



CONGRESO ESTATAL DEL VOLUNTARIADO  
NOVIEMBRE 2025

WORLD CAFÉ SOBRE SATISFACCIÓN DEL VOLUNTARIADO

# CONCLUSIONES



## 1. Esfera de la actividad: cómo se organiza la acción voluntaria

En la esfera de la actividad, se señala que la satisfacción no depende solo de qué se hace, sino de cómo se diseña, se prepara y se acompaña cada acción. Se habla de la necesidad de una **comunicación clara, anticipada y bidireccional** sobre los proyectos: objetivos, tareas, roles, tiempos, personas de referencia, riesgos, recursos disponibles. Se pide pasar de una lógica de improvisación a una lógica de planificación compartida, donde exista “información detallada de los proyectos”, reuniones de seguimiento y espacios de puesta en común tras las actividades más intensas.

La **formación** se percibe como una pieza central de esta esfera: se demanda formación específica para cada actividad, más comprensible y aplicable, combinada con formación transversal (género, diversidad cultural, medioambiente, psicosocial...) y con oportunidades de capacitación permanente para personas nuevas y veteranas. No se trata solo de saber “qué hacer”, sino de sentirse preparado, seguro y capaz. La formación debería ser “específica y continua”, incluyendo también una dimensión emocional y permitir, en ciertos casos, acreditación u otros reconocimientos.

También se reclama disponer de **recursos adecuados y accesibles** (materiales, logísticos, tecnológicos) y menos barreras burocráticas para obtenerlos. La sensación de “trabas” o de falta de medios genera frustración, especialmente cuando la voluntad de hacer más choca con la falta de herramientas. Unido a esto, aparece la demanda de una mejor **adecuación entre perfiles y tareas**: identificar mejor las competencias y motivaciones de cada persona, clarificar roles y responsabilidades, y asignar funciones que tengan sentido para sus capacidades y valores.

Por último, se señala la importancia de que la actividad no convierta al voluntariado en un mero ejecutor. Hay un deseo de **participar en el diseño y mejora de las actividades**, de aportar creatividad e innovación social, de que se consulte y se valore su criterio. El mensaje es que la actividad voluntaria



resulta más satisfactoria cuando está bien organizada, cuando se entiende el porqué de lo que se hace y cuando la persona voluntaria siente que forma parte del desarrollo de la acción, no solo de su ejecución.

## 11. Esfera personal: cómo se vive la experiencia en primera persona

En la esfera personal, no solo se piden procesos mejor organizados, sino, sobre todo, **ser miradas y tratadas como personas**, con emociones, límites y biografías propias. Resuena con fuerza la necesidad de **cuidado emocional y apoyo psicológico** ante el impacto de determinadas intervenciones y situaciones difíciles. Se menciona la importancia de disponer de espacios donde poder ventilar lo vivido, compartir frustraciones o dudas, y recibir acompañamiento cuando algo desborda.

Aparece también la necesidad de no “quemarse” y de poder **poner límites sin culpa**. Se pide “no sentirse utilizado”, “ejercer el derecho a poner límites sin culpas ni represalias”, evitar favoritismos y garantizar que nadie se sienta ninguneado por su técnico o por la estructura. La satisfacción se vincula a poder sostener el compromiso en el tiempo sin que la experiencia voluntaria vaya en contra del bienestar personal o de la vida familiar y laboral.

El **reconocimiento cotidiano** tiene aquí un peso especial: no solo grandes actos, sino gestos y palabras en el día a día. De ahí que se reclame algo tan sencillo como “simplemente dar las gracias”, llamar cuando alguien deja de venir, interesarse por cómo está, nombrar el esfuerzo realizado. Reconocer el valor humano —la presencia, la escucha, la actitud— es tan importante como valorar los resultados de la actividad.

En esta esfera, la formación también aparece, pero vista desde la persona: se pide que ayude a crecer, a desarrollar habilidades, a ganar seguridad, sin convertirse en una carga añadida. En conjunto, lo que se reclama es una Cruz



Roja que **cuide, escuche y confíe en el voluntariado**, para que pueda cuidar mejor a las personas con las que trabaja.

## 12. Esfera relacional: cómo nos relacionamos dentro de Cruz Roja

La esfera relacional pone el foco en el **tejido de vínculos** entre voluntariado, personal laboral, comités y otros actores de la organización. Para muchas, la clave de la satisfacción pasa por sentir que se construye **comunidad**, no solo por realizar tareas. Se valoran la proactividad, la amabilidad, la empatía y la escucha activa entre compañeros, así como los “pequeños detalles amigables” que hacen que los espacios compartidos sean más humanos.

Se proponen cafés, meriendas, comidas, actividades culturales y deportivas, “Café con Aroma de Voluntarios”, “Voluntari@ café”, encuentros entre programas y asambleas, incluso **intercambios interterritoriales e internacionales**. Se trata de generar contextos donde las personas puedan conocerse más allá de su rol, compartir historias, apoyarse mutuamente y celebrar lo que hacen juntas. Es decir, tener “sesiones para compartir y mantener vínculo de pertenencia”.

La formación se concibe también como **espacio de encuentro**: no solo para aprender contenidos, sino para reforzar la cohesión, trabajar conflictos, aprender a gestionar emociones y construir confianza. Se valora especialmente el apoyo de personas voluntarias más experimentadas o de figuras de tutoría, que puedan acompañar a quienes se incorporan, orientarles y sostenerles en el proceso de integración.

La comunicación ocupa un lugar central en esta esfera: se pide que exista **comunicación directa y cercana**, más allá de los canales formales; poder “reunirnos más veces para poner puntos en común”, compartir información entre áreas y sedes, y evitar que la relación quede reducida a correos funcionales. Hay una aspiración a que la relación entre voluntariado y equipos técnicos sea de **colaboración y confianza mutua**, donde se pueda discrepar, proponer y decidir conjuntamente.



En definitiva, la esfera relacional señala que cuando Cruz Roja genera espacios y dinámicas donde las personas se sienten vistas, escuchadas y conectadas entre sí, la motivación y el compromiso crecen de forma natural.

## 13. Esfera organizacional: cómo se configura la institución para que todo esto sea posible

La esfera organizacional recoge todas aquellas demandas que tienen que ver con la **estructura, la cultura y la manera de tomar decisiones** en Cruz Roja. Se pide que la institución se organice de forma que haga posible —y no solo deseable— lo descrito en las demás esferas.

En primer lugar, se señala con fuerza la necesidad de **transparencia y democracia interna**. Se reclama “más transparencia de la organización y los comités”, “reuniones de comité abiertas al voluntariado”, información comprensible sobre presupuestos y decisiones, y una mayor “organización horizontal” donde se sienta que “los recursos son de todos”. Se habla incluso de “transparencia piramidal”, reclamando que la información fluya de arriba abajo y de abajo arriba, y que los órganos de gobierno sean permeables y cercanos.

En segundo lugar, se pide que la organización asuma de forma explícita la **vida asociativa y el cuidado del voluntariado como parte de su misión**, dotándolos de recursos, tiempo técnico y planificación. Esto implica presupuestar actividades de encuentro, reservar horas para acompañamiento y mentorización, estabilizar equipos técnicos para evitar rotaciones constantes y asegurar referentes claros en cada ámbito.

También se plantea la necesidad de **sistemas y figuras concretas** que encarnen este compromiso: la formalización de la figura de voluntario/a que acompaña, la posible creación de una figura de defensor/a del voluntariado,



canales estructurados de refuerzo positivo y recogida de experiencias. Se sugiere, por ejemplo, “crear un canal de refuerzo positivo” y “un espacio donde recoger las historias de vida del voluntariado dentro de la institución” para poner en valor su aportación.

La organización se entiende, además, como responsable de ofrecer **condiciones materiales y logísticas adecuadas**: formación **preferentemente presencial** cuando es relevante, herramientas accesibles, cobertura de necesidades básicas en ciertas actividades, planificación de horarios de acuerdo con la disponibilidad del voluntariado, “programación de actividades con más antelación posible”.

Por último, se reclama que la institución aproveche su potencial **local, nacional e internacional** para ofrecer una experiencia rica y coherente: globalizar el voluntariado, facilitar proyectos más allá del entorno inmediato, ampliar la visibilidad externa de la labor voluntaria y fortalecer la colaboración con otros actores (centros educativos, universidades, entidades). Todo ello reforzando los principios que muchas personas voluntarias comparten y que constituyen “el valor de la institución”.



## Una mirada de conjunto

Las aportaciones dibujan un horizonte muy claro: las personas voluntarias quieren participar en una Cruz Roja que **organiza bien sus actividades, cuida a las personas, construye comunidad y se estructura de forma coherente con sus principios**. La especificidad de cada esfera ayuda a entender por dónde avanzar:

- En la **esfera de la actividad**, el desafío es mejorar la comunicación, la formación, la planificación y la adecuación entre perfiles, tareas y recursos.
- En la **esfera personal**, el reto es situar el cuidado emocional, el reconocimiento cotidiano y el respeto a los límites como elementos irrenunciables de la experiencia voluntaria.
- En la **esfera relacional**, lo diferencial es apostar por la vida asociativa, los espacios de encuentro y los vínculos entre voluntariado, equipos técnicos y estructuras.
- En la **esfera organizacional**, la clave pasa por dotar de estructura, recursos y transparencia a todo lo anterior, asumiendo que construir comunidad y cuidar al voluntariado no es un coste añadido, sino una condición para cumplir la misión.

Las personas voluntarias quieren una Cruz Roja en la que “**simplemente dar las gracias**”, escuchar de verdad, acompañar de cerca y abrir espacios de participación sean prácticas cotidianas y organizadas, no excepciones. Cuando esto ocurre, se refuerza el sentido de pertenencia, la motivación y la capacidad conjunta de responder mejor a las personas y comunidades que más lo necesitan.



TU IMPULSO,  
NUESTRA FORTALEZA

