



Guía de Apoyo

Testimonios y Casos de Estudio para el Voluntariado

Testimonios y Casos de Estudio para la Web

Los testimonios y los casos de estudio sirven para ilustrar el trabajo de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Voluntariado y Juventud, por ejemplo, buscan rotar periódicamente testimonios de voluntarios de cada una de las regiones que muestren al público lo que significa ser voluntario.

Es importante contar con una serie de casos de estudios sobresalientes en los que algún proyecto de los voluntarios ha dado resultados que merecen ser resaltados y compartidos de manera interna y externa.

Pero, tanto los testimonios como los casos de estudio, no son exclusivos de Voluntariado y Juventud. El resto de las áreas de trabajo utilizan también esta herramienta y conviene resaltarlo. En casos en que se involucre áreas programáticas, integrando voluntariado como parte del trabajo, estos deben desarrollarse en conjunto.

I. Cómo desarrollar un testimonio Voluntario

Objetivo

El objetivo de un testimonio voluntario es transmitir las experiencias, impresiones, emociones y/o conocimientos de un miembro del cuerpo voluntario a un público específico. Aunque el fin puede variar, de acuerdo a las necesidades, algunos de los objetivos más comunes incluyen:

- Buscar una mejor comprensión de las necesidades del voluntariado;
- Crear un cambio en la mentalidad o percepción sobre los voluntarios en el público;
- Compartir conocimiento y experiencias con otros voluntarios;
- etc.

Preparación del Material

Es necesario mantener un proceso abierto a las necesidades de la persona a la que entrevistamos, sin embargo los siguientes pasos pueden servir como base para estructurar el desarrollo de un testimonio:

- Definir el tema central del testimonio, de acuerdo a lo que sabemos del voluntario y sus acciones.
- Asegurar que el ambiente en que se está es amigable, cómodo y que el entrevistado está dispuesto y abierto a las preguntas.
- Es necesario –y esto puede hacerse entre la conversación inicial- conocer una serie de puntos que la persona sobre quien estamos desarrollando el testimonio (en el recuadro de abajo se describen algunos de los puntos comunes).
- De acuerdo al tema acordado, y a lo conversado y establecido previamente, la persona debe describir al mayor nivel de detalle las experiencias que ha vivido, tomando en cuenta ciertos criterios que deben ser conversados

previamente (descrito en el recuadro número 2).

→ Durante esta fase el entrevistador necesita estar pendiente y aclarar cualquier aspecto del testimonio del voluntario con preguntas bien enfocadas.

→ Finalmente, se compila la información, se edita y se le da el formato adecuado.

Una vez se tiene el material base, recopilado de acuerdo a las recomendaciones expuestas, se procede a darle forma a la pieza. Esta debe tener las siguientes características:

- Cada pieza deberá tener idealmente de 600 a 1.000 palabras.
- Cada pieza de información deberá tener, más o me-

nos, tres citas directas de quien ofrece el testimonio o perfil, cada una expresando una idea o sentimiento en concreto sobre el tema que se está describiendo.

- Debe redactarse siempre en tercera persona, narrando sobre la persona foco del testimonio en este sentido. Las citas deben ser en primera persona.

- El producto final debe ser revisado junto a la persona sobre quien se escribe y tanto el editor como el foco del testimonio deben estar de acuerdo.

- Acompañar las piezas con fotografías de la persona, tanto como foto de perfil, como en acción, si es posible.

- Estas fotografías necesitan tener 'acuerdo de divulgación pública', que la persona debe firmar para aprobar el uso de su imagen.

Recuadro 1

Puntos Generales

Los siguientes puntos servirán para mantener una ficha de información sobre el testimonio ya la vez servirán para complementar el contexto del mismo. Lo ideal es que estos datos no sean "preguntados" –en caso de que no se conozcan, pues muchas veces ya hay algún registro- sino que surjan naturalmente como parte de una conversación previa la entrevista formal.

• Nombre Completo	• Sexo, edad y relaciones familiares
• Sociedad a la que pertenece	• Fecha en que se inició como voluntario
• Nacionalidad, lugar de nacimiento y lugar de residencia	• Idiomas que maneja
• Operaciones / actividades en que ha participado como voluntario	• Motivo por el que se hizo voluntario

Recuadro 2

Guía de Enfoque para el Testimonio

Antes de que el voluntario ofrezca su testimonio (hablado o escrito), el gestor debe indicarle algunas pautas que le permita ofrecer la información más relevante de la manera más clara y sencilla posible. Aunque estas normas deben, en última instancia, ser criterio del gestor/editor del testimonio, según el caso específico, algunas de las más generales son:

Antes de empezar a redactar o grabar hacer un repaso mental de:

- el contexto de su vida antes y después de ser voluntario, y la situación que le impulsó a ser voluntario;
- la situación de las comunidades en las que ha intervenido, y de los beneficiarios, sus acciones y la de sus compañeros;
- el impacto que ha tenido su trabajo en la vida de los beneficiarios y lo que éstos hayan podido decirle;
- cómo el ser voluntario ha afectado su vida.

Intentar ofrecer información en orden cronológico que permita describir el "paso a paso" de su experiencia.

- En caso de que alguien más las haya tomado, se debe dar el crédito a la persona.
- Incluir una pequeña ficha técnica con datos sobre la persona.
- Incluir datos de contacto de la persona y del departamento responsable (voluntariado, desarrollo organizativo, socorros, salud, etc.)

II. Cómo desarrollar un Estudio de Caso

Objetivos

La principal meta de escribir un estudio de caso es compartir el conocimiento adquirido a través de la ejecución de un proyecto o iniciativa puntual.

Este conocimiento ayuda a quien lo lee a entender mejor el contexto del área de trabajo en cuestión, la labor de la Sociedad Nacional y el trabajo que realiza en diferentes lugares y fomenta el desarrollo de nuevas iniciativas con base en lo aprendido.

→ Un caso de estudio correctamente desarrollado puede ser entendido por una persona que no ha tenido mayor contacto con el programa en cuestión y se recomienda verificar su efectividad de esta manera. Algunos de los otros elementos que es necesario tomar en consideración para el desarrollo de un estudio de caso son:

→ Fotografías, infografías, gráficas o cualquier tipo de material visual que comunique correctamente tanto como puede hacerlo un párrafo de texto bien redactado.



Foto Recuadro: *Instalación de Tanque de Reserva para agua por la Cruz Roja francesa. Campamento Dihaushtu, Puerto Príncipe. Enero 26 de 2010. Foto: Talia Frenkel / Cruz Roja Americana.*

Foto Portada: *Gripe porcina, Mexico DF, 2 de mayo 2009. Una voluntaria enseña a una mujer como colocarse el cubrebocas y explica su utilidad. Foto: José Manuel Jiménez / CICR*

→ El número de palabras debe mantenerse entre 1.200 y 1.500 palabras, usando siempre un lenguaje claro y fácil de traducir. El objetivo del estudio es compartir el conocimiento.

→ Incluir datos de contacto para que los interesados puedan dirigirse a quienes desarrollaron el proyecto en caso de que tengan alguna pregunta, necesiten más información o piensen replicarlo.

Diseño de un Estudio de Caso

Antecedentes	Describen la situación y el contexto alrededor del cual se desarrolla la iniciativa.
El Proyecto	Resume el concepto del proyecto de manera completa pero sencilla, describiendo las razones que lo sustentan, el proceso de planeación, las áreas de trabajo que cubre y las acciones realizadas.
Resultados	Describe detalladamente el impacto del proyecto en las comunidades a las que beneficia.
Lecciones Aprendidas	Detalla lo que marchó bien, lo que marchó mal y cómo fue corregido, mostrando cómo debió haberse realizado el proyecto, o cómo debe realizarse si necesita ser replicado.
Hacia Adelante	Describe la sostenibilidad del proyecto, bajo qué circunstancias este puede ser replicado, y qué tipo de influencia puede tener a mediano y largo plazo en las comunidades a las que beneficia.