curiosity and exploration. *Science*, 153(3731), 25 - 33. doi: 10.1126/science.153.3731.25

Csikszentmihalyi, M. (1997). *Finding flow: The psychology of engagement with everyday life*. New York: Basic Books.

Caprara, G. V., & Steca, P. (2005). Self-Efficacy Beliefs As Determinants of Prosocial Behavior Conducive to Life Satisfaction Across Ages. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24(2), 191 – 217. doi:10.1521/jscp.24.2.191.6227

Clark, M. S., Mills, J., & Powell, M. C. (1986). Keeping track of needs in communal and exchange relationships. *Journal of personality and social psychology*, 51(2), 333. doi: 10.1037/0022-3514.51.2.333

Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of personality and social psychology*, 74(6), 1516. doi: 10.1037/h0030644

De Charms, R. (1968). *Personal causation: The internal affective determinants of behavior*. New York: Academic Press

Deci, E. L. (1971). Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of personality and Social Psychology*, 18(1), 105. doi:10.1037/h0030644

Deci, E. L.. (1992). Commentary: On the Nature and Functions of Motivation Theories. *Psychological Science*, 3(3), 167 – 171. doi:10.1111/j.1467-9280.1992.tb00020.x

Deci, E. L., & Cascio, W. F. (1972). Changes in Intrinsic Motivation as a Function of Negative Feedback and Threats. En *Eastern Psychological Association Meeting Boston*. New York: Rochester University

Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self Determination in Human Behavior. Perspectives in Social Psychology*. New York: Plenum Press.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1990). A motivational approach to self: integration in personality. En *Nebraska Symposium on Motivation* (38), p. 237).

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227 – 268. doi:10.1207/s15327965pli1104_01

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). *Handbook of self-determination research*. Rochester: University Rochester Press.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 49(3), 182 – 185. doi:10.1037/a0012801

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2010). Intrinsic Motivation. En I.B.Weiner (Ed.) *The Corsini Encyclopedia of Psychology*. 1- 2. New York: John Wiley and Sons. Doi 10.1002/9780470479216

Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999a). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological bulletin*, 125(6), 627. doi: 10.1037/0033-2909.125.6.627

DeVoe, S. E., & Pfeffer, J. (2010). The stingy hour: How accounting for time affects volunteering. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36(4), 470 - 483. doi: 10.1177/0146167209359699

Fabes, R. A., Fultz, J., Eisenberg, N., May-Plumlee, T., & Christopher, F. S. (1989). Effects of rewards on children's prosocial motivation: A socialization study. *Developmental psychology*, 25(4), 509. doi: 10.1037/0012-1649.25.4.509

Etulain, J. L. I., & González, J. C. (1999). Los nuevos voluntarios: naturaleza y configuración de sus iniciativas solidarias. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 86 (1).95 - 126. doi: 10.2307/40184147

Gagné, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement. *Motivation and emotion*, 27(3). doi: 199 – 223.10.1023/a:1025007614869

Gergen, K.J., (1991). *The saturated Self: dilemmas of identity in contemporary life*. New York: Harper Collins
Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2015). Subsecretaria de Promoción Social. Dirección General de Niñez y Adolescencia. Area de Supervisión y Monitoreo. 2Da Devolución Semestral 2015

Harackiewicz, J. M., Manderlink, G., & Sansone, C. (1984). Rewarding pinball wizardry: Effects of evaluation and cue value on intrinsic interest. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47(2), 287 – 300. doi: 10.1037/0022-3514.47.2.287

Harlow, H. F. (1950). Learning and satiation of response in intrinsically motivated complex puzzle performance by monkeys. *Journal of Comparative and Physiological Psychology*, 1950 (43), 289 - 294. doi: 10.1037/h0058114

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New Jersey: Erlbaum
Hidalgo, M. C., Moreno-Jiménez, P., & Quiñero, J. (2013). Positive effects of voluntary

activity in old adults. *Journal of Community Psychology*, 41(2), 188 -199 doi: 10.1002/jcop.21522

Jiménez, M. L. V., & Fuertes, F. C. (2005). Positive Emotions in Volunteerism. *The Spanish Journal of Psychology*, 8(01), 30 – 35. doi: 10.1017/s1138741600004935

Kunda, Z., & Schwartz, S. H. (1983). Undermining intrinsic moral motivation: External reward and self-presentation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 763 – 771. doi: 10.1037/0022-3514.45.4.763

Lepper, M. R., & Greene, D. (1975). Turning play into work: Effects of adult surveillance and extrinsic rewards on children's intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31, 479 – 486. doi: 10.1037/h0076484

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), doi: 10.1037/h0054346

Moratalla, A. D. (1996). «¿Voluntarios? No, gracias ». Clarificación ética de la acción voluntaria. *Documentación social*, (104), 27 – 38. Oficina Internacional del Trabajo (2011). *Manual de medición del trabajo voluntario*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Piccini, P., & Robertazzi, M. (2009). La práctica del voluntariado: experiencias en contextos de precariedad. *Anuario de investigaciones*, 16, 267 - 276. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139945024>

Piliavin, J. A., Grube, J. A., & Callero, P. L. (2002). Role as resource for action in public service. *Journal of Social Issues*, 58(3), 469 - 485. doi:10.1111/0022-4537.t01-1-00027

Piliavin, J. A., & Siegl, E. (2007). Health Benefits of Volunteering in the Wisconsin Longitudinal Study. *Journal of Health and Social Behavior*, 48(4), 450 – 464. doi: 10.1177/00221465070480040

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed. Madrid: Espasa.

Reeve, J. (2008). *Understanding motivation and emotion*. Nueva York: Wiley & Sons.

Reis, H. T., Sheldon, K. M., Gable, S. L., Roscoe, J., & Ryan, R. M. (2000). Daily wellbeing: The role of autonomy, competence, and relatedness. *Personality and social psychology bulletin*, 26(4), 419-435. doi:10.1177/0146167200266002

Rogers, Carl R. (1963). Actualizing tendency in relation to Motives and to consciousness. *Nebraska symposium on motivation*, 1 - 24. Oxford, England: U. Nebraska Press.

Ryan, R. M. & Deci, E.L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classics definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25 (1), 54 - 67. doi: 10.1006/ceps.1999.1020.

Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being, *American psychologist*, 55 (1), 68. doi:10.1037/0003-066x.55.1.68

Schwartz, S. H. (1973). Normative explanations of helping behavior: A critique, proposal, and empirical test. *Journal of Experimental Social Psychology*, 9(4), 349 – 364.

doi:10.1016/0022-1031(73)90071-1

Schwartz, C. E., & Sendor, R. M. (1999). Helping others helps oneself: response shift effects in peer support. *Social science & medicine*, 48(11), 1563 - 1575. doi: 10.1016/S0277-9536(99)00049-0

Secretaria de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires (2015), *Guía de Trabajo: El Rol de los Hogares Convivenciales*. Dirección de Recursos de Protección y Registro Estadístico Unificado de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires.

Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. New York: The Macmillan Company.

Torres, M. C., Batista, M. M., Cedeño, I. M., Green, E. S., Santana, J. V., & Pérez, A. O. (2015). Motivación de un grupo de voluntarios afiliados a dos organizaciones sin fines de lucro del área sur de Puerto Rico. *Informes psicológicos*, 15(1), 47-61. doi: 10.18566/infpsicv15n1a0

United Nations Volunteers (2011). *State of the World's Volunteerism Report 2011. Universal Values for Global Well-Being*. [Archivo de datos]. Disponible en el sitio web: <http://www.unv.org>

United Nations Volunteers (2015). *State of the World's Volunteerism Report 2015. Transforming Governance*. [Archivo de datos]. Disponible en el sitio web: Volunteer Action Counts, www.volunteeractioncounts.org

Vallerand, R. J. (1997). Toward A Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation. *Advances in Experimental Social Psychology*, 29, 271–360. doi: 10.1016/s0065-2601(08)60019-2

Volunteering Australia (2010), *National Survey of Volunteering Issues 2010* [Archivo de datos]. Disponible en el sitio web: Volunteering Australia, <http://www.volunteeringaustralia.org>

Weinstein, N., & Ryan, R. M. (2010). When helping helps: autonomous motivation for prosocial behavior and its influence on well-being for the helper and recipient. *Journal of personality and social psychology*, 98(2), 222.

White, R. W. (1959). Motivation reconsidered: the concept of competence. *Psychological review*, 66(5), 297. doi: 10.1037/h0040934

Zuckerman, M., Porac, J., Lathin, D., Smith, R. & Deci, E. L. (1978). On the Importance of Self-Determination for Intrinsically-Motivated Behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 4(3), 443–446. doi:10.1177/014616727800400317

1. PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL 1er OBJETIVO: DATOS Y TAREAS

- Edad, ocupación, estado civil, hijos
- ¿Hace cuanto tiempo te desempeñas como voluntaria?
- ¿Aproximadamente cuanto tiempo por semana le dedicas al voluntariado?
- ¿Que tareas realizas como voluntaria acá en el Hogar ?

2. PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL 2do OBJETIVO: EL VOLUNTARIADO COMO TAREA INTRINSECAMENTE INTERESANTE, INTERES Y DISFRUTE DEL MISMO.

- ¿Que te gusta de ser voluntaria?
- ¿Que fue lo que te impulsó a presentarte como voluntaria?
- ¿Que sentís mientras que..(estas con las chicas)?
- ¿Como describirías tu tarea? (ofrecer opciones: interesante, gratificante, desafiante, difícil, divertida?
- ¿Como te sentís al volver a tu casa?
- ¿Crees que sentirías lo mismo si te pagarían por lo que haces?

3. PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL 3er OBJETIVO:NECESIDADES PSICOLOGICAS BASICAS

Competencia

- ¿Que tan competente te sentís con respecto a las tareas que realizas?
- ¿Sentís que en general sos una persona competente ?
- ¿A veces, como voluntaria se te presentan situaciones difíciles? Si es así ¿cuales? ¿Como reaccionas?
- ¿Que te dicen las chicas con respecto a lo que haces como voluntaria?
- ¿Tenes una meta, algo que quieras lograr como voluntaria, para vos o para ellas?
- ¿Hay cosas que tuviste que aprender?
- ¿Hay capacidades que sentís que estas desarrollando desde que te desempeñas como voluntaria? En caso positivo ¿ se parece a lo que haces uso en tu vida cotidiana.

Autonomía o auto-determinación

- ¿Quien decide lo que haces, cuando y con quién? ¿Como te hace sentir eso?
- ¿Sentís apoyo por parte del Hogar o de tu familia?
- ¿ En general te consideras una persona que se expresa y que actúa con libertad ?
- ¿Y como voluntaria?
- ¿Sentís que ser voluntaria te permite dar expresión a aspectos tuyos que de otra forma no lo harían?

Relación

- ¿En general te consideras una persona con una vida social activa?
- ¿Como te sentís con las personas con las que interactuás como voluntaria ?
- ¿Que es lo que tiene de especial la relación con ellas, a diferencia de tus otras relaciones?
- ¿Tenés gente cercana en tu vida?
- ¿En general sentís que las personas te tratan bien?
- ¿Las chicas se interesan por tu vida?
- ¿Quién o que crees sos para ellas?
- ¿Sentís que ser voluntaria te ayuda a ser mejor persona?
- ¿Sentís que tu tarea como voluntaria contribuye a hacer del mundo un lugar un poco mejor?