

Voluntariado: presencia y transformación social

Monografía

Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España.

Pepa Franco Rebollar y Clara Guilló Girard

Crisis socio-económica y voluntariado.

Pedro José Gómez Serrano

Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado.

Víctor Renes Ayala y Emilio López Salas

El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente.

Ángel Zurdo Alaguero

Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado.

Fernando Chacón Fuertes, Tania Pérez Arroba y María Luisa Vecina Jiménez

Las nuevas pertenencias: entre espectadores y protagonistas.

Luis Aranguren Gonzalo

El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento.

Auxiliadora González

Bibliografía

Tribuna Abierta

Significados de la jubilación y expectativas de futuro.

Noelia Morales

Efectos y resultados de un proyecto de educación de calle con jóvenes en riesgo de exclusión social.

José Manuel Oña

El dedo en la llaga. Lectura cruzada de los informes del Defensor del Pueblo español y del Mediador de la República Francesa.

Sylvie Koller

160 **DOCUMENTACIÓN SOCIAL**
REVISTA DE ESTUDIOS SOCIALES Y DE SOCIOLOGÍA APLICADA

enero-marzo, 2011

Director: Sebastián Mora

Director Técnico: Francisco Lorenzo

Edición: **Cáritas Española**. Editores
Embajadores, 162
28045 Madrid
Tel. 914 441 000 – Fax 915 934 882
publicaciones@caritas.es
www.caritas.es

Suscripciones:

Servicio de Publicaciones
Embajadores, 162
28045 Madrid
Tel. 914 455 300 – Fax 915 934 882
suscripciones.ssgg@caritas.es

Distribución:

En librerías
Distrifer Libros
Valle de Tobalina, 32, naves 5 y 6
Tel. 917 962 709 – Fax 917 962 677
28021 Madrid

Condiciones de suscripción y ventas:

Precio de un número: 13,10 euros (*América: 13,10 euros más gastos de envío*)

Suscripción a cuatro números:

España: 32,00 euros
Europa: 43,00 euros
América: 72,50 dólares

Voluntariado: presencia y transformación social

Coordinación del número:

EMILIO LÓPEZ SALAS

DOCUMENTACIÓN SOCIAL es una *revista de ciencias sociales y de sociología aplicada*. Desde su inicio en 1957 aborda las cuestiones referidas al desarrollo social combinando el análisis y el diagnóstico riguroso con la formulación de propuestas para su aplicación.

Este objetivo se concreta en tres ejes temáticos. El primero es el análisis de la estructura social y la desigualdad, en el que se abordan los temas relacionados con la pobreza y la exclusión, los procesos de desigualdad social y los colectivos desfavorecidos. Como segundo, los actores sociales, el Tercer Sector y su papel, así como sus políticas y sus propuestas referidas a los ámbitos del desarrollo social, en especial a las estructuras sociales y a la desigualdad. Y el tercero, las estructuras internacionales y sus efectos en el desarrollo y en la pobreza en el mundo, así como la cooperación internacional y el papel de los organismos multilaterales para el desarrollo.

Todos los artículos publicados son evaluados de forma anónima.

DOCUMENTACIÓN SOCIAL está incluida en LATINDEX, ISOC, SOCIOLOGICAL ABSTRAC, RAS, DIALNET y en el listado de Revistas Fuente en Sociología (IN~RECS).



Director: Sebastián Mora. *Servicios Generales de Cáritas Española*

Director Técnico: Francisco Lorenzo. *Fundación FOESSA*

Consejo de Redacción: Jaime Atienza. *Intermón Oxfam*. José Antonio Alonso. *Instituto Complutense de Estudios Internacionales (ICEI)*. Director *Universidad Complutense de Madrid*. Pedro José Cabrera Cabrera. *Dpto. de Sociología y Trabajo Social. Universidad Pontificia Comillas de Madrid*. Antonio Elizalde. *Universidad Bolivariana de Chile*. Germán Jaraíz Arroyo. *Universidad Pablo Olavide*. Miguel Laparra Navarro. *Dpto. Trabajo Social. Universidad Pública de Navarra*. Manuela Mesa Peinado. *Presidenta de la Asociación Española de Investigaciones para la Paz*. Teresa Montagut Antoli. *Dpto. Teoría Sociológica. Universidad de Barcelona*. Víctor Renes. *Servicios Generales de Cáritas Española*. Enrique del Río Martín. *Director PROEMPLO Sociedad Cooperativa*. Imanol Zubero. *Dpto. de Sociología. Universidad del País Vasco*. José Manuel López Rodrigo. *Fundación Pluralismo y Convivencia*

Consejo Asesor: Julio Alguacil Gómez. *UC3M*. Rafael Aliena. *UV*. Ana Arriba. *UAH*. Juana Aznar. *UMH*. Julio Bordas. *UNED*. Olga Cantó Sánchez. *Univ. Vigo*. María Antonia Carbonero. *Univ. Illes Balears*. Concha Carrasco. *UAH*. Pedro Castón Boyer. *UGR*. Pedro Chaves Giraldo. *UC3M*. Delia Dávila Quintana. *Univ. Las Palmas de Gran Canaria*. Coral del Río. *Univ. Vigo*. Gonzalo Fanjul. *Intermón Oxfam*. Carlos García Serrano. *UAH*. Jordi Garreta Bochaca. *UDL*. Emilio Gómez Ciriano. *UCLM*. Jorge Guardiola. *UGR*. Jordi Guiu. *UPF*. Enrique Lluch Frechina. *Univ. CEU Cardenal Herrera*. Miguel Ángel Malo. *USAL*. Vicente Marbán. *UAH*. Pau Mari-Klose. *UB*. Flavio Marsiglia. *School of Social Work – SIRC*. Director. Fausto Miguelez. *UAB*. Francisco Javier Moreno Fuentes. *CSIC*. Antonio Moreno Mejías. *Centro de Recursos para Asociaciones de Cádiz y la Bahía*. Rosalía Mota López. *U. Comillas*. Ricardo Pagán Rodríguez. *UMA*. Jesús Pérez. *UNEX*. Begoña Pérez Eransus. *Univ. Pública de Navarra*. Jorge Rodríguez Guerra. *ULL*. José Juan Romero. *ETEA*. Esteban Ruiz Ballesteros. *UPO*. María Rosario Sánchez Morales. *UNED*. Sebastián Sarasa. *UPF*. Constanza Tobío Soler. *UC3M*. Teresa Torns. *UAB*. Fernando Vidal. *U. Comillas*. Cristina Villalba Quesada. *UPO*. Juan José Villalón Ogáyar. *UNED*. Ángel Zurdo. *UCM*

Redacción de la Revista: Embajadores, 162 1ª planta
28045 Madrid

Tel. 91 444 13 35
documentacionsocial@caritas.es

DOCUMENTACIÓN SOCIAL no se identifica necesariamente con los juicios expresados en los trabajos firmados. Los artículos publicados en esta revista no pueden ser reproducidos total ni parcialmente sin citar la procedencia.

Sumario



Presentación

7



Monografía

Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España.

Pepa Franco Rebollar y Clara Guilló Girard **15**

Crisis socio-económica y voluntariado.

Pedro José Gómez Serrano **43**

Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado.

Víctor Renes Ayala y Emilio López Salas **71**

El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente.

Ángel Zurdo Alaguero **91**

Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado.

*Fernando Chacón Fuertes, Tania Pérez Arroba y
María Luisa Vecina Jiménez* **131**

Las nuevas pertenencias: entre espectadores y protagonistas.	
<i>Luis Aranguren Gonzalo</i>	149
El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento.	
<i>Auxiliadora González</i>	171
Bibliografía.	189



Tribuna Abierta

Significados de la jubilación y expectativas de futuro.	
<i>Noelia Morales</i>	209
Efectos y resultados de un proyecto de educación de calle con jóvenes en riesgo de exclusión social.	
<i>José Manuel Oña</i>	233
El dedo en la llaga. Lectura cruzada de los informes del Defensor del Pueblo español y del Mediador de la República Francesa.	
<i>Sylvie Koller</i>	263



Documentación

Sociedad civil: informes sobre el Tercer Sector y el voluntariado en España.	
<i>Fernando Sánchez Hernández</i>	285



Reseñas bibliográficas

Hombres maltratadores. Historias de violencia masculina. Santiago Boira.

Francesca Petriliggieri **305**

Leyes de servicios sociales del siglo XXI.

Demetrio Casado (coordinador).

SIIS Centro de Documentación y Estudios **308**

Realidad de la Ayuda 2010. Intermón Oxfam.

Teresa Caveró Gómez **311**



Presentación

La revista DOCUMENTACIÓN SOCIAL dedica este número al Voluntariado en el marco del «Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que fomenten una Ciudadanía Activa» designado por la Unión Europea. También coincide con lo que se ha venido en llamar «2001+10» Año Internacional del Voluntariado que proclamó Naciones Unidas.

En aquel año esta revista publicó otro monográfico bajo el título «*2001 Repensar el voluntariado*» y diez años más tarde hemos querido volver a mirar y repensar el papel que hoy, en un contexto de crisis económica y social, juega la participación altruista de las personas en las organizaciones del Tercer Sector.

Resulta interesante analizar el hincapié que se ha dado, en el título de este año europeo, al fomento de una ciudadanía activa: parece que se hace necesario —ante un clima de desafección y falta de implicación en lo público y en lo social— poner en valor lo que supone la implicación de los ciudadanos en acciones solidarias, siendo ésta una de las líneas de investigación y trabajo que hemos pedido a los articulistas.

Este año 2011 supone una oportunidad para que desde las organizaciones de voluntariado signifiquen la relevancia de la participación de las personas voluntarias, valorando su aportación y reflexionando sobre el protagonismo que se da a los ciudadanos que se comprometen a dedicar, en muchos casos algo más que su tiempo, en los proyectos o programas de cada una de ellas.

Partiendo de esta realidad y los retos que se señalaron desde el «Diagnóstico de la situación del Voluntariado de Acción Social en España» de la Plataforma del Voluntariado de España podríamos señalar que:

- Tenemos que insistir en potenciar la función transformadora del voluntariado en la realidad desde el modelo de gratuidad, de participación y dinamización de la sociedad, respondiendo al reto de *aumentar la capacidad de transformación social del voluntariado*.
- Se hace necesario una mayor articulación con el resto de la sociedad civil organizada, potenciar el trabajo en red y la coordinación, y una obtención diversificada de recursos, que nos permita *ampliar los márgenes de sostenibilidad de las entidades y del Sector en conjunto*.
- No puede mejorarse ni valorarse algo que no se conoce suficientemente bien, y en este caso, a pesar de los significativos avances recientes, debemos *mejorar el conocimiento del voluntariado*.

La integración del voluntariado y el reconocimiento de su labor están directamente vinculados con clarificar su papel en las organizaciones y con el que desempeñan las personas contratadas. Se debe mejorar la asunción de compromisos que vinculen a ambas partes y aumentar la participación interna. En resumen, *mejorar el itinerario del voluntariado*.

Volviendo al Año Europeo, el voluntariado debería ser la muestra de una *ciudadanía activa* comprometida con la realidad de su entorno más próximo, pero también con una ciudadanía global. Un compromiso ciudadano que sienta sus bases en una participación que va más allá del acto solidario puntual sino que, como se señala en una antigua definición de voluntariado, tiende a erradicar o modificar las causas que provocan su intervención.

Creemos que los artículos que se recogen en este número, de una forma u otra, abordan cada uno de estos retos.

Comienza el monográfico con el artículo *Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España* de **Pepa Franco Rebollar y Clara Guilló Girard**, que nos da una perspectiva actual del voluntariado de acción social en España. Partiendo de la definición de las nociones de acción voluntaria y acción social, la autora realiza un análisis específico de los elementos que estructuran dicho contexto. Componentes tales como el perfil de las personas voluntarias, los ámbitos específicos de actuación, las tendencias sociodemográficas, el tiempo de dedicación a la acción, las nuevas tecnologías de información y comunicación, además del futuro más próximo en torno a las áreas de interés. Concluyendo dicho recorrido conceptual abor-

dando las características distintivas del voluntariado como modo de participación social vinculado a la comunidad.

A continuación, **Pedro José Gómez Serrano** lanza una **reflexión del voluntariado y su papel en la interacción con el resto de los agentes y actores sociales** participantes en el espacio público de una sociedad democrática. De igual modo muestra las fortalezas y debilidades del sector en la actualidad y cómo la **crisis económica** puede constituir una oportunidad de mejora en la forma de configurar las organizaciones, de establecer vínculos entre las mismas y fortalecer la identidad, motivación y efectividad de sus miembros.

En *Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado*, **Víctor Renes Ayala y Emilio López Salas** establecen un diálogo sobre el voluntariado y sociedad actual; o dicho de otra forma, sociedad actual «globalizada» y voluntariado. Más allá del origen del voluntariado y de su acción en las necesidades y carencias, el voluntariado está hoy confrontado con un nuevo contexto que tiene una nueva conciencia. Un contexto que no tiene el voluntariado (y sus valores, pautas, estilos vitales...) como un referente de la sociedad. Lo cual no implica que se le desconozca, o no se le reconozca, incluso que se le demande y se reclame su presencia ante problemas y urgencias de las que se le quiere «encargar».

Ángel Zurdo Halagüelo presenta *El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente*. En su artículo, el autor estudia la transformación producida en la esfera de la participación social a lo largo de las últimas décadas. Una participación puesta en relación con los valores de individualización, despolitización e instrumentalización por parte del Estado. Valores que a su vez también debilitan la evolución del modelo participativo del voluntariado y el asociacionismo, en su definición clásica.

Fernando Chacón Fuertes, Tania Pérez Arroba y María Luisa Vecina Jiménez, todos ellos especialistas en investigación en psicología social son los autores de *Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado*. Este artículo muestra una perspectiva global sobre las motivaciones y satisfacciones de los voluntarios y su impacto sobre la permanencia. Todo ello respaldado desde un repaso a los tres modelos teóricos explicativos del voluntariado, la exposición de las técnicas de evaluación de su motivación y los resultados obtenidos de la aplicación de las mismas.

En *Las nuevas pertenencias: entre espectadores y protagonistas* de **Luis Aranguren Gonzalo** encontramos un análisis de las diferentes problemáticas

de la acción voluntaria desde un punto de vista ético y personal. Este estudio está enfocado desde la experiencia de la perspectiva del participante de la acción voluntaria, debido en parte a que son los propios voluntarios los que determinan el camino y desarrollo de las organizaciones.

El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento de **Auxiliadora González** es el encargado de cerrar el monográfico de este número. La autora nos presenta el acompañamiento como eje vertebrador de la acción voluntaria; un acompañamiento con una importante doble vertiente en el hacer voluntario. Por una parte, distingue el proceso de transformación personal que las personas voluntarias deben realizar para así poder caminar junto a los usuarios receptores de la ayuda, y en segunda instancia destaca el proceso de formación y cercanía permanente del resto de profesionales hacia los propios voluntarios.

La sección de **Tribuna Abierta** se inicia con el artículo de **Noelia Morales** *Significados de la jubilación y expectativas de futuro*. El cual nos ofrece un enfoque del proceso de jubilación desde una perspectiva tridimensional sustentada en la economía, la política y la demografía. Mediante la teoría y práctica (datos cualitativos y cuantitativos) los autores exploran las relaciones dinámicas (actitudes, connotaciones y expectativas) de la jubilación y las pensiones, consecuentemente con los efectos posteriores que producen en los jubilados.

A continuación, encontramos el artículo *Educación de calle* de **José Manuel Oña**. Un trabajo que presenta cuáles son algunos de los impactos de un proyecto de educación de calle desarrollado en tres barriadas de Málaga. Utilizando un modelo evaluativo de propia creación, se analizan los factores de autonomía personal y mejoras en el entorno relacional de cada joven para así pretender determinar los posibles efectos del proyecto sobre los destinatarios. Los resultados nos señalan una tendencia positiva de los educandos en aspectos como el área familiar y la empatía. Concluyendo en la necesidad de poner en práctica políticas y acciones socioeducativas que potencien y garanticen la participación social.

Cerrando la sección de **Tribuna Abierta** encontramos el artículo de **Silvie Koller** *El dedo en la llaga. Lectura cruzada de los informes del Defensor del Pueblo español y del Mediador de la República Francesa*. Este artículo compara las figuras del Defensor del Pueblo español y el Mediador de la República Francesa, ambos personajes responsables de garantizar los derechos fundamentales del ciudadano frente a las distintas Administraciones Públicas. A través del análisis de sus informes anuales y las áreas de sanidad y extranjería e inmigración la autora trata de detectar las deficiencias de la atención al ciu-

dadano y respectivamente hacer un estudio comparativo de la vulneración de algunos de los derechos fundamentales. Finaliza su estudio con los errores propios de los modelos centralizados y descentralizados tales como los enunciados en los distintos informes.

Para cerrar el número, la sección **Documentación** ofrece tres documentos que han sido publicados recientemente cuya elección pretende aportar una visión descriptiva de la situación del Tercer Sector y del Voluntariado en España en su lucha contra la pobreza y la exclusión social. El primero de ellos, el **Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España**, realizado por la Fundación Luis Vives, aporta un diagnóstico extenso sobre la realidad del Tercer Sector de Acción Social en la sociedad española. El segundo, es un resumen de las ideas principales del **Diagnóstico de la Situación del Voluntariado de Acción Social en España**, elaborado por el Observatorio del Voluntariado, la Plataforma del Voluntariado en España y la Fundación Folia Consultores. En él se definen los rasgos característicos del voluntariado y la participación social en España. Por último, podemos encontrar un documento síntesis del Esquema de las **Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España**, editado por la EAPN (Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social), en el que se establecen los principales retos de futuro del Tercer Sector en España.

Monografía

1	Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España. <i>Pepa Franco Rebollar y Clara Guilló Girard</i>	15
2	Crisis socio-económica y voluntariado. <i>Pedro José Gómez Serrano</i>	43
3	Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado. <i>Víctor Renes Ayala y Emilio López Salas</i>	71
4	El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente. <i>Ángel Zurdo Alaguero</i>	91
5	Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado. <i>Fernando Chacón Fuertes, Tania Pérez Arroba y María Luisa Vecina Jiménez</i>	131
6	Las nuevas pertenencias: entre espectadores y protagonistas. <i>Luis Aranguren Gonzalo</i>	149
7	El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento. <i>Auxiliadora González</i>	171
8	Bibliografía.	189



Situación y tendencias actuales del voluntariado de acción social en España

Pepa Franco Rebollar

Experta en Intervención Social. Folia Consultores, S. L.
pepa@foliaconsultores.com

Clara Guilló Girard

Socióloga, investigadora. Folia Consultores, S. L.
clara@foliaconsultores.com

Fecha de recepción: 21/02/2011

Fecha de aceptación: 27/03/2011

Sumario

1. Introducción.
2. El perfil de las personas voluntarias hoy y los ámbitos del voluntariado.
3. Otras tendencias en las formas de voluntariado de acción social.
4. El voluntariado es más que una tendencia de participación social.
5. Bibliografía.

RESUMEN

El artículo se centra en las características actuales del voluntariado de acción social, partiendo de una delimitación de lo que es la acción voluntaria y la acción social, como un tipo de voluntariado con un fuerte componente de transformación social. A partir de aquí se describe cuál es el perfil de las personas que realizan voluntariado, y sobre todo las tendencias sociodemográficas que pueden visibilizarse de los datos disponibles. Al mismo tiempo, se destacan los ámbitos donde se están llevando a cabo el voluntariado y las nuevas formas en que se ejerce, tanto respecto al tiempo de dedicación como a la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación, y áreas de interés como el medioambiente, y tendencias que aún cuesta situar plenamente como voluntariado. Finalmente, se reflexiona sobre los elementos distintivos que tiene el voluntariado como modo de participación social, especialmente vinculado a la comunidad.

Palabras clave:

Acción social, cohesión social, participación social, voluntariado.

**ABSTRACT**

The article is based on the research “Diagnosis of the situation of social action volunteering in Spain”. It focuses on the current characteristics of social action-volunteering, based on a definition of what a “voluntary action” is and what “social action” implies as a form of volunteering with a strong component of social transformation. Hereupon, it describes the profile of people who volunteer, especially those socio-demographic trends that are visible from the available data. At the same time it highlights the areas where voluntary work is a key issue is social action, and new ways in which it is performed, regarding time commitment as well as the emergence of information technologies and communication, and new areas of interest as environment, as well as new trends that still are not easily regarded as volunteering. Finally we examine the distinctive elements of volunteering as something more than a simple trend in social participation, which is especially linked to the community.

Key words:

Social action, social cohesion, social participation, volunteering.

1

INTRODUCCIÓN

Este artículo presenta algunos de los resultados más significativos sobre el perfil de las personas voluntarias y las tendencias en el voluntariado actual que se reflejan en el *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España. Estudio y sistema de indicadores clave*⁽¹⁾ del Observatorio de la Plataforma del Voluntariado de España (PVE). Este *Diagnóstico* contribuyó a la elaboración de la *Estrategia Estatal de Voluntariado 2010-2014* de la Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad⁽²⁾.

El conocimiento científico sobre el voluntariado en nuestro país es escaso pese a los avances académicos significativos sobre aspectos particulares⁽³⁾ y los esfuerzos del propio sector en la búsqueda de buenas prácticas. Es verdad que se ha consolidado una rama de conocimiento sobre el Tercer Sector, pero rara vez se incluye explícitamente al voluntariado en los estudios que se realizan. La propia PVE ha manifestado que «en la actualidad no existe un registro con información veraz acerca del número de personas que hacen voluntariado en las entidades de acción social en España, ni hay datos sobre cuál es el perfil de esas personas, ni existe información suficiente sobre las motivaciones o intereses que les llevan a hacer voluntariado»⁽⁴⁾. No hay estadísticas oficiales sobre voluntariado a nivel estatal, ni un universo limitado, actualizado y específico de organizaciones de voluntariado. Igualmente, falta conocer la perspectiva de los sujetos voluntarios que podría estar recogida en encuestas de ámbito nacional, bien sobre la opinión social acerca del fenómeno, bien sobre la de las personas que ya son voluntarias. No es un problema solo de España. La publicación *El Voluntariado en la Unión Europea* del año 2010 señala que el fenómeno es más tardío aquí que en otros países, y que se ha «incrementado muy considerablemente en la última década», caracterizándose por la alta fragmentación de organizaciones y estructuras. Pero también pone de manifiesto que, en general en Europa,

(1) PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA - FOLIA (2010): *Diagnóstico de la Situación del Voluntariado de Acción Social en España*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. También disponible en: <http://www.voluntariado2011.es/ano-europeo-espana/>

(2) Aprobada por Acuerdo del Consejo de Ministros del 23 de diciembre de 2010.

(3) Son bastantes sobre actitudes y motivaciones del voluntariado. Destacan las contribuciones de Ángel Zurdo Alaguero, María Celeste Dávila, Fernando Chacón, María Luisa Vecina, Luis Aranguren, Antonio Ariño y Rafael Aliena, entre otros.

(4) PLATAFORMA DE VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2010): *Primeras conclusiones del estudio comparativo de los planes de voluntariado en España*. Madrid.



desde las instituciones falta sistematización y un enfoque estructurado hacia el voluntariado.

También hay que tener en cuenta que el voluntariado es una forma de participación social con sus propias características y éstas varían según el contexto. Normativamente ha sido definido por la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado⁽⁵⁾ donde se alude a las actividades *de interés general* que se llevan a cabo en ciertas condiciones y que abarcan numerosos ámbitos de acción⁽⁶⁾. Teniendo en cuenta la norma anterior, el voluntariado de acción social se distingue a su vez por varias características. *Acción social* puede entenderse como un equivalente de «intervención social»: un conjunto de acciones intencionadas para mejorar el contexto de un colectivo o de la población de un territorio dado⁽⁷⁾. De esta forma, en el *Diagnóstico* realizado se interpreta que una persona voluntaria —en el ámbito de la acción social— es aquella que, sensibilizada por las necesidades de su comunidad o por las causas de la discriminación o la exclusión, decide, de manera altruista y solidaria, participar junto con otras en diferentes proyectos de una organización de voluntariado. Las tareas se realizan —siempre— en el marco de un proyecto o programa concreto que promueve una entidad privada (o pública)⁽⁸⁾.

(5) A los efectos de la Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado (Artículo 3), se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos: a) Que tengan carácter altruista y solidario. b) Que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico. c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione. d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos. 2. Quedan excluidas las actuaciones voluntarias aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones públicas o privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad. 3. La actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

(6) Actividades de interés general son: «las asistenciales, de servicios sociales, cívicas, educativas, culturales, científicas, deportivas, sanitarias, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado, o cualesquiera otras de naturaleza análoga», Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado, artículo 4.

(7) FRANCO, P.; FRANCO, B.; GUILLÓ, C. (2007): «*De la participación como elemento de la intervención social, a la intervención social como instrumento para garantizar la ciudadanía activa*». Revista Documentación Social; n.º 145, 2007, pp. 115-132. Parte de que las personas pueden mejorar su situación individual y colectiva, y propicia transformaciones hacia el progreso; entendiéndolo éste como un cambio social valorado positivamente, tanto por quienes intervienen como por las personas o la población con la que se interviene, es decir, un cambio deseable. Así, pueden ponerse en marcha alternativas de construcción social que busquen cambios estructurales; de ahí que se conciba como un instrumento de cambio social. Franco Rebollar, Pepa & Guilló Girard, Clara. De la participación como elemento de la intervención social, a la intervención social como instrumento para garantizar la ciudadanía activa.

(8) Quedaron fuera del *Diagnóstico* algunos tipos de voluntariado, bien porque se alejan del ámbito de la «acción social» (por ejemplo el voluntariado de cooperación internacional o el de investigación), bien porque no se desarrolla por entidades privadas sin ánimo de lucro (por ejemplo, el voluntariado que se realiza dentro de las instituciones públicas como el de las Administraciones Locales); o bien porque en algunos casos, dadas las características de algunos tipos de voluntariado, éstos requerían de un estudio muy específico. Así, no se han contemplado el voluntariado de protección civil y emergencias, el voluntariado universitario, el voluntariado asociado a la responsabilidad social de las empresas, el voluntariado deportivo, y el voluntariado cultural. En estos dos últimos casos porque, tal y como se ha podido valorar a lo largo de los trabajos, se trata de expresiones asociativas donde no hay labor de voluntariado de acción social tal y como es definido en este *Diagnóstico*. Como se explica en el capítulo 1, la voluntariedad no es «voluntariado».

2 EL PERFIL DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS HOY Y LOS ÁMBITOS DEL VOLUNTARIADO

No hay datos fiables sobre el volumen del voluntariado de acción social en España. El estudio sobre *El Voluntariado en la Unión Europea* indica que hay un 18% de personas voluntarias en España, lo que sitúa al país en el grupo de menor participación voluntaria ya que la media de «participación activa» es de un 34% de europeos/as tomando parte en tareas voluntarias. Tanto los resultados de la investigación del Observatorio de la PVE del año 2008, como las cifras del *Anuario del Tercer Sector de Acción Social del 2010 de la Fundación Luis Vives*, señalan que el número de voluntarios/as se sitúa entre ochocientas mil y novecientas mil personas⁽⁹⁾. Se estima que cerca del 30% lo es en entidades singulares, esto es: Cáritas, Cruz Roja o la ONCE. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones sociales sin ánimo de lucro de acción social en el Estado español son entidades de primer nivel⁽¹⁰⁾. Se desconoce exactamente cuántas son de voluntariado, pero el anuario estimaba que el 83,5% de ellas cuenta con personal voluntario, (bien como voluntariado de base o como cargos directivos de la entidad). De hecho, la cuarta parte de las entidades del sector lleva a cabo su actividad solo con voluntariado. Existiendo entre diez y veinte personas voluntarias por entidad, si bien en las grandes entidades pueden situarse en torno a las doscientas mil personas⁽¹¹⁾.

Las motivaciones para organizarse en una entidad con fines sociales —como socio/a, como voluntario/a, como activista, etc.— se modifican a lo largo del ciclo vital y se dirigen a satisfacer necesidades diferentes. Se identifican tres factores especialmente importantes para la participación, también del voluntariado: necesidad de afiliación (a una idea, a una organización), altruismo y percepción de eficacia (respecto a la entidad o al propio voluntariado). No siempre es el altruismo el motivo principal para ser voluntaria o voluntario; por el contrario, los factores «egoístas» de satisfacción personal aparecen en la mayoría de las ocasiones. Aun así, los estudios territoriales realizados en

(9) En el sondeo realizado a tal efecto en el Anuario, se decía que «en torno a 873.171 personas voluntarias, de las cuales casi tres de cada diez colaborarían en una entidad de tipo singular».

(10) ANUARIO DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA (2010): Fundación Luis Vives. Las organizaciones de primer nivel (asociación, fundación u otras entidades) son organizaciones de base que no agrupan a otras. Las organizaciones de segundo nivel agrupan a otras entidades de base (federación y similar). Las organizaciones de tercer nivel (confederación y similar) agrupan a otras entidades de segundo nivel como federaciones.

(11) CRUZ ROJA ESPAÑOLA: Noticia de www.cruzroja.es del 07/12/2010. Se podría superar la cifra de 200.000 personas voluntarias registradas en la institución, si bien no especifica el número de personas activas más allá de las registradas. Señalaba además que «las áreas con mayor número de voluntarios son: la de Socorros y Emergencias (38,24%), Intervención Social (30,63%) y Cruz Roja Juventud (12,07%)». De acuerdo con la web de Cáritas Española, habría 66.000 personas voluntarias activas en la organización, (fecha de consulta lunes 14 de febrero del 2011).



comunidades autónomas o provincias, confirman que en el voluntariado actual pesan, especialmente, el factor altruista y el de eficacia por encima de otros aspectos como, por ejemplo, la ocupación del ocio.

Aunque no haya una razón única dominante que explique la motivación para que alguien decida ser voluntario o voluntaria, sí se ha demostrado, sin embargo, la influencia de la eficacia y de la acción socializadora de las entidades de voluntariado en la permanencia del mismo. El abandono es una decisión que se toma de forma individual, por razones no siempre controlables por la entidad, como la falta personal de tiempo —un aspecto sobre el que faltan análisis desde un enfoque de género y edad—, pero la organización puede mejorar la permanencia si ajusta el modelo de gestión y evita abandonos, por ejemplo porque las tareas están mal distribuidas o mal organizadas, o la persona siente que se valora poco su trabajo o se le exige una responsabilidad no asumida.

Respecto al perfil de la persona voluntaria registrada por las organizaciones, en el año 2005⁽¹²⁾ se trataba de una mujer de clase media, alto nivel educativo y por encima de los cuarenta años. En la actualidad se identifica una clara diversificación de perfiles, en especial en relación a la edad. No hay datos suficientes sobre el nivel educativo y la situación socioeconómica de las personas voluntarias; y tampoco sobre las diferencias previsibles entre los espacios rurales y urbanos.

En función de la edad, pueden diferenciarse dos grupos donde el voluntariado es significativo. Por un lado las personas menores de treinta y cinco años, y por otro las de sesenta años y más. Lamentablemente no hay información que permita valorar qué datos corresponden a «nuevas» personas voluntarias y cuáles a voluntariado «de larga duración».

El voluntariado por debajo de los treinta y cinco años, de modo especial entre treinta y cinco y treinta, está asociado —aunque no exclusivamente— tanto al ámbito de las tecnologías de la información y comunicación, como a la búsqueda de experiencias laborales. Estas y estos jóvenes se adscriben a un voluntariado que utiliza las TIC como herramienta principal y también que se acerca a las organizaciones como un modo no formal de desarrollo profesional, acceder a un puesto de trabajo o adquirir experiencia profesional.

El voluntariado de las personas aún más jóvenes, con menos de veinte años e incluso menores de edad, está relacionado, sobre todo, con el ocio y el tiempo libre, y se identifica como un fenómeno más próximo al del asociacio-

(12) PLAN ESTATAL DEL VOLUNTARIADO: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2005). «*Diagnóstico de Situación del Voluntariado en España*».

nismo juvenil⁽¹³⁾. En esas edades hay un déficit de identificación con las «causas ofertadas» en la acción social, o las organizaciones que las promueven, y muchas veces las actividades de voluntariado existentes no se adaptan ni a sus intereses, ni a sus necesidades⁽¹⁴⁾.

Las personas con más de sesenta años tienen una significativa presencia en el voluntariado, como beneficiarias (voluntariado hacia personas mayores) y como participantes (voluntarios y voluntarias). Como destinatarias de la acción voluntaria son protagonistas, por ejemplo, de programas de convivencia⁽¹⁵⁾ y de acompañamiento⁽¹⁶⁾ que tratan de complementar a las prestaciones de los servicios sociales públicos, sin duplicarlos o realizar intrusismo profesional⁽¹⁷⁾ y están atendidos por un voluntariado muy feminizado. Pero además, la esperanza de vida y el envejecimiento saludable dan lugar a nuevas posibilidades de voluntariado. Algunas fuentes⁽¹⁸⁾ sugieren que un énfasis excesivo en el «voluntariado formal» de las personas mayores puede implicar una subestimación del *input* que aportan a sus comunidades, ya que se sugiere que su cultura participativa y de apoyo mutuo refleja una práctica natural de «voluntariado informal». Dentro del voluntariado de personas mayores existe un movimiento de «mayores para mayores» en el que las y los voluntarios tienen entre sesenta y cinco y setenta años, su perfil es mucho más heterogéneo que en otras edades y se organiza por entidades de mayores que cuentan con voluntariado.

De acuerdo con los estudios territoriales disponibles (ver bibliografía), en Catalunya —probablemente por su larga tradición asociativa— el perfil de voluntariado es de mayor edad (el 45% tiene más de cincuenta años); en Castilla-La Mancha es más joven (el 25% tienen más de cincuenta años); en Galicia su perfil apuntaba a un voluntariado donde cerca del 30% eran mayores de cincuenta años; y en la Comunidad de Madrid, las entidades respondían que el 41% tenía más adultos voluntarios/as que jóvenes.

(13) Además, como señala la Fundación Castellano-Manchega de Cooperación el aumento de la población más joven podría estar influenciado por otros factores: «se reconoce un aumento de población muy joven que demanda directamente actividades de voluntariado, o que bien, por ser un colectivo, que en determinados casos es muy vulnerable ante determinadas situaciones de riesgo de exclusión social, puede desarrollar actividades de voluntariado dentro de sus itinerarios de inclusión, ya sean estos planificados por las entidades que trabajan con jóvenes en riesgo de exclusión, o por el sistema social y/o educativo» (2010).

(14) PROYECTO VOLUNTARÍZATE: *Encuesta realizada a jóvenes sobre tecnología, jóvenes y voluntariado*. Fundación Cibervoluntarios y el Instituto de la Juventud (INUJE) (2010).

(15) Por ejemplo el de Solidarios para el Desarrollo, y otras iniciativas de voluntariado universitario para compartir viviendas entre estudiantes y personas mayores.

(16) Por ejemplo el de La Fundación «Amigos de los Mayores» promueve el voluntariado hacia personas mayores: acompañamientos a personas mayores que viven en soledad en sus casas, y acompañamiento afectivo y de tiempo libre. Solo hacen acompañamiento afectivo, cuidando el no reemplazar ninguna tarea profesional: ni talleres ni entretenimiento, ni acompañamiento a gestiones para lo que también hay profesionales.

(17) Por ejemplo, sin un convenio con las Administraciones no suelen prestarse servicios de comida, ni limpieza, ni compra que son tareas de la «Ayuda Domiciliaria».

(18) HATTON- YEO, A. (2007): *Ageing and social policy. A Report for Volunteering in the Third Age*. Oxford: Beth Johnson Foundation.



Desde luego, sigue vigente la feminización del movimiento voluntario. El Observatorio del Voluntariado de la PVE ha señalado que las mujeres son al menos el 55% de las personas voluntarias, aunque en muchas de las comunidades autónomas y provincias donde hay datos este porcentaje se supera. En el *Anuario del TSAS de España 2010* se aludía a una feminización del 63%. La presencia de mujeres y hombres puede variar según el ámbito concreto de acción social. Por ejemplo, el cibervoluntariado presenta una masculinización, y aquellos espacios más relacionados con la asistencia a los demás están muy feminizados, sobre todo en lo sociosanitario.

Se considera que las organizaciones de acción social, donde se realiza el voluntariado, tienen como público destinatario a la población en general y las personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión social. Tradicionalmente las políticas sociales se han diseñado por estos «colectivos»⁽¹⁹⁾ desfavorecidos, en vez de hacerlo según las necesidades sociales de todas las personas, lo que aleja la cuestión de los derechos sociales. Frente a esto, algunas organizaciones empiezan a situarse en «ámbitos de acción» donde las personas realizan su voluntariado: derechos humanos, exclusión, salud, medioambiente, ocio y tiempo libre (incluye *deporte* como estrategia de intervención social), y educación (y dentro de ésta, *cultura*, como una estrategia de intervención social). Organizar las actuaciones de acción social y el voluntariado en torno a los derechos parece más eficaz, ya que su garantía es, sin duda, la mejor estrategia de actuación a favor de la inclusión social⁽²⁰⁾. Así, cuando se analizan los ámbitos en los que hay implicadas mayor número de personas en actividades voluntarias, el ámbito del ocio y tiempo libre es el de mayor volumen (sobre todo por parte de los hombres), seguido por el ámbito de los derechos humanos (de la infancia y juventud, de las personas mayores, y con discapacidades). Es muy significativo que en todos los estudios disponibles se refleje un bajo volumen de personas voluntarias en el ámbito de la exclusión social. Sin duda, está relacionado con la motivación para el voluntariado y con los sistemas de información y orientación hacia las personas que quieren ser voluntarias.

En cuanto al ámbito del medioambiente o el voluntariado medioambiental, se entiende que la intervención social no puede disociarse del medio

(19) PLAN NACIONAL DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DEL REINO DE ESPAÑA (2008-2010): La acción social de las organizaciones se orienta también a la atención diferenciada de grupos, véase: migrantes, personas reclusas, exreclusas, dependientes, personas gitanas, infancia, jóvenes, personas mayores, mujeres, drogodependientes, etc. Desde finales de los años noventa algunas reivindican la desvinculación de esta clasificación, sin embargo casi la totalidad de las políticas públicas continúan organizando la mayor parte de las políticas sociales (incluyendo las de subvenciones a organizaciones no gubernamentales) en torno a colectivos, o «personas en situación de mayor vulnerabilidad».

(20) FRANCO REBOLLAR, P.; GUILLÓ GIRARD, C.: «Actoría y participación desde el Tercer Sector de Acción Social». En: JARAÍZ ARROYO, G. (Coord.), *Actuar ante la exclusión: análisis, políticas y herramientas para la inclusión social*. Madrid: Fundación Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada, FOESSA. Colecciones: Colección Estudios, 29. 2009, pp. 299-321.

natural⁽²¹⁾. Sin un estudio específico no se puede afirmar si las asociaciones ecologistas y conservacionistas están evolucionando hacia entidades de voluntariado medioambiental, pero sí se puede afirmar que la oferta para realizar este tipo de voluntariado ha aumentado y no son exclusivamente conservacionistas. Igualmente en muchas entidades de voluntariado ambiental se realizan actividades de «ocio y tiempo libre», mientras otras se acercan a la protección civil. Está frecuentemente influenciado por la estacionalidad, ya que en verano se promueven la mayor parte de sus actividades. Las encuestas sobre participación social señalan a jóvenes en torno a las asociaciones medioambientalistas, por lo que puede establecerse la hipótesis de que este sea un voluntariado con un perfil juvenil.

El voluntariado a distancia, cibervoluntariado y ciberactivismo, no serían ámbitos de actuación, sino formas de expresión del voluntariado. Todas tienen en común el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Las TIC pueden salvar la distancia que ponen algunas personas al tener una imagen distorsionada del voluntariado, y que no desean un contacto presencial, o que asocian fuertemente la idea de «colaborar» con la recaudación de fondos⁽²²⁾. También acercan a nuevos perfiles con poca disponibilidad o que viven en territorios donde no conocen entidades de acción social de su interés. El **ciberactivismo** es un modo de participación social complementario al voluntariado, que utiliza un manejo básico de las TIC para las causas sociales. Las organizaciones de voluntariado de acción social pueden emplear estrategias de ciberactivismo y vincular a sus acciones a simpatizantes, que no tienen por qué ser voluntarios o voluntarias formales en sus organizaciones. Tiene que ver con la sensibilización y, sobre todo, con la incidencia política. Algunas de las acciones que promueven son: recogida de firmas, quejas y peticiones, envío de correos electrónicos, difusión de enlaces/campañas a través de contactos personales o manifestaciones virtuales. Cuando son tareas asociadas estrictamente a las TIC, se trata de **cibervoluntariado**. Supone un voluntariado tecnológico, presencial o a distancia, basado en el uso o enseñanza de las TIC, orientado específicamente a la disminución de la brecha digital entre las personas como factor de exclusión. Los beneficiarios de estas acciones pueden ser grupos de personas u organizaciones. Finalmente, el voluntariado a distancia también se

(21) ECOLOGISTAS EN ACCIÓN (2000): Desde la perspectiva sociológica de la ecología humana, tal y como se señala «entiende que los problemas medioambientales tienen su origen en un modelo de producción y consumo cada vez más globalizado e insostenible, del que derivan también otros problemas sociales, modelo que es necesario transformar si se quiere evitar la crisis ecológica».

Este voluntariado realiza actuaciones dirigidas a la conservación del medioambiente, incluyendo los ríos, las zonas costeras y el medio marino, prevención, vigilancia y apoyo contra incendios, restauración de bines ecológicos, así como a la realización de campañas de concienciación y sensibilización ciudadana sobre la sostenibilidad y las sociedades consumistas y desarrollistas.

(22) Algunas entidades ven un contexto de abuso sobre la petición de fondos por la calle, y la venta de actuaciones. Consideran que se ha abusado de las políticas de captación sin una fundamentación o refuerzo sobre la causa.



ha denominado «voluntariado *on-line*», «e-voluntariado», «voluntariado en línea» o «voluntariado virtual», puede asumir numerosas tareas, pero se da la condición de que este voluntariado requiere de una excelente definición de los objetivos de la acción y del uso del resultado que se va obtener. Es decir, el enfatizar la tecnología como un medio para un fin, no un fin en sí mismo⁽²³⁾. En general, las actividades voluntarias «a distancia», suponen un reto para la gestión de las entidades de voluntariado de acción social, porque las organizaciones no tienen un programa formal de voluntariado *on-line*. Las personas voluntarias no tienen la misma vinculación a la entidad que las voluntarias presenciales. En algunos casos el voluntariado es puntual en el tiempo o está asociado a un único proyecto, y corre el riesgo de no recibir información sobre sus derechos y deberes, o no contar con el seguro que exige la ley.

Retomando la cuestión del perfil actual de las personas voluntarias hay que señalar que sobre su situación laboral y socioeconómica apenas hay datos. Pero sí se empieza a conocer por las encuestas disponibles⁽²⁴⁾ que las personas ocupadas son voluntarias en mayor medida, al igual que ocurre en la participación asociativa. Esto está en coherencia con otros países de nuestro entorno, por ejemplo el Reino Unido, donde las encuestas señalan que las personas con empleo son voluntarias en mayor proporción que las que no lo tienen, y que además hay una correlación entre quienes han sido voluntarias mientras eran activos/as, y el voluntariado tras la jubilación. De igual modo, parece haber una correlación positiva con el voluntariado del nivel de estudios y del mayor nivel económico. Siendo necesario en cualquier caso tener en cuenta otras formas de participación social comunitarias que no son las del voluntariado formal para un análisis en mayor profundidad. Las encuestas sobre participación social indican que el nivel de estudios terminados y la situación laboral podría ser algo más determinante en el caso de la participación de los hombres que en la de las mujeres. Cuanto mayor es el nivel educativo de los varones, más participan, y la misma correlación se produce con su estatus económico (a excepción del tramo más alto). Por ejemplo, en la encuesta EADA (2008) se reflejaba con claridad que cuanto mayor es el nivel de estudios, más participan

(23) Como tareas en las que este voluntariado está implicado, se han identificado las siguientes: traducciones de idiomas, corrección de estilo, diseño gráfico (imagen corporativa, postales/flyers, etc.), maquetación de documentos, reproducción y mecanografía de documentos, búsqueda de convocatorias de financiación, apoyo/diseño de proyectos para convocatorias de financiación, creación de campañas de comunicación; que puede incluir: redacción, maquetación, y elaboración de boletines, relación con los medios de comunicación; elaboración, redacción y difusión de notas de prensa, Asesoramiento para la gestión de ONG y asesoramiento legal, Tareas que implican el uso de TIC (ver cibervoluntariado). Consultado la Fundación Hazloposible en: <http://www.hacesfalta.org/oportunidades/virtual/buscar/listado/> Fechas de consulta de mayo a agosto 2010.

(24) Hay excelentes trabajos enfocados al análisis del asociacionismo como los de MONTERO, FONT, & TORCAL (2006), ALBERTICH, T. (1993-1994) MARTÍ, J.L. (2008), MORALES, L. (2005), etc. En cuanto a encuestas hemos empleado la encuesta del CIS sobre *Ciudadanía y Participación Local* (2006), la encuesta del INE (Instituto Nacional de Estadística) (2007) sobre la *Participación de la Población Adulta en las Actividades de Aprendizaje* (EADA), BARÓMETRO DE OPINIÓN DEL CIS del 2008, Estudio sobre Participación Social Número 2749.

las personas en las actividades benéficas y de voluntariado informal en comparación con otras actividades. En todos los tipos de actividades, cuanto mayor es el nivel educativo terminado, más se participa socialmente; con una excepción: las actividades de las diferentes confesiones o de organizaciones religiosas, en las que quienes más participan son las personas que solo han terminado la primera etapa de secundaria y niveles inferiores. Esto coincide con los datos aportados por el CIS en el año 2008 en su estudio sobre participación social. En cualquier caso, es imprescindible señalar que promover el voluntariado entre las personas desempleadas es un reto más actual que nunca⁽²⁵⁾.

Sobre el perfil del voluntario, es necesario reflexionar sobre la todavía falta de diversidad que hay entre las personas voluntarias, tanto respecto a la presencia de personas con alguna discapacidad como sobre la presencia de minorías étnicas y migrantes. Respecto a esto, entidades como CIVICUS, IAVE o incluso Naciones Unidas alertan sobre la propia imagen del voluntariado, en sí poco plural, y llaman la atención sobre las barreras culturales para la participación de otros grupos sociales más allá de la clase media, de la etnia y nacionalidad mayoritarias: «los prejuicios raciales y étnicos, las obligaciones religiosas, los roles familiares, sociales y culturales de género, además de los estereotipos sobre las personas con discapacidad y sobre otros grupos, limitan la participación de las personas para el voluntariado, la acción social y el desarrollo»⁽²⁶⁾. Las entidades de voluntariado tienen pendiente establecer protocolos de no discriminación que se apliquen activamente en relación con la captación y selección de su voluntariado, en relación a la edad, el género, la discapacidad y la diversidad cultural y de nacionalidad. El tipo de gestión del voluntariado puede suponer nuevas estrategias para captar nuevos perfiles de personas voluntarias, lo que sería de especial interés en el contexto español, donde el perfil es tan poco diverso.

El tejido de las entidades de voluntariado, como el propio tejido asociativo varía su distribución según se trate del ámbito rural o del ámbito urbano. De los estudios disponibles hay algunos datos sobre las características que se dan en las áreas rurales: una mayor feminización del voluntariado, un menor acceso a recursos económicos, y una gestión más deficitaria de la entidad, entre otras cosas por la ausencia de programas de gestión del voluntariado. Algunos autores (como Aranguren o Zurdo) han señalado que la tendencia a la oligopolización

(25) Las cifras de voluntarios/as en paro rondaban el 6% del total de personas voluntarias (en Castilla-La Mancha y País Vasco; en el ámbito rural de Andalucía el 20%). En las encuestas de participación social la cifra de personas desempleadas participando de entidades de acción social era el tercer grupo con más participación después de las personas ocupadas, y estudiantes. Si bien en esto último no permite discernir la diferencia entre su participación como voluntariado o personas beneficiarias de alguna actuación.

(26) CIVICUS, IAVE & UNV. (2008): *Volunteering and Social Activism*. World Alliance for Citizen Participation (CIVICUS), the International Association for Volunteer Effort (IAVE) and United Nations Volunteers (UNV) Programme.



de las entidades, está favoreciendo a las entidades solidarias grandes y solventes y debilita a las pequeñas organizaciones y asociaciones de voluntariado, de carácter eminentemente local, tanto en el mundo urbano como en el rural⁽²⁷⁾.

El voluntariado es un modo de participación social que no puede medirse directamente como membresía en términos de «socio/a» de una organización. Pero sí es un «vínculo» activo a una organización, con una dedicación temporal concreta en esa organización, estando concisamente en contacto con su misión. En cuanto al tiempo de dedicación, el tiempo medio está alrededor de las diez horas por semana, si bien casi un tercio de las personas voluntarias no tienen una dedicación continua y en muchos casos está por debajo de las cinco horas semanales. Así, en Bizkaia, el 59,6% del voluntariado realiza actividades que tienen una duración superior a las seis horas⁽²⁸⁾; en Catalunya, el 68% dedica más de cinco horas por semana⁽²⁹⁾; en Castilla-La Mancha el 23% del voluntariado tiene una dedicación de más de seis horas a la semana⁽³⁰⁾; en Galicia el 37,6% del voluntariado dedica más de cuatro horas a la semana⁽³¹⁾; y en la Comunidad de Madrid el 56% se dedicaba a un voluntariado por encima de las cuatro horas semanales⁽³²⁾. Se señala con frecuencia que algo más de un tercio solo colabora ocasionalmente. Cada vez más, el tiempo «libre» y la disponibilidad variable de los diferentes estilos de vida requieren que las organizaciones favorezcan una gestión del tiempo de voluntariado más flexible.

En relación con el tiempo, la estacionalidad en el voluntariado es un fenómeno sobre el que apenas existe información. Si bien se sabe que las organizaciones no gubernamentales de desarrollo promueven campos de trabajo y estancias solidarias en el periodo veraniego, también empieza a haber demandas específicas por parte de algunas entidades de acción social de personas voluntarias en la época de Navidad y en el verano, y se hacen campañas de captación específicas al respecto.

Por último, hay que señalar que si bien el fenómeno del voluntariado tiende a centrarse en las personas voluntarias que no tienen otras responsabilidades en

(27) ARANGUREN, L. (Sin fecha), señala que: la Administración Central va decantándose en el apoyo explícito de aquellas organizaciones capaces de gestionarse a la manera de las empresas de servicios. En ellas se va concentrándose buena parte de las subvenciones estatales. En: «Tendencias del Voluntariado».

(28) BOLUNTA, (2008).

(29) OBSERVATORI DEL TERCER SECTOR & TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR DE CATALUNYA (2009).

(30) FUNDACIÓN CASTELLANO-MANCHEGA DE COOPERACIÓN. (2010): *Situación 2009 Voluntariado en Castilla-La Mancha*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha - Obra Social Caja de Castilla-La Mancha.

(31) LÓPEZ, J.; PÉREZ-DÍAZ, V. (2005): *El Tercer Sector, presente y promesa. Un análisis de su problemática general y de su realidad en Galicia*. Caixa Galicia.

(32) ZURDO, A.; MOTA, R.; VIDAL, F. (2008): *Encuentro y alternativa.- Situación y tendencias del voluntariado en la Comunidad de Madrid. Colección Estudios e Investigaciones, n.º 1*. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y Obra Social Caja Madrid. Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

las entidades a las que están vinculadas, es decir el voluntariado de base, también las personas remuneradas de las entidades realizan —más allá de su trabajo— tareas de forma altruista para su organización⁽³³⁾, y que además muchas entidades cuentan con personal directivo que ejerce sus tareas de gobierno de las entidades de forma voluntaria⁽³⁴⁾.

3 OTRAS TENDENCIAS EN LAS FORMAS DE VOLUNTARIADO DE ACCIÓN SOCIAL

Básicamente todas las tendencias que se han podido ver en el *Diagnóstico* hasta el momento coinciden con las reflejadas en el estudio de la Comisión Europea sobre el *Voluntariado en la Unión (2010)*, como es su incremento en el conjunto del Estado, debido a: las iniciativas públicas de promoción del voluntariado, el incremento de entidades de voluntariado, la existencia de servicios sociales públicos que requieren de personas voluntarias para su implementación, el aumento de personas mayores voluntarias, y la suma de personas asociadas a periodos más cortos de voluntariado o basados en voluntariado en proyectos concretos, (GHK Consulting 2010).

Muchas de estas causas pueden verse en términos de «demanda de personas voluntarias»: organizaciones y administraciones que demandan para su acción social personas voluntarias que la lleven a cabo. En este sentido, se necesita actuar con cautela y reflexionar sobre la institucionalización del asociacionismo y los peligros de que los valores neoliberales capitalistas colonicen al voluntariado (Fouce Fernández, 2009), así como los riesgos de la privatización de los servicios públicos, sobre todo los asociados a los derechos fundamentales de las personas. Lo que puede incluir, con la amenaza de la crisis, la eliminación de prestaciones que constituyen derechos sociales, dejando saturados los servicios prestados por las organizaciones del Tercer Sector Acción Social, haciendo que sus entidades demanden más voluntariado para poder hacer frente a la situación. Por otra parte, el incremento de acción voluntaria también se debe a una mayor toma de conciencia de las personas sobre la desigualdad y la injusticia, y no puede disociarse del activismo social y los nuevos movimientos sociales.

(33) FOLIA CONSULTORES (2006).

(34) ANUARIO DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA: «Encuesta realizada para su elaboración». Fundación Luis Vives (Edis, 2010). Mostraba que «en la inmensa mayoría de los órganos de gobierno de las entidades del TSAS (el 95,1%), ninguno de sus miembros percibe remuneración alguna por la responsabilidad que desempeña. El 20% de las entidades tienen entre sus miembros de los órganos de gobierno a algunos que perciben una remuneración por los servicios que prestan, al margen del cargo que desempeñan; y el 2,5% de las entidades remuneran por el cargo que representan a personas de sus órganos de gobierno».



En el conjunto del territorio español las tendencias más significativas son: la baja presencia de la exclusión social en los ámbitos de voluntariado, tiempo variable de dedicación, la falta de diversidad de perfiles, la feminización, el voluntariado dirigido en términos de demanda a las personas jóvenes, el voluntariado de las personas mayores, el voluntariado medioambiental, el voluntariado asociado a la responsabilidad social de las empresas, y en menor medida el voluntariado a distancia, el ciber-activismo y cibervoluntariado.

Existe la aparición de fenómenos etiquetados como de «voluntariado», que se refieren a la demanda de personas para trabajos altruistas en otros ámbitos; pero es dudoso que muchos de éstos puedan considerarse como «voluntariado», dado que la mayoría se aleja de las connotaciones que tiene la acción social. En concreto, nos referimos al denominado voluntariado asociado a los grandes eventos, como son exposiciones de gran volumen, grandes eventos culturales o deportivos, etc., que, en general, están asociados a actividades que reportan lucro para las empresas o instituciones que están implicadas en su organización. También estaría aquí el voluntariado especializado en grandes emergencias⁽³⁵⁾, que sin estar asociado al ánimo de lucro, se aleja de la acción social en términos de transformación social de las comunidades.

Otra tendencia conflictiva es el voluntariado asociado a la formación. Entre las entidades de la Plataforma del Voluntariado hay un consenso sobre que los proyectos de «aprendizaje servicio», son una cantera de potenciales personas voluntarias, una forma de enriquecer el *currículum* escolar mediante el voluntariado y de fomentar una sociedad más solidaria (PVE, 2009). Se trata de la incorporación dentro del itinerario formativo de materias en las que el aprendizaje se realiza a través de la prestación de un servicio comunitario. Sin embargo, no hay una opinión acorde sobre el voluntariado como una actividad por la que los y las universitarias deben de recibir créditos como reconocimiento a su labor, como parte de sus estudios superiores⁽³⁶⁾.

(35) Comienza a tener cierta presencia en las grandes ciudades. Está compuesto por profesionales y personas cualificadas para este ámbito; por lo general, su actuación está enmarcada en los planes específicos que tiene Protección Ciudadana para los casos de grandes catástrofes y emergencias. Está, sobre todo, promovido como voluntariado desde entidades públicas o la Cruz Roja Española, pero también tiene un hito de organización más o menos espontánea con motivo de la catástrofe del *Prestige*. Supone un reto para las organizaciones expertas porque forma parte de un interés solidario muy relacionado con la acción directa inmediata, para la que no siempre las personas voluntariosas tienen la necesaria formación y experiencia o que, incluso, puede ser contraproducente porque significa un estorbo en situaciones de emergencia.

(36) I PLAN VASCO DEL VOLUNTARIADO (2003-2006): En su *Diagnóstico de la situación del voluntariado en la C.A.V.*, señalaba como debilidad la existencia de fenómenos como los créditos universitarios de libre elección otorgados a quienes participen en actividades de voluntariado, (BOLUNTA, 2005). Sin embargo, la Comisión Europea lo menciona como «una buena forma» de reconocer la importancia de la acción voluntaria, sobre todo de cara a promover la acción voluntaria entre las personas más jóvenes (GHK, 2010b). Sin duda, este es un debate abierto aún por resolver.

Por último, el voluntariado derivado de actuaciones de responsabilidad empresarial se considera clave, pero falta una posición de las entidades sobre en qué condiciones se puede o no considerar actor de acción social. Está asociado a muchos temas de importancia: a la financiación de las ONG, a las estrategias de responsabilidad social empresarial, la inversión socialmente responsable, la vigilancia del cumplimiento de los derechos de los y las trabajadoras (y la normativa nacional e internacional), el fomento del voluntariado entre profesionales, o el diálogo entre sector empresarial y Tercer Sector⁽³⁷⁾. Por otro lado, algunas de las entidades que han participado en la elaboración del *Diagnóstico* han señalado que existen empresas con deseos de promover el voluntariado, incluso se ha dado el caso de programar sesiones de sensibilización para las y los empleados, pero con una respuesta insignificante, que se explica porque se percibe (por parte de trabajadores y trabajadoras) como una intromisión de la empresa en la vida privada, y detectándose una sensibilización muy baja de las personas respecto al voluntariado. El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa⁽³⁸⁾, en su *Informe 2009 de Voluntariado Corporativo en España*, señala que «los principales objetivos que persiguen las empresas con el desarrollo de actividades de voluntariado corporativo son fomentar el orgullo de pertenencia a la empresa, mejorar el clima de la organización, y la captación y retención del talento». Estos objetivos no están relacionados con asumir la responsabilidad directa de la empresa respecto al impacto en las comunidades donde está inserta, lo que resume bastante bien el conflicto que plantea para algunas entidades trabajar el «voluntariado corporativo» de algunas empresas.

En cualquier caso, las entidades de voluntariado parten de una dificultad para orientar a las personas voluntarias hacia las organizaciones apropiadas, muchas veces por falta de mecanismos. Y esto va parejo a la tendencia continental de un voluntariado menos dispuesto que antes a «consagrarse» durante mucho tiempo a la misma organización y asumir responsabilidades en la toma

(37) En este sentido han comenzado a surgir espacios específicos de diálogo entre los dos sectores, como son el I Congreso del Voluntariado Corporativo (FUNDAR 2008); las jornadas «Responsabilidad social de empresas y sus empleados. Voluntariado corporativo y cooperación con las empresas y ONG» (Altadis, 2009), tuvo un espacio en el XII Congreso Estatal de Voluntariado. En el 2010 se celebró el I Congreso Nacional de RSE: «La RSE como puente entre la ética en los negocios y la competitividad empresarial», (mayo 2010). Desde principios del año 2000 han surgido espacios de intercambio, varios observatorios, algunas revistas y algunos estudios al respecto, por ejemplo: el Observatorio de UGT: <http://www.observatorio-rse.org.es/>. El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, <http://www.observatoriorsc.org/>; o el Observatorio de voluntariado corporativo en España <http://www.observatoriocvc.org/>. La Fundación Luis Vives publica desde el año 2009 la revista específica *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*. Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rse/>

(38) Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, es una asociación integrada por organizaciones representativas de la sociedad civil, entre las que se encuentran ONG, sindicatos y organizaciones de consumidores/as. Es una red que fomenta la participación y cooperación entre organizaciones sociales que, desde diferentes puntos de vista, trabajan en Responsabilidad Social Corporativa. <http://www.observatoriorsc.org/>



de decisiones. Parece que se están demandando otras tareas de voluntariado enmarcadas en espacios más flexibles de disponibilidad, sobre todo por parte de las personas más jóvenes (por debajo de los treinta años), cuya idea de tiempo libre parece haberse visto limitada⁽³⁹⁾.

En términos generales, las entidades de voluntariado respetan los marcos legales a los que se ven sometidas, y poco a poco van mejorando la transparencia de su gestión económica. Existen códigos de voluntariado, pero se desconoce cuántas entidades y de qué tipo se han adherido, y no se ha realizado una valoración de su eficacia. Alrededor de un 30% de las entidades podría no estar cumpliendo con los requisitos del seguro para las personas voluntarias, y quizá hay un mayor porcentaje de entidades que no cumplen con la obligación de reembolsar los gastos asociados a la actividad voluntaria. Esto se da especialmente en las entidades pequeñas que se auto-financian.

Se han producido avances en cuanto a la planificación estratégica en las entidades de mayor volumen presupuestario, pero muchas entidades carecen aún de un «plan de voluntariado» y, por tanto, de una correcta gestión del ciclo de voluntariado. Las entidades pequeñas tienen un importante déficit de personal experto lo que incide en el trabajo interno de organización y, en consecuencia, en su planificación y la reflexión sobre su acción. Este aspecto también tiene repercusión en una tendencia visibilizada en este estudio: la de solicitar voluntariado con un perfil muy experto para tareas organizativas, mientras, en ocasiones, un análisis más profundo de las necesidades mostraría que tanta especialización no sería precisa. En general, se evidencia que la cultura evaluativa sigue siendo un reto para todas las organizaciones, al igual que la implantación de la TIC y las estrategias de participación del voluntariado en la entidad.

4 EL VOLUNTARIADO ES MÁS QUE UNA TENDENCIA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

En sí mismo, el voluntariado es una tendencia de participación social. De hecho, para la Comisión Europea, la idea de voluntariado está fuertemente asociada a la de participación social y es una de sus formas preferentes⁽⁴⁰⁾.

(39) CRUZ ROJA ESPAÑOLA: *Estudio de Jóvenes y Voluntariado* (2010), señala que la idea de tiempo libre ha variado, y que ese tiempo se refiere al restante que les queda después de todas las actividades extra-académicas y de ocio programadas, después de la formación que cursan.

(40) El Año Europeo del Voluntariado está dentro del «Europe for Citizens Programme» de la Comisión Europea. Puede consultarse en la página web: http://ec.europa.eu/citizenship/index_en.htm

Donde es más evidente el tipo de participación social que representa el fenómeno del voluntariado es en la vinculación con la comunidad, ya que el voluntariado contribuye a la cohesión social. En ese sentido, el Consejo de Europa reconoce a las organizaciones no gubernamentales un papel explícito como actores de cohesión social, entendiendo ésta como la «capacidad de una sociedad para asegurar el bienestar de todos sus miembros, reduciendo las desigualdades y evitando la exclusión»⁽⁴¹⁾, lo que abarca también «la calidad de las relaciones sociales y la existencia de confianza, obligaciones mutuas y respeto en la comunidad o en la sociedad más extensa»⁽⁴²⁾.

Toda la información analizada en el *Diagnóstico* muestra una correlación positiva entre el asociacionismo y el voluntariado, sobre todo en las organizaciones medianas y pequeñas donde la figura del socio, el militante y el voluntario se mezclan y —dependiendo de la entidad— no se distinguen. Pero, sin embargo, es importante tener en cuenta que las asociaciones, por el mero hecho de tener asociados y que trabajen de modo altruista para ellos mismos o su causa, no se convierten en entidades de voluntariado⁽⁴³⁾. Estudiar el asociacionismo no es lo mismo que estudiar el voluntariado, aunque pueden inferirse algunas conclusiones comunes.

El voluntariado es una expresión de la práctica de la solidaridad, pero como modo de participación social puede ser más o menos crítico y más o menos transformador. En ese sentido, según cómo se organice el voluntariado desde las propias entidades, se puede dar lugar a modelos débiles o fuertes de participación social del voluntariado.

En el panorama actual hay una división entre quienes opinan que el voluntariado es una forma débil de participación social y quienes ven al voluntariado como una forma de participación social con conciencia transformadora y reivindicativa⁽⁴⁴⁾ igual de fuerte que otras. Se visibilizan dos modelos, —no de voluntariado, sino de la participación social que se realiza desde el voluntariado—, que pueden verse como opuestos o como comple-

(41) COUNCIL OF EUROPE (2008): *Report of the High Level Task Force on Social Cohesion in the 21st century. Towards an active, fair and socially cohesive Europe*. Strasbourg: Council of Europe. TFSC (2007) 31E.

(42) Definición de la OMS (Sin Fecha). En: «*Los determinantes sociales de la salud. Hechos probados. Resumen*», p. 22. MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL; citado por De Castro Sanz, M. (Coord.). 2010, «*Las relaciones entre el Tercer Sector y los poderes públicos*», OBRA SOCIAL CAJA MADRID. (Cuadernos de debate 7 Mayo del 2010) «*VII Foro Tercer Sector*». Fundación Luis Vives. Madrid.

(43) Ver la definición de la Ley y el marco conceptual que se menciona en la Introducción de este artículo.

(44) El voluntariado siempre va a ser un ejercicio práctico de solidaridad dentro de la comunidad, donde además desde la entidad de voluntariado se promueve una toma de conciencia sobre cuáles son las consecuencias de la desigualdad, y desde donde —en general— se va a tratar de vincular al voluntariado con la sensibilización sobre las causas de esta desigualdad. En su «modelo fuerte de participación», se iría más allá de estos rasgos básicos: las entidades de voluntariado promocionarían entre las personas voluntarias una conciencia crítica sobre las causas de la desigualdad, no solo sobre sus consecuencias, y vincularían al voluntariado no solo a la sensibilización, sino a la denuncia sobre las causas, y a las demandas de transformación social,



mentarios⁽⁴⁵⁾. Las organizaciones de mayor volumen presupuestario o de recursos humanos tienden a asumir una mayor responsabilidad sobre la promoción de la cultura de organización democrática, mientras que en el caso de las más pequeñas el voluntariado se convierte, en muchas ocasiones, en la manera de suplir las carencias internas de personal asociado, más que en un proyecto real de participación con lo social.

La relación entre actitudes democráticas y participación es aún objeto de estudio, pero un reto evidente es trabajar en la vinculación voluntariado/comunidad y otro, crear espacios de toma de decisiones democráticas en las organizaciones y dar entrada en ellos al voluntariado. También es interesante diferenciar entre voluntariado y activismo social a partir de concederles diferentes y complementarios papeles sociales.

A todo ello es necesario añadir la influencia en el voluntariado de las políticas públicas. En este sentido, hay numerosas declaraciones institucionales reconociendo el valor del voluntariado como agente de cohesión, de participación y de creación de capital social. El Año Europeo del Voluntariado que se celebrará en 2011 es una oportunidad para demostrar si tal importancia se traduce en recursos para su promoción. También la ciudadanía considera el valor de la solidaridad. Especialmente entre las personas más jóvenes, tal y como señalan todas las encuestas⁽⁴⁶⁾, las organizaciones sociales de causas solidarias merecen mucha confianza, más que cualquier otra institución, lo que, sin duda, puede tener incidencia en el interés por la participación social.

Sin embargo, el discurso de instituciones públicas y de la ciudadanía contrasta con la práctica de unas y otra. Por una parte, la Administración no dedica suficientes recursos a conocer en profundidad las dimensiones y el impacto social y económico del voluntariado; y de acuerdo con las entidades de voluntariado, tampoco para su financiación. Por otra, tampoco la ciudadanía percibe prioritarios los problemas sociales que las entidades de voluntariado afrontan. La desigualdad y la pobreza parece que no son temas de interés. Por esas razones, aunque la participación social y el involucrarse en asuntos públicos se consideren importantes, no se ejercen de manera activa⁽⁴⁷⁾. Aunque quede claro que si alguien resuelve eficazmente los problemas sociales son, en opinión de la ciudadanía, las organizaciones sociales⁽⁴⁸⁾.

(45) GARCÍA INDA (1999), ARANGUREN, L. (2001), SARASOLA (2000), COLECTIVO IOE (2002), FOUCE, G. (2009), etc. Uno sobre una visión puramente asistencialista y otro sobre una visión cercana al activismo social.

(46) CONGDE (2010 y 2005); EUROBARÓMETRO 69. (Primavera 2008).

(47) EUROBARÓMETRO 66 (Otoño 2006); BARÓMETRO DE OPINIÓN DEL CIS (Enero del 2008).

(48) EUROBARÓMETRO ESPECIAL POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL (2009); CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN LOCAL DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS, CIS (2006). «Estudio 2661»; EUROBARÓMETRO ESPECIAL SOBRE CLIMA SOCIAL (2009).

Desde este planteamiento se hace evidente la necesidad de medir con rigor especial el impacto social de voluntariado. Conocer sus beneficios no solo cuando contribuye a la prestación de servicios, sino, especialmente, a la cohesión social. Pero también como en este mundo el valor de lo económico es tan influyente en el prestigio, también su impacto económico, para darle el valor que merece en el imaginario colectivo. La transparencia y accesibilidad de los presupuestos públicos dedicados al voluntariado es una condición para ello. Si no se conoce cuál es el coste de la promoción del voluntariado, tampoco podrán compararse cuantitativamente sus beneficios. El contexto actual de crisis financiera y económica puede observarse como una oportunidad para clarificar qué papel se espera que cumpla el voluntariado en un debilitado Estado del Bienestar donde, a falta de un impulso decidido de Estado, las necesidades sociales actuales y emergentes solo serán paliadas mediante la solidaridad y la cohesión social.

5 BIBLIOGRAFÍA

- ALBAIGES, J. (2007): *Usos y retos de las TICS en las organizaciones no lucrativas*. N.º 14 Colección *Papers de Investigación OTS*. Observatorio del Tercer Sector.
- ALMEYRA, G.; JEREZ, A. (2009): «¿Un nuevo ciclo político? Movimientos sociales y transformaciones democráticas». *Documentación Social*; n.º 152. Madrid: Cáritas Española.
- ALONSO, L.E. (2007): *La crisis de la ciudadanía laboral*. Barcelona: Antrophos.
- ARANGUREN, L. (1997): «Ser solidario: más que una moda». *Cáritas*; Suplemento, 231, n.º 376, septiembre.
- ARANGUREN, L. (2001): «Los retos de voluntariado hoy». Documento word. Disponible en <http://www.escuelassj.com/mod/resource/view.php?id=15253>
- ASOCIACIÓN DE MUJERES EN ZONA DE CONFLICTO (2000): *Guía útil de recursos en Internet sobre género y desarrollo*. Junta de Andalucía-Ayuntamiento de Córdoba-<http://guiagenero.mzc.org.es/>
- BANCA POPOLARE ETICA SCPA (2010): «La idea y los Principios de la Banca Ética». <http://www.bancaetica.com> (último acceso: septiembre).
- BOLUNTA (2008): *Estudio del Voluntariado en Bizkaia*. Bilbao: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia.
- CHACÓN, F.; VECINA, M.L.; SUEIRO, M.J. (2009): «Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones». *Psicothema*; vol. 21, n.º 1.



- CIVICUS, IAVE & UNV. (2008): *Volunteering and Social Activism*. World Alliance for Citizen Participation (CIVICUS), the International Association for Volunteer Effort (IAVE) and United Nations Volunteers (UNV) Programme.
- COLECTIVO IOE (2002): *Análisis ideológico y motivacional del voluntariado español*. Madrid: Colectivo IOE. <http://www.nodo50.org/ioe/>
- COMISIÓN EUROPEA (European Commission) (2010): «Europe for Citizens Programme». http://ec.europa.eu/citizenship/index_en.htm
- COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO (2009): «Dictamen sobre la Propuesta de Decisión del Consejo sobre el Año Europeo del Voluntariado (2011)». COM(2009) 254 final - 2009/09072 (CNS).
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2009): «Commission staff working document: European Year of Volunteering 2011. *Evaluation Ex ante*. COM (2009) 254». Brussels.
- CONSEJERÍA DE FAMILIA Y ASUNTOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2006): *Plan Regional de Voluntariado 2006-2010, claves para una nueva ciudadanía*. Comunidad de Madrid.
- CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN Y JUSTICIA (2008): *Análisis del movimiento de voluntariado en Andalucía*. Noviembre. Sevilla: Junta de Andalucía.
- CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN. AGENCIA ANDALUZA DE VOLUNTARIADO. (2008): *Análisis del movimiento de voluntariado en Andalucía*. Junta de Andalucía.
- CONSEJO ESTATAL DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL (2004): «Definición visión y misión del Tercer Sector de Acción Social». *Conclusiones del grupo del Consejo Estatal para el Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social*.
- CONSELLERIA DE INMIGRACIÓN Y CIUDADANÍA (2009): *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunitat Valenciana 2008-2012 y Plan de Acción del Voluntariado para 2009-2011*. Generalitat Valenciana.
- CONGDE (Coordinadora de Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo) (2005): *Informe de la CONGDE sobre la percepción social de las ONGD: así nos ven*. Madrid.
- CONGDE (Coordinadora de ONG para el Desarrollo de España) (2010): *Así nos ven. ¿Qué sabemos y cómo valoramos a las ONGD?* Madrid: Obra Social La Caixa.
- CORPORATION FOR NATIONAL ANDA COMMUNITY SERVICE (2009): *Volunteering in America. Research Highlights*. www.VolunteeringInAmerica.gov
- COUNCIL OF EUROPE (2005): *Concerted Development of Social Cohesion Indicators Methodological Guide*. Strasbourg: Council of Europe.
- COUNCIL OF EUROPE (2008): *Report of the High Level Task Force on Social Cohesion in the 21st century. Towards an active, fair and socially cohesive Europe*. Strasbourg: Council of Europe. TFSC (2007) 31E.

- CRUZ ROJA ESPAÑOLA (1989). *Programa de promoción del voluntariado entre personas mayores. Documento Multicopiado*. Madrid: Cruz Roja Española.
- D.G. VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN- JUNTA DE ANDALUCÍA (2010): *III Plan Andaluz de Voluntariado 2010-2014*. Sevilla: Dirección General de Voluntariado y Participación. Consejería de Gobernación y Justicia. Junta de Andalucía.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M. (2008): «Abandono del Voluntariado. Tasas de abandono y causas más frecuentes». *Comunicación e ciudadanía*.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M. (2003): *La incidencia diferencia de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado. Tesis presentada para optar al grado de doctor*. <http://www.ucm.es/BUCM/tesis/psi/ucm-t26478.pdf>. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología, Departamento de Psicología Social.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; VECINA, M.; CHACÓN, F. (2005): «Análisis de las tasas de abandono en una muestra de voluntarios y causas más frecuentes». *Psicología ambiental, comunitaria y de la educación*; vol. 5.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; CHACÓN, F. (2005): «Diferencias entre voluntarios ecologistas y socioasistenciales en el perfil sociodemográfico». *Revista de Psicología Social Aplicada*; vol. 13, n.º 3.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; CHACÓN, F. (2004): «Factores Psicosociales y tipo de voluntariado». *Psicothema*; vol. 16, n.º 4.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; CHACÓN, F. (2004): «Variables sociodemográficas y permanencia de diferentes tipos de voluntariado». *Papeles del Psicólogo*; vol. 25, n.º 89.
- DE LEÓN, D.; DÍAZ MORALES, M.C.; y J.F. (2009): «Voluntariado y tercer edad». *Anales de Psicología*. http://www.um.es/analesps/25/v25_2e.htm
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; VECINA, M. (2003): «Beneficios e incentivos en el voluntariado: un estudio descriptivo. VIII Congreso Nacional de Psicología Social, Málaga». *Encuentros de Psicología Social*, 1(2).
- DE CASTRO, M. (Coord.) (2010): «Las relaciones entre el Tercer Sector y los poderes públicos. VII Foro Tercer Sector, Madrid: Obra Social Caja Madrid». *Cuadernos de Debate 7, mayo 2010, Fundación Luis Vives*. Madrid: Obra Social Caja Madrid.
- EAPN, POAS, PVE. (2010): «Convención del Tercer Sector de Acción Social. Propuestas del Tercer Sector para una Estrategia de Inclusión y Cohesión Social 2011-2020. Madrid, 30 de Septiembre y 1 de Octubre de 2010». <http://www.convenciontercersectorsocial.org/>
- EDIS (2010): *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- EDO, J. (2009): *Ideas para el trabajo hacia un código ético de la Responsabilidad Social Corporativa*. Plataforma del Voluntariado Social de la Comunidad Valenciana. Encuentro de Entidades y Plataformas de la PVE.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2003): *Encuesta del empleo del Tiempo 2002-2003*. INE.

European Volunteer Centre (Centre européen du volontariat, CEV). 2008 *Ljubljana Final Report [Asamblea General del Centro Europeo de Voluntariado «Poner al Voluntariado en el Mapa Económico de Europa»]*. http://www.cev.be/data/File/GA_Ljubljana_FINALReport.Complete.pdf

FANTOVA, F. (2009): *El tercer sector, agente de transformación social en tiempos de crisis*. Barcelona: Segundo Congreso del Tercer Sector Social de Cataluña.

FEDERACIÓN RIOJANA DE VOLUNTARIADO SOCIAL: *Una aproximación del Voluntariado en la Comunidad Autónoma de la Rioja*. Federación Riojana de Voluntariado Social.

FITOUSE, J.; STIGLITZ, J.; SEN, A. (2010): *Rapport de la Commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social*. www.stiglitz-sen-fitoussi.fr

FLEURY, S. (1992): *Estado y Políticas Sociales en América Latina*. México: UAM.

FOLIA CONSULTORES (2006): *Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social (2006-2009)*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.

FOUCE, G. (2009): «Voluntariado Social en el Siglo XXI: ¿Movimiento social o instrumento neoliberal?» *Intervención Psicosocial*; vol. 18, n.º 2.

FRANCO, P.; GUILLÓ, C. (2007): «De la participación como elemento de la intervención social, a la intervención social como instrumento para garantizar la ciudadanía activa». *Documentación Social*; n.º 145.

FRANCO, P.; GUILLÓ, C. (2009): «Actoría y participación desde el Tercer Sector de Acción Social». En: *Actuar ante la exclusión: análisis, políticas y herramientas para la inclusión social*, de Jaraíz Arroyo, G. (coord.). Madrid: Cáritas Española-FOESSA.

FRANCO, P.; GUILLÓ, C. (2009): «El Tercer Sector de Acción Social como canal de participación de las personas excluidas». En: *Seminario de preparación a la Convención del Tercer Sector Social: Los actores. El papel de la Sociedad Civil y del Tercer Sector de Acción Social en una estrategia de inclusión*. 30 de junio., de POAS, PVE EAPN-ES. Madrid: Disponible en: http://www.convenciontercersectorsocial.org/attachments/article/4/100630_participacion_folia.pdf

FUNDACIÓN CASTELLANO-MANCHEGA DE COOPERACIÓN (2010): *Situación 2009 Voluntariado en Castilla-La Mancha*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha-Obra Social Caja de Castilla-La Mancha.

FUNDACIÓN CHANDRA Y CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS TOMILLO. (2009): *¿Cómo utilizamos las TIC desde las organizaciones no lucrativas en España?* Madrid: Fundación Chandra con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del Plan Avanza.

FUNCAS (Fundación de Cajas de Ahorros) (2009): «Tercer Sector y Voluntariado». *Panorama Social*. Funcas.

FUNDACIÓN LA CAIXA (2007): *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado*. Barcelona: Obra Social La Caixa.

FUNDACIÓN LEALTAD: <http://www.fundacionlealtad.org>

FUNDACIÓN LUIS VIVES (2009): «La transparencia y la rendición de cuentas en el Tercer Sector». *Cuadernos de Debate*; n.º 5. Madrid: Fundación Luis Vives - Obra Social de Caja Madrid.

FUNDACIÓN LUIS VIVES (2009): «VI Foro Tercer Sector: Los retos del Tercer Sector ante la crisis». *Cuadernos de Debate*; n.º 6. Madrid: Fundación Luis Vives - Obra Social Caja Madrid.

FUNDACIÓN LUIS VIVES Y FUNDACIÓN UN SOL MON (2007): *Las políticas públicas en materia de nuevas tecnologías, las ONG de acción social y los colectivos desfavorecidos. Diagnóstico y propuestas*. Madrid.

GARCÍA, A. (1999): «La generación del voluntariado, o la nueva militancia». En: *El voluntariado: regulación jurídica e institucionalización social*, de J. & García Inda, A. Martínez de Psion. Zaragoza: Egido Editorial.

GHK CONSULTING (2010): *Study on Volunteering in the European Union*. Bruselas: Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA). Directorate General Education and Culture (DG EAC). European Commission.

GHK CONSULTING (2010): *Country Report Spain. Volunteering in the European Union*. Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA). Directorate General Education and Culture (DG EAC). European Commission.

GHK CONSULTING (2010): Direction Générale Education et Culture (DG EAC). *Le volontariat dans l'Union Européenne*. http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf

GIMENO, J. (2007): «Estado de bienestar: evolución y perspectivas». En: *El Estado de Bienestar ante los nuevos riesgos sociales*. Vitoria-Gasteiz: Federación de Cajas de Ahorros Vasco-Navarras.

GIZALDE VOLUNTARIADO GUIPÚZCOA (2008): *Informe de la situación del voluntariado en la CAPV*. Donostia: Diputación Foral de Guipúzcoa.

GOBIERNO VASCO (2010): *Informe Anual de la Situación del Voluntariado en la CAPV 2009*.

GRUPO PROMOTOR DE LAS JORNADAS CÍVICAS EUROPEAS (2010): «Jornadas Cívicas Europeas: Por una ciudadanía social europea». Málaga.

HATTON-YEO, A. (2007): *Ageing and social policy. A Report for Volunteering in the Third Age*. Oxford: Beth Johnson Foundation.



- HAVELOCK, R.G.; HUBERMAN, A.M. (1980): *Innovación y problemas en la educación*. París: UNESCO.
- HAZEMI, L. (2002): *Voluntary Association Involvement and Trust: Addressing the Causal Relationship*. University of British Columbia.
- HOOGHE, M. (2003): «Participation in voluntary associations and value indicators: the effect of current and previous participation experiences». *Nonprofit and voluntary sector quarterly*; vol. 32, n.º 1.
- HOOGHE, M. (2003): «Value Congruence and Convergence within Voluntary Associations». *Political Behavior*; vol. 25, n.º 2.
- INE (Instituto Nacional de Estadística) (2003): *Encuesta de empleo del tiempo 2002-2003*. Madrid: INE.
- ILO (International Labour Organization). 2008: *ILO Manual on the Measurement of Volunteer Work. Room Document prepared for the 18th International Conference of Labour Statisticians to Accompany Chapter 5 of Report I, General Report to the ICLS*. ILO. Disponible en [http://www.ilo.org/global/What we do/Statistics/events/icls/lang—en/docName—WCMS_100574/index.htm](http://www.ilo.org/global/What_we_do/Statistics/events/icls/lang—en/docName—WCMS_100574/index.htm)
- JOHNS HOPKINS UNIVERSITY (2010): *Comparative Nonprofit Sector Project*. <http://www.ccss.jhu.edu/index.php?section=content&view=9&sub=3> (último acceso: mayo de 2010).
- LÓPEZ-ARÓSTEGUI, C.; A.; R. (2010). *Libro Blanco del Tercer Sector de Bizkaia*. Bilbao. Observatorio - www.3sbizkaia.net
- LÓPEZ, J.; CENTELLA, M. (2008): *El tercer sector en Badajoz: una aproximación cuantitativa a las asociaciones de la provincia*. Plataforma del Voluntariado de la Provincia de Badajoz.
- LÓPEZ, J.; PÉREZ-DÍAZ, V. (2005): *El Tercer Sector, presente y promesa. Un análisis de su problemática general y de su realidad en Galicia*. Caixa Galicia.
- MAX-NEEF, M. (2000): *Desarrollo a Escala Humana*. Montevideo, Uruguay: Nordan-Comunidad. Segunda edición.
- MONTERO, J.R.; FONT, J. (2006): (Eds.). Torcal. *Ciudadanos, asociaciones y participación en España*. Madrid: Colección ACADEMIA. CIS.
- MORALES, A. (2009): «Innovación “abierta” en el Tercer Sector: el modelo organizativo 2.0». *Revista Española del Tercer Sector de Acción Social*; n.º 13, septiembre-diciembre.
- MOTA LOPEZ, R.; VIDAL FERNÁNDEZ, F. (2003): *Solidaridad y Morfología de los voluntariados madrileños*. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- MOTA, R.; VIDAL, F. (2007): «Encuesta 2007 de Voluntariado. Estado y Tendencias en la Comunidad de Madrid». *Encuentro y alternativa. Situación y tendencias del volun-*

tariado en la Comunidad de Madrid. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Comunidad de Madrid.

NAVARRO, C.; CUESTA, M.; FONT, J. (2009): *¿Municipios participativos? Participación política y ciudadana en ciudades medias españolas*. Madrid: Actitudes y Opiniones, n.º 62. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

NAVARRO, V. (2007): «El Estado de Bienestar en España y sus déficits sociales». En: *El Estado de Bienestar ante los nuevos riesgos sociales*. Vitoria-Gasteiz: Federación de Cajas de Ahorros Vasco-Navarras.

OBSERVATORI DEL TERCER SECTOR & TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR DE CATALUNYA (2009): *Anuari 2009 del Tercer Sector Social de Catalunya*. Observatori del Tercer Sector-Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

OBSERVATORI & TAULA DEL TERCER SECTOR (2009): *Anuari 2009 del Tercer Sector Social de Catalunya*. Observatori del Tercer Sector-Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

OBSERVATORIO DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN ESPAÑA (2009): *Informe 2009 de Voluntariado Corporativo en España*. Observatorio de Voluntariado Corporativo en España.

OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR EN BIZKAIA (2010): *Observatorio del Tercer Sector en Bizkaia. Libro Blanco del Tercer Sector en Bizkaia*. Observatorio del Tercer Sector en Bizkaia.

OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO DE LA PVE (2008): *Observatorio del Voluntariado de la PVE. El perfil del voluntariado en la PVE*. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España (PVE).

OLIVÁN, C.; MELQUIDADES, J. (2003): *El Tercer Sector en Aragón. Un análisis sociológico*. Zaragoza: Consejo Económico y Social de Aragón.

PEÑA-LÓPEZ, I. (2009): *Voluntariado virtual: acción social en la sociedad red*. Sevilla: 6.º Congreso Andaluz de Voluntariado. 13 de Febrero. ICTlogy.

PÉREZ-DÍAZ, V.; LÓPEZ, J.P. (2005): *El Tercer Sector, presente y promesa. Un análisis de su problemática y de su realidad en Galicia*. Obra Social de Caixa Galicia.

PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL (2006): *Retos del Tercer Sector de Acción Social: Diagnóstico para un Plan Estratégico*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.

PLATAFORMA DE VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2010): *Primeras conclusiones del estudio comparativo de los planes de voluntariado en España*. Madrid.

PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2009): *Aprender y colaborar a la vez: ¿es el aprendizaje-servicio un tipo de voluntariado?* <http://www.plataformavoluntariado.org/web/resources/index> (fecha de consulta: mayo 2010)



- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2000): Plataforma del Voluntariado de España. *Código Ético del Voluntariado*. Madrid: PVE.
- PRICE WATERHOUSECOOPERS (2003): PricewaterhouseCoopers. *La Responsabilidad Social Corporativa: Tendencias Empresariales en España*.
- PUTMAN, R.D. (2000): *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- RAMOS, J.M.; MORENO RAMOS, J.; SÁNCHEZ-ORO, M. (Dir) (1999): *Estudio sociológico del voluntariado en Extremadura*. MTAS.
- ROCA, J. (1994): *Solidaridad y Voluntariado*. Maliaño (Cantabria): Editorial SAL TERRAE.
- RODRÍGUEZ, M.; CABA, M.; LÓPEZ, M. (2009): «La transparencia *on-line* de las ONG españolas». *Revista Española del Tercer Sector*; n.º 13, septiembre-diciembre.
- SARASOLA, J.L. (2000): «Solidaridad y Voluntariado. Una visión crítica». *Comunicar*; n.º 15.
- SAU, V.; JAYME, M. (1996): *Psicología diferencial del sexo y el género*. Barcelona: Icaria.
- SERRA, I.; SAJARDO, A. (2007): *La contribución del voluntariado de la Comunitat Valenciana a la contabilidad nacional*. Valencia: FUNDAR - Tirant lo Blanch - Serie Debates Cuadernos de Solidaridad.
- TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA (2009): *El valor afegit del Tercer Sector en la prestació de serveis públics. Guia pràctica de clàusules socials en la contratació pública de serveis socials y de atención a las personas*. Barcelona: Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.
- UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (2010): *Voluntariado en el Ámbito Rural Andalúz*. Sevilla: Observatorio Andalúz del voluntariado.
- VILLAROYA, A. (2004): *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana y plan de Acción del Voluntariado 2005-2008*. Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana. Conselleria de Benestar Social. Generalitat Valenciana.
- VILLAROYA, A. (2009): «Articulación del Tercer Sector en España». *Revista Española del Tercer Sector*; n.º 10, septiembre-enero.
- VOLONTEUROPE. «Carta europea para los voluntarios».
- ZURDO, A. (2003): «Voluntariado y Estructura Social: Funciones Sociales y Límites». En: *Las entidades Voluntarias de Acción Social en España*, de G. (Dir) Rodríguez Cabrero. Madrid: Foessa.
- ZURDO, A. (2004): «El voluntariado como estrategia de inserción laboral en un marco de crisis del mercado de trabajo. Dinámicas de precarización en el Tercer Sector español». *Cuadernos de Relaciones Laborales*; n.º 2.



ZURDO, A.; MOTA, R.; VIDAL, F. (2008): *Encuentro y alternativa. Situación y tendencias del voluntariado en la Comunidad de Madrid. Colección Estudios e Investigaciones*; n.º 1. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y Obra Social Caja Madrid. Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

(2005). *I Plan Vasco del Voluntariado, 2003-2006*.

(2010). *Economic Value of Volunteering*. http://www.cev.be/113-economic_value_of_volunteering-en.html

«Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado».

Crisis socio-económica y voluntariado

Pedro José Gómez Serrano

*Profesor del Departamento de Economía Internacional y Desarrollo
Universidad Complutense de Madrid
Colaborador del Instituto Superior de Pastoral de Madrid
pjgomezs@ccee.ucm.es*

Fecha de recepción: 20/02/2011

Fecha de aceptación: 27/03/2011

Sumario

1. El espacio social del voluntariado: ¿en tierra de nadie?
2. Los contextos socioeconómicos que inciden hoy en el voluntariado.
3. El clima cultural que influye hoy en la acción voluntaria.
4. El voluntariado se encuentra en una zona de frontera, con vocación de fortalecer el bien común, catalizar la participación y sumar perspectivas.
5. Los límites y oportunidades actuales de la acción voluntaria.
6. Conclusión.
7. Bibliografía.

RESUMEN

El artículo analiza las potencialidades actuales del voluntariado social, intentando situarlo, con realismo, como acción complementaria de las de otros actores sociales (partidos, sindicatos o movimientos ciudadanos), y dentro de un contexto caracterizado por la crisis económica, por una parte, y por el predominio de los valores de la posmodernidad, por otro. En concreto, el estudio reflexiona sobre el modo en el que el voluntariado puede interactuar positivamente con el resto de las instancias que operan en el espacio público de una sociedad democrática. Asimismo, presta atención a cuáles son las fortalezas y debilidades que posee el sector en la actualidad y en qué medida la crisis económica actual constituye, paradójicamente, una oportunidad para dar un salto de calidad en el modo de configurar las organizaciones, establecer vínculos entre las mismas y fortalecer la identidad, motivación y efectividad de sus miembros.

Palabras clave:

Voluntariado, crisis económica, participación social, posmodernidad, organizaciones no gubernamentales, Estado del Bienestar.



ABSTRACT

The article analyses the current potential of social volunteering with a view to positioning it, based on a realistic approach, as a complementary action to that of the other social players (political parties, trade unions and civic movements) and in a context defined, on the one hand, by the economic crisis, and, on the other hand, by the prevailing values of post-modernity. Specifically, the research reflects on how volunteering can interact positively with the rest of institutions operating in the public arena in a democratic society. Furthermore, it examines the sector's current strengths and weaknesses and the extent to which the current economic crisis paradoxically represents an opportunity to make a qualitative leap by configuring organisations, establishing relations between them and strengthening the identity, motivation and effectiveness of their members.

Key words:

Volunteering, economic crisis, social participation, post-modernity, non-governmental organisations, Welfare State.



*Son cosas chiquitas.
No acaban con la pobreza,
no nos sacan del subdesarrollo,
no socializan los medios de producción
y de cambio, no expropián las cuevas de Alí Babá.*

*Pero quizá desencadenen la alegría de hacer,
y la traduzcan en actos.*

*Y al fin y al cabo, actuar sobre la realidad
y cambiarla aunque sea un poquito,
es la única manera de probar
que la realidad es transformable.*

Eduardo Galeano⁽¹⁾

Preguntó un periodista, hace algunos años, a la coordinadora de un programa nacional de voluntariado si este fenómeno era fuerte o débil en nuestro país. El entrevistador mostraba su perplejidad ante la información contrapuesta que había recopilado para hacer su reportaje. Por una parte, distintas instancias señalaban que el número de voluntarios españoles oscilaba entre los dos y los tres millones de personas —cifra que podríamos calificar de muy significativa— y que, a su vez, estaban integrados en varios cientos de organizaciones sociales. Por otra parte, al hablar con franqueza con los responsables de muchas entidades había percibido que éstas presentaban numerosas debilidades: escasez de recursos humanos y materiales, excesiva rotación y falta de continuidad de los voluntarios, carencia de una formación suficiente y de motivaciones sólidas, dificultad para encontrar un adecuado recambio generacional, etc. Llegados a este punto, su interlocutora optó por explicarse en lenguaje simbólico y le comentó:

«En realidad, muchos de nuestros voluntarios se parecerían a un joven que acaba de conocer a una chica y se ha enamorado de ella, pero que vive en una localidad distinta a la de su amada y le escribe una carta en estos términos: *“Querida fulanita: Desde que nos separamos no hago más que pensar en ti. Lo cierto es que te echo muchísimo de menos. Me encantaría pasar más tiempo contigo. De hecho, he pensado en ir a tu pueblo el próximo fin de semana para que demos un paseo...si no hace frío”*».

(1) GALEANO, E. (1986): *Memoria del fuego III, El siglo del viento*.



Puede que a algún lector esta anécdota real le parezca demasiado ácida, irónica o derrotista, pero lo cierto es que, cuando la leí, me ofreció bastante luz para situar el momento actual del voluntariado en España, fenómeno que conozco de primera mano por haberlo ejercido la mayor parte de mi vida, por haber animado algunos de los procesos formativos que se dan en la mayoría de las organizaciones que lo protagonizan y por haber tenido la oportunidad de estudiarlo más formalmente por motivos académicos.

En lo que sigue, voy a intentar radiografiar los rasgos más destacados del voluntariado actual, aspirando a identificar los factores que explican su configuración y los retos que presenta su fortalecimiento. Lo haré desde el reconocimiento —que deseo explicitar desde el principio— del enorme valor que representa esta modalidad de participación social, pero sin negar tampoco las notables debilidades que le aquejan y que se deben, en buena medida, a las características de la cultura dominante. Ni que decir tiene que la crisis económica actual constituye, al mismo tiempo, un desafío y una oportunidad para la acción voluntaria. La crisis ha disparado el número de personas y familias que se enfrentan a la pobreza y la precariedad, aumentando los ámbitos posibles de la acción voluntaria. Al mismo tiempo, la gravedad de estos fenómenos, la dificultad para resolverlos en el medio plazo y el recorte de los fondos procedentes de las administraciones públicas y de las obras sociales de las cajas de ahorros, exigen que las organizaciones sean capaces de sacar energías de sus propias convicciones para continuar prestando un servicio que nuestra sociedad necesita.

1 EL ESPACIO DEL VOLUNTARIADO EN LA SOCIEDAD CIVIL: ¿EN TIERRA DE NADIE?

Convendría iniciar el análisis del fenómeno del voluntariado alejándonos de dos extremos que no le hacen verdadera justicia: el de la *panacea* y el de la *demonización*. A mi modo de ver, tras el desencanto político de la segunda mitad de los años ochenta se produjo en nuestro país una fuerte emergencia del voluntariado que fue pareja a una valoración excesivamente elevada de esta figura social: frente a los turbios intereses de la iniciativa privada y las oscuras maniobras del poder político, el voluntariado y sus organizaciones —las ONG— pasaron a encarnar de forma eminente los valores del altruismo, la generosidad, el compromiso social y la participación ciudadana. Militantes políticos, vecinales y sindicales decepcionados con sus respectivas organizaciones —demasiado jerarquizadas, inoperantes y burocratizadas— vinieron a sumarse a las nuevas generaciones de jóvenes cuyo talante difícilmente encaja-



ba en tales entidades, así como a un amplio grupo de mujeres —amas de casa— con disponibilidad de tiempo libre debido a la emancipación de sus hijos y a un no despreciable número de varones jubilados y prejubilados que disfrutaban de buena salud y tiempo suficiente para colaborar con el bien común.

Durante los años ochenta y noventa, los medios de comunicación, tan necesitados de mitos que representen los valores humanos más positivos de la sociedad, encontraron en el ascenso del voluntariado un ejemplo claro del aumento de la solidaridad en nuestro país. Mientras ponían de relieve los numerosos casos de corrupción que proliferaban en la esfera política y el juego de intereses de todo tipo que se movía por debajo, destacaban el trabajo desinteresado, entusiasta y, en ocasiones, casi heroico de las organizaciones voluntarias y la bondad de sus fines, hasta llegar a sugerir que las transformaciones sociales necesarias, tanto en los países económicamente desarrollados como especialmente en los países del Sur, llegarían de la mano de un fortalecimiento de las ONGs y de sus actividades humanitarias y de cooperación internacional. El relativo descrédito de la función pública y una mayor confianza en la fuerza de las iniciativas sociales generaron una actitud favorable al asociacionismo en numerosos lugares del mundo⁽²⁾.

Por otra parte, la confluencia en nuestro país de fenómenos como la prestación social sustitutoria de quienes se declaraban objetores de conciencia —que generó una masa de miles de colaboradores en organizaciones de voluntariado—; la búsqueda de cierta preparación práctica por parte de los numerosos universitarios que no encontraban empleo al concluir sus estudios y a quienes se pedía experiencia laboral; la orientación hacia este campo de actuación de numerosos jóvenes participantes en plataformas de inspiración cristiana y el apoyo explícito de las administraciones públicas que entendieron como función propia la difusión y el fortalecimiento de estas formas de participación, terminaron generando una especie de *moda del voluntariado*, que amplió sustancialmente el número de quienes participaron en sus iniciativas.

Muy posiblemente la popularización del voluntariado fue pareja a una seria degradación del concepto de solidaridad sobre el que se asentaba. Como muy gráficamente escribiera Luis Aranguren: «Con los años noventa una nueva obsesión ha poblado las calles y las preocupaciones del Occidente rico: hemos entrado en la era de la solidaridad. Desde la acción y presencia de personas y colectivos en zonas de conflictos bélicos o grave inestabilidad social, hasta la pequeña y cotidiana aportación que muchas personas realizan de modo voluntario con vecinos, enfermos,

(2) BORNSTEIN, D. (2005): *Cómo cambiar el mundo: los emprendedores sociales y el poder de las nuevas ideas*. Madrid: Debate.
Green, D. (2008): *De la pobreza al poder: cómo pueden cambiar el mundo ciudadanos activos y estados eficaces*. Barcelona: Intermon Oxfam.



inmigrantes, gentes sin hogar y otras personas o colectivos excluidos del carril del bienestar, se observa también la profusión de acciones (llamadas solidarias) y que se presentan en forma de espectáculos televisivos, festivales benéficos, «voluntariados» de famosas, exposiciones donde cada organización compra-vende su producto solidario, publicidad agresiva que trata de culpabilizar al ciudadano y captar socios/dinero utilizando la desgracia ajena, nuevos programas de televisión que compiten por una mayor audiencia introduciendo supuesta temática solidaria, introducción del gran capital de la banca que supuestamente apoya con su dinero causas solidarias desde la óptica de la causa y horizonte del propio beneficio económico»⁽³⁾.

Sin embargo, con el cambio de milenio hemos asistido a una relativa caída del mito del voluntariado al difundirse escándalos de corrupción que también afectaban a las organizaciones no gubernamentales, al descubrirse que algunas entidades «sin ánimo de lucro» sí lo tenían y, en un sentido más amplio, al conocerse que, con frecuencia, la acción de estas organizaciones adolece de serias carencias de coordinación, profesionalidad, continuidad o eficacia. Algunas publicaciones realizadas por personas con una amplia experiencia de trabajo en el mundo de las ONG han puesto de relieve que «del dicho al hecho va un largo trecho» y han denunciado comportamientos severamente reprobables. En nuestro país son conocidas las posiciones críticas de autores como Carlos Gómez Gil⁽⁴⁾ o de Vicenç Fisas⁽⁵⁾ y de personas que narran sus frustrantes experiencias en distintas organizaciones⁽⁶⁾. En un plano más propio de la investigación académica internacional también abundan títulos que cuestionan muchas prácticas habituales en el mundo de las ONG. Valga el ejemplo del trabajo coordinado por David Sogge *Compasión y cálculo*, que se refiere a la agenda de intereses particulares o corporativos que existe en el ámbito de la cooperación internacional y que también podría hacerse extensiva a las organizaciones humanitarias que operan dentro de los países desarrollados⁽⁷⁾.

Con mayor radicalidad teórica algunos analistas vincularon el ascenso del voluntariado social al predominio teórico y político del neoliberalismo en el último cuarto del siglo pasado⁽⁸⁾. Desde esta perspectiva, el aumento de organizaciones de voluntariado sería la contrapartida al relativo desmantelamiento del Estado del Bienestar y de las políticas públicas de cohesión social. Y este hecho puede

(3) ARANGUREN, L. (1998): *Reinventar la solidaridad. Voluntariado y educación*. Madrid: PPC, p. 13.

(4) GÓMEZ GIL, C. (2005): *Las ONG en España. De la apariencia a la realidad*. Madrid: La Catarata.

(5) FISAS, V. (1998): *Sobre la honestidad de las ONG*. El País 21-12-1998.

(6) SICHAR MORENO, G. (2008): *Cosas que nunca diría de una ONG*. Sepha, Madrid, GARIN, A. (2006): *Vacía solidaridad. Las miserias de un español que quiso ser cooperante en Jerusalén*. Sepha, Málaga.

(7) SOGGE, D. (1998): *Compasión y cálculo. Un análisis crítico de la cooperación no gubernamental al desarrollo*. Icaria, Barcelona.

(8) MONTAÑÉS, M.; VILLASANTE, T.; ALBERICH, T.: «¿Asociaciones de voluntarios? Lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado». *Documentación social*; n.º 104, pp. 13-25.



concebirse de dos maneras complementarias. Por una parte, el retroceso del Estado en su labor promotora de la equidad y la integración social habría obligado a la sociedad civil a organizarse con el fin de satisfacer las necesidades que, en el pasado, habían sido cubiertas por las Administraciones Públicas. Esto habría sido particularmente claro en los lugares del mundo en desarrollo en los que los programas de ajuste estructural habían recortado sustancialmente los gastos públicos, deteriorando al mismo tiempo las condiciones de vida de la mayor parte de la población. Por otra parte, la crítica al carácter ineficiente, corrupto y burocrático del Estado por parte de los economistas y políticos neoliberales habría justificado la búsqueda de otras formas de intervención social más acertadas como las constituidas por las organizaciones voluntarias, más ágiles, austeras y pegadas al terreno de la pobreza y la marginación.

En el plano político, esta perspectiva subraya que las organizaciones de voluntariado —frente a las clásicas formaciones políticas y sindicales— vienen simplemente a maquillar el desaguisado creado por las políticas liberales con varios «efectos secundarios negativos»: restan militantes a las organizaciones de clase o populares, abandonan el discurso crítico frente al poder establecido para dedicarse a paliar los peores males de la situación actual y se orientan a la búsqueda de soluciones muy insuficientes a las carencias sociales, olvidando atacar las causas estructurales que generan la polarización. De paso, las instituciones de voluntariado contribuirían a legitimar el desorden existente, convertirían en «dádiva» lo que deberían ser derechos y realizarían una tarea menos sólida pero mucho mas barata para la Administración de la que resultaría creando unos servicios públicos de calidad. Difícilmente este tipo de instituciones podrían ser críticas con las Administraciones que financian sus actividades y con una sociedad acomodada que puede escuchar con cierto interés discursos sobre los desfavorecidos, pero que no realizaría donaciones a quienes denunciaran las raíces injustas de su bienestar.

En las durísimas palabras del politólogo norteamericano James Petras: *desde el principio de la década de los ochenta, las clases dominantes neoliberales, junto con el gobierno de Estados Unidos y gobiernos europeos, se percataron de que las políticas del «libremercado» estaban polarizando a las sociedades en América Latina. Mediante fundaciones privadas y fondos estatales empezaron a financiar a las ONG, las mismas que expresaban una ideología contra el Estado y promovían la «autoayuda». A finales de este milenio, existen unas cien mil ONG en todo el mundo que reciben cerca de diez mil millones de dólares y compiten con los movimientos sociopolíticos por la lealtad de las comunidades militantes. Aun cuando las ONG han criticado violaciones a los derechos humanos, rara vez denuncian a sus benefactores en Europa y Estados Unidos. A medida que aumentó la oposición al neoliberalismo, el Banco Mundial (BM) incrementó los donativos destinados a las ONG. El punto fun-*



damental de convergencia que comparten las ONG y el BM era el rechazo de ambas entidades al «estatismo». Superficialmente, las ONG criticaban al Estado desde una perspectiva de «izquierda» en la que defendían a la «sociedad civil», mientras que al BM lo criticaban en nombre del «mercado». En realidad, el BM y los regímenes neoliberales aprovecharon las ONG para minar el sistema de seguridad social estatal, y fueron utilizados y reducidos a medios para compensar a las víctimas de las políticas neoliberales. Mientras los regímenes neoliberales disminuían los niveles de vida y saqueaban la economía, las ONG se fundaron para promover proyectos de «autoayuda» que absorberían, temporalmente, a pequeños grupos de desempleados pobres, a la vez que reclutaban líderes locales. Las ONG se convirtieron en «el rostro comunitario» del neoliberalismo, se relacionaron íntimamente con los de arriba y complementaron su labor destructiva. Cuando los neoliberales transferían lucrativas propiedades estatales, privatizándolas para los ricos, las ONG no fueron parte de una resistencia sindical. Por el contrario, se mostraron activos en la creación de proyectos privados, promoviendo el discurso de la iniciativa privada («autoayuda») al dedicarse a fomentar la microempresa en las comunidades pobres⁽⁹⁾. Más claro, el agua.

Pues bien, personalmente no comparto ni la visión idealizada del voluntariado que ha formado parte del discurso oficial del sector y de la Administración, ni tampoco esta visión conspiratoria que acabo de describir de modo un tanto simplificado. Ambas poseen una parte de razón y bueno sería tomar en serio sus argumentos, pero las dos fuerzan los hechos exageradamente y se encuentran lastradas profundamente por prejuicios ideológicos de diversa orientación. A pesar de todo, creo que, con sus propias potencialidades y limitaciones, el voluntariado constituye una gran riqueza social por lo que *es*, por lo que *hace* y por lo que *significa*. Más aún, cuando se trata de un voluntariado realmente comprometido, ese triple valor se acrecienta por el contexto sociocultural adverso en el que tiene que desarrollarse. Intentaré expresar en positivo esta postura matizada y compleja que, a mi modesto parecer, da mejor cuenta de la realidad del voluntariado.

2 LOS CONTEXTOS SOCIOECONÓMICOS QUE INCIDEN HOY EN EL VOLUNTARIADO

A mi modo de ver, dos son los vectores que en la coyuntura actual influyen de un modo más claro en la caracterización del voluntariado de nuestro país: por un lado, el hecho de formar parte de una sociedad económicamente desarrollada que se encuentra sumida en una grave crisis económica y, por otro,

(9) PETRAS, J. (2000): «Las dos caras de las ONGs». En: *La Jornada*, 8 de agosto.



el impacto de la acelerada transición cultural de la modernidad a la posmodernidad sobre el modo de concebir y realizar el compromiso social. Intentaré describir sucesivamente ambos entornos.

Durante las últimas décadas, España se ha convertido en uno de los países con un mayor grado de desarrollo económico. De hecho, ha sido el país de la Unión Europea que más creció en los doce años anteriores a la crisis financiera actual. El descenso del desempleo, el aumento de los ingresos familiares (debido más al aumento del número de miembros que trabajaban que a la elevación de los salarios reales) y el progresivo desarrollo del Estado de Bienestar —aunque en menor medida que en la Europa central o nórdica—⁽¹⁰⁾ generaron un clima de confianza y hasta euforia en la mayor parte de los ciudadanos. En los últimos años, esa incorporación mayoritaria a la sociedad de consumo fue facilitada por un acceso masivo a un crédito barato que permitió la compra de viviendas a familias con poca solidez económica y la obtención generalizada de bienes duraderos. Sobre la base de un nivel creciente de empleo y la prestación universal de los servicios públicos básicos (educación, sanidad, transporte y pensiones) la sociedad española interiorizó unas altas expectativas de bienestar material y un sentimiento de confianza o seguridad en la evolución futura del ámbito económico.

No obstante, las bases del modelo económico español no eran tan sólidas como el retrato macroeconómico parecía sugerir. Dejando a un lado los fenómenos que, con el estallido de la crisis, se han denunciado en todos los foros (excesivo peso de la construcción, pérdida de competitividad, especulación financiera, imprudencia bancaria, atraso tecnológico, dependencia energética, etc.) hay que señalar que nuestro modelo de desarrollo presentaba desde hacía mucho tiempo serias debilidades. Incluso en épocas de bonanza, y al margen de cualquier tipo de burbuja inmobiliaria o financiera, el crecimiento económico español no era capaz de reducir las desigualdades y el nivel de pobreza a la vez que mantenía en condiciones de vulnerabilidad a una fracción muy significativa de la población española. De hecho, más de una década de alto crecimiento económico apenas redujo el nivel de pobreza por debajo del 20% de la población⁽¹¹⁾. Más aún, a finales de 2007 cuando la crisis no se había hecho sentir aún, nuestro país tenía un paro juvenil que duplicaba la media nacional (18,2%), una altísima tasa de temporalidad (30% de los empleos no cualificados, 23% de los de formación superior y hasta el 44% de los inmigrantes, frente al promedio del 11% en la Unión Europea)⁽¹²⁾, más de la mitad

(10) NAVARRO, V. (2000): *Neoliberalismo y Estado del Bienestar*. Barcelona: Ariel.

(11) FOESSA. (2008): *VI Informe FOESSA sobre exclusión y desarrollo social en España*.

(12) RANDSTAD. (2007): *España, líder de temporalidad laboral en Europa*, sobre un informe de RANDSTAD en *Cinco Días*. 26-11-2007.



de los jóvenes trabajaban en empleos inferiores a su capacitación profesional, un notable porcentaje de jubilados poseía pensiones muy reducidas, una alta proporción de inmigrantes trabajaban en condiciones deplorables (sin contrato, con sueldos muy bajos, etc.), la economía sumergida era de las mayores de Europa (estimada entre el 20% y el 25% del PIB), como el fraude fiscal, y los salarios de más de once millones de trabajadores (el 58% de los que lo eran por cuenta ajena), no alcanzaba los mil euros netos al mes⁽¹³⁾. Este panorama expresaba un patrón de crecimiento socialmente poco integrador.

A pesar de la ampliación del gasto público social acaecido en los últimos años y a iniciativas legislativas progresistas como la Ley de Dependencia, nuestro país se enfrenta a serios desafíos en el plano de la cohesión social: hay un fracaso escolar muy elevado (31,2 %)⁽¹⁴⁾, es preciso avanzar en la integración y convivencia con los más de cinco millones de extranjeros que han venido en la última década; las personas que padecen diversas discapacidades alcanzan los 3,85 millones⁽¹⁵⁾; la población mayor de sesenta y cinco años supera los 7,8 millones de personas, muchos de los cuales tienen problemas de salud, autonomía y soledad; algunos colectivos sociales excluidos se encuentran altamente concentrados en ciertos barrios, etc. Ni que decir tiene que la crisis económica actual ha venido a agravar intensamente todas estas carencias, mostrando la asimetría de comportamiento del modelo económico español: España en la prosperidad no integra y en las crisis excluye. Cuando hay crecimiento la pobreza apenas disminuye y la desigualdad crece; cuando llega la crisis el desempleo se dispara muy por encima de lo que ocurre en el entorno europeo, la pobreza y la exclusión aumentan muy significativamente y la desigualdad se incrementa de un modo palpable.

La época de las «vacas gordas» tuvo también un efecto muy claro en el ámbito de los valores y las actitudes sociales. Por resumirlo de alguna manera podríamos decir que se fue extendiendo lo que el economista John Kenneth Galbraith denominó «la cultura de la satisfacción»⁽¹⁶⁾, caracterizada por un claro ascenso de la preocupación por el progreso material, el desinterés por el espacio público, la adopción de unos criterios valorativos acomodaticios, la pérdida de capacidad de lucha por objetivos colectivos, la actitud defensiva de las clases medias respecto a los empobrecidos y el aumento del individualismo. En estas últimas décadas, los lazos sociales han ido perdiendo solidez, así como las instituciones, los valores y las convicciones éticas⁽¹⁷⁾, al tiempo que se

(13) EUROPA PRESS. (2007): «En España hay casi 11 millones de mileuristas, el 58% de los asalariados». *Europa Press*, 10, 10-2007.

(14) OLIVERAS, E. (2011): *Bruselas alerta por el altísimo nivel de fracaso escolar español*. *El Periódico.com*, 31-1-2011.

(15) INE. (2009): Cifras INE. *Boletín estadístico del INE*, p. 2.

(16) GALBRAITH, J. K. (1992): *La cultura de la satisfacción*. Barcelona: Ariel.

(17) BAUMAN, Z. (2005): *Amor líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. FCE.



extendía en muchas personas una sensación de autosuficiencia. Efectivamente, si la mala fortuna no golpeaba al individuo en su salud, quienes tuvieran un empleo estable y razonablemente remunerado podían confiar en que su sueldo y las prestaciones públicas pertinentes podrían garantizar su seguridad económica y psicológica.

Pues bien, la crisis ha golpeado fuertemente los dos cimientos de la seguridad material de los españoles. Más de cuatro millones y medio de compatriotas no tienen empleo (en más de un millón trescientos mil hogares nadie dispone de trabajo)⁽¹⁸⁾ y, en consecuencia, han experimentado una drástica merma en sus ingresos. Por otra parte el Estado, forzado por los mercados internacionales a reducir el déficit público, se ha visto obligado a recortar todo tipo de partidas sociales. Más aún, las perspectivas a medio plazo son malas para las víctimas de la crisis. Si no se asumen medidas radicales que redistribuyan el empleo existente, el paro elevado durará décadas. Para que el desempleo se reduzca significativamente y los ingresos se recuperen no basta que regrese el crecimiento positivo. Si no crecemos más de un 2%, el paro seguirá aumentando. Por otra parte, la reducción del déficit público implica que, cuando más necesitaba la sociedad la protección del Estado, éste tiene que recortar su actuación. En resumidas cuentas, la crisis ha reducido los ingresos directos de las familias como consecuencia del paro y los indirectos a causa de la incapacidad del Estado para financiar el déficit público.

3 EL CLIMA CULTURAL QUE INFLUYE HOY EN LA ACCIÓN VOLUNTARIA

Si del ámbito económico pasamos al de los valores y su influjo en la participación de los ciudadanos en la vida pública, observamos que nuestro país ha realizado una transición cultural muy profunda que nos ha hecho pasar, en pocas décadas, de un marco de valores muy tradicional, al propio de la modernidad para haber asumido, poco después, el propio de la posmodernidad sin apenas solución de continuidad. Algo he señalado ya al referirme al paso de los años de bonanza a los de crisis, pero el asunto merece ser abordado con un poco más de detenimiento.

El individualismo ha ganado peso en el comportamiento de los españoles como ha ocurrido, por lo demás, en todo el mundo occidental⁽¹⁹⁾. Lo cual ha supuesto el debilitamiento de los vínculos familiares y comunitarios, una mayor desconfianza hacia las asociaciones y hacia la resolución colectiva de los pro-

(18) INE. (2010): *Encuesta de la Población Activa*, cuarto trimestre.

(19) LIPOVETSKY, G. (2007): *La felicidad paradójica. Ensayo sobre la sociedad de hiperconsumo*. Barcelona: Anagrama.



blemas sociales, un creciente desinterés por la política y la adopción de estrategias individuales para resolver los problemas económicos o sociales que afectan a las personas o sus familias. En el ámbito que nos ocupa, esta evolución se traduce en varios hechos estadísticamente comprobados: la menor participación de las nuevas generaciones en la vida asociativa, la pervivencia de un concepto de solidaridad ingenuo y muy debilitado y un curioso dualismo respecto a la necesidad de impulsar estrategias para mejorar la cohesión social. Vayamos por partes.

La reticencia hacia la participación en el espacio público comienza por el hecho llamativo de que nada menos que el 55% de los jóvenes españoles está de acuerdo con la expresión: «por lo general, es mejor no confiar demasiado en la gente», al tiempo que el 64% piensa que «a la mayoría de la gente le preocupa poco lo que le pasa a los que están a su alrededor»⁽²⁰⁾. Los estudios sociológicos sobre la juventud española coinciden en señalar que el número de jóvenes que se asocian es cada vez menor y que se encuentra a la cola de la Unión Europea: el porcentaje de jóvenes que no participaba en ningún tipo de asociación era del 69% en 1994, del 70% en 1999, del 80,9 en el año 2005 y del 81% en el 2010. Asistimos, en este terreno, a un curioso dualismo: al tiempo que el 66% de los jóvenes manifiesta tener mucha o bastante confianza en las ONG y el voluntariado (son las instituciones más valoradas de todas), no llegan al 9% los que realizan alguna labor altruista o de compromiso social y son muchos menos los que pertenecen establemente a alguna organización. Lo que implica que todas las instituciones sociales están teniendo grandes dificultades para rejuvenecerse.

Por otra parte, se produce al ascenso de un nuevo tipo de moral de corte emocional y subjetivo que afecta también al modo en el que concebimos la solidaridad. Demos la palabra a Gilles Lipovetsky: «Esta época no crea una conciencia regular, difícil, interiorizada del deber; crea más bien, por decirlo con palabras de Jean Marie Guyau, una “moral sin obligación ni sanción”, es decir, una moral emocional intermitente que se manifiesta, sobre todo, con ocasión de las grandes aflicciones humanas. La generosidad de las masas contemporáneas no es, pues, incompatible ni contradictoria con el auge del individualismo, y eso es porque se trata esencialmente, de una moral indolora. Los franceses donan, para ayudar al prójimo, la sexta parte de lo que apuestan en juegos de azar, la mitad de los gastos en flores y la cuarta parte de lo que se gastan en perros y gatos»⁽²¹⁾. Es decir, la mayor parte de nuestra sociedad no ha perdido por completo el valor de la solidaridad, pero ésta se activa por estímulos fundamentalmente afectivos (no tanto éticos, reli-

(20) Todos los datos de este párrafo están tomados de GONZÁLEZ-ANLEO, J. M. (2010): «Los valores de los jóvenes y su integración sociopolítica». En: GONZÁLEZ ANLEO, J. (dir/coord): *Jóvenes españoles 2011*. Madrid: Fundación SM, pp. 11-102.

(21) LIPOVETSKY, G. (2003): *Metamorfosis de la cultura liberal*. Barcelona: Anagrama, p. 42.



giosos, filosóficos o políticos) y solo hasta el punto en el que la «factura» no sea demasiado cara.

Atendiendo a la actitud predominante en nuestro país respecto a la búsqueda de una mayor justicia social puede decirse, con Rafael Díaz Salazar, que «los españoles son solidarios de demanda, pero no de oferta»⁽²²⁾. Efectivamente, según el resultado de diversos sondeos, cuando a nuestros conciudadanos se les pregunta por la necesidad de ofrecer mayor apoyo social a los sectores desfavorecidos o incrementar la ayuda al desarrollo, sus respuestas se encuentran entre las más generosas de Europa. Pero cuando se les pregunta cuánto tiempo o dinero están dispuestos a dedicar para alcanzar dichos fines, su respuesta es la más baja. Lo que parece implicar que los españoles, a diferencia de otros europeos o norteamericanos, confían en que el Estado lleve a cabo una labor de redistribución económica y protección social y delegan en él la persecución de unas metas para la que ellos no desean, de modo mayoritario, implicarse personalmente⁽²³⁾. No es este el clima en el que pueda florecer fácilmente el movimiento voluntario.

Fijémonos, por último, en cómo el cambio cultural ha incidido en el modo de entender el compromiso social en nuestra nación. Simplificando mucho un asunto complejo, con el fin de captar las mutaciones más significativas, podríamos decir que en las últimas décadas se han sucedido tres modelos que, para entendernos, denominaré «misionero», «militante» y «voluntario»⁽²⁴⁾:

- El modelo «misionero» —propio de la cultura tradicional— se caracterizaría por fundamentarse en sólidas convicciones éticas o religiosas, así como por poseer una fuerte sensibilidad compasiva. El sentido del deber va unido a valores como la abnegación, la constancia y la generosidad. En general, el cultivo de la voluntad no va parejo al desarrollo de un conocimiento crítico de las causas de la desigualdad. Suele ser reacio a participar en el ámbito explícitamente político. Valora a cada persona y sus circunstancias por encima de los factores estructurales que lo condicionan y aspira a aliviar las situaciones concretas de dolor, aunque los resultados visibles sean poco publicitables. Reconoce la dignidad y valor de las personas que no son ni serán productivas y tiene profundamente asimilado el elemento de la gratuidad.
- El modelo «militante» —propio de la modernidad— protagonizó la transición española. Concibe el compromiso social a partir de una ciudadanía

(22) DÍAZ SALAZAR, R. (1996): *Redes de solidaridad internacional: para derribar el muro norte-sur*. Madrid: HOAC.

(23) ANGULO, G. (2004): *La opinión pública española y la Ayuda al Desarrollo*. ICEI, Madrid. CIS-FUNDACIÓN CAROLIN. (2010): *Barómetro 2010 América Latina y la cooperación al desarrollo en la opinión pública española*. Madrid, noviembre de 2010. OBRA SOCIAL DE LA FUNDACIÓN LA CAIXA Y CONDEGE: *Así nos ven. ¿Qué sabemos y cómo valoramos a las ONGD?* 25 de julio.

(24) BÉJAR, H. (2001): *El mal samaritano. El altruismo en tiempos de escepticismo*. Barcelona: Anagrama.



consciente que posee un proyecto social emancipador. Fundado en el valor de la participación democrática y en la ideología política del republicanismo, subraya que la pobreza, la desigualdad y la exclusión tienen causas sistémicas enraizadas en la lógica capitalista y en el desigual poder de las distintas clases sociales. Da prioridad a la participación en partidos políticos y sindicatos que aspiran a modificar las posiciones de poder y las legislaciones que perpetúan el orden existente. Durante el final del franquismo muchos militantes sacrificaron parte de su vida personal, comprometieron la profesional y arriesgaron su misma integridad física buscando construir una sociedad más libre e igualitaria.

- Con la llegada de la posmodernidad apareció otra manera de concebir la participación en el espacio público el «voluntario». Prefiere formar parte de organizaciones más pequeñas y participativas —las ONG— donde no se sienta instrumentalizado por otros; da más importancia a la unión en la acción que a la coincidencia de motivaciones ideológicas o de cosmovisiones; posee una motivación en la que se une el interés por los problemas y las carencias de los demás con el deseo de realización personal en las tareas de ayuda y la búsqueda de espacios de comunicación y expresión creativa; prefiere transformar algo pequeño a discutir y no realizar los grandes cambios sociales; se interesa por los campos sectoriales (ecología, exclusión social, violencia de género, cultura de la paz, cooperación internacional, rehabilitación, reinserción, apoyo a la discapacidad, etc.) más que por el deseo de implantar un modelo social global alternativo.

Cada uno de estos perfiles de compromiso tienen, a mi modo de ver, fortalezas y debilidades; aciertos y errores. La situación actual nos obliga a hacer balance de las potencialidades de cada uno de ellos, a discernir como hemos acompañado su crecimiento y a buscar caminos que sepan integrar lo mejor de todos ellos superando sus limitaciones. Considero estéril tanto la opción por un modelo descalificando al resto como la aceptación acrítica de todas sus realizaciones.

4 EL VOLUNTARIADO SE ENCUENTRA EN UNA ZONA DE FRONTERA, CON VOCACIÓN DE FORTALECER EL BIEN COMÚN, CATALIZAR LA PARTICIPACIÓN Y SUMAR PERSPECTIVAS

La multiplicación de desafíos que la crisis trae aparejada nos obliga a reflexionar, una vez más, sobre la identidad del voluntariado y su ubicación social⁽²⁵⁾.

(25) Ver, al respecto, GARCÍA ROCA, J. (1998): *Solidaridad y voluntariado*. Santander: Sal Térrea. HOAC. (1998): *Exclusión social y contracultura de la solidaridad*. Madrid. También los números 104 y 122 de *Documentación Social* dedicados monográficamente al voluntariado.



En la esfera pública intervienen numerosos actores lo que, en principio, debería ser considerado una riqueza, tanto por su variedad de actuaciones como por su capacidad para complementarse mutuamente aportando un mayor equilibrio a la conformación de una sociedad abierta, plural y solidaria. El voluntariado puede desempeñar una inestimable función mediadora entre cuatro instancias que poseen una naturaleza distinta⁽²⁶⁾. Por un lado, la iniciativa privada, siguiendo la lógica del mercado ha demostrado sobradamente su eficacia para producir bienes y servicios aunque con tres limitaciones radicales: sólo atiende las necesidades respaldadas con capacidad de pago, genera con frecuencia desigualdad y exclusión, y cae fácilmente en la explotación de las personas y la naturaleza. La lógica política, por su parte, puede corregir parte de los daños colaterales del capitalismo y proporcionar valiosísimos bienes públicos, pero posee sus tentaciones específicas: partidismo, divorcio de la ciudadanía, corrupción y burocratización, acaparamiento de la vida social, etc. Los movimientos sociales surgidos a partir de los años ochenta (feministas, pacifistas, ecologistas, etc.) han luchado para ampliar los derechos fundamentales, promover un mundo más justo, pacífico y sostenible, y evitar los mecanismos discriminatorios. No aspiran a alcanzar el poder político, sino a contrapesarlo vigilando su ejercicio e influyendo en él para que se abra a los grandes desafíos de la humanidad y los incluya en su agenda de trabajo. Por último, los ciudadanos oscilan entre la preocupación por los problemas comunes y el interés por dedicar sus energías a mejorar y proteger las burbujas del bienestar familiar.

El voluntariado no se confunde con ninguno de los agentes sociales mencionados, aunque tiene que relacionarse necesariamente con todos ellos. La cuestión clave a dilucidar es si puede hacerlo sin pretender sustituirlos y evitando, al mismo tiempo, ser instrumentalizado por ellos⁽²⁷⁾. No comparto, en consecuencia, las tesis de aquéllos que basan su esperanza de construir una sociedad justa en el despliegue del voluntariado, pero tampoco la de quienes lo desprecian como «sucedáneo» del verdadero compromiso social. El hecho de que un maestro no cure a un enfermo, en nada minusvalora su capacidad de educar. Se pueden ejercer bien, mal y regular tanto la acción política como la voluntaria. En todo caso, la actitud más claramente criticable sería la de la inmensa mayoría de quienes se desentienden de los problemas comunes⁽²⁸⁾.

(26) GRUPO INTERINSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO: *El voluntariado en España: identidad, funciones y retos para su funcionamiento*. Investigación elaborada durante 2010 en colaboración entre la Comunidad de Madrid, FEVOCAM y la Fundación Instituto Universitario Ortega y Gasset, pendiente de publicación.

(27) GARCÍA ROCA, J. (2001): *El voluntariado en la Sociedad de Bienestar*. *Documentación Social*; n.º 122, pp. 15-39. ZUBERO, I. (1996): *El papel del voluntariado en la sociedad actual*. *Documentación Social*; n.º 104, pp. 39-68.

(28) PETRELLA, R. (1997): *El bien común: elogio de la solidaridad*. Debate, Madrid. SEBASTIÁN, L. (2002) de: *Guardián de mi hermano*. La solidaridad. Barcelona: Ariel (2.ª ed.).



Teniendo en cuenta que el punto de partida de toda acción voluntaria y su particularidad más específica radica en tomar conciencia de la existencia de una necesidad social urgente que reclama una respuesta práctica, me parece que cinco verbos pueden definir su función con respecto al resto de los actores sociales mencionados: *colaborar, interpelar, implicar, liberar y soñar*.

La *colaboración* con el Estado en estos momentos permitiría ampliar la extensión y calidad de algunos servicios sociales debido a la alta motivación de los voluntarios, a su mayor flexibilidad y conocimiento del terreno y de las personas en riesgo, así como al menor coste de sus actuaciones y a la diversidad de estrategias de intervención que representan. Los peligros que acechan a esta relación consisten en que las entidades voluntarias sean financiadas de modo insuficiente o tardío —el peligro opuesto de lucrarse a costa de los fondos públicos se me antoja en estos momentos mucho más lejano—, que los responsables políticos se desentiendan de la cobertura de servicios públicos básicos realizados por profesionales cualificados, que las organizaciones pierdan capacidad crítica o autonomía de funcionamiento, etc. La oportunidad de colaborar con los ciudadanos individuales resulta evidente: los voluntarios pueden fortalecer los recursos humanos con los que cuentan tantas familias vulnerables, evitando, al mismo tiempo, que se desentiendan de sus obligaciones. Cabe buscar también la colaboración con entidades privadas cuando éstas, asumiendo su responsabilidad social corporativa, deseen aportar recursos humanos y materiales a proyectos de interés social de un modo que no sea meramente publicitario. En ocasiones, las organizaciones voluntarias pueden aprender de ellas a gestionar más eficientemente sus propios recursos. Respecto a los movimientos sociales, el contacto directo de los voluntarios con las víctimas de la exclusión, la violencia o la discriminación, puede hacer que surjan alianzas entre ambos colectivos para visibilizar situaciones de injusticia y reclamar derechos ciudadanos en muchos campos: educación, salud, discapacidad, género, migraciones, situaciones penitenciarias, etc.

Al mismo tiempo, las organización de voluntariado deberían proponerse *interpelar* al resto del tejido social. Sin duda, frente a fenómenos estructurales como los de la crisis actual, la mayor capacidad transformadora en clave de emancipación y justicia corresponde a la instancia política. Los políticos necesitan un seguimiento crítico que verifique si sus actuaciones se corresponden con su «contrato electoral» y si sirven, efectivamente, al bien común y, particularmente, a los colectivos sociales más débiles. Pero resulta evidente que tal seguimiento no puede ser efectivamente realizado por ciudadanos individuales. Las entidades de voluntariado suelen tener una muy buena información de primera mano en el campo que les es propio. Su voz tiene la autoridad moral de quienes no trabajan para su propio interés y su crítica puede afectar a la opi-



nión pública que los políticos tanto tienen en cuenta. Máxime en un contexto en el que la crisis ha multiplicado las víctimas de nuestro sistema socioeconómico. Pero también ha de interpelarse hoy con fuerza a los individuos particulares que se niegan a asumir responsabilidades respecto a su círculo cercano (familiar, vecinal, afectivo) y, sobre todo, lejano (país, mundo). La falta de participación sociopolítica, la resignación y el individualismo deben ser permanentemente desacreditados como enfermedades de nuestra sociedad⁽²⁹⁾. También la lógica mercantil causante de tantas formas de exclusión, abuso o explotación debe denunciarse, especialmente cuando su dinámica ordinaria choca frontalmente con los «gestos humanitarios» con los que sus «fundaciones» persiguen alcanzar una mayor legitimidad social. Cabe que las organizaciones de voluntarios puedan interpelar sanamente a los movimientos reivindicativos respecto a la pertinencia y realismo de sus propuestas o al peso excesivo de la carga ideológica de alguno de sus planteamientos.

Y, en lógica correspondencia, con lo que acabamos de señalar, los voluntarios sociales pueden hacer mucho para *implicar* a todo el cuerpo social en la búsqueda de soluciones humanizadoras a la crisis. A los responsables políticos introduciendo en sus preocupaciones la problemática de los sectores perjudicados por las turbulencias económicas o que padecen carencias crónicas, intentando evitar que la salida a la crisis se resuelva —como parece que está ocurriendo— favoreciendo los intereses de los económicamente poderosos e impulsando una configuración social marcada por la competitividad en lugar de por la búsqueda de una mayor equidad y cohesión social. A los ciudadanos, sensibilizándoles ante estos mismos problemas, ofreciéndoles análisis rigurosos de las carencias sociales que padecemos y ofreciéndoles cauces estructurados de participación colectiva (de hecho, las actividades voluntarias constituyen, en sí mismas, una excelente ocasión de aprendizaje de la solidaridad y de sensibilización ante la injusticia). A los movimientos sociales pueden ofrecerles la oportunidad para que den la palabra y asuman las iniciativas de los propios sujetos afectados en primera persona por el deterioro social (está claro que los movimientos reivindicativos necesitan ampliar su base social, y que los movimientos de voluntariado desean ser algo más que instrumentos de beneficencia organizada). A las empresas cabe pedir que sean mucho más creativas a la hora de gestionar el campo económico en aspectos como el respeto a la legislación laboral, la búsqueda de un mayor reparto interno de los costes de los ajustes económicos y del trabajo disponible, la reducción de la discriminación de género, la inserción laboral de personas con discapacidad, el modo de hacer compatible la vida familiar y laboral, el cumplimiento de las

(29) CAMPS, V. (2010): *El declive de la ciudadanía. La construcción de una ética pública*. PPC, Madrid.



obligaciones tributarias, el respeto al medio ambiente, etc. Esta es la primera forma de participación en el bien común que deberían asumir.

Pero, más allá del hecho de que, con la crisis, muchas familias pueden no ser capaces de cubrir sus necesidades con los ingresos ordinarios y al apoyo público, las asociaciones voluntarias tienen que *liberar* espacios de la vida de la lógica mercantil y de las obligaciones legales. Igual que hay acciones que ganan en dignidad si se producen en un entorno profesional remunerado y pueden humillar si se sitúan en el terreno del dar y el recibir, también otras se desnaturalizan si se comercializan o imponen. No es necesario que nos paguen por cuidar a nuestros hijos o que nos amenace la ley si no lo hacemos. No son más dignas o humanas las relaciones sexuales pagadas. Como decía Antonio Machado «solo el necio confunde el valor de una cosa con su precio». Hay realidades que precisamente valen y significan tanto que «ni se cobran ni se venden», se hacen gratis, de forma altruista y generosa. Entran en la dinámica de la honestidad ética, de la sensibilidad ante el sufrimiento ajeno, de la aceptación de la profunda interdependencia que nos constituye como personas, del valor del trabajo compartido, de la reciprocidad interpersonal que no es la económica del «intercambio de equivalentes». En nuestras sociedades se está mercantilizando y legislando todo, reduciendo el campo de la acción libre y desinteresada que, posiblemente, es la que nos hace a los individuos más humanos y la sociedad más habitable. El elemento de gratuidad constituye un contrapunto absolutamente necesario a la óptica del interés crematístico particular. La crisis pone de relieve el enorme espacio que queda para vivir solidariamente en terrenos que ni los recursos familiares ni los del Estado podrán pagar o que no merece la pena que lo hagan. La participación directa y colectiva en la resolución de los problemas compartidos, teniendo una palabra que decir en su diagnóstico y tratamiento tiene un valor civilizador intrínseco. Sabernos emprendedores de proyectos que afectan al bien común y no solo de negocios privados nos enriquece a todos. Más allá de lo que debemos exigir al Estado, porque constituyen mínimos de vida digna que una sociedad democrática debe garantizar, y de lo que cabe obtener por medio de unos ingresos del trabajo decentes, hay un enorme terreno para la iniciativa social voluntaria⁽³⁰⁾. Muchas carencias sociales no se resuelven a base de dinero.

Por último, es tarea propia del voluntariado la capacidad de *soñar*, es decir, de anticiparse a las nuevas necesidades y desafíos de la humanización cuando la mayor parte de la ciudadanía no ha detectado estas urgencias. Todos los derechos hoy reconocidos y todas las prestaciones sociales de las que en nuestro país disfrutamos fueron promovidos, en su momento, por un puñado de ade-

(30) FANTOVA, F. (2005): *Tercer sector e intervención social*. Madrid: PPC.



lantados a su época que pelearon gratuitamente para que fueran reconocidos. Las promesas políticas actuales están compuestas, muchas veces, por las demandas de quienes mucho antes comenzaron por responder a ciertas necesidades insatisfechas y por sacarlas a la luz pública. Los voluntarios tienen que aportar otra manera de concebir la política mucho más corresponsable y cercana a la sociedad civil, pero también pueden abrir la lógica de la dinámica mercantil a iniciativas que humanicen y democraticen la economía y que ya se están ensayando gracias, entre otras cosas, al tiempo y dinero entregado a fondo perdido por millones de personas: cooperativas, comercio justo, banca ética, consumo responsable, empresas de inserción, etc. Lo que nos lleva a valorar, en su justa medida, las iniciativas prácticas de los voluntarios que deben ser entendidas, ante todo no como «la solución a los problemas», sino como «gestos simbólicos» en su sentido más positivo. Esto es, como acciones que, además de resolver problemas concretos a personas que lo necesitan urgentemente, aspiran, sobre todo, a ser una llamada de atención al conjunto de la población respecto a situaciones indignantes para que se implique en la búsqueda de una sociedad más inclusiva, a expresar una exigencia ética a los responsables políticos para que garanticen la igualdad de oportunidades y unas condiciones suficientes de vida para todos y, por último pero no en último lugar, a proporcionar una bocanada de esperanza para la multitud de los «humillados y ofendidos» de nuestro mundo⁽³¹⁾. Es difícil creer que «otro mundo sea posible» si no puede empezarse a visibilizar en algún lugar. Por otra parte, si a medio y largo plazo resulta imperativo modificar el estilo de vida depredador de las sociedades económicamente avanzadas, el mundo del voluntariado con su preocupación por el cuidado, las relaciones personales, la austeridad de recursos, la valoración de lo pequeño, la relativización del trabajo remunerado, la cercanía a los pobres o el refuerzo de la ayuda mutua, nos está abriendo caminos para el descubrimiento de una manera de existir con mayor calidad humana y mucho más sostenible.

Por todo lo indicado, queda claro que no soy de los que piensa que lo ideal sería que llegara un día en el que «las organizaciones voluntarias desaparecieran por no ser ya necesarias». Al margen de que el escenario a corto y medio plazo de nuestro país se encuentre muy lejos de esta posibilidad, no creo que sea deseable una sociedad en la que sus miembros pudieran ser individualmente autosuficientes gracias a disponer de un empleo estable y de sólidos servicios públicos. Al contrario, necesitamos recuperar el placer y la dignidad de buscar soluciones compartidas a los problemas comunes juntán-

(31) GONZÁLEZ-CARVAJAL SANTABÁRBARA, L. (2009): *El clamor de los excluidos*. Santander: Sal Terrae, 2009. *En defensa de los humillados y ofendidos: los derechos humanos ante la fe cristiana*. Sal Terrae, 2005.



donos creativamente para apoyarnos en una dinámica que se aleje tanto de la dependencia pasiva de los «subsidijs públicos» como de la dinámica insolidaria del «sálvese quien pueda» compitiendo en un mercado de trabajo endurecido. Además de que existe un valor intrínseco de la acción voluntaria, su existencia, si es rigurosa y lúcida, puede contribuir al mejor funcionamiento de otras instancias igualmente necesarias.

En definitiva, una sociedad es más sana cuando sus miembros son capaces, en primer lugar, de asumir con seriedad sus responsabilidades individuales, profesionales y familiares sin desentenderse de sus vínculos de proximidad; cuando, además, proliferan las organizaciones intermedias en las que los ciudadanos protagonizan iniciativas capaces de resolver los problemas comunes colaborando voluntaria y activamente en su diseño y ejecución y cuando, por último, las instancias políticas no hacen dejación de sus responsabilidades garantizando a la población el conjunto de prestaciones necesarias para llevar una vida decente, apoyando a los distintos sectores sociales en proporción a sus necesidades y capacidades.

5 LOS LÍMITES Y OPORTUNIDADES ACTUALES DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

Las difíciles circunstancias que atravesamos constituyen, como señalábamos al iniciar el artículo, retos y oportunidades. El aumento de la precariedad y las restricciones financieras forman parte del rostro de la crisis. La sociedad tiene que despertar para buscar salidas colectivas a estos desafíos y, dada la situación actual, ha de hacerlo, en parte, de modo gratuito y voluntario, sin esperar a que lleguen soluciones «llovidas del cielo». Hace falta, por lo tanto, una verdadera «revolución cultural» que nos convierta de consumidores pasivos en ciudadanos activos; de dependientes de recursos y subsidios —muchas veces necesarios, pero que pueden generar perniciosas dependencias— a protagonistas de iniciativas creativas para vivir mejor. En ocasiones, los mayores límites para el cambio social radican en la interiorización por parte de la mayor parte de la población de la convicción de que, o bien «no podemos hacer nada», o bien de que tienen que ser «otros» quienes «nos saquen del pozo». Y no hay, desde luego, mayor pobreza que la de haber abdicado de protagonizar la propia vida. El voluntariado no debe sustituir la responsabilidad de nadie, sino catalizar procesos que ayuden a buscar juntos salida a las situaciones difíciles.

Cualquiera puede constatar que el voluntariado se mueve hoy dentro de notables límites tanto externos como internos. Entre los primeros cabría hablar de una excesiva compartimentación de los roles sociales que ubica el del vo-



luntariado en un entorno políticamente inofensivo —demasiado tutelado por una administración que solo se encuentra a gusto con quienes no le son críticos— propio de la prestación de servicios, pero no del cuestionamiento del modelo social vigente (se echa de menos una actitud crítica y reivindicativa en muchos ámbitos del voluntariado). Por otra parte, existe una financiación claramente insuficiente de las organizaciones de voluntariado —tanto pública como privada— que limita notablemente su potencial campo de actuación (no olvidemos que, aunque las actividades de los voluntarios sean gratuitas, el mantenimiento de organizaciones sólidas y eficaces reclama la existencia de profesionales, con dedicación plena y adecuadamente remunerados). La pérdida de reconocimiento social de la acción colectiva y el escepticismo con el que la sociedad y especialmente los jóvenes contemplan el compromiso solidario —percibido como «políticamente correcto» pero capaz de convocar solo a una minoría de un modo constante e intenso— y, en definitiva, al predominio de la cultura de la satisfacción generadora de una ciudadanía apática y con actitudes claramente defensivas de su situación, constituye otro reto para las organizaciones de voluntarios. Y, de hecho, aunque el voluntariado fue, en su momento, el ámbito privilegiado de participación social de los jóvenes que rehusaban militar en los sindicatos y los partidos políticos, en la última década está resultando mucho más difícil incorporarlos de modo estable.

Pero existen también límites internos que las organizaciones voluntarias conocen bien. Entre ellos destacan la notable pérdida de visión global sobre la sociedad que estamos construyendo y sus enormes contradicciones que caracteriza a la mayor parte de los voluntarios, que se centran completamente en la acción puntual que les corresponde, sin poner en relación su labor con el modelo social imperante o con su género de vida ordinaria. Es un hecho que muchos mantienen una participación pasiva o meramente ejecutora de actividades, ajenos a los procesos de análisis y decisión internas de las organizaciones. La no siempre clara distinción y articulación entre el personal laboral y el voluntario constituye otra fuente clara de conflictos. También la insuficiente formación teórica que les permita comprender el complejo conjunto de causas que inciden en cada contexto de exclusión y valorar las alternativas existentes para configurar ese ámbito de un modo más justo (en ocasiones, el talante generoso de los voluntarios o una ligera capa ideológica «tradicional» o «progresista» aliñada con cuatro tópicos parece aspirar a sustituir el difícil pero imprescindible análisis de la realidad). La debilidad de la motivación de los voluntarios afecta enormemente a la continuidad, calidad e intensidad de su tarea.

A este respecto creo que resulta oportuno hacer una autocrítica en el sector. Muchas organizaciones aprovecharon los años de abundancia de voluntarios



para hacer más de lo que podían hacer de forma rigurosa y sin realizar un acompañamiento adecuado de los participantes en sus actividades. No se dedicó tiempo y energías a fortalecer unas motivaciones que —como es propio de la posmodernidad— eran con frecuencia muy endebles: búsqueda de actividades y relaciones nuevas, experiencia de sentirse útiles, sensibilidad difusa ante la desgracia ajena, disponibilidad de tiempo antes de encontrar trabajo, cultivo de la autoimagen, etc. Lo cierto es que una labor de voluntariado, bien o mal acompañada, puede constituir el inicio de una vocación social transformadora que llegue a hacerse progresivamente más comprometida o, por el contrario, una experiencia juvenil más, a coleccionar junto a otras igualmente intensas o gratificantes. Bueno será recordar una vez más que «la intención no lo es todo» y que no es fácil «hacer bien el bien»⁽³²⁾. Con la mejor intención se puede generar dependencia o humillación; se pueden decepcionar expectativas y esperanzas; se puede ser completamente inoperante. El voluntariado reclama un proceso de iniciación y aprendizaje largo y complejo si deseamos que constituya una manera comprometida, alternativa y coherente de vivir y no queremos convertirlo en «mano de obra barata y rotatoria» para que las organizaciones puedan seguir funcionando.

Los tiempos de crisis ofrecen a las organizaciones de voluntariado, por desgracia, un campo más amplio de actuación: el del trabajo con los grupos humanos que pierden su condición de clientes —y dejan por ello de interesar a las empresas—, los que no representan un colectivo numeroso de votantes —y dejan de interesar a los partidos—, los que no poseen papeles en regla —y no pueden defender sus derechos al tiempo que son percibidos por competidores por los parados nativos—, los que padecen problemas ordinarios de salud y de la edad —y por ello no representan «causas vistosas que defender»—, los que han quedado fuera del mercado de trabajo —y no son defendidos directamente por los sindicatos—, los que sufren la falta de relaciones humanas o padecen trastornos psicológicos por la crisis —que en la acelerada sociedad global nadie tiene tiempo de atender—, los que forman parte de colectivos estigmatizados —por lo que no cuentan con el apoyo de la opinión pública—, los que han visto cómo se rompen sus vínculos familiares —algo que no parece interesar a nadie— o han perdido sus hogares —tragedia que hasta ahora no tiene otra respuesta que la de la lógica financiera e hipotecaria—... Los voluntarios podrán resolver algunos de estos problemas —muchos no—, pero, en todo caso, realizan la labor inestimable de que quienes los padecen no estén solos.

Obviamente, la situación actual es muy propicia para invitar a practicar el voluntariado a quienes no lo hacen. Nada educa y sensibiliza mejor que la

(32) PANGRAZZI, A. (2006): *Hacer bien el bien. Voluntarios junto al que sufre*. Madrid: PPC.



vida y sus problemas. Todos somos ahora más conscientes del sufrimiento que padecen tantas personas a nuestro alrededor y de la necesidad de unir fuerzas con ellos para superar situaciones límite. No por casualidad, las campañas de recogida de fondos de muchas organizaciones están teniendo una acogida mayor que hace unos años. La labor desinteresada de tantos voluntarios y voluntarias —no conviene olvidar que «ellas» se implican mucho más que «ellos» en éste como en tantos otros campos— es hoy percibida en todo su valor gracias, entre otras cosas, a que los medios de comunicación social se hacen eco de las más creativas. Si «no hay mal que por bien no venga», la coyuntura actual puede ser ocasión de un crecimiento cuantitativo y, sobre todo, cualitativo del voluntariado. La percepción de los límites financieros del Estado del Bienestar es más clara que nunca, así como la fragilidad del individualismo posesivo cuando el entorno social se precariza. Estamos, no obstante, lejos aún de recuperar la confianza en la acción colectiva directa que estuvo mucho más extendida en otras épocas.

También es necesario aprovechar este momento para dar un salto de calidad y lograr que el voluntariado sea socialmente más *visible*, aumente su *cohesión* y *protagonismo social* como sector con identidad propia y se vuelva mucho más *propositivo* y *reivindicativo*. El contacto directo con las víctimas de la crisis debe ir más allá de intentar paliar sus carencias más urgentes, para llegar a alcanzar a la formación de alianzas que exijan a los políticos el cumplimiento efectivo de los derechos sociales básicos y el reparto más justo de la carga de los ajustes presupuestarios. Algo se ha avanzado al respecto, pero aún poco. El mundo del voluntariado está enormemente fragmentado y cada organización se encuentra volcada en sus proyectos, sin capacidad de articularse sólidamente con el resto con el fin de ejercer colectivamente una función de liderazgo y presión. En este ámbito bueno es reseñar la reciente iniciativa *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*⁽³³⁾. Veamos hasta donde llega la fuerza de sus promotores y la voluntad política de los gobernantes para asumirla.

Pero, en el terreno de los hechos, las mismas entidades públicas que no hacen más que celebrar eventos con motivo del Año Internacional del Voluntariado, no llegan a establecer convenidos estables de colaboración a medio y largo plazo con sus organizaciones, que acuden anualmente a las convocatorias de subvenciones, aleatorias en sus criterios y descendentes en sus recursos. A este respecto, el recorte de los fondos dedicados al apoyo de las entidades de voluntariado —tanto a las dedicadas a reducir las fracturas so-

(33) PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA, PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL y EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK (2010): *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*. Madrid.



ciales de nuestro país como a las que operan en el ámbito de la cooperación al desarrollo— constituye una verdadera vergüenza, dado el efecto multiplicador que tiene el empleo de recursos económicos en las asociaciones de voluntarios, precisamente por serlo. Que las distintas Administraciones Públicas remitan a las organizaciones no gubernamentales un número creciente de personas en riesgo, recortando al mismo tiempo su parte de financiación pública es un acto de cinismo. Con la que está cayendo, llama la atención la enorme pasividad de la ciudadanía española ante este comportamiento.

6 CONCLUSIÓN

Hace ya algunos años, Manos Unidas utilizó un eslogan para la Campaña contra el Hambre que conserva toda su vigencia: «*Tu indiferencia te hace cómplice*». El voluntariado no pretende ser la solución única o mejor a la dramática situación de desigualdad y exclusión que caracterizan a nuestro mundo y —con las debidas distancias— a nuestro país, pero sí representa un ejercicio de responsabilidad para responder a esa denuncia. Puede que su aportación sea limitada y, sin duda, debe ser considerada como complementaria de la acción política, sindical, mediática o reivindicativa, pero en todo caso, realizada con seriedad, no deja de ser una contribución extraordinaria al bien común en un contexto caracterizado por el individualismo, la pasividad y la resignación. Como indicaba la conocidísima frase de Eduardo Galeano que daba inicio a este artículo, quizá la mayor contribución del voluntariado a la transformación de la realidad en clave solidaria consista en su capacidad de demostrar que el mundo puede ser modificado si nos comprometemos en esta tarea. Su función sensibilizadora ante la marginación, la explotación y el sufrimiento, así como su potencialidad como mecanismo de educación en la justicia no deben ser minusvalorados. Y ello, a pesar de la indudable pequeñez de muchas de sus acciones al compararlas con la dimensión global de los problemas que tenemos planteados.

Pero no deberíamos olvidar que todas las grandes transformaciones estructurales comenzaron a gestarse a través de iniciativas modestas y que los largos viajes se inician siempre con un primer paso. Superar la parálisis social que nos atenaza requiere disponer de espacios en los que constatar que podemos mucho más de lo que pudiera parecer a primera vista. Una camiseta que vende la organización de cooperación internacional *Setem*, ilustra con claridad la doble vivencia de los voluntarios. Por la parte delantera afirma con realismo «Soy una hormiga», pero por la parte de atrás nos recuerda otra realidad rigurosamente científica: «Una hormiga puede cargar con 50 veces su propio

peso». Añadamos nosotros que las hormigas no actúan aisladamente, sino con infinita constancia y muy bien articuladas en «el hormiguero». Por eso, como los voluntarios, pueden, poco a poco, cambiar el mundo.

7 BIBLIOGRAFÍA

- ANGULO, G. (2004): *La opinión pública española y la Ayuda al Desarrollo*. Madrid: ICEI.
- ARANGUREN, L. (1998): *Reinventar la solidaridad. Voluntariado y educación*. Madrid: PPC.
- BAUMAN, Z. (2005): *Amor líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. FCE.
- BÉJAR, H. (2001): *El mal samaritano. El altruismo en tiempos de escepticismo*. Barcelona: Anagrama.
- BORNSTEIN, D. (2005): «Cómo cambiar el mundo: los emprendedores sociales y el poder de las nuevas ideas». Madrid: Debate.
- CAMPS, V. (2010): *El declive de la ciudadanía. La construcción de una ética pública*. Madrid: PPC.
- CIS-FUNDACIÓN CAROLIN (2010): *Barómetro 2010. América Latina y la cooperación al desarrollo en la opinión pública española*. Madrid.
- DÍAZ SALAZAR, R. (1996): *Redes de solidaridad internacional: para derribar el muro nort-sur*. Madrid: HOAC.
- EUROPA PRESS (2007): «En España hay casi 11 millones de mileuristas, el 58% de los asalariados». Europa Press, 10, 10-2007.
- FANTOVA, F. (2005): *Tercer sector e intervención social*. Madrid: PPC.
- FISAS, V. (1998): «Sobre la honestidad de las ONG». *El País*, 21-12-1998.
- FOESSA (2008): *VI Informe FOESSA sobre exclusión y desarrollo social en España*.
- GALBRAITH, J.K. (1992): *La cultura de la satisfacción*. Barcelona: Ariel.
- GALEANO, E. (1986): *Memoria del fuego III. El siglo del viento*.
- GARCÍA ROCA, J. (1998): *Solidaridad y voluntariado*. Santander: Sal Térrea.
- GARCÍA ROCA, J. (2001): «El voluntariado en la sociedad de Bienestar». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- GARÍN, A. (2006): *Vacía solidaridad Las miserias de un español que quiso ser cooperante en Jerusalén*. Málaga: Sepha.



- GÓMEZ GIL, C. (2005): *Las ONG en España. De la apariencia a la realidad*. Madrid: La Catarata.
- GONZÁLEZ-ANLEO, J.M (2010): «Los valores de los jóvenes y su integración socio-política». En: González Anleo, J (dir/coord): *Jóvenes españoles 2011*. Madrid: Fundación SM.
- GONZÁLEZ-CARVAJAL SANTABÁRBARA, L. (2009): «El clamor de los excluidos». En: *En defensa de los humillados y ofendidos: los derechos humanos ante la fe cristiana*. Sal Terrae, 2005.
- GREEN, D. (2008): *De la pobreza al poder: cómo pueden cambiar el mundo ciudadanos activos y estados eficaces*. Barcelona: Intermon Oxfam.
- GRUPO INTERINSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO: *El voluntariado en España: identidad funciones y retos para su funcionamiento*. Investigación elaborada durante 2010 en colaboración entre la Comunidad de Madrid, FEVOCAM y la Fundación Instituto Universitario Ortega y Gasset, pendiente de publicación.
- HOAC (1998): *Exclusión social y contracultura de la solidaridad*. Madrid. También los números 104 y 122 de *Documentación Social*, dedicados monográficamente al voluntariado.
- INE (2009): Cifras INE. *Boletín estadístico del INE*, p. 2.
- INE (2010): *Encuesta de la Población Activa*, cuarto trimestre.
- LIPOVETSKY, G. (2003): *Metamorfosis de la cultura liberal*. Barcelona: Anagrama, p. 42.
- LIPOVETSKY, G. (2007): *La felicidad paradójica. Ensayo sobre la sociedad de hiperconsumo*. Barcelona: Anagrama.
- MONTAÑÉS, M; VILLASANTE, T.; ALBERICH, T: «¿Asociaciones de voluntarios? Lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado». *Documentación social*; n.º 104. Madrid: Cáritas Española.
- NAVARRO, V. (2000): *Neoliberalismo y Estado del Bienestar*. Barcelona: Ariel.
- OBRA SOCIAL DE LA FUNDACIÓN LA CAIXA Y CONDGE: *Así nos ven. ¿Qué sabemos y cómo valoramos a las ONGD?*
- OLIVERAS, E. (2011): «Bruselas alerta por el altísimo nivel de fracaso escolar español», *El Periódico.com*, 31-1-2011.
- PANGRAZZI, A. (2006): *Hacer bien el bien. Voluntarios junto al que sufre*. Madrid: PPC.
- PETRAS, J. (2000): *Las dos caras de las ONG*, en *La Jornada*, 8 de agosto.
- PETRELLA, R. (1997): *El bien común: elogio de la solidaridad*. Madrid: Debate.



PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA, PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL E EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK. (2010): *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*, Madrid.

RANDSTAD (2007): «España, líder de temporalidad laboral en Europa», sobre un informe de Randstad en *Cinco Días*. 26-11-2007.

SEBASTIÁN, L. (2002) de: *Guardián de mi hermano. La solidaridad*. Barcelona: Ariel (2.^a ed.).

SICHAR MORENO, G. (2008): *Cosas que nunca diría de una ONG*. Madrid: Sepha.

SOGGE, D. (1998): *Compasión y cálculo. Un análisis crítico de la cooperación no gubernamental al desarrollo*. Barcelona: Icaria.

ZUBERO, I. (1996): «El papel del voluntariado en la sociedad actual», *Documentación Social*; n.º 104. Madrid: Cáritas Española.

Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado

Víctor Renes Ayala

Equipo de Estudios. Cáritas Española
vrenes.ssgg@caritas.es

Emilio López Salas

Responsable de Voluntarios. Caritas Española
elopez.ssgg@caritas.es

Fecha de recepción: 11/03/2011

Fecha de aceptación: 24/03/2011

Sumario

1. El texto en el contexto. 2. Necesidades y voluntariado.
3. Valores que configuran el actual modelo social.
4. Sociedad, valores y voluntariado. 5. Sentidos y significados del voluntariado. 6. Bibliografía.

RESUMEN

Partiendo del contexto actual de una sociedad globalizada y de las necesidades que plantea la integración y la cohesión social y su relación con la acción del voluntariado, el artículo analiza y pone en confrontación los valores imperantes en las sociedades contemporáneas con los que sustentan la acción voluntaria y de los que consideramos portador al voluntariado como propuesta social. Aborda también los sentidos y significados del voluntariado desde su carácter comunitario y el «valor añadido» que aporta en la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

Palabras clave:

Voluntariado, valores, globalización, gratuidad, bienes relacionales, integración social.

**ABSTRACT**

Based on the current context of a globalised society and the needs posed by integration and social cohesion and their relationship vis-à-vis volunteer action, the paper analyses and contrasts the prevailing values in contemporary societies which underpin volunteer action and of which we consider volunteers to be the bearers as a social proposal. It also examines the meanings and significance of volunteering based on its community focus and the «added value» which it contributes to the construction of a fairer society and one with more solidarity.

Key words:

Volunteering, values, globalisation, gratuity, relational goods, social integration.

1 EL TEXTO EN EL CONTEXTO

Este artículo no trata del voluntariado y su definición, como en un abstracto, pues hay suficientes referencias para ello⁽¹⁾. Su pretensión es establecer un diálogo sobre el voluntariado en el contexto actual. Voluntariado y sociedad actual o, quizá mejor, sociedad actual, «globalizada», y voluntariado; un diálogo urgente e imprescindible. Más allá del origen del voluntariado y de su acción en las necesidades y carencias, el voluntariado está hoy confrontado con un nuevo contexto que tiene una nueva conciencia.

Es un contexto que no tiene el voluntariado como un referente de la sociedad, o sea, cuyos valores configuran las relaciones sociales y las estructuras sociales, de las pautas y valores que estructuran la cultura social y de los estilos de vida personales, grupales, comunitarios, societales. Lo que no quiere decir que se le desconozca, o no se le reconozca, incluso que se le demande y se reclame su presencia ante problemas y urgencias de las que se le quiere «encargar».

Para acercarnos al diálogo entre sociedad globalizada y voluntariado empezaremos por resaltar dos grandes dimensiones de la actual sociedad globalizada⁽²⁾.

La primera dimensión nos sitúa ante la complejidad como estructura del propio proceso social gobernado por la globalización

Podemos empezar destacando, como característica de nuestro mundo, la proclamación de los derechos como pretendida seña de identidad de nuestra sociedad. Pero la relación entre la proclamación de los derechos y el ejercicio de los mismos pone en cuestión la capacidad de los sujetos y las condiciones de ejercicio de los mismos. Difícilmente van unidas la recurrencia a los derechos económicos, sociales y culturales, y las graves carencias personales, comunitarias y sociales, es decir, estructurales. La relación entre sujetos y derechos, en un contexto de importantes déficits, y las condiciones de ejercicio como «sujetos de derechos», está quedando cada vez más invisibilizada en nuestra sociedad globalizada.

Por otra parte, la realización de los sujetos y de su autonomía personal, en un contexto de pérdida de vínculos sociales, está constituyendo una caracte-

(1) LÓPEZ SALAS, E. (2009): *Claves para la gestión del Voluntariado en ENL*. Madrid: Fundación Luis Vives.

(2) BELTRÁN, M. (2003): «Globalización». En: ARIÑO, A. (ed). *Diccionario de la solidaridad*. Valencia: Tirant lo Blanch, pp. 257-274.



rística de una sociedad «individualizada», donde no solo no tiene correlación con el reforzamiento de lazos y vínculos, sino que «la presencia del otro» es una presencia intrigante, soslayada en la media de lo posible. De donde la dimensión societal está pasando a ser considerada como una dimensión instrumental a la hegemonía del individuo.

Una y otra característica se retroalimentan. Por ello, la realización de la primera (sujetos/derechos) y el debilitamiento de la otra (fragilización de los vínculos), están frenando o, quizá, revertiendo los pasos que en la sociedad habíamos ido dando sobre su relación con la ciudadanía. En un contexto de inseguridad, la ciudadanía se cuestiona, se acota, se restringe desde referencias y valores de negación como mecanismo de afirmación de los que disfrutaban de los beneficios de la globalización.

La segunda dimensión nos sitúa ante la inasibilidad del proceso de globalización, pues la globalización que nos sitúa ante procesos inasibles, fines y resultados no lineales, vínculos y relaciones interdependientes que invisibilizan las responsabilidades, y todos ellos en un contexto de múltiples dimensiones que se nos escapan —«alienum»— y al mismo tiempo nos (super) controlan.

Cierto que la globalización nos pone en presencia de grandes y graves emergencias, con características a veces de desastre mundial, incluyendo el hambre, la pobreza, la muerte. Pero no solo no se desvela la interconexión con formas de vida, de poder, de riqueza, de tener y de ser, sino que al mismo tiempo quedan ocultas a las conexiones que nos permitirían entender las estructuras, la cultura y los valores y estilo de vida generadoras de esas situaciones cuyas dimensiones son abrumadoras, como sabemos.

Hemos asistido, recientemente, a cómo se nos ha desvelado la interconexión de la crisis financiero-económica con las decisiones, estructuras y formas de vida que promovieron la especulación que la generó. Pero, al mismo tiempo, se nos ocultan las conexiones de todo ello con las decisiones adoptadas para hacer frente a esas causas. Y más, pues se están adoptando e imponiendo medidas que suponen un claro, y grave, retroceso social augurando un cambio de modelo de sociedad que se nos plantea, y así se realiza, como imprescindible para salir de la crisis. Proceso inasible, opaco, cuyos fines no se compadecen con los medios que se instrumentan, ni con las causas que debían resolver, ni con los efectos de larga duración que están generando.

Nuevo contexto, pues, para un «necesario» texto, el que el voluntariado escribe, lee y realiza, no con palabras, sino con su acción. Porque es el contexto en el que la acción voluntaria, que no acude simplemente al socorro de las víc-



timas ya que esto siempre «va de suyo» en la acción voluntaria, debe crear y recrear su sentido y significado como portador de un nuevo mensaje de sociedad. Y ello, por una simple pero contundente razón. Porque el voluntariado siempre es una relación entre personas, de persona con persona, y eso solo es posible y viable si es una relación «en la dignidad» de la persona, de todas las personas. El contexto actual no es, pues, una simple circunstancia para el texto, para el voluntariado.

Y no lo es solo en cuanto al contenido y estructura de su aportación voluntaria, que no puede ser otra que la de la acción voluntaria como realización práctica de lo que constituye el contenido y la estructura de su acción; o sea, la perseverante reclamación de garantías para el ejercicio de los derechos, para la construcción de las condiciones (macro, micro) de acceso a los derechos, para la exigencia de un desarrollo social incluyente que supere la falsa reducción del desarrollo de las personas al crecimiento económico medido por el PIB.

No solo por eso, sino también en cuanto a su método y al proceso de trabajo, pues el destinatario de la acción voluntaria no es ni un beneficiario, ni un usuario, ni un cliente, sino un sujeto cuya dignidad no es un resultado sino un supuesto desde el que hay que plantearse conseguir los fines y objetivos que en cada caso se señalen. Cualquiera que sea la visión del voluntariado, o de sus acciones, o de sus propuestas, deberán confrontarse con estos dos parámetros: el contexto de globalización no es un instrumento de intercambio que invisibiliza y hace inasible la dignidad de las personas reducidas al precio de las cosas; el sujeto de la acción es el diálogo entre personas, el voluntariado y los sujetos de los derechos.

2 NECESIDADES Y VOLUNTARIADO

Plantear necesidades y voluntariado no debe confundirse con reclamar la presencia del voluntariado «dados los fallos del mercado» y las «insuficiencias del Estado». Y no hay duda de que el voluntariado está ahí. Pero ni está para eso, ni eso es lo que le da sentido. No debería confundirse que la acción voluntaria no pone condiciones en su relación de ayuda con las personas y, por lo mismo, no se hace indoloro ante los efectos y defectos de las responsabilidades de otros, con la concepción de que «para eso está el voluntariado». En tal caso, lo que la acción voluntaria pone en evidencia son las negligencias del mercado que no puede justificar como simples fallos, y la negligencia del Estado que no puede defender como inexorable.



El voluntariado es «desvelador, revelador y defensor de la dignidad de las personas». La acción voluntaria es una acción «en, desde, con y por» la dignidad de las personas. Por ello, su relación con las necesidades es una relación con las necesidades implicadas en el proceso de ser-personas-en- dignidad en la sociedad globalizada. Y para bien entender y comprender lo que esto significa, conviene precisar que las necesidades con las que el voluntariado se confronta no son puramente las de la integración sistémica, sino antes bien las de la integración social⁽³⁾. Los elementos fundamentales de la integración sistémica hacen referencia al rol de los sujetos como ciudadanos ante el estado, y como consumidores ante el mercado. Reducida a estos parámetros, la integración deja de lado la relación de los mundos vitales con esta doble pero unificada relación.

Es decir, la integración social implica una acción no reduccionista. La discusión acerca de los que genéricamente se denominan los «mundos vitales»⁽⁴⁾, la «vinculación social»⁽⁵⁾, deja de ser un elemento puramente motivacional y voluntarista, y pasa a ser un elemento que objetiva la consecución de mayores niveles de integración social. La discusión de la vinculación social es, pues, una discusión de la propia calidad de las relaciones sociales como eje clave para la integración social. La integración social exige una lógica social, o sea, no se produce sino como construcción de un proyecto de vida autónomo que articula el acceso a los bienes y servicios con los elementos de reconocimiento social, capacidad de ser sujetos autónomos y la participación en los diversos ámbitos de la sociedad.

Así entendida la integración, el voluntariado y la acción voluntaria están confrontados con un reto importante en una sociedad globalizada. En esta sociedad, todo parece reducirse a hacer frente a las necesidades de la integración sistémica, razón por la que se le reclama al voluntariado su presencia cuando las condiciones para ella genera necesidades que se consideran debe resolver el individuo adecuándose a las condiciones del mercado y del estado. Pero sin asumir que la integración social ni se puede reducir a ellas ni puede quedar «para cuando sea posible».

Aquí es donde se está produciendo el reto crítico para un voluntariado acorde a su ser, es decir, acorde al reto de la «dignidad de la persona». Y en este contexto, el voluntariado está urgido a hacer frente a estas necesidades como las necesidades emergentes de mayor calado y mayor exigencia, pero al mismo tiempo de mayor significado para la defensa y la promoción de la dig-

(3) RENES, V.: «Integración/Inserción». En: *Diccionario de la solidaridad*, o.c., pp. 309-324.

(4) HABERMAS, J. (1988): *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid: Taurus, t. II.

(5) CAPELLA, J.R. (1993): *Los ciudadanos siervos*. Barcelona: Trotta. BARCELONA, P. (1993): *Postmodernidad y Comunidad. El retorno del vínculo*. Barcelona: Trotta.

nidad de las personas. Su campo de acción no puede ser acotado, como no es posible poner puertas al campo; pero la tarea a realizar en los diversos campos de acción debe estar confrontada con los problemas de la integración social; es decir, con la debilidad de los mundos vitales por pérdida de sentido de los vínculos sociales, con la fragilidad de los valores sociales por la pérdida del «otro» como referente de la relación societal, por el déficit de enraizamiento social que todo ello genera.

Sociedad globalizada, necesidades de integración sistémica y de integración social, todo ello nos ha ido poniendo delante del sentido y de los valores como cuestiones fundamentales en las que el voluntariado tiene significado. Debemos desvelar, pues, los valores que configuran nuestro modelo social ante los que se confrontan los valores de los que el voluntariado es portador.

3 VALORES QUE CONFIGURAN EL ACTUAL MODELO SOCIAL

Vamos a fijarnos en tres valores que funcionan a modo de tres axiomas configuradores del orden social⁽⁶⁾.

3.1. Más es igual a mejor

Un primer punto a considerar en nuestra construcción de los paradigmas de nuestras sociedades es la centralidad de la cantidad (del crecimiento, del «quantum», del crecimiento de lo cuantitativo, de lo económico, del PIB). Con ello, ha quedado desplazada la centralidad de la persona, de sus necesidades, de sus capacidades y potencialidades y el desarrollo se ha visto reducido al crecimiento económico.

Este modelo de crecimiento ha provocado que se haya transitado a una sociedad centrada en el individualismo, el consumo y la persona como objeto para la producción.

Pero este crecimiento económico ha sido desigual, no ha posibilitado la redistribución de la riqueza de una forma justa y equitativa y, con ello, ha quedado trasmutada la propia concepción de la sociedad y del bien común que debería ser la finalidad de un desarrollo integral.

En nuestra sociedad el crecimiento se ha convertido en el parámetro fundamental, según el axioma de que más es igual a mejor. De modo que la

(6) RENES, V. (2010): *Cómo situar la presencia de Cáritas en una sociedad que ha cambiado tanto*. Pamplona: Cáritas Diocesana de Pamplona.



cantidad es la que valida la calidad y a ello se debe sacrificar lo demás. Crecimiento que, sin otra lógica, se identifica con bienestar.

Es la realización del axioma dominante en la «sociedad del crecimiento» de que *más es igual a mejor*.

Según esto, *¿qué valor posee el sujeto?*

Un modelo de sociedad identificada con el crecimiento económico como paradigma social y con la apropiación individual del crecimiento (cuya manifestación tipológica es el «consumismo»), *identifica necesidad con deseo*, y éste con la posesión que ahoga todo proyecto de satisfacción que no se resuelva en lo inmediato.

Como fenómeno social, toma forma de propuesta en la objetivación de las decisiones en los propios deseos. Como categoría cultural, identifica el fragmento con lo real.

Lógicamente, la ética individualista y neodarwinista encaja bien, así como la ética calvinista del éxito, *por lo que el pobre —el que no llega— el excluido, es el autorresponsable. Y de ahí, ya, el culpable*.

3.2. El precio como la medida del valor

En este modelo de sociedad, incluso la vida de cada individuo tiene un valor mercantil; es decir, cuando todo se mide y se cuantifica por su valor económico esto mismo se acaba aplicando a la valoración de lo que merece o no merece la pena que el ser humano dedique sus energías. Lo que explica que el precio, no el valor, sea el patrón de referencia a la hora de tomar las decisiones.

Todo lo que no es validado por el mercado, por su productividad, por su rentabilidad y competitividad, debe ser rechazado. De ahí deviene la concurrencia como el valor fundamental. Y eso sin límite; o sea, si la competitividad necesaria para ser validada por el mercado se basa en expolios de la naturaleza o en la explotación de las personas, no se considera como cuestión relevante.

La cuestión es la prevalencia ante el resto de «oponentes» o competidores en el mercado. Y esto queda legitimado por su contribución al PIB, es decir, al crecimiento y, desde ahí, al bienestar. Por lo que el bienestar queda significativamente reducido a los elementos mensurables y, finalmente, a su precio. Sin que se considere necesario que haya que contabilizar todos los destrozos realizados para ello como des-economías, como no-bienestar.



Todo esto se confronta con un problema de fondo, la inversión de la relación entre las personas y las cosas; por lo que se relega la cuestión de las garantías de los derechos económicos y sociales, como principios rectores de las decisiones económicas. Y se cumple el segundo axioma: *el precio es la medida del valor*.

Según esto, *¿qué valor posee el sujeto?*

En la sociedad de la mercancía, todos quedamos igualados en el consumo, quedando velada cualquier otra situación, pues el consumo está desligado de la base y condición en que se asienta la persona o los grupos sociales, quedando todos reconvertidos en un atomismo individual.

Como fenómeno social hace desaparecer toda dialéctica entre ser y tener: unos no son por tener otros lo suyo. Lógicamente esto encaja bien con la ética de la «celebración» de la acumulación y de la «celebración» (goce-disfrute) de lo inmediato, pues se produce una identificación de la posesión y del consumo con el ser, por lo que «tener» es el sustantivo que atomiza y anula el «ser», que queda como el adjetivo intrascendente. *Por lo que el pobre es el perdedor, el que se debe construir bajo negaciones.*

3.3. Sin sujeto social

Esto da de sí una sociedad que no da valor a los bienes relacionales, «porque no tienen precio» para ser puestos en el mercado, que es lo que adjudica el valor. Por lo tanto, el que marca las opciones de lo que vale o no vale es el mercado. Lo que nos lleva a una sociedad «sin sujeto», pues el mercado intercambia objetos. Desaparece con ello cualquier «intangible» sin cuya aportación no puede haber sociedad.

Identificando crecimiento con bienestar, la cuestión es quién es el sujeto social. Y la respuesta es, sistemática y metódicamente, el individuo. El individuo, sin ninguna connotación a «los otros», es lo único que se considera real; el resto se considera fabulaciones. Por sí mismo, el individualismo sospecha de los demás como de potenciales enemigos de «su» bienestar. Lo que no es sino la traducción social y cultural de la concurrencia como ley básica de la economía, trasladada a ley de la sociedad. Esto constituye el tercer axioma: *el mercado es el constituyente de la relación societal*.

Según esto, *¿qué valor posee el sujeto?*

En el Mercado no aparece la dimensión social, y por ello solidaria, puesto que absolutiza el fin con lo inmediato, la sociedad con la posesión, en el que no hay lugar ni cabida para transcender hacia el «otro», el diferente, que apa-



rece como el potencial disputador del beneficio, del bienestar que el individuo ha alcanzado.

Como fenómeno social legitima la fuerza de los «grandes» que quedan consagrados como los imprescindibles dinamizadores de la sociedad, pues su capacidad de consumo queda «bendecida» como motor generador de riqueza. Como categoría cultural al no haber proceso, no hay esperanza. La incapacitación para la dimensión social y la no contemplación de la esperanza en su horizonte cultural, impide la relación con el tú como parte del propio yo, y «cierra» la trascendencia al «OTRO» como fundante del «nosotros». Lógicamente esto encaja bien con la ética del poder, pues es lo que me garantiza lo inmediato, desde lo que poder ser. Por lo que el pobre es el que crea la inseguridad ante el que defenderse.

4 SOCIEDAD, VALORES Y VOLUNTARIADO

¿Qué valores promueve y aporta el voluntariado? En noviembre del año 2000, la Plataforma del Voluntariado en España, aprobó el Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado⁽⁷⁾. Su intención es ser un marco de sentido a las organizaciones de voluntariado, un lugar de encuentro y de interrelación, y un espacio de reconocimiento mutuo. Tres son los principios que sustentan a las organizaciones de voluntariado y al propio voluntariado: la dignidad de la persona, la justicia social y la responsabilidad. De mano de estos principios podemos responder a la pregunta de qué valores aporta el voluntariado para construir una sociedad justa, digna y responsable.

4.1. Dignidad, justicia social y responsabilidad

Como señala Adela Cortina es una «tarea ardua ligar individualismo y la presunta solidaridad»⁽⁸⁾ y, más aún, en un contexto en el que los axiomas dominantes relegan lo social y lo colectivo.

El voluntariado afirma y se reafirma en *la dignidad de la persona como imperativo ineludible*, independientemente de su condición y de su situación; las personas nunca pueden ser objeto de mercancía, y se confronta con el axioma de que «más es igual a mejor», pues la dignidad no se sustenta en la cantidad. El voluntariado no hace acepción de personas, y reconoce en cada una un principio unificador que las dignifica y pone en valor, independientemente de sus historias de vida.

(7) ARANGUREN GONZALO, L. (2002): *Ética en común*. Madrid: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.

(8) CORTINA, A. (2001): *Alianza y Contrato*. Madrid: Trotta.



El voluntariado entiende *la justicia como defensa de los más débiles*, de los derechos de las personas que ven más vulnerados sus derechos y se encuentran más violentados en su dignidad. La justicia que representa el voluntariado va más allá del mero reparto equitativo, sino que parte de un criterio de justicia social.

Estos dos principios conducen inevitablemente al voluntariado al compromiso y a dar respuesta a las necesidades de un mundo injusto, un compromiso responsable que da respuesta desde el servicio, pero que también se debe anticipar a la realidad de injusticia. Como señala Luis Aranguren, «más que un paliativo, el voluntariado debe tejer sus redes como generadora de una cierta cultura de la prevención de riesgos»⁽⁹⁾.

4.2. Gratuidad

Frente al axioma «el precio es la media del valor», el voluntariado en su propia acción afirma y valida que la persona «tiene valor y no precio». Al valorar «por sí» (no por otro motivo) a las personas, el voluntariado les da valor; mejor dicho, es el valor de la persona el constituyente de la relación voluntariado-persona. La cuestión que pone en juego el voluntariado es, pues, ¿quién valora «por sí»? La gratuidad del voluntariado contrasta con la necesidad de nuestra sociedad de poner precio a todas las cosas, incluso a las personas.

Es decisivo recomprender la relación valor-precio, pues de lo contrario no se distinguirá la acción voluntariado del servicio que la persona que lo recibe paga con un precio, ni del precio (sea éste el que sea) que cobra el que da el servicio. Al no haber precio (gratuidad como valor que constituye la propia relación como tal), solo existe el valor de la persona. Esto es lo que el voluntariado pone en juego en su acción y en su relación de ayuda, o sea, el valor de la persona «por sí», que es lo que hace posible una relación en dignidad. Sin ello no hay voluntariado. La gratuidad parte del reconocimiento del otro, de sentirnos ligados y que por ello estamos obligados. «Es el descubrimiento de ese vínculo misterioso el que lleva a compartir lo que no puede exigirse como un derecho ni darse como un deber, porque entra en el ancho camino de la gratuidad»⁽¹⁰⁾.

En este sentido, debemos atender al aviso de Antonio Machado⁽¹¹⁾: todo necio confunde valor y precio. «Frente al **mercantilismo** donde todo se compra y se vende, donde todo tiene un precio, donde todo se hace por in-

(9) ARANGUREN GONZALO, L.: *op. cit.*

(10) CORTINA, A.: *op. cit.*

(11) MACHADO, A.: *Proverbios y cantares*, LXVIII.



terés, propone la **gratuidad**, porque las cosas esenciales de la vida no se pueden comprar con dinero... se reciben gratuitamente..., se ofrecen gratuitamente»⁽¹²⁾.

4.3. Responsabilidad por el otro

Tanto la responsabilidad entendida como *servicio* que da respuesta a un mundo injusto, desde un nosotros y no desde la individualidad, como entendida como *anticipación* que va tejiendo redes que prevengan actuaciones futuras.

Frente a «una sociedad sin sujeto», la responsabilidad es causa y consecuencia del reconocimiento, y supone que «el otro» no es un objeto, sino sujeto constructor de relaciones y de procesos de transformación personal y social. En la construcción de sociedad, las personas son validadas como sujetos, no como objetos. «El otro» es reconocido como diferente, pero diferente en igualdad de dignidad y, por ello, no es objeto de discriminación, expolio o rechazo. Se trata del anverso de considerar la concurrencia de mercado como ley de sociedad, pues en la relación societal que el voluntariado promueve son los bienes relacionales los que toman la primacía. Y esos bienes no tienen traducción a precio regulados por el intercambio mercantil. Pero son bienes imprescindibles para la cohesión y la justicia social, pues son los bienes de la reciprocidad, del reconocimiento y de la redistribución.

No se trata de que el voluntariado no resuelva situaciones, demandas, incluso carencias. La cuestión está en que así no se construye sociedad, pues la cuestión está en la constitución de sujetos, no en la circulación de productos. Y en la sociedad «sin sujeto», es una cuestión crítica la desaparición de la base social, o sea, sin la responsabilidad de la propia sociedad de lo que en ella misma acontece. Sin esa responsabilidad, la sola y pura profesionalización de la acción social no es vehículo suficiente para el ejercicio de valores solidarios y de bienes relacionales. Por ello, la cuestión no está en si el voluntariado resuelve o no las necesidades sociales, sino cómo.

En el tejido social, mejor, en el «tejer social», el voluntariado no es el nudo de la red social, es decir, no es el equipamiento, el servicio prestado o la propia prestación, el bien que se dona, etc. No es ajeno a todo ello, y a su necesidad, exigencia, accesibilidad, alcance, etc. Pero no es tanto lo que en la sociedad aparece como más consistente, que suelen ser los bienes materiales. Antes bien, es «el hilo tejido entre los nudos» (lo aparentemente inconsistente, aun invisible) que da consistencia y sentido a los nudos de la red; y, por ende,

(12) Campaña institucional de Cáritas Española, 2011.

a la propia red. El voluntariado es la subjetividad del «entre» sin objetos de intercambio⁽¹³⁾.

4.4. El voluntariado un agente – en – red

Ciertamente el voluntariado es —puede y deber ser— portador de estos valores. Pero esto sólo es realidad si se verifica en la acción, en la práctica de la acción voluntaria. Y esto es tanto más exigido porque los demás agentes, desde roles, funciones y responsabilidades diferentes que les identifica como otro tipo de agentes, también pueden ser portadores de estos valores. Por tanto, el voluntariado solo actúa adecuadamente si es un agente en red; lo que, por otra parte, no es opcional, pues no se puede no estar en red porque así es la realidad, una red de relaciones.

De esto se trata, de que el voluntariado sea capaz de aportar su propio valor añadido en la tarea común y compartida de una sociedad que se hace cargo de sí misma encargándose de sus realidades. Lo que plantea, necesariamente, que el voluntariado es una manifestación cualificada de la participación ciudadana que no es privativa de ningún agente, sino que es —debe ser— estructural, o sea, definitoria del modelo de sociedad. El voluntariado se entiende así como una forma de participación, pero no la única, ni realizada desde el solipsismo ni desde la prepotencia, sino justamente lo contrario.

La participación supone que el otro no es un objeto, sino sujeto constructor de relaciones y de procesos de transformación personal y social. «La participación es un deber que todos han de cumplir conscientemente, en modo responsable y con vistas al bien común»⁽¹⁴⁾. La participación es una necesidad de la persona que afecta a sus dimensiones humana, social y política. Significa la posibilidad y capacidad creciente de intervenir en la identificación de problemas y prioridades, en la definición de objetivos, en la planificación de las acciones, en la ejecución y gestión y en la evaluación. La participación supone *ser parte* en la sociedad civil, donde todos tenemos responsabilidades, y *ser parte* en los lugares y en los órganos de poder político donde se adoptan las decisiones.

5 SENTIDOS Y SIGNIFICADOS DEL VOLUNTARIADO

Hemos abierto el problema. En una sociedad globalizada el voluntariado hace visible al «otro» como «sujeto de derechos en dignidad», en un contexto

(13) «Obviamente, una “pura relación” focalizada en la utilidad y la gratificación está en las antípodas de la amistad, la dedicación, la solidaridad y el amor, de esas relaciones de “nosotros dos” considerados como la argamasa del edificio de la unión humana”. BAUMAN, Z. (2007): Vida de consumo. Fondo de Cultura Económica, Madrid.

(14) *Modelo de Acción Social*. Madrid: Cáritas Española, 2009, p. 49.



de debilitamiento de los vínculos sociales. Su acción es una acción que se confronta con el reforzamiento de los vínculos societales, la promoción de valores sociales que potencien los mundos vitales, en el proceso de ser personas en dignidad. Los valores que pone en acción generan espacios de sentido y de reconocimiento de las personas como sujetos y ponen bases firmes para una sociedad más humanizada.

Estamos en condiciones, por lo tanto, de dar cuenta, de explicar, incluso de «exigir» el voluntariado, la acción voluntaria y la presencia de voluntarios y voluntarias en la sociedad.

5.1. El voluntariado es «comunidad en acción»

Empecemos entonces por cuestionarnos: si hablamos de voluntariado, por ello mismo hablamos de voluntario, libre, no obligado. Pero entonces vale la siguiente pregunta: ¿por qué no se queda en puro ejercicio individual y, por ello, «no vinculado» al sentido social, o sea, con un significado que no trasciende a las relaciones sociales?

Explicar, pues, el voluntariado hace ineludible la pregunta *por el sentido*: ¿es el voluntariado un «fenómeno individual o social»? Empezamos a sospechar que esta disyuntiva deja de ser tal cuando afirmamos que un aumento o una disminución del ejercicio voluntario, significa «algo socialmente hablando». Por lo que parece que se trata de un fenómeno de compromiso individual que, sin embargo, como tal nos está diciendo mucho de la sociedad.

¿De dónde deviene ese «algo socialmente hablando»? De que el voluntariado responde a una determinada obligación. Y esto hay que destacarlo, y destacarlo con mucho fuerza. Pero, evidentemente, exige aclarar esa dialógica entre libre y obligado. ¿Se trata de una obligación legal? No. Esa, en tal caso, corresponde a los poderes públicos consecuentes con lo que las leyes determinan. Ni tampoco es una obligación de otras leyes, como las así denominadas «leyes del mercado», ni deviene del interés crematístico.

¿Se trata de algo que podríamos denominar «obligación moral»? Según entendamos de qué estamos hablando. Porque quizá el concepto no sea el de «obligación», sino el de la «calidad moral». Lo que quiere decir que el voluntariado sería un «señalador» (un indicador) de la «calidad moral» de una sociedad, aunque no el único. ¿Por qué? Pues porque «identifica» la *respuesta* a la pregunta ineludible que la propia sociedad lleva impresa en su propio hecho de ser sociedad, a saber: *qué sociedad quieres ser*. Y la sociedad debe responderla, y no puede no responderla. Y en ese «quieres ser», hay una opción, una elección; y cuando hay opciones y elecciones hay ejercicio libre de



decisión; y cuando hay decisiones hay responsabilidad; y cuando hay responsabilidad hay moral.

Por ello hay en la sociedad diversos hechos que expresan, manifiestan, reflejan, la opción que se toma, los compromisos que se asumen o no se asumen, etc. Así lo reflejan bien los «valores» sociales vigentes en la sociedad globalizada, y de forma contrapuesta los «valores» que el voluntariado promueve y aporta. Y todo ello es opción, decisión, compromiso «social», aunque no devengan de la obligación legal.

Por tanto, en el voluntariado, ¿qué es lo que anda en juego? Ni más ni menos que la capacidad de una sociedad de «hacerse cargo de sí misma»⁽¹⁵⁾. Indica, pues, qué conciencia, qué decisión, qué calidad moral tiene haciéndose o no haciéndose cargo de sí misma: de lo que sus estructuras y procesos no integran; de lo que las biografías personales no logran; de su cohesión y de su justicia social.

Cierto que dado esto, el voluntariado no es el único agente que debe responder por ello. Incluso hay aspectos, y no pocos, de los que el voluntariado no es el principal actor que debería «hacerse cargo de ellos». Pero lo que sí está claro es que si el voluntariado significa algo, es eso lo que significa. O sea, **el voluntariado es expresión —o eso es lo que debe o debería ser— de una sociedad que se hace cargo de sí misma, a través de hacerse cargo de sus fracturas sociales**. El voluntariado es como un vehículo de alcance del compromiso de la comunidad con la propia cohesión y con los procesos de exclusión/integración que en la misma se generan. El voluntariado, el voluntario y la voluntaria, son «personas que se hacen responsables de personas». Es lo que hace el voluntariado en la proximidad y el acompañamiento, y así manifiesta el voluntariado que es expresión de «sociedad que se hace cargo de sí misma».

Por lo tanto, **lo que el voluntariado es, lo que es coherente con su ser, es ser «expresión de una comunidad que se hace cargo de sí misma»**. Por tanto, ni es «auxiliar», ni instrumento, ni agente, ni nada, de otros agentes sociales y de los servicios que a ellos corresponde en obligación. Es «comunidad en acción» que participa en, con y desde su responsabilidad solidaria con lo que anda en juego en la dignidad de las personas, de todas ellas, y más de las más desprotegidas en el ejercicio de sus derechos.

(15) LAGUNA, J. (2011): *Hacerse cargo, cargar y encargarse de la realidad. Hoja de ruta samaritana para otro mundo posible*. Barcelona: Cristianisme i justícia.



5.2. El voluntariado como actor con identidad propia

Y aquí, «cargando con» esa fractura social, empieza la cuestión ¿Cómo es el voluntariado realización de una sociedad que se hace cargo de sí misma? Resolver esta cuestión es resolver la cuestión de ¿tiene el voluntariado algún valor añadido? Pues si es así, será un actor cuya presencia es validada por sí misma, y su ausencia será un déficit en la propia estructura social, un déficit de la propia sociedad que manifiesta la «calidad moral» de una sociedad que no se hace cargo de sus propias fracturas sociales, de las personas pobres y excluidas.

La respuesta, casi tautológica, es: el voluntariado aporta su «valor añadido» **siendo él mismo en su tener, en su hacer y en su estar en la realidad, y solo así, siendo en su ser.** Esto quiere decir que el voluntariado va a encontrar su identidad en la realidad y en la realización de ese hacerse cargo de la sociedad sí misma, y no tanto en el discurso sobre su ser. Incluso más, su ser será lo que esté realizando (lo que de hecho realice) en ese «hacerse cargo de la realidad», de las manifestaciones de pobreza, exclusión, de las personas que no cuentan, que son considerada prescindibles, etc.; de las rupturas y fracturas de la propia sociedad.

Por tanto, lo primero no es entender y plantear el voluntariado desde fuera de él, p.ej., desde las carencias de la sociedad, de sus individuos, grupos y comunidades; desde las necesidades de las instituciones, de los servicios, de las prestaciones. Éste puede ser uno de los problemas más graves del voluntariado, o sea, que se le esté definiendo desde fuera, ubicándole como un instrumento, utilizándole como un recurso. Y esto, en momentos de crisis como la que estamos viviendo, de una forma especial, pues el voluntariado es alabado, incluso reclamado, para atender los «efectos» de la crisis.

¿Y qué encontramos cuando nos acercamos a entenderle «desde dentro» de sí, o sea, desde entenderle de cómo se hace cargo el voluntariado de la realidad de la propia sociedad? Debemos considerar al voluntariado en las cuatro dimensiones existenciales básicas.

Desde su tener. ¿Qué «tiene» el voluntariado? Aparentemente nada. ¿Lo que le dan para que dé? Esto es así cuando se le considera agente de crecimiento, no de desarrollo. Es decir, el voluntariado por tener *tiene un montón de bienes, eso sí, se trata de bienes intangibles.* Son «bienes relacionales» cuya característica es que a medida que se usan crecen, y si no se utilizan decrecen; justamente lo contrario de los bienes convencionales.

Solo a título de ejemplo, se puede considerar uno de ellos, el de la gratuidad:



- gratis como bien no mercantil, pues el voluntariado es manifiesta realización de que «hay algo» que no se reduce al intercambio crematístico de compra-venta, sin contraprestación;
- gratis como gracia –don que acoge, acompaña, potencia, etc;
- gratis como gracia, «con salero y chispa» (que «hace gracia»), es decir, que positiviza la expectativa de novedad, que rompe el pesimismo y genera esperanza, etc.

Y este «tener» tiene que ver con el derecho de todos a tener derechos, vínculos, redes, socialidad, solidaridad, apoyo, amistad, etc. Y esto le ubica mejor en la clave de su rol de «potenciador de capacidades y potencialidades», (empoderamiento), más que en el de las prestaciones y los servicios.

Desde su hacer, un «hacer» que da soporte a otros para que puedan ser. Es decir, su hacer es un «hacer para hacer ser», en el que el puro activismo es la negación, pues en el hacer del voluntariado está su propio hacerse como voluntario, además de hacer que las personas puedan ser. Y esto tiene que ver con que el sujeto de la acción no es él mismo voluntario o los otros (a los que se suele considerar como usuarios), sino el diálogo entre todos los actores de la acción y, por ello, también las personas a las que dirige su acción como actores de su propio desarrollo.

Esto le ubica mejor en el «espacio de lo público» y le identifica como actor y agente desde su propio rol.

Desde su estar, que no es una posición estática sino muy dinámica, pues nos ubica en un espacio/tiempo. Es decir, su estar nos ubica en una estructura y una historia, estableciendo nexos, uniones, vínculos, relaciones, etc., que rompen las dinámicas excluyentes.

Esto le ubica en el espacio de la sociedad y de su cultura social, y del propio imaginario colectivo, a los que plantea que es posible otra sociedad, otra cultura, otra capacidad de acogida, empatía y esfuerzo por la cohesión y la justicia social. Por tanto, como crisol de valores y estructuras a las que contribuye para la construcción de una sociedad comunitaria y accesible.

Desde su ser. Siendo el voluntariado en su tener, hacer y estar, es como es el voluntariado en realidad, y eso es lo que es —quizá lo que debe ser— el voluntariado *en su ser*. Es decir, el ser del voluntariado se caracteriza por los valores que aporta en su realidad y en su realización desde su tener, su hacer, su estar, sin los que la sociedad se empobrece. Su ser, por lo tanto, no es un discurso ni unas palabras bien sonantes, sino algo que se trasluce desde lo que se practica.



Esto le ubica en los procesos de sentido y significado y, por ello, en los procesos de cambio y de proyecto social. La presencia del voluntariado tanto en la proximidad de las personas, como en los «proyectos de base» en que se concreta el compromiso de los grupos y comunidades, como en el ámbito público, es y debe ser una parábola de los «síes», es decir, una parábola real, actuante y efectiva de todos los «pequeños relatos» que buscan hilvanarse en el «gran relato» de la filiación y la fraternidad universal. Y una parábola de los «noes», es decir una palabra que defiende, insta y denuncia lo invisible como visible, lo negado como afirmado, los insignificantes como significantes en plenitud de dignidad.

La gratuidad, la reciprocidad, el «retorno del don», el acompañamiento del «frater», es lo más consistente de lo que entendemos por voluntariado. Y nos aleja del voluntariado como sustituto, o subsidiario, de obligaciones de otros, o puro prestador barato de servicios, y nos hace operantes ante los valores que hemos identificado como contradictorios y promotores de los valores de los derechos, de la dignidad y la justicia.

6 BIBLIOGRAFÍA

- ARANGUREN GONZALO, L. (2002): *Ética en común*; Madrid, Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España.
- BARCELONA, P. (1993): *Postmodernidad y Comunidad. El retorno del vínculo*; Edit. Trotta. Barcelona.
- BAUMAN, Z. (2007): *Vida de consumo*. Fondo de Cultura Económica, Madrid.
- BELTRÁN, M. (2003): *Globalización*; en «Diccionario de la solidaridad», Ariño, A. (ed). Tirant lo blanch, Valencia.
- CAPELLA, J.R. (1993): *Los ciudadanos siervos*; Edit. Trotta, Barcelona
- CÁRITAS ESPAÑOLA. (2010): *Modelo de Acción Social*, Madrid.
- CÁRITAS ESPAÑOL. (2011): *Campaña institucional de Cáritas Española*.
- CORTINA, A. (2001): *Alianza y Contrato*; Madrid, Edit. Trotta.
- GARCÍA ROCA, J. (2001): «El voluntariado en la sociedad de Bienestar», *Documentación Social* n° 122. Madrid: Cáritas Española
- HABERMAS, J. (1988): *Teoría de la acción comunicativa*, t. II. Edit. Taurus, Madrid.
- LAGUNA, J. (2011): *Hacerse cargo, cargar y encargarse de la realidad. Hoja de ruta samaritana para otro mundo posible*; Edita Cristianisme i justícia, Barcelona.



LÓPEZ SALAS, E. (2009): Claves para la gestión del Voluntariado en ENL. Fundación Luis Vives, Madrid.

MACHADO, A.: *Proverbios y cantares*, LXVIII

MONTAÑÉS, M; VILLASANTE, T y ALBERICH, T: «¿Asociaciones de voluntarios? Lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado», *Documentación social* N° 104. Madrid: Cáritas Española

RENES, V. (2003): «Integración/Inserción» en *Diccionario de la solidaridad*, O.C.

RENES, V. (2010): *Cómo situar la presencia de Cáritas en una sociedad que ha cambiado tanto*; Edit. Cáritas Diocesana de Pamplona.



El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización creciente

Ángel Zurdo Alaguero

Profesor de Sociología. Universidad Complutense. Madrid
angel.zurdo@ccinf.ucm.es

Fecha de recepción: 16/02/2011

Fecha de aceptación: 19/03/2011

Sumario

1. Introducción. 2. El voluntariado como modelo participativo: algunos apuntes.
3. Voluntariado y proceso de individualización. 4. La despolitización formal del voluntariado.
5. La difusión y homogeneización internacional del voluntariado: un proceso políticamente orientado.
6. El devenir del voluntariado en el contexto de la crisis. 7. Bibliografía.

RESUMEN

El artículo identifica y trata de caracterizar algunos de los factores intervinientes en la transformación que se produce en la esfera de la participación social a lo largo de las últimas décadas. Se hace referencia al proceso de individualización, a la progresiva despolitización y a la instrumentalización de la participación por parte del Estado. Estos elementos contribuyen, de manera significativa, a dar forma a una pauta de progresiva debilidad participativa que se hace especialmente visible en el caso español, pero que nos remite a una transformación extremadamente convergente de los modelos participativos a nivel internacional. Esta debilidad se concreta —de forma aparentemente paradójica— en el contexto de la emergencia, difusión e institucionalización social del modelo participativo del voluntariado, y del paralelo repliegue de la participación social ligada al asociacionismo en su concepción clásica.

Palabras clave:

Voluntariado, participación social, asociacionismo, despolitización, proceso de individualización, sociedad civil, capital social.

**ABSTRACT**

The article identifies and describes some of the factors impacting on the transformation in the field of social participation in the last few decades. The work refers to the processes of individualisation, progressive depoliticisation and the instrumentalisation of participation on the part of the State. These elements contribute significantly to the pattern of steady weakening of participation which is especially patent in the case of Spain, but which refers us to an extremely convergent process of transformation of participative models worldwide. This weakness is embodied, apparently paradoxically, in the context of the emergence, dissemination and social institutionalisation of the participative model of volunteering, and the parallel withdrawal of social participation linked to the classical concept of associationism.

Key words:

Volunteering, social participation, associationism, depoliticisation, individualisation process, civil society, social capital.

1 INTRODUCCIÓN

Este trabajo no se orienta hacia una caracterización pormenorizada del voluntariado como modelo participativo, tan solo se detiene en la consideración de algunos de los factores que entendemos son decisivos a la hora de comprender la posición progresivamente central y hegemónica del voluntariado en el ámbito de la participación social (tanto a nivel simbólico, como en términos de penetración social)⁽¹⁾. Son éstos, además, elementos que nos permitirían vislumbrar las potencialidades y los límites del voluntariado actual (más concretamente de su arquetipo dominante). En concreto, trataremos de delimitar las repercusiones sobre el ámbito participativo de: a) el proceso de individualización social, b) la despolitización (que nos remite directamente a la individualización y la transformación del espacio público), y c) las dinámicas estatales de instrumentalización de la participación.

Son éstas, dimensiones que en su conjunto (sin menospreciar otros factores intervinientes) nos permitirían explicar, al menos parcialmente, el progresivo debilitamiento de la participación social en España, proceso que permaneció velado entre mediados de los años noventa y mitad de la década pasada, en el contexto de la emergencia —de carácter «explosivo»— y la rápida institucionalización del voluntariado en España. El éxito de la fórmula voluntaria se concretó en un estado de euforia participativa (tan intensa como breve) compartida por todos los actores intervinientes (sujetos voluntarios, entidades y administración), que contribuyó a mitificar el potencial social del voluntariado tanto como prestador de servicios como agente de transformación social. Por otro lado, el crecimiento exponencial del número de entidades en el Tercer Sector —orientadas en su mayor parte hacia los servicios y la gestión, y frecuentemente concertadas con y dependientes en su acción de la administración—, caracterizadas en su segmento central por una progresiva profesionalización⁽²⁾ y por el despliegue de estructuras

(1) En el artículo, el referente central será el *voluntariado social*. Entendemos, no obstante, que a pesar de sus particularidades, el grueso de la argumentación es perfectamente aplicable al voluntariado desarrollado en otros ámbitos temáticos. Nos concentramos, asimismo, en la consideración prioritaria del segmento central y más característico del voluntariado que se concreta en el perfil del *voluntariado de tareas o voluntariado de servicio*, que expresa un nivel elevado de individualización (tanto desde el punto de vista de la articulación organizativa de la actividad, como en su proceso motivacional), una adscripción funcional a la organización, y una fidelidad relativamente baja en función de criterios de ejercicio de la libertad individual (para una caracterización menos impresionista del modelo *vid.* Zurdo, 2007).

(2) La profesionalización de las entidades (asociada a un proceso de «tecnificación»), y la emergencia del voluntariado, resultan ser dos procesos curiosamente interdependientes.



de funcionamiento no democrático o pseudodemocrático (en definitiva, en el contexto de un rápido proceso de racionalización formal —en sentido weberiano— del sector), también actuó como un elemento enmascarador del declive del perfil organizativo ligado a la asociación-movimiento.

En primer lugar, atenderemos a los condicionantes que impone el *proceso de individualización* sobre la estructuración de la participación y concretamente del voluntariado. Podríamos afirmar que el avance de la individualización y la difusión social del voluntariado son realidades estrechamente vinculadas entre sí. Sería posible incluso defender que el voluntariado, en su configuración actual, es en cierta medida un subproducto «necesario» (en el ámbito de la participación social) del avance de la individualización social. La concreción del proceso de individualización en la esfera del voluntariado no solo nos remite a su asociación generalizada a actividades desempeñadas individualmente (sin imbricación comunitaria), a la configuración de itinerarios participativos fragmentados, discontinuos —flexibles—, o a la progresiva presencia de orientaciones motivacionales individualistas (de carácter expresivo y utilitario), sino que refleja un modelo de participación atravesado —en su segmento más representativo— por la búsqueda de un «asidero identitario» (en un contexto de fuerte fragilización del yo), y por una cierta «debilidad cívica». Tal debilidad se asocia a un perfil de sujetos participantes que «transitan» por el espacio público sin apenas tomar conciencia de ello, y se concreta en modelos de acción que se agotan en el «itinerario» individual, que sensibilizan a través del caso particular, es decir, modelos de acción que apenas movilizan desde una perspectiva grupal y que carecen de potencial comunitario. En el actual estadio avanzado de individualización —y a la luz del material empírico de las investigaciones en las que hemos participado⁽³⁾— parece poco probable la articulación social autónoma de uno o varios modelos participativos «alternativos» (que consigan una receptividad social amplia), o atisbar la posibilidad de alteración profunda del segmento central del voluntariado (el voluntariado de tareas o servicios), dado que éste responde a los «requerimientos» sociales que plantea el proceso de individualización en el espacio de la participación social.

En segundo lugar, se abordará el *proceso de despolitización* que afecta al conjunto de la participación social, pero que se expresa de manera especialmente nítida en el contexto del voluntariado. Esta despolitización (que resulta ser el envés del repliegue del voluntariado sobre la relación personal, el caso individual y la acción concreta) supone una seria limitación en su potencial capacidad propositiva y transformadora. Al mismo tiempo, es incuestionable

(3) ZURDO, Á. (2004, 2005 y 2007).



que el bajo perfil político e ideológico es uno de los factores responsables del atractivo social y del éxito de la fórmula voluntaria, y de la creciente marginalidad —social y simbólica— de otras realidades participativas. Se trata de una despolitización de carácter formal (y que remite a una ficticia e idealizada neutralidad ideológica), ya que el voluntariado, en tanto actividad participativa, se proyecta necesariamente sobre el espacio público (aunque sea frecuentemente a través de una actividad que *recrea* el espacio y la relación íntima), y por tanto, posee efectos políticos evidentes. Un reforzamiento del voluntariado como modelo participativo reclamaría un proceso de repolitización profunda, tan necesaria como improbable, ya que ninguno de los actores intervinientes (sujetos voluntarios, entidades voluntarias y administración) está interesado —salvo aquéllos que se ubican en posiciones descentradas— en rescatar esa dimensión política, más bien todo lo contrario, idealizan esa pretendida neutralidad y autonomía (producto del rechazo del nivel de lo político) y soslayan la dimensión ideológica consustancial a toda acción voluntaria.

Con respecto al factor de *instrumentalización*, la tercera parte del artículo, se interesará por las *políticas de participación* desarrolladas por los poderes públicos⁽⁴⁾, concentrándose en el análisis de las iniciativas y documentos producidos por algunos organismos internacionales, en su condición de «precursores» e ideólogos en la promoción y uso político del voluntariado, y como conformadores y difusores de discursos —en ningún caso inocuos— sobre la participación que han permeado en todos los niveles de la administración alcanzando a buena parte de las entidades del sector voluntario. Estos organismos serían responsables —parciales— de la «obsesión» por la promoción del voluntariado y de la denegación de aquellos espacios participativos que desbordan o pretenden ubicarse fuera de los límites del voluntariado. La intervención de estas instancias explicaría, en gran medida, el intensísimo proceso de convergencia internacional de los modelos participativos en torno al voluntariado.

En términos generales, las políticas de participación se dirigen —de manera intencional y sistemática— a potenciar la dimensión «recurso» del voluntariado, y por ello, resultan necesariamente invasivas, poseen un fuerte potencial discriminante —obvian otras realidades participativas—, y se dirigen hacia la instrumentalización (*vid.* Zurdo, 2004 y Rodríguez Cabrero *et al.*, 2008). Es cierto que existen algunas excepciones, fundamentalmente en el ámbito local, y que los discursos institucionales suelen articularse de una forma

(4) En la consideración del factor de instrumentalización obviaremos en esta ocasión —y no porque su contribución sea irrelevante ni mucho menos— el papel que ha jugado el sector más corporativo de las entidades de voluntariado.



muy ambivalente, incluyendo también referencias al valor intrínseco de la participación (...en la estela de las elaboraciones neotocquevillanas del capital social⁽⁵⁾), pero el perfil intrusivo e instrumentalizador es ciertamente hegemónico. La instrumentalización presenta un doble nivel; en primer lugar, se orienta a potenciar el papel del voluntariado en la generación de servicios (siendo en ese punto fundamental el recurso a la valoración económica, de ahí la insistencia obsesiva de las administraciones por la cuantificación, por conocer «cuántos son y cuánto vale lo que hacen», y no tanto por la comprensión del fenómeno). Y en segundo lugar, en el contexto de la constatación de la «individualización» progresiva de la acción voluntaria, se insiste en las consecuencias integradoras a nivel individual que tiene la participación voluntaria (resaltando la dimensión utilitaria), por ejemplo, con respecto al acceso al mercado de trabajo. La crisis económica ha acentuado este último perfil instrumentalizador de las políticas pro voluntariado.

Para elaborar un mapa explicativo más o menos detallado sobre la transformación de la realidad participativa durante los últimos años sería necesario considerar otros muchos factores confluentes con los ya apuntados. Entre estos factores se encontrarían: la transformación del proceso motivacional de los sujetos participantes, la transformación de las estructuras organizativas en el sector asociativo, los cambios en la articulación de los modelos del bienestar social, la secular debilidad cívica española, y un largo etcétera. Aún reconociendo esta limitación severa, las tres dimensiones apuntadas son cruciales para comprender con alguna profundidad la configuración del actual modelo de voluntariado.

2 EL VOLUNTARIADO COMO MODELO PARTICIPATIVO: ALGUNOS APUNTES

Aunque no figura en los objetivos de este trabajo realizar una aproximación general al voluntariado, sí creemos necesario señalar algunos rasgos definitorios de este modelo participativo. Nuestro marco interpretativo se ubica en el espacio de la participación social en su conjunto (como espacio contenedor del voluntariado), y trata de ofrecer una aproximación social contextual. El sentido social de la participación, y en concreto del voluntariado, no puede ser desvelado en los límites internos del fenómeno.

Inevitablemente, la participación se concreta en un determinado contexto social, y en ese sentido, tiende a reflejar las características y procesos que afec-

(5) Algunos textos que se inscriben en esta perspectiva neotocquevillana son los de PUTMAN, R. (2002 y 2004), BURNS, N. *et al.*, (2001), VERBA, S. *et al.* (2001).



tan a la sociedad en su conjunto. Resulta difícil que los modelos participativos dominantes —aunque existan configuraciones «marginales» que se escapan del modelo general— puedan desafiar genéricamente las tendencias generales de la sociedad y su estructura social. Así pues, difícilmente podremos caracterizar la participación social contemporánea por su grupalismo y comunitarismo, en un contexto de profunda individualización.

Son diversos los autores que defienden una *lectura social contextual de la participación* para desentrañar su sentido. Por ejemplo, Barthélemy (2003: 196) sugiere que más allá de los comportamientos individuales, no hay que eludir la dimensión estructural, que incorporaría el entorno socioeconómico, la que la autora denomina «facilitación social y política», «así como el estado de las identidades colectivas y las ideologías que definen las prioridades de la acción y de la participación» (*ibíd.*). En la misma línea, se ubica el Colectivo Ioé (1997: 6) que defiende, en este caso refiriéndose concretamente al voluntariado, que «la acción voluntaria puede concebirse y analizarse como un proceso social de gran complejidad en el que intervienen no solo personas particulares, sino múltiples encuadres —institucionales e ideológicos— que codeterminan y permiten explicar los diversos tipos de voluntariado». Así pues, el voluntariado aparece como un «campo complejo y contradictorio» en cuyo seno se reproducen «los conflictos y líneas de fuerza que atraviesan lo social» (Colectivo Ioé, 2002: 96). En definitiva, como orientación estratégica «sería conveniente, en especial, valorar la función social del voluntariado en el marco más amplio de las transformaciones políticas, económicas e ideológicas de nuestro tiempo» (*ibíd.*: 97).⁽⁶⁾

Conceptualizamos el voluntariado como un fenómeno complejo, que presenta una elevada plasticidad y heterogeneidad, y que socialmente está atravesado por una fuerte ambivalencia (dado que aglutina condiciones y resultados enormemente paradójicos). La *plasticidad* del voluntariado se manifiesta en dos niveles: en primer lugar, en la enorme diversidad de expresiones concretas de voluntariado; en segundo lugar, en el proceso de construcción ampliada del espacio participativo del voluntariado que se ha producido a lo largo de los últimos veinte años.

En cuanto a la elevada heterogeneidad del fenómeno (en sus concreciones organizativas, en su perfil sociodemográfico, en sus orientaciones motivacionales, etc.), de nuevo, el diagnóstico del Colectivo Ioé (*ibíd.*: 96), vuelve a ser especialmente certero: «Las prácticas voluntarias presentan una gama muy amplia —y a veces contradictoria— de características que van desde el reclamo de

(6) Otros autores que defienden que el análisis del voluntariado ha de ser necesariamente contextual son ARAI, S.M. (2004: 151-152), MEIJS, L.C.P.M., KARR, L.D. (2004: 177) y SALAMON, L.M., SOKOLOWSKI, S.W. (2003: 88).



«calor humano» hasta su reivindicación como «proyecto personal»; desde la motivación altruista al interés individual; desde el compromiso con los otros a la perspectiva de carrera personal; desde el objetivo de construir relaciones más justas a la perspectiva de incrementar el poder y estatus de ciertas organizaciones; y desde los intentos de transformación social hasta el objetivo de debilitar la capacidad autónoma mediante la cooptación y la subsidiariedad. Las prácticas voluntarias adquieren de esta forma un obligado estatuto ambiguo (salvo las que quedan absolutamente encuadradas) y se encuentran situadas entre la integración y la contestación, entre la autonomía y la cooptación». Sin embargo, esta elevada heterogeneidad interna no es incompatible con el hecho de que el voluntariado se articule, fundamentalmente, en torno a un modelo relativamente cerrado de «voluntariado de tareas» que ha contribuido de manera notable a la *homogeneización progresiva de las prácticas participativas*.

El voluntariado, en tanto en cuanto tiende a erigirse en el paradigma dominante de la participación social, desplaza simbólicamente a otras realidades, y en consecuencia, llega en ocasiones a constituirse terminológicamente en el sustituto del concepto participación (no solamente entre los políticos y gestores de las organizaciones voluntarias, sino que se trata de una deriva que también afecta a los trabajos académicos sobre el fenómeno). Tal situación contribuye a que el voluntariado se constituya como un espacio especialmente borroso e impreciso desde una perspectiva sociológica.

Además, el modelo participativo del voluntariado cobra especial interés, por su creciente integración funcional en el modelo de provisión de bienestar. El voluntariado —incardinado en el Tercer Sector— ha sufrido un proceso de creciente institucionalización y proyección social, que lo ha convertido en un agente relevante (aunque al mismo tiempo relativamente periférico) en la implementación concreta de las políticas sociales.

Al margen de la elevada complejidad y ambivalencia social que muestra el voluntariado, resulta extremadamente difícil deslindar el perfil y el sentido sociológico «real» con respecto a su arquetipo fundante, que nos remite fundamentalmente a la imagen de «buen samaritano», y que le imprime una fuerte idealización moral. De esta manera, la caracterización moral atribuida a la acción voluntaria, y la mitificación de su potencial transformador (entendido como simple resultado no intencional del «sumatorio» de intervenciones particularizadas de carácter expresivo), al aplicarse frecuentemente de manera indiscriminada en los trabajos sobre el voluntariado —sin una actitud de «vigilancia epistemológica»—, tienden a distorsionar el diagnóstico, por ejemplo, simplificando tremendamente el proceso motivacional de los sujetos voluntarios. En buena parte de los trabajos e investigaciones sobre el voluntariado, se



confunden y solapan los aspectos de carácter descriptivo/analítico con la proyección y reproducción de una imagen idealizada (en definitiva con la enunciación del «deber ser» del voluntariado). No estamos refiriéndonos a los panegíricos orientados a la difusión del voluntariado, que no buscan la neutralidad, y donde esa fusión es perfectamente comprensible, sino de los trabajos de orientación académica. En ese sentido, Graham (2004: 13-16) señala que las imágenes estereotipadas sobre el voluntariado, las ideas preconcebidas y los presupuestos ideológicos (que tienden a adherirse sutilmente pero con efectos intensos al análisis, añadimos nosotros), imposibilitan una comprensión completa del fenómeno.

Constatamos un modelo de participación voluntaria que presenta un perfil fuertemente organizado e institucionalizado, pero al mismo tiempo, podemos caracterizar el voluntariado por su relativa desestructuración social, e incluso, por poseer un cierto carácter «amorfo». Tal desestructuración respondería al hecho de que globalmente en el voluntariado domina la dimensión de simple agregación de conductas individuales —funcionalmente coordinadas—. Nos referimos pues, a un déficit de grupalidad y articulación comunitaria, en un modelo participativo que expresa una escasa movilización colectiva. Es precisamente ese perfil el que nos permite hablar de un progresivo debilitamiento de la participación social en España, coincidente con la difusión e institucionalización social del voluntariado.

Este «declive participativo» —que podríamos hacer corresponder con lo que Sebastián Mora (2010) identifica como una situación de «fatiga civil»—, presenta un perfil de tipo más cualitativo que cuantitativo. Aunque los datos que nos ofrecen las encuestas siguen mostrando que los niveles de participación ciudadana en España son verdaderamente modestos⁽⁷⁾, eso no es nada nuevo. La valoración del «estado de salud» de la participación social no puede depender —y reducirse— a la realización de un «simple» recuento (labor, por otro lado, extremadamente compleja desde un punto de vista metodológico). Así pues, a la hora de caracterizar la situación de la participación social no es suficiente con determinar cuántos ciudadanos están participando —siendo esta una cuestión relevante—, sino que resulta prioritario establecer, qué tipo de participación están desarrollando los ciudadanos, en qué tipo de iniciativas se encuadran, cuál es el contexto organizativo, qué objetivos se proponen, cuál es su proceso motivacional, como se estructura la participación, etc.

Entendemos el debilitamiento participativo como un largo proceso asociado a una fuerte desmovilización, y a una creciente estandarización participativa, es

(7) Pueden consultarse las aportaciones contenidas en MONTERO GILBERT, J.R. *et. al.* (2006).



decir, a la reducción de la riqueza de las iniciativas de participación. La circunscripción de gran parte de la participación a la implementación de servicios, la contracción de las propuestas comunitarias, la pérdida de autonomía de las iniciativas en favor de tipos de participación tutelados y supervisados por profesionales, la fragmentación e inestabilidad de la actividad participativa desde una perspectiva individual, el declive de la condición de miembro o asociado a favor del vínculo estrictamente funcional o la colaboración económica, la participación cada vez más centrada motivacionalmente en los intereses personales (atravesada por el individualismo utilitario y expresivo) y crecientemente configurada como una actividad de ocio pura), etc., serían otros rasgos definitorios. Referirse al declive participativo es hablar de un proceso de desmovilización asociativa que ha afectado fundamentalmente a las asociaciones-movimiento, y que ha quedado oculto y difuminado tras el surgimiento y difusión social del voluntariado, y sobre todo, tras la enorme profusión de asociaciones de gestión. Por el camino se disuelve paulatinamente el vínculo entre participación y pertenencia organizativa, y se disocian profundamente la realización de actividades funcionales y la participación democrática en la organización. Así pues, asistimos al declive del modelo de afiliación asociativa.

El debilitamiento participativo no identifica un momento puntual de crisis, y aunque se expresa de manera especialmente severa en el caso español, debido en parte a su secular debilidad cívica, parece presentar una trascendencia y alcance internacional. Por ejemplo, Barthélemy (2003: 17) identifica —describiendo el caso francés— un «declive o inadaptación de las organizaciones tradicionales, tanto políticas o sindicales como asociativas, [una] crisis de la militancia y de la representación política, [y una] mutación de las formas de participación». Otro trabajo que identifica con claridad el vector de transformación de la participación, en este caso aplicado a Noruega —si bien en el contexto del mantenimiento de unos niveles de participación cívica envidiablemente elevados— es el de Wollebæk y Selle (2003).

Así pues, encontramos un *desplazamiento del patrón participativo* en el seno de las organizaciones. Constataríamos una transición desde el modelo basado en *miembros* o *socios* de «pleno derecho» (arquetipo asociativo), hacia un tipo participativo constituido en torno al *voluntariado* (que en la mayoría de los casos se desvincula de la pertenencia efectiva a la organización). Se pasa así de un modelo de participación en los *procesos organizativos* (toma de decisiones, articulación de programas y líneas estratégicas, etc.) a un patrón centrado en el *desarrollo de tareas o participación en actividades predefinidas* (vinculación usualmente más epidérmica respecto a la entidad). Se produce una articulación organizativa en función de criterios más funcionales —desarrollo de programas, etc.— que democráticos, dando lugar a un severo *debilitamiento de la base*



democrática del sector, cuyo destino se construye cada vez más a partir de criterios técnicos (revestidos de una ficticia neutralidad) y no a partir de dispositivos democráticos.

3 VOLUNTARIADO Y PROCESO DE INDIVIDUALIZACIÓN

El proceso de *individualización* se presenta como una característica central del actual estadio denominado por algunos autores «modernidad reflexiva» (Beck *et al.*, 1997), o «modernidad líquida» (Bauman, 2004). La individualización atraviesa todas las esferas de lo social, incluido el ámbito de la participación social, pero, en este último espacio, provoca una tensión extremadamente evidente con respecto a su proyección en el espacio público. A continuación, señalaremos algunas de las características asociadas a este progresivo proceso de individualización (siguiendo muy de cerca las aportaciones de Bauman y Beck), que ilustran ciertas particularidades del modelo participativo ligado al nuevo voluntariado. En cierta medida, sin entender la individualización, no podremos comprender la lógica actual del voluntariado, y de la participación en general. La «*fluidez*» o «*liquidez*» aparecen como metáforas adecuadas de la era moderna (*ibíd.*: 8), y en ese sentido, las pautas participativas —fundamentalmente el voluntariado— se contagian cada vez más de ese *carácter fluido* (e inestable), con respecto a modelos de participación mucho más «*sólidos*» que caracterizaban el asociacionismo y los movimientos sociales. Por otro lado, el voluntariado es un claro ejemplo de la creciente «individualización institucionalizada» (Beck y Beck-Gernsheim, 2003: 29), es decir, de la orientación de las instituciones hacia el individuo, tanto si consideramos al receptor de la acción como al propio voluntario.

No obstante, el proceso de individualización presenta un largo recorrido (secular). Hemos de tener presente que en cierta medida las asociaciones —fruto de la modernidad— son el resultado de la confrontación entre la articulación comunitaria y el proceso de individualización que nos conduce a un modelo societario. Barthélemy (2003: 28), siguiendo a Caillé, recuerda que la asociación es «una forma de relación social en la cual la actividad humana está motivada por la razón [...]. La asociación es, pues, un producto de la modernidad y remite al proceso de individuación y de diferenciación de tareas [...]. Supone la emancipación del ser humano con respecto a los grupos a los que pertenece por nacimiento y a los sistemas simbólicos de la sociedad tradicional, y permite al individuo «racional» actuar libremente para crear un agrupamiento de carácter asociativo». Pero la asociación muestra una tensión entre lo societario y lo comunitario: el «fenómeno asociativo se desarrolla en el lazo que une la



primariedad [...] y la secundariedad [...], la comunidad orgánica (*Gemeinschaft*) y la sociedad contractual (*Gesellschaft*) o, más bien, que opera una mezcla y una transformación de lógicas opuestas, lo que permite llevar a cabo tareas funcionales de forma personalizada». Así pues, el proceso de individualización no se ha detenido, y en el ámbito de la participación se ha concretado en el actual declive del asociacionismo grupalista (como modelo participativo) y la consolidación del voluntariado individualizado. La tensión entre comunitarismo y societarismo no desaparece, pero el equilibrio bascula cada vez más hacia el polo societario, hacia la dimensión funcional/instrumental.

El proceso de individualización se produce en el contexto de una sociedad crecientemente borrosa, caracterizada como señalan Beck y Beck-Gernsheim (2003: 47) por «formas híbridas, contradictorias, ambivalentes». En una primera aproximación podríamos pensar que individualización es sinónimo de individualismo⁽⁸⁾, pero Beck aclara que hablar de individualización no implica necesariamente hablar de individualismo, ni de aislamiento o atomización social sistemática, ni debe confundirse con una expresión de egoísmo mercantilista de un sujeto insensible ante la suerte del otro⁽⁹⁾. Fundamentalmente, «la individualización es un concepto que describe una transformación estructural, sociológica, de las instituciones sociales —cada vez más orientadas hacia el individuo— y la relación del individuo con la sociedad» (*ibíd.*: 339).

Para Bauman (2004: 37) «la «individualización» consiste en transformar la «identidad» humana de algo «dado» en una «tarea», y en hacer responsables a los actores de la realización de esta tarea y de las consecuencias (así como de los efectos colaterales) de su desempeño». Así pues, la individualización está asociada a la disposición potencial de libertad de elección, pero tal expresión de autonomía se convierte finalmente en una libertad precaria, al configurarse como una *autodeterminación obligatoria* del sujeto, absolutamente ineludible. La vida queda en manos de un individuo que se siente socialmente desamparado, que ya no tiene a quién culpar de sus frustraciones y preocupaciones (*ibíd.*: 39), que es víctima del «desmembramiento de las formas de vida de la sociedad industrial [...] por obra de otras en las que los individuos tienen que montar, escenificar e improvisar sus propias biografías. La biografía normal se

(8) El concepto *individualismo* fue introducido por TOCQUEVILLE, A., otorgándole un sentido de aislamiento social, al caracterizar la sociedad democrática estadounidense. «El individualismo es un sentimiento reflexivo y apacible que induce a cada ciudadano a *aislarse de la masa de sus semejantes y a mantenerse aparte con su familia y sus amigos*; de suerte que después de formar una pequeña sociedad para su uso particular, abandona a sí misma a la grande» (TOCQUEVILLE, A 1985: 89).

(9) Para considerar la «compatibilidad» y tensiones entre individualismo y altruismo pueden consultarse las aportaciones de BELLAH, R., (1985) y WUTHNOW, R. (1996). Cabe apuntar que la imagen del voluntariado que se proyecta socialmente de manera preferente es la del héroe moral individual e incluso individualista. El voluntariado parece constituirse finalmente como un sumatorio de «llaneros solitarios». Tal hecho refleja la individualización creciente de la acción voluntaria.



convierte en biografía elegida, en “biografía artesanal”» (Beck, 2000: 35), o expresado de una forma más fidedigna en una biografía «hágaselo usted mismo». Un tipo de biografía que como indican Beck y Beck-Gernsheim (2003: 40), termina convirtiéndose finalmente en una «biografía de riesgo», e incluso una «biografía de la cuerda floja», dado que cualquier situación vital que afecta al individuo —obligado a vivir su propia vida— se asocia a la necesidad de tomar decisiones que resultan arriesgadas (Beck, 2000: 36). Nos encontramos con un individuo crónicamente desincrustado que «debe elegir deprisa, debe —como en un reflejo— tomar decisiones rápidas» (Lash, 2003: 13).

No es fácil para el individuo que vive instalado en la «cuerda floja» de lo social, conformar una identidad social duradera y satisfactoria (ubicado como está en la provisionalidad más absoluta y ante las crecientes expectativas vitales y deseos que la sociedad se encarga de suscitar, fundamentalmente a través del consumo), y por eso, la vida cotidiana se hace más y más compleja («la vida pierde su cualidad de obviedad», Beck, 2000: 46), y las continuas decisiones —por su carácter arriesgado— sumen al individuo en una perenne sensación de zozobra e inseguridad. No es por ello extraño, que finalmente la individualización suponga, además, un *incremento de la desigualdades sociales* (en el contexto de una sociedad que deja en gran medida a sus miembros a su suerte). Así pues, el «proceso de individualización nunca significa disolución, sino *aumento de la desigualdad social*» (*ibíd.*: 38).

Podríamos pensar que estas dimensiones de la individualización (el riesgo, la provisionalidad, la fragilidad vital, la creciente polarización social, etc.), afectarían fundamentalmente —en el contexto del voluntariado social— al potencial receptor de la acción voluntaria, aquél que en cierta medida, se presentaría como víctima de errores en las elecciones vitales clave. Es cierto que el receptor es «víctima» del proceso de individualización, pero, sin embargo, es el propio sujeto voluntario el que expresa con mayor plenitud las nuevas condiciones sociales asociadas a la individualización, un sujeto que a través de su voluntariado pretende generar «soluciones biográficas a problemas sistémicos» (Beck, 2001), y no solo desde el punto de vista de la generación de estrategias de acción individual ante una situación de desigualdad social y/o exclusión (en el caso del voluntariado social), sino sobre todo, desde la perspectiva de la conformación de la propia identidad⁽¹⁰⁾. En un momento en el que «las identidades son constantes oscilaciones» (Bauman, 2004: 94), el voluntario encuentra un «asidero identitario» en el desarrollo de su ac-

(10) El problema que señala BAUMAN (2004: 44) es la búsqueda de soluciones personales a esas contradicciones sistémicas y que están abocadas en gran medida al fracaso. En ese sentido, gran parte de las soluciones barajadas terminan convirtiéndose en soluciones imaginarias más que reales.



tividad participativa⁽¹¹⁾. Un asidero transitorio, problemático, como no podría ser de otro modo, dado que es el mismo sujeto que se aferra al que paradójicamente rehúye de todo aquello que parezca demasiado definitivo. El voluntario, finalmente, es un buscador de identidad más que de comunidad, no hay que olvidar que la identidad se «inventa» y cobra relevancia social justo en el momento en el que se colapsa la comunidad (Bauman, 2003: 22). En definitiva, como señala el Colectivo Ioé (2002: 11): «Hacer voluntariado» se ha convertido en un papel social que fortalece la identidad de las personas. En muchos casos mitiga la crisis de sentido que impregna la vida social contemporánea: el sujeto da tiempo y energías y, a cambio, recibe el sentido de los vínculos generados dentro de la organización/asociación». Es este un perfil que afectaría fundamentalmente a las generaciones más jóvenes de voluntarios —los más «individualizados», los que enfrentan cotidianamente una construcción más compleja y frágil de su identidad social a la hora de incorporarse al mundo adulto—, pero, es crecientemente definitorio del voluntariado en su conjunto.

En este contexto de búsqueda de identidad, la cotidianidad se articula cada vez más en torno a una lógica de consumo (ligada profundamente al ejercicio de la elección individual) que desborda el espacio del intercambio mercantil, para incorporarse a otras esferas vitales. Día a día, consumimos objetos, experiencias, actividades, relaciones personales..., buscando la realización de una libertad que siempre termina escapándose como la arena entre los dedos. No es extraño que nos aceche en cada rincón la sensación de desencanto. Así pues, como señala Bauman (2004: 79) «ir de compras no atañe solamente a la comida, los zapatos, los autos o el mobiliario. La ávida e interminable búsqueda de nuevos y mejores ejemplos y de recetas de vida es otra variedad de salida de compras». En términos generales se observa un progresivo desplazamiento desde el espacio de la ciudadanía al espacio del «consumo»⁽¹²⁾. El objetivo de esta frenética actividad de consumo de experiencias diversas no es otro que la conformación de la identidad, como no podía ser de otra forma, de manera provisional. En el ámbito del «mercado» de la participación social, el sujeto social también sale de compras, tratando de elegir entre las distintas posibilidades que el voluntariado ofrece, para maximizar los réditos en lo referente a la construcción de identidad (aunque lógicamente pesen otras orientaciones motivacionales).

(11) La contribución del voluntariado en la conformación de una identidad valorizable socialmente, es especialmente claro entre los jóvenes voluntarios que luchan infructuosamente por encontrar un lugar en el mercado de trabajo, y de esta manera, acceder a una identidad plenamente adulta. Pero, en la línea de las soluciones imaginarias a las que se refería BAUMAN, podríamos pensar que el voluntariado es a la postre una salida precaria y débil a la hora de que los jóvenes establezcan su identidad adulta.

(12) Véase al respecto los trabajos de CLARKE, J., *et al.* (2007), BEVIR, M., TRENTMANN, F. (2007) y SOPER, K., TRENTMANN, F. (2007).



El proceso de individualización nos remite también a una creciente *fragilidad de la acción colectiva*. Tal debilidad es correlato de «...la evidente dificultad para generalizar las experiencias, vividas como algo absolutamente personal y subjetivo, y transformarlas en problemáticas públicas destinatarias de políticas públicas» (Bauman, 2004: 56). En ese contexto, es lógico que las *crisis sociales* como la actual se proyecten como crisis de tipo individual (Beck, 2000: 38) y por lo tanto, que el sujeto busque la salvación individual a problemas que son en esencia compartidos (Bauman, 2003: 169). Es por ello, que no hay lugar en este esquema para la tarea de construir un nuevo orden social.

En este marco de fragilidad vital y de la acción colectiva, no resulta extraño que se difunda la que Bauman denomina «moral del vagabundo». Esta moral ilustraría muy bien la actitud «tipo» del voluntario que se vincula de manera limitada a la tarea y la entidad (y que se encuadraría en la modalidad de voluntariado de tareas o de servicios). Dice Bauman que ese «vagabundo» que puebla nuestras sociedades «no sabe cuánto tiempo se quedará donde está ahora ni es él quien decide por lo general la duración de su estancia. Él elige sus objetivos según va avanzando y según éstos se le van presentando en las señales del camino o de la carretera [...]. Solo sabe que su estancia tiene pocas probabilidades de durar» (cfr. Beck y Beck-Gernsheim, 2003: 41). En la generalización de la moral del vagabundo podemos incardinar el modelo cada vez más frecuente del «voluntariado de puerta giratoria», y el éxito del «voluntario de eventos». Dekker y Halman (2003: 8), se refieren al desarrollo creciente del voluntariado de puerta giratoria, integrado por sujetos que se mueven rápidamente de un campo de actividad atractivo, de moda, o novedoso, a otro. O también, añadiríamos nosotros, caracterizado por sujetos que encadenan sucesivamente, y en un periodo de tiempo relativamente breve, situaciones de participación voluntaria e inactividad cívica.

En el mismo contexto de la «moral del vagabundo» y de la vinculación temporal e incluso puntual con las iniciativas de participación, podríamos referirnos al intenso crecimiento que se ha producido durante los últimos años del *voluntario de eventos*, especialmente en el área deportiva y cultural, pero también en el ámbito del voluntariado medioambiental. Este tipo de voluntariado desarrolla las características del voluntariado de tareas llevándolas hasta el extremo. El compromiso es necesariamente puntual (estamos ante un verdadero voluntariado «por obra y servicio»), y extremadamente volátil con respecto a la entidad y la propia tarea. El voluntariado de eventos tiende a convertirse en un «voluntariado de listado» o de «base de datos», lo cual nos remite a una fuerte despersonalización. Los potenciales voluntarios son absolutamente intercambiables, y su valor se restringe a su «simple» capacidad de trabajo. Una vez incorporado al listado o la base de datos (lo cual expresa una



intención, pero en ningún caso un compromiso firme del potencial voluntario), los organizadores se pondrán en contacto con el voluntario, que dispone de un margen amplio de libertad para decidir sumarse o no al evento. Así pues, el evento necesita y reclama la articulación de un «ejército de reserva voluntario». No se trata tanto de disponer de voluntarios reales, sino de potenciales voluntarios que puedan ser «activados» o movilizados puntualmente, y que estén dispuestos a volver a integrar ese ejército de reserva. Nos encontramos ante un modelo de máxima flexibilidad, pero al mismo tiempo, de mínima implicación. En este modelo, apenas existe espacio para generar «fidelidad» o compromiso con un determinado programa. En el contexto de una creciente búsqueda de la libertad (en el marco de una creciente centralidad de las orientaciones motivacionales individualistas), se incrementará en todos los ámbitos el voluntariado de eventos, lo que implicará asimismo un aumento del voluntariado ubicado fuera del ámbito de lo social, dado que es más proclive al modelo de «evento».

La individualización también se vincula a la disolución de las problemáticas sociales, que se ven reducidas a una simple seriación de problemas individuales que se definen por su carácter personal e intransferible. En ese sentido, «la mayor parte de los problemas corrientes de los “individuos por destino” son en estos tiempos no aditivos. Es decir, no se suman a una “causa común”» (Bauman, 2003: 23). «Los problemas pueden ser similares [...] pero no conforman una “totalidad mayor que la suma de las partes” [...]. Uno quizá también logre aprender de la experiencia de otros [...]. Pero lo primero que uno aprende del contacto con los otros es que la única ayuda que nos pueden brindar es el consejo de cómo sobrevivir en nuestra propia e irredimible soledad, y que la vida de todos está llena de peligros que deben ser enfrentados y combatidos en soledad...» (Bauman, 2004: 40-41). En ese contexto, es extremadamente difícil que aparezca una verdadera conciencia colectiva proyectable en forma de movilización social.

La progresiva *disolución de las problemáticas sociales* se expresa nítidamente en el modelo participativo del voluntariado, que tiende a traducir los problemas sociales en términos de casos individuales fuertemente personificados sobre los que intervenir (de ahí que domine la percepción de que «cada persona es un mundo»). Por ello, es prácticamente imposible que el voluntariado pueda inducir a una movilización colectiva entre los receptores de la acción, dado que propone salidas individuales (o sencillamente valioso consuelo o acompañamiento) con respecto a las situaciones de exclusión social u otras. Las estrategias individuales/personales de integración implican una adaptación del sujeto al «orden de las cosas». Para el voluntario/a el horizonte de la acción no remite a la «resolución» de un problema colectivo, y muy frecuente-



mente, tampoco atribuye un sentido supraindividual a su intervención. No obstante, esta disolución del nivel de lo colectivo en el caso individual, no solo afecta al voluntariado —aunque en él se exprese de manera paradigmática—, en general la organización de los programas de bienestar social desarrollados por la administración y/o sobre una base profesional, presentan una fuerte deriva individualizadora⁽¹³⁾. La diferencia con respecto al voluntariado es que este tipo de intervenciones no suelen estar tan atravesadas por la personalización (por el establecimiento de un vínculo de carácter expresivo).

Así pues, no solo los males sociales son individuales, también lo son las «terapias», es decir, los medios que se plantean para combatirlos. En esas coordenadas se ubica el nuevo voluntariado, precisamente como un modelo de «terapia» individualizada, cuya potencialidad integradora depende más del *modelo social* (y el orden social asociado) que «comunica» el sujeto voluntario, que de la ayuda efectiva que se pone en juego (sobre todo si la consideramos desde el punto de vista de su base material/redistributiva). Por consiguiente, el voluntariado genera, fundamentalmente, relaciones de tipo «terapéutico» (limitadas a un espacio y un tiempo definido) y no estrategias políticas (que se proyectan sobre el espacio público y se articulan colectivamente). El sujeto voluntario se ofrece más como «modelo social» que como «autoridad» (abriéndose una vía para el ejercicio de un tipo de control social «blando» que tiene que ver más con la seducción que con la coerción), entre otras cosas, porque como apunta de nuevo Bauman (*ibíd.*: 73), en la sociedad individualizada «la redención de los pecados sólo está —y exclusivamente— en manos del pecador». La acción voluntaria toma la forma de una labor habilitante, no se trata tanto de «solucionar» el problema, sino de abordar una estrategia de capacitación individualizada. La responsabilidad a la hora de hallar «soluciones», como no podría ser de otra manera en una sociedad fuertemente individualizada, recae finalmente en el sujeto.

Otra tendencia asociada al proceso de individualización tiene que ver con la *contracción y vaciamiento del espacio público*, lo cual dificulta sobremanera la articulación de un espacio comunitario. Bauman (2004: 42) advierte que «la otra cara de la individualización parece ser la corrosión y la lenta desintegración del concepto de ciudadanía», y se refiere «...al vaciamiento del espacio público, y en particular del “ágora”, ese espacio intermediario público/privado donde las políticas de vida se encuentran con la *Política* con mayúsculas,

(13) «Esta atomización y cerrazón sobre el “problema de cada cual” es un reflejo de la sociedad fragmentada, de la propia experiencia carencial y del modelo de política social vigente que configura a los excluidos como clientelas —efectivas o potenciales— de las instituciones de ayuda, impidiendo que se constituyan en sujeto social autónomo. La actitud que prevalece ante el futuro es la resignación» (COLECTIVO IOÉ, 1997: 32).



donde los problemas privados son traducidos al lenguaje de la cosa pública y donde se buscan, negocian y acuerdan soluciones públicas para los problemas privados» (*ibíd.*: 44-45). El correlato de la contracción del espacio público es el debilitamiento de la dimensión política de la participación en general y del voluntariado en particular. Los voluntarios, en su mayor parte, tratan de escapar del espacio deliberativo del «ágora», transformándolo en un lugar en el que se recrea el «ambiente» y la relación íntima característicos del espacio privado. De esta manera, son las preocupaciones de los individuos las que tienden cada vez más a proyectarse y ocupar el espacio público, por lo que podríamos decir que lo privado termina colonizando el espacio público. Se produciría una redefinición de la esfera pública que quedaría reducida frecuentemente al papel de «plataforma donde se ponen en escena los dramas privados» (*ibíd.*: 75).

Ya Sennett anticipó, a mediados de los años setenta del pasado siglo, el vector de privatización al hacer referencia al «desgaste de la vida pública» (Sennett, 2001: 25). El sociólogo norteamericano identificaba el advenimiento de una *ideología de la intimidad* que trocaba las categorías políticas en categorías de orden psicológico. Esta ideología de la intimidad ha terminado penetrando profundamente en el ámbito de la participación voluntaria⁽¹⁴⁾. Para Sennett (*ibíd.*: 24) «se ha producido una confusión entre la vida privada y la pública; la gente está resolviendo en términos de sentimientos personales aquellas cuestiones públicas que solo pueden ser correctamente tratadas a través de códigos de significado impersonal».

Por último, debemos señalar el *debilitamiento de la estructuración comunitaria* ligada al proceso de individualización, cuestión que afecta de manera especial a la participación y especialmente al modelo del voluntariado. La organización moderna (capitalista) se caracterizaría, según Bauman (2003: 37), por un «lento pero incesante desmantelamiento/desmoronamiento de la comunidad». Así pues, la recuperación conceptual de lo comunitario —por ejemplo de forma asociada al voluntariado— ha de concebirse fundamentalmente como un recurso retórico más que como un diagnóstico sociológico preciso. Como apunta Hobsbawm (*ibíd.*: 22) «la palabra “comunidad” nunca se ha usado de forma más indiscriminada y vacía que en las décadas en que las comunidades en sentido sociológico se hicieron difíciles de encontrar en la vida real». En el

(14) Según SENNETT, R. (2001: 567-568): «La creencia que reina actualmente es la que se refiere a que la proximidad entre las personas constituye un bien moral. La aspiración regente es la de desarrollar la personalidad individual a través de experiencias de proximidad y calor con los demás. El mito de la actualidad se basa en que los males de la sociedad pueden ser todos comprendidos como males de la impersonalidad, la alienación y la frialdad. La suma de los tres representa una ideología de la intimidad: las relaciones sociales de todo tipo son más reales, verosímiles y auténticas cuanto más cerca se aproximen a los intereses psicológicos internos de cada persona. Esta ideología transmuta las categorías políticas dentro de categorías psicológicas. Esta ideología de la intimidad define el espíritu humanitario de una sociedad carente de dioses: el calor es nuestro dios».



contexto de la debilidad de las expresiones comunitarias genuinas, proliferarían las que Bauman denomina «comunidades percheró»: «Compartir intimidades [...] tiende a ser el método preferido, si no el único restante, de «construcción de comunidad». Esta técnica de construcción solo puede dar a la luz «comunidades» frágiles y efímeras [...]: comunidades de preocupaciones compartidas, ansiedades compartidas u odios compartidos —pero en todo caso comunidades «percheró», reuniones momentáneas alrededor de un clavo en el que muchos individuos solitarios cuelgan sus miedos individuales y solitarios—» (Bauman, 2004: 42-43). Finalmente, parafraseando a Bauman, que lo aplica a los espacios de consumo, podríamos decir que el voluntariado supone un «viaje hacia una anhelada comunidad que [...] está permanentemente “en otra parte”» (*ibíd.*: 109). Por lo tanto, el voluntariado se incardinaria en la lógica de la comunidad imaginada.

4 LA DESPOLITIZACIÓN FORMAL DEL VOLUNTARIADO

La conceptualización habitual del voluntariado parece aspirar a englobar todas las expresiones de participación, si bien, excluyendo aquellas que presentan una marca «política» explícita (partidos políticos, sindicatos, y sobre todo, movimientos sociales «descentrados» ideológicamente y que se marcan objetivos políticos de forma manifiesta). De manera indirecta, tal hecho nos habla de la *inocuidad política* que se pretende trasladar al voluntariado. Cabe apuntar que cuando nos referimos a la dimensión política de la participación lo hacemos en el sentido señalado por Bauman, autor que define la política como la «actividad encargada de traducir los problemas privados en temas públicos (y viceversa)» (Bauman, 2004: 76). Toda participación social posee, necesariamente, una dimensión política, pero, en el caso del voluntariado tal dimensión es atenuada e incluso repudiada —salvo excepciones— por todas las instancias que tienen un papel central en su articulación y estructuración (Estado, entidades voluntarias, y por supuesto, los propios sujetos voluntarios). Esta despolitización formal (calculada y artificiosa) refleja una concepción «privada» de la participación social, pretende alejar a ésta de su espacio natural, la esfera «pública» (el espacio del «ágora», de la discusión política), y por tanto, se ubica en la estela de una concepción estrictamente liberal de la sociedad civil.

Es por eso, que cuando hablamos del voluntariado hemos de referirnos a la «pretensión apolítica de la acción» (Revilla, 2002: 17). Al menos desde un punto de vista formal, la dimensión política no se evidencia, no se busca, no se reivindica, se rechaza, aunque paradójicamente el voluntariado posea siempre *efectos políticos*. Estos efectos son en gran medida «subterráneos», no



evidentes, y poseen en general una *dimensión «conservadora»*. Distintas modalidades de voluntariado podrán dar lugar a efectos políticos diferentes, pero el arquetipo central del voluntariado logra paradójicamente un reforzamiento del orden social dado. Así pues, la dimensión política del voluntariado es resultado paradójico de su apoliticismo formal. Esa pretensión de «apoliticismo», esa aparente neutralidad, es un aspecto central que ha permitido la *maximización de la base social* del voluntariado, y por lo tanto, es un elemento explicativo —si bien no el único— de su éxito social. Al presentar un perfil ideológico bajo, al eludir (salvo excepciones) cualquier tipo de vinculación ideológica explícita, al «despolitizarse» formalmente —al menos la fracción central más representativa del voluntariado—, se eluden las fuertes resistencias de gran parte de la población a enrolarse en proyectos que muestren una patente dimensión ideológica.

De esta manera, el voluntariado se ha proyectado socialmente como un *modelo de participación apto para todos los «públicos»*, ya sean jóvenes o mayores, hombres o mujeres, «mileuristas» en paro o clases acomodadas, católicos practicantes o ateos, izquierdistas radicales o «neocons», población inmigrante o españoles de toda la vida... De hecho, la posición ideológica del sujeto voluntario pasa a ser algo irrelevante, gracias a la articulación de «causas» (concretadas en programas) que pueden ser asumidas por todos; siempre, claro está, que la atención del voluntario/a se dirija al caso particular, al desarrollo de una tarea de apoyo concreta, y no al esclarecimiento de las causas estructurales «responsables» de las situaciones de exclusión social o desigualdad, o de la degradación del medio ambiente —en el caso del «voluntariado ambiental»—, etc. Es justamente en un momento de fuerte «descrédito» de los grandes paradigmas ideológicos, y de marcado declive de los nuevos movimientos sociales, cuando el voluntariado —que en ningún caso se constituye como un movimiento social— se fortalece. Otra forma de expresar la despolitización formal del fenómeno pasa por afirmar que el voluntariado se liga a la actividad y no al «activismo». Finalmente, la despolitización formal del voluntariado implicaría, necesariamente, según Rodríguez Victoriano y Benedito (2000), la *despolitización de los espacios de la exclusión social* asociada a la intervención del voluntariado. Esta cuestión resulta evidente si realizamos una revisión conceptual; un referente central en los discursos acerca de la acción voluntaria (junto a la solidaridad, concepto también enormemente despolitizado) es la «*sensibilización social*» (inocua políticamente, que no suele desembocar en la movilización sino en la ayuda, que remite al individuo y a una experiencia concreta, personal e intransferible que «sensibiliza»), que se opondría a la tradicional «*toma de conciencia*» (que posee una evidente carga política e ideológica, que plantea una dimensión grupal y activa, que parte de la constatación de una situación compartida y se orienta prioritariamente a la movilización).



Siguiendo a Barthélemy (2003: 307-308) —y aplicando su argumentación al voluntariado—, podemos «detectar un retroceso del factor político en la tendencia a sustituir los referentes del largo plazo, de la transformación social y del proyecto de «formación del ciudadano» por los de la proximidad, de la acción concreta y de la inmediatez incluso, a veces, del riesgo». Además, señala la propia Barthélemy que «la atenuación del factor político se plasma, en segundo lugar, en la nueva popularidad del «hacer por los demás», que corresponde a una definición moral, a expensas del «hacer juntos». Esta evolución se expresa en la menor pertinencia, en el plano del vocabulario de las prácticas sociales, de la «afiliación» y la «militancia», frente al «trabajo voluntario» y a la donación».

En definitiva, el voluntariado se configura fundamentalmente como alternativa a la participación política, incluso se define en gran medida por su oposición a la política (Eliasoph, 1998 y 2003). En esa línea argumentativa, Glaston y Levine (cfr. Dekker y Halman, 2003: 9) observan cómo los ciudadanos, especialmente los más jóvenes, parecen estar cambiando sus preferencias de implicación cívica desde el espacio formal de lo político hacia el sector voluntario. Según estos autores, la vida cívica (concretada en la acción voluntaria) lejos de actuar como una escuela para generar un compromiso político más amplio (que es la tesis clásica enunciada por Tocqueville), podría estar funcionando progresivamente como un refugio y una alternativa frente a este. Los teóricos del capital social, siguen inscribiéndose en la línea interpretativa de Tocqueville a la hora de caracterizar al voluntariado. Por ejemplo, Putnam (2002) identificaría el voluntariado como una forma plena de participación política. Según Putnam los voluntarios estarían más interesados en la política y demostrarían una posición menos cínica y más positiva. Para Putnam el voluntariado no es un signo de rechazo de la política, sino de todo lo contrario.

En nuestro caso caracterizaríamos fundamentalmente la participación voluntaria por su evidente despolitización, pero ello no implicaría negar el relativo potencial de activación política que presenta. Como señala el Colectivo Ioé (1997: 6) «...todas las formas de participación voluntaria, por mínimas que sean, deben ser consideradas como principios positivos (al menos de forma latente) de desarrollo potencial de la democracia en un sentido participativo». El potencial de activación política sería mucho mayor en los espacios de participación voluntaria que se alejan del modelo de voluntariado de tareas de carácter individual. No obstante, en la mayoría de los casos el voluntariado se establece simbólicamente como el opuesto lógico de la participación política. El voluntariado no se configura como un espacio político «deliberativo», sino como un espacio de proximidad empática y de intervención personalizada, en la que lo importante, al margen del desarrollo



de la dimensión expresiva, es el «*know how*», esto es, dominar los procedimientos, encaminarse al desarrollo de la tarea.

A través de un interesante estudio cualitativo realizado en organizaciones voluntarias estadounidenses, Eliasoph (2003) identifica una situación paradójica: observa cómo el voluntariado, debido en gran medida a su modelo organizativo, contribuye al debilitamiento de la discusión pública de temas políticos en el contexto de las organizaciones. Se refiere concretamente a un silenciamiento del discurso político. Según esta autora, en las organizaciones, en los contextos formales (reuniones, etc.), se ponen en marcha mecanismos que evitan la discusión de asuntos políticos; esa discusión quedaría relegada a las «regiones traseras» (siguiendo la conocida terminología de Goffman). El resultado, según Eliasoph, sería el silenciamiento del discurso político, que se corresponde con un modelo de voluntariado dirigido a la tarea concreta y al caso individual. Para Eliasoph mientras los participantes aprenden a intervenir a nivel local, están aprendiendo también frecuentemente a limitar un ámbito reducido su marco de reflexión y comprensión social. En definitiva, el modelo cultural de voluntariado que se prescribe no incluiría el debate político, sino que lo inhibiría. Según Eliasoph la reintroducción de la discusión política en la dinámica organizativa formal, podría otorgar un significado diferente al trabajo de los voluntarios, incluso aunque éstos continuaran realizando las mismas tareas (*ibíd.*: 200-205). No obstante, para Eliasoph (1998) la despolitización no sería un elemento privativo del espacio organizativo del voluntariado, sino que afectaría al conjunto de la esfera pública norteamericana.

Así pues, podríamos concluir que el cercenamiento de la dimensión política de la acción voluntaria depende en gran medida de su estructuración mayoritariamente individual, de su adosamiento funcional a la entidad en la que se colabora, y de su orientación hacia el nivel micro. La priorización en la acción del desarrollo de la tarea hace intrascendente el nivel político y la interpretación de la situación en términos ideológicos. En la literatura sobre el voluntariado encontramos una tendencia a subsumir la dimensión «política» potencial del voluntariado en el ámbito de lo *expresivo* (ver Salamon y Sokolowski, 2003: 75), esto es, se considera que el voluntariado puede inducir cambios «políticos», pero siempre como resultado —no perseguido intencionalmente— de la agregación espontánea de los efectos de la intervención individual y particularizada sobre el receptor, una intervención que se caracteriza fundamentalmente por su dimensión expresiva y solo marginalmente por transformar las condiciones materiales de subsistencia.

Resulta interesante constatar que la despolitización asociativa está atravesada por la generalización del voluntariado como modelo participativo junto al



paralelo ascenso de los profesionales asalariados. Más que hablar de dos procesos profundamente interdependientes entre sí, deberíamos referirnos a las dos caras de un único proceso despolitizador/tecnificador (que nos remite asimismo a una intensa racionalización formal/material en el seno de las entidades). Según Barthélemy (2003: 23), «el irresistible incremento del “voluntariado” y de profesionales asalariados reflejan la relativa retirada de lo político y del ethos militante». Nos encontramos con una tendencia hacia la sustitución del compromiso político por la competencia técnica. No es de ninguna manera inocente, en términos políticos e ideológicos, que los profesionales asalariados pasen a ser denominados de manera genérica «técnicos» y que el voluntariado de tareas se muestre permeable a perfiles y procedimientos técnicos. En general, «la tecnificación de los procedimientos tiende a “devaluar” el capital cultural e ideológico del voluntariado» (*ibíd.*: 216).

En las entidades voluntarias orientadas a la gestión de servicios la «participación» plena con respecto a los procesos organizativos se concentra en el colectivo de los «técnicos» y no en el de los voluntarios. Es cierto que el «avance» de los técnicos en las asociaciones marca una clara línea de despolitización formal de la participación, pero la tecnificación de las entidades ligada a la salarización, no es ni mucho menos inocua en términos ideológicos, y marca una creciente afinidad de las entidades voluntarias con respecto al poder político. Así pues, la aproximación técnica (pretendidamente neutra) muestra finalmente un gran número de adherencias ideológicas y una orientación política. Por otro lado, el colectivo de técnicos y gestores están sometidos, frecuentemente, a una fuerte disonancia y contradicciones entre su posición ideológica —personal— y su función organizativa (Colectivo Ioé, 1997: 29).

5 LA DIFUSIÓN Y HOMOGENEIZACIÓN INTERNACIONAL DEL VOLUNTARIADO: UN PROCESO POLÍTICAMENTE ORIENTADO

A continuación trataremos de mostrar cómo ciertos organismos de ámbito supranacional (nos concentraremos en la consideración de las iniciativas desarrolladas por Naciones Unidas y por distintas entidades y organismos ligados a la Unión Europea), han desempeñado hasta nuestros días un papel muy activo y relevante en la proyección internacional y homogeneización (relativa) del voluntariado, sin olvidar la promoción y difusión de políticas activas pro voluntariado (de carácter instrumentalizador). A través de distintos documentos e iniciativas, estos organismos han puesto en circulación argumentos y estrategias muy uniformes —y potentes— en favor del voluntariado (e implícitamente, podríamos decir que «en contra» de otras



modalidades participativas, que de hecho, tienden a desaparecer del marco de consideración). Aunque existen otros factores que coadyuvan en la difusión internacional del voluntariado (podríamos incluso hablar en términos de «globalización» de este modelo participativo), la consideración de estas instancias internacionales es ineludible.

La homogeneización o estandarización internacional de las pautas participativas que aquí apuntamos (vinculada a la difusión internacional de un cierto modelo del voluntariado) debe manejarse evidentemente con extremada precaución. Sigue teniendo sentido referirse a la enorme heterogeneidad y complejidad que muestra el hecho participativo en su conjunto, y el voluntariado en concreto. También parece clara la coexistencia de distintos modelos participativos, incluso si solo dirigimos nuestra atención al contexto europeo (por ejemplo, si contrastamos el modelo de los países escandinavos con la pauta participativa en los países latinos o en los países del este europeo)⁽¹⁵⁾. Así pues, no podemos perder de vista la enorme disparidad de situaciones participativas entre distintos países y regiones (incluso en las áreas más desarrolladas), pero, al mismo tiempo, también es incuestionable el *enérgico proceso de convergencia* en las pautas participativas (en torno a la figura del voluntariado), especialmente en el marco europeo (*vid.* Rodríguez Cabrero *et al.*, 2008; Merino, 2006). Por ello, aunque las situaciones de partida son extremadamente diferentes, los países parecen moverse en una misma dirección, y de una manera bastante coordinada: hacia un modelo de voluntariado de servicios fuertemente individualizado.

Al margen de las agencias gubernamentales o paragubernamentales, también las propias entidades del Tercer Sector —aquéllas que podrían definirse como «transnacionales»—, han jugado un papel muy relevante en la difusión internacional del modelo de participación voluntaria. A modo de ejemplo, en muchos de los antiguos «países de este» (Rumanía, etc.) encontramos hoy en día un modelo de voluntariado «importado» durante las transiciones políticas de los años noventa. Las grandes ONG internacionales actuaron como un elemento catalizador muy importante en la adaptación y desarrollo del voluntariado (Voicu y Voicu, 2003: 154).

Las políticas en torno a la participación ciudadana, reducidas en gran medida a la conformación de políticas activas centradas en la regulación y el fomento del voluntariado, toman forma en primer lugar en los países más desarrollados (se «modelizan» allí), pero se han difundido rápidamente durante los últimos años, alcanzando a los denominados países emergentes y en vías

(15) Puede ser muy ilustrativo consultar los informes nacionales disponibles en la página web del CEV (http://www.cev.be/22-research_and_publications_-EN.html).



de desarrollo» (*vid.* Bramante 2004: 227-228; Butcher, 2003: 112-113). En esa difusión han jugado un papel central —aunque ni mucho menos exclusivo—, las iniciativas de Naciones Unidas, y quizá como punto de inflexión en la proyección internacional del voluntariado, podríamos señalar la efeméride del año 2001: el «Año Internacional del Voluntariado».

Así pues, la derivación de ciertas parcelas de política social hacia el Tercer Sector, y en ese contexto, el papel crecientemente relevante del voluntariado (en la mayoría de los casos bajo tutela profesional), no es privativo de los países más desarrollados, sino que, como estrategia política, también afecta a los países más pobres (si bien desde hace relativamente pocos años). En muchas ocasiones, en estos países la difusión del modelo participativo del voluntariado ha implicado la formalización de algunos recursos de apoyo comunitario preexistentes, por ejemplo, en el ámbito latinoamericano encontramos la cooptación de ciertas formas de participación comunitaria indígena como una opción para el desarrollo de políticas sociales, y del voluntariado (Butcher, 2003: 112-113).

A diferencia del modelo asociativo clásico, el voluntariado es una variante participativa que se fomenta fundamentalmente por su dimensión instrumental, por su capacidad de generar servicios (y por los aspectos utilitarios que se desprenderían, tanto para el sujeto voluntario como para el receptor o beneficiario de la acción). Esa lógica de la «reclamación» del voluntariado por parte del Estado (que insiste sobre un modelo de participación que se construye fundamentalmente, aunque no solo, «desde arriba»), se concreta y ejemplifica especialmente en las bolsas de trabajo voluntario, que definen una *oferta previa* de puestos de trabajo voluntario, y que en España, a diferencia de lo que sucede en otros países, están frecuentemente gestionadas por la Administración (a nivel local u autonómico), o por agencias dependientes de la misma. En ese contexto, resulta curioso constatar cómo las asociaciones en las que coexisten socios y voluntarios, tienden a reclaman por separado: *a)* los recursos asociados a la capacidad de trabajo, a través de la captación de voluntarios, y *b)* los recursos económicos, a través de la captación de «socios de chequera»⁽¹⁶⁾. Es menos frecuente, sin embargo, la reclamación de «socios activos» que se involucren en la dinámica de la organización.

El voluntariado, a pesar de ubicarse en un campo ideológico (o quizá por ello mismo) aparece como un elemento que genera un fuerte consenso en los organismos internacionales. Encontramos una *intensa politización del voluntariado* desde una perspectiva institucional, tal politización implicaría que el voluntariado ha entrado de lleno en la *agenda política* de gobiernos de distinto

(16) Una caracterización del perfil de afiliación pasiva progresivamente dominante en las asociaciones puede encontrarse en WOLLE-BÆK, D., SELLE, P (2004).



signo ideológico. No podemos olvidar que durante las últimas décadas se ha producido una fuerte institucionalización del voluntariado dependiente de los poderes públicos.

Hemos de recordar, siguiendo al Colectivo Ioé (2002: 9) que «la figura del voluntariado tiene una continuidad con los intereses estatales, puesto que es construida en relación al modelo de intervención asistencial, en principio desde una óptica instrumental. Además, puesto que el modelo de voluntariado oficial responde a una determinada concepción social, política y económica, su desarrollo se inscribe en el interés por configurar y controlar ideológicamente a la población. En ese sentido el voluntariado no es “un desarrollo democrático de la participación ciudadana”».

La relevancia de las orientaciones políticas supranacionales han vuelto a cobrar protagonismo en 2011, denominado de una manera un tanto rebuscada como «*Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa*», y momento en el que también se conmemora el décimo aniversario del Año Internacional de los Voluntarios de 2001. Por otro lado, tampoco parece casual que sea en 2008 —al inicio de la crisis económica— cuando en la documentación de las instituciones europeas se empiece a proponer la celebración del Año Europeo del Voluntariado. Para tomar conciencia de la relevancia política que se le concede al voluntariado, no basta con observar la visibilidad social que se le pretende otorgar a través de la celebración del año dedicado al voluntariado, sino que tal hecho supone un indicativo de la «discriminación» que sufren otras realidades participativas. No es ni mucho menos irrelevante que las instituciones no se planteen celebrar un año internacional de la participación social, o de las asociaciones o el asociacionismo, o de los movimientos sociales.

Al margen del mantenimiento de la promoción y valoración en clave «instrumental» del voluntariado, a partir de la década de los noventa observamos en los documentos internacionales pro voluntariado un progresivo deslizamiento hacia el reconocimiento —e implícita legitimación— de la orientación y estructuración individual de la participación voluntaria. Previamente resultaba dominante la incardinación comunitaria del voluntariado, pero tal inscripción «mítica» del voluntariado como una expresión del comunitarismo social (y al mismo tiempo, un factor para su fortalecimiento), es difícilmente sostenible⁽¹⁷⁾ como modelo general ante la evidencia del avance del proceso de individualización en el contexto de la participación social.

(17) No obstante, esta concepción comunitarista del voluntariado sigue apareciendo, si bien de manera más residual, en los documentos, como tampoco ha desaparecido ni mucho menos de la bibliografía, especialmente en aquellos textos orientados a definir el «ideal» del voluntariado, pero también, en algunas aportaciones de perfil académico.



La promoción del voluntariado a través de las instituciones de la Unión Europea se ha canalizado y proyectado durante los últimos años —al margen de la elaboración previa de algunos documentos en el contexto de la Comisión y el Parlamento— fundamentalmente a través del *Centro Europeo de Voluntariado* (CEV), organismo independiente, pero promovido directamente y financiado en gran medida por la Unión Europea. La posición del CEV concreta y difunde una versión estrictamente «oficialista» del voluntariado. Un papel quizá más central a nivel internacional ha sido el jugado por las Naciones Unidas por su proyección global (especialmente en los países en vías de desarrollo). En el caso de este organismo sus documentos han contribuido a difundir un voluntariado profundamente enraizado en el modelo participativo de los Estados Unidos.

En el ámbito europeo, según Smismans (2005: 77) la Comisión Europea ha utilizado el discurso sobre la sociedad civil como un elemento de legitimación de sus actividades y de su posición institucional (no legitimada a través de un proceso electoral y asociada a la burocracia). En ese sentido, podríamos hablar de una conceptualización oportunista de la sociedad civil europea por parte de las instituciones europeas, para lograr un apoyo legitimador de las ulteriores políticas sociales europeas (*ibíd.*: 64 y 70).

Encontramos diferentes iniciativas —en el contexto institucional europeo— de promoción de la figura del voluntariado desde el año 1983, en el que se redacta la conocida resolución sobre el voluntariado. El momento de elaboración relaciona la iniciativa directamente con la primera fase del proceso de reestructuración del modelo de Estado de Bienestar, y la desarticulación de las políticas keynesianas (en el auge del *thatcherismo*). En ese contexto, pese al discurso formal, se trasluce una intencionalidad instrumental que se separa de la simple promoción de la participación social. Más tarde, en 1996, la Comisión Europea elabora una comunicación sobre la «Promoción del Papel de las Asociaciones y Fundaciones en Europa». Este documento se estructura sobre la base individual del voluntariado, reconociendo la relevancia política, económica y social de las actividades voluntarias. Ante los ojos de la Comisión, las asociaciones aparecen como una simple suma de voluntarios, que hacen cosas útiles, según el criterio de la administración.

En el año 2003 se pone en marcha el Centro Europeo del Voluntariado (CEV), bajo el auspicio del Parlamento Europeo. Aunque se trata de un centro «independiente», el CEV supone un espacio privilegiado para *sondear la orientación dominante de las políticas de voluntariado europeas*. El propio centro elabora al principio de su andadura un «Manifiesto para el Voluntariado en Europa 2003» que vamos a analizar brevemente. En este texto encontramos una nítida



apertura al voluntariado informal (es decir, aquél no incardinado organizativamente y desarrollado sobre una base individual entre ciudadanos). El documento insiste además sobre la dimensión individual del voluntariado, entendiendo que es producto de una decisión personal libre. También se abre a la consideración del espacio de la ayuda mutua, y valora especialmente el valor económico del voluntariado. Al insistir en la valoración en términos económicos del trabajo voluntario, lo que hace es restringir el sentido del voluntariado a su valor instrumental. Parecería que el documento más que hablar de una modalidad de participación social, se refiere fundamentalmente a una actividad económica.

En el manifiesto se afirma que «el valor económico de las actividades voluntarias es inmenso, calculado el número de horas de trabajo voluntario multiplicadas por el salario mínimo nacional de cada Estado miembro», y más adelante, se señala que «el trabajo voluntario representa un valor económico de gran magnitud». Se pide que se reconozca «que el trabajo de los voluntarios constituye una auténtica inversión [...] una aportación complementaria y equivalente a las financieras». La insistencia sobre el referente trabajo no es casual, independientemente de que cualquier actividad humana puede ser conceptualizada (dependiendo del contexto) como trabajo, en el documento la referencia al trabajo lo proyecta hacia su valor económico, y por otro lado, disuelve su identidad participativa que ocupa una posición mucho más marginal. En la misma línea de privilegio de la dimensión económica del voluntariado se llega a afirmar lo siguiente: «El voluntariado es, por consiguiente, un importante componente de cualquier estrategia dirigida a alcanzar el objetivo de la Unión Europea para el próximo decenio, de convertirse en “la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social”, adoptado por los estados miembros en la cumbre europea de Lisboa en marzo de 2000».

El modelo central que se maneja es el voluntariado de prestación de servicios. Asimismo, en esa lógica instrumental se recuerdan los beneficios individuales asociados a la práctica voluntaria «el voluntariado redundando en beneficio del voluntario». Ahí se establece el énfasis, para solo después recordar que el beneficio también redundando —aunque parece algo menos importante, dada la ordenación de los supuestos— en el beneficio «personal fuera de su círculo familiar, a las comunidades y a la sociedad». Los beneficios relacionados con la inserción en el mercado laboral también suponen un elemento importante en la retórica del manifiesto. Así, el documento señala que el voluntariado «favorece la ampliación de [...] redes de contactos y con frecuencia [...] posibilita el posterior acceso a empleos remunerados». Más



adelante se apunta que «el voluntariado es un medio de aprendizaje permanente y fomenta una mayor empleabilidad».

Y también se pide un respaldo para la «creación de un programa de galardones o certificados europeos para voluntarios». Desde nuestro punto de vista, algo falla estrepitosamente en el modelo «participativo» si esta conexión instrumental —que no negamos, y que por otro lado supera el marco participativo del voluntariado—, se ofrece como atractivo central para el potencial participante. Partiendo de ahí, difícilmente se puede articular una participación socialmente estructurante y dinamizadora. Se pretende hacer atractivo el voluntariado a través de la explotación de las motivaciones instrumentales del sujeto —lo cual, por otro lado, casaría bien con las expectativas de los aspirantes más jóvenes—. Además, en el manifiesto se deja abierta la puerta al «voluntariado público», dependiente y gestionado desde agencias estatales.

Finalmente, el manifiesto no oculta su opción por un *voluntariado estratégico*, cuyo valor es fundamentalmente el de constituirse en recurso, manejable por los poderes públicos en función de sus intereses —de las necesidades que definan previamente—. Además, su concepción estratégica del voluntariado se orienta fundamentalmente a la integración social de colectivos excluidos.

Revisando documentos más recientes, relacionados con la propuesta de 2011 como «Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa», elaborados por las instituciones europeas, observamos una fuerte continuidad en los argumentos con el manifiesto del CEV. Quizá la diferencia haya que buscarla en el mayor énfasis sobre los beneficios que el voluntariado reporta al sujeto voluntario (fundamentalmente con respecto a la inserción en el mercado de trabajo en un contexto de crisis), y un mayor reconocimiento de la articulación individual del voluntariado, que debe resultar atractiva también en términos individuales. Así en la «Propuesta de Decisión del Consejo sobre el Año Europeo del Voluntariado (2011)», documento fechado el 3 de junio de 2009⁽¹⁸⁾, se afirma:

«A lo largo de las últimas décadas, la participación ciudadana ha experimentado un cambio significativo, porque en las sociedades ha aumentado el individualismo, así como el valor de la autonomía y la autoexpresión. Esto constituye un desafío para el voluntariado, puesto que el sector tiene ahora que adaptarse a los nuevos tipos y formas de participación, caracterizados a menudo por un compromiso selectivo y a corto plazo».

(18) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0254:FIN:ES:PDF>



Siguiendo este mismo documento se insiste especialmente —delimitando una línea estratégica clave— en el enorme potencial del voluntariado para la inserción en el mercado de trabajo, especialmente en un contexto de crisis económica:

«Por su dimensión de aprendizaje y por las cualificaciones que proporciona, el voluntariado aumenta las posibilidades de empleo de las personas. También puede ser una forma de mantenerse activo durante periodos de desempleo, ayudando a la gente a evitar la marginación, desarrollando su perfil como buscadores de empleo y facilitando la reintegración en el mercado laboral. Esto es especialmente valioso ahora que las sociedades se enfrentan a las consecuencias de la crisis económica».

La deriva instrumentalizadora se concreta cuando en la propuesta se habla de la existencia de un «...potencial para un *mejor uso* del voluntariado»⁽¹⁹⁾. Aunque no podemos realizar un análisis exhaustivo del texto, parece interesante señalar que el documento también recoge explícitamente y de manera reiterada la necesidad de fortalecer el vínculo entre voluntariado y mercado («Es preciso aumentar el apoyo que recibe el voluntariado del mundo empresarial»), y la necesidad de «impulsar la profesionalización del sector». Se entiende que la potenciación del voluntariado proporcionaría una «mayor cohesión social», «un desarrollo armonioso» y un evidente beneficio para los voluntarios dado que «aumenta sus cualificaciones y su desarrollo personal». La instrumentalización política hace finalmente que el voluntariado aparezca —en este y otros documentos— como un *recurso para el desarrollo* (en un contexto dado, no cuestionado), y no una *instancia para la transformación social*.

También reciente es la Resolución del Parlamento Europeo, de 22 de abril de 2008, sobre la «Función del Voluntariado como Contribución a la Cohesión Económica y Social» (2007/2149(INI))⁽²⁰⁾ aprobada en base a un informe previo que pedía se designara 2011 como el «Año Europeo del Voluntariado». Tal resolución se encamina en la misma dirección: entiende que «el voluntariado no solo conlleva un valor mensurable económicamente, sino que puede suponer un ahorro significativo para los servicios públicos»; es decir, se vuelve a insistir en su dimensión recurso, aunque se introducen algunos elementos limitadores —tan reiterados como difícilmente verificables en esta dinámica instrumentalizadora—, al advertir «la importancia de velar por que la actividad voluntaria sea un complemento a la actividad de los servicios públicos y no un sustituto de la misma». Lo que no termina de quedar tan claro es cómo puede el voluntariado permitir un ahorro significativo si no reemplaza a las

(19) La cursiva es nuestra.

(20) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:259E:0009:0013:ES:PDF>



instancias públicas... Otra línea roja marcada es que «la acción voluntaria no debería reemplazar el trabajo remunerado».

Superando el marco de la Unión Europea, con respecto a la promoción estratégica del voluntariado, Naciones Unidas ha sido especialmente prolífica en la elaboración de documentos y propuestas. Por ejemplo, durante el año 2001 (declarado como el Año Internacional del Voluntariado), aparece la resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 56/38 de «Recomendaciones sobre el apoyo al voluntariado». También encontramos en 2002 la resolución 57/106 de «Seguimiento del Año Internacional de los Voluntarios», ambas resoluciones invitan a apoyar el voluntariado como *instrumento estratégico para fomentar el desarrollo económico y social*, incluso mediante la expansión del voluntariado empresarial.

En las dos resoluciones⁽²¹⁾ domina la percepción del voluntariado como *recurso* en los procesos de «desarrollo económico y social» (términos que aparecen siempre por ese orden), concretado a través de la prestación de servicios (quedando absolutamente desplazada, aunque no totalmente ausente, la dimensión participativa asociada al voluntariado). Así, las políticas sobre el voluntariado poseen fundamentalmente un *sentido estratégico*: «como medio de ampliar los recursos» para «afrontar los problemas mundiales». En esa misma línea de argumentación, tremendamente redundante, se indica que «si se descuida la incorporación del voluntariado en la formulación y aplicación de políticas, se corre el riesgo de descartar un valioso recurso». En términos generales encontramos una magnificación idealizante del potencial «real» del voluntariado; en ese sentido, en la Resolución 57/106 se llega a afirmar que «el voluntariado es un componente importante de toda estrategia dirigida a fines tales como la reducción de la pobreza, el desarrollo sostenible, la promoción de la salud, la prevención y gestión de los desastres y la integración social y, en particular, *la superación de la exclusión social y la discriminación*» [la cursiva es nuestra]. Implícitamente encontramos en el documento una tendencia hacia la responsabilización individualizante del bienestar, de reminiscencias liberales.

No resulta ni mucho menos irrelevante señalar que la denominación del conocido como Día Internacional del Voluntariado (celebrado cada 5 de diciembre), es en realidad *Día Internacional de los Voluntarios para el desarrollo Económico y Social*. Parece también importante que sea de los voluntarios y no del voluntariado, lo que implica un mayor énfasis en el *nivel individual*. Naciones Unidas llega a recomendar integrar al voluntariado en los planes de desarrollo nacional, «reconociendo la contribución que puede hacer el volun-

(21) Nos centraremos en la primera de ellas, puesto que su argumentación es más rica.



tariado al logro de los objetivos de desarrollo sostenible». La Resolución 56/38 llega a señalar, enfáticamente, que es necesario «asignar un valor económico al servicio voluntario para ayudar a destacar un aspecto importante de su contribución general a la sociedad...». Así pues, la dimensión participativa se diluye en favor de la dimensión recurso, concretada en un trabajo valorizable económicamente. También hace referencia entre las recomendaciones a que exista un sistema de recompensas y premios a los voluntarios. Como podemos observar la concepción del voluntariado es totalmente coincidente con la expresada en el manifiesto del CEV y los documentos de la UE.

Cuando se trata de la promoción del voluntariado a través de la acción gubernamental, la recomendación de Naciones Unidas se dirige fundamentalmente a la creación de infraestructura de coordinación, gestión y potenciación del valor como recurso de los voluntarios individualmente considerados. Se habla así de «adopción de medidas generales relativas al estímulo y la facilitación, la preparación, la capacitación y el reconocimiento de los voluntarios»: es decir, más bien una política de potenciación de recursos humanos. En ese sentido, debe interpretarse la recomendación de creación de «centros de voluntarios». De nuevo, la participación no parece ser un bien en sí misma, sino que debería estar vinculada a una tarea concreta. En esa misma línea de preocupación por una gestión eficiente de los recursos, encontramos la propuesta de «proporcionar o facilitar capacitación especializada y formar coordinadores e instructores profesionales del servicio voluntario, estableciendo incluso credenciales y normas oficialmente reconocidas».

Otra recomendación que aparece en la Resolución 56/38 es la incorporación de los grupos sociales excluidos a la práctica del voluntariado, fundamentándolo en el acceso a los beneficios personales que se reciben a través de la práctica del voluntariado (se trataría de una integración social indirecta, que no dependería de los servicios recibidos a través del voluntariado como receptores de la acción, sino de las capacidades y recursos obtenidos a través de la práctica voluntaria: conocimientos, experiencia personal rentabilizable en el mercado de trabajo, capital relacional, etc.). El problema que plantea este tipo de voluntariado es que la vía de inserción propuesta es estrictamente individual, desligada de cualquier tipo de reconocimiento de derechos, y que puede derivar en una cierta guetificación.

6 EL DEVENIR DEL VOLUNTARIADO EN EL CONTEXTO DE LA CRISIS

La confluencia de los procesos de individualización, despolitización e instrumentalización estatal, aparece como un contexto extraordinariamente



limitante de las potencialidades de la participación social en general y del voluntariado en particular. Nos ubicamos en un entorno social especialmente desfavorable para una vertebración colectiva, política y movilizadora de la participación, y sobre todo, para la configuración de un espacio participativo plural y diverso. El problema no es el voluntariado, o su concreción dominante en forma de voluntariado de tareas individualizado, sí lo es que su posición hegemónica, su naturalización como vía participativa, no deje espacio para la articulación —de forma no residual— de modelos participativos alternativos que se proyecten plenamente en el espacio público (que podrían desarrollarse incluso dentro de la esfera del voluntariado). En definitiva, el problema es que el voluntariado «satura» el espacio participativo. Este panorama, nada halagüeño, se agrava en el contexto de la actual crisis económica y social.

La situación actual de la participación social se sigue caracterizando por el predominio absoluto de lo que el Colectivo Ioé (2002: 9), denomina «modelo oficial de voluntariado», tipo profundamente dependiente de la intervención del Estado, tanto en lo referente a su fomento, como desde el punto de vista de su articulación y supervisión. Un modelo que se inscribe en un esquema general de nula conflictividad respecto al poder, de incardinación funcional y subordinación acrítica con respecto a los programas de bienestar y las directrices estatales. Ese perfil, lejos de debilitarse, previsiblemente se acentuará en el marco de la actual crisis y del profundo proceso de «reforma social» en curso (y que en Europa afecta especialmente a los países «semiperiféricos»). Encontramos una reforma profundamente regresiva que parece destinada a degradar y asistencializar definitivamente nuestro —por definición— débil y precario modelo estatal de bienestar. Todo ha pasado a ser «discutible», y nos hallamos insertos en un proceso de reconstrucción política —enormemente restrictiva— y redefinición de las necesidades socialmente reconocidas. Disponiendo ya de una cierta perspectiva, resulta especialmente paradójico, con tintes de comedia amarga, que la crisis económica lejos de desembocar en un cuestionamiento del actual modelo de mercado, y en especial del *modus operandi* y la regulación del capitalismo financiero (o más bien de la ausencia de regulación), haya derivado finalmente en un reforzamiento del modelo económico, y sobre todo de la autoridad y legitimidad indiscutible del mercado (especialmente del mercado financiero), y se haya transformado en una profunda crisis (enormemente deslegitimadora) del modelo de protección social estatal, que coincide con —e incluso potencia— un estadio de patente desmovilización colectiva.

En el contexto de las estrategias políticas de salida de la crisis, las llamadas a la responsabilización individual con respecto al bienestar (propio y ajeno), y el soporte al modelo de «voluntariado oficial» se incrementarán necesaria-



mente, teniendo en cuenta «la consideración de las ventajas económicas del voluntariado», en tanto en cuanto, «sector que genera utilidad económica sin coste, factor que interesa tanto a los gestores estatales como a los representantes del capital privado interesados en reducir el gasto social» (*ibíd.*). Los diagnósticos de hace una década, como el enunciado por el Colectivo Ioé, parecen cobrar más sentido que cuando fueron elaborados: «la creciente apuesta por un “estado mínimo” supone la progresiva subordinación de los derechos de ciudadanía a los derechos de propiedad. Paralelamente, y de forma aparentemente paradójica, el estado aparece impulsando el desarrollo de un “tercer sector” que sería el impulsor de actividades sociales fuera del ámbito mercantil» (Colectivo Ioé, 2002: 4). El problema es tratar de vislumbrar los límites de un proceso de ciclo largo, que reforzado brutalmente por la crisis, ya no es «simplemente» reestructurante, sino claramente desarticulador de las políticas de protección social. Al hilo de todo ello, se vienen produciendo, desde hace tiempo, cambios profundos en la configuración organizativa de los programas sociales (ya sean implementados por agencias estatales o por organizaciones «colaboradoras»), y en ese contexto, como indica Sennett (2003: 191), «lo más preocupante es que la empresa flexible se ha convertido en modelo para el sistema de protección social», lo que tiende a fragilizar no solo la política social en su conjunto, sino sobre todo a los receptores de la misma: bienvenidos al bienestar flexible o al flexibienestar. La crisis ilustra con crudeza el relanzamiento de la hegemonía de la racionalidad formal (modalidad característica de la actividad económica) con respecto a la material/sustantiva (esto es, aquella fundamentada en valores) (*vid.*: Weber, 1984: 64-65). Así pues, la renovada y asfixiante presión remercantilizadora «legítima una mayor subordinación de lo social al orden económico y [...] anula el proyecto universalista que lo inspiraba» (Barthélemy, 2003: 316).

Otro factor que hay que considerar, en el contexto de la crisis económica (...y social), es la rápida y profunda degradación que ha sufrido el mercado laboral español desde 2008, y especialmente, los efectos devastadores que está teniendo el desempleo sobre el segmento de los jóvenes titulados. Tal situación refuerza necesariamente el perfil del «voluntariado profesionalista», integrado fundamentalmente por jóvenes para los que la orientación motivacional utilitaria con respecto a su actividad voluntaria es absolutamente central (buscan una vía de inserción laboral, a través del meritaje en las organizaciones, o bien, la adquisición de una experiencia que el mercado les niega y que creen podrán rentabilizar posteriormente)⁽²²⁾. Aprovechamos para recordar que se trata de un tipo de voluntariado que la Unión Europea, a través de sus directrices y docu-

(22) Para una caracterización detallada del perfil social y motivacional del voluntariado «profesionalista» *vid.* ZURDO, Á. (2004).



mentos más recientes, está intentando potenciar de manera muy enérgica, aun cuando, su resultado más directo —al margen de la maximización de la fuerza de trabajo voluntaria socialmente disponible—, es degradar aún más la dimensión participativa del voluntariado. En este contexto de desempleo galopante, es posible que el voluntariado se refuerce cuantitativamente, pero, si es a partir de una dilatación del colectivo de «profesionistas», será a costa de un debilitamiento mayor aún de su ya precario potencial cívico y movilizador. Además, si consideramos al colectivo de «técnicos» asalariados es muy probable (aunque no disponemos de datos que puedan corroborarlo) que se esté produciendo aumento significativo del ya elevadísimo nivel de precarización del trabajo asalariado en las entidades voluntarias; precarización que presenta una fuerte feminización (*vid.* Piñón 2010 y 2011).

Asimismo, el debate sobre el Tercer Sector se traslada progresivamente al espacio de las consideraciones sobre la *generación eficiente de servicios*, en una línea que asume la complementariedad con respecto a los servicios ofertados por la administración, e incluso, que acepta un patrón de *coproducción de servicios*⁽²³⁾ (modelo que goza con un creciente respaldo político y académico). Paralelamente, la discusión sobre el Tercer Sector abandona progresivamente el plano de la *participación cívica*, contribuyendo de esta manera mucho más a la reinterpretación restrictiva del Estado de Bienestar, que a la articulación democrática de la sociedad. Entendemos que este marco habilita y perpetúa un modelo participativo cuya orientación básica se concreta en la «optimización» del proceso de reproducción social (desde una perspectiva estrecha de coste-beneficio), pero que pierde de vista cualquier potencialidad transformadora.

Para finalizar, como propuesta estratégica de fortalecimiento de la participación social, debemos apuntar la necesidad de una profunda repolitización del hecho participativo —cuestión tan crítica como lamentablemente improbable—, recuperando y potenciando su dimensión «pública». De manera paralela, es necesario afrontar un intenso proceso de democratización interna de las organizaciones voluntarias, perseguir una mayor articulación grupal/comunitaria de la participación (sin que ello suponga una deslegitimación de las pautas de participación individuales) y, por último, promover el desarrollo de políticas participativas que no prioricen el fomento del voluntariado en clave de recurso, y que se dirijan a articular una verdadera socialización —no orientada de manera estrecha— en la participación. Los retos son múltiples y complejos, pero las perspectivas de cambio no parecen ser ni mucho menos favorables...

(23) Pueden consultarse al respecto los trabajos de PESTOFF (2008) y MANFREDI y MAFFEI (2008).



7 BIBLIOGRAFÍA

- ARAI, S.M. (2004): «Volunteering in the Canadian Context: Identity, Civic Participation and the Politics of Participation in Serious Leisure». En: Stebbins, R.A.; Graham, M.: *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering* (eds.). Oxford: Cabi Publishing.
- BARTHÉLEMY, M. (2003): *Asociaciones: ¿Una Nueva Era de Participación?* Valencia: Tirant lo Blanch.
- BAUMAN, Z. (2003): «Individualmente, pero Juntos». En: Beck, U.; Beck-Germersheim, E.: *La Individuación: El Individualismo Institucionalizado y sus Consecuencias Sociales y Políticas*. Barcelona: Paidós.
- BAUMAN, Z. (2004): *Modernidad Líquida*. Buenos Aires: Argentina.
- BAUMAN, Z. (2005): *Amor Líquido: Acerca de la Fragilidad de los Vínculos Humanos*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- BECK, U. (2000): *La Democracia y sus Enemigos*. Barcelona: Paidós.
- BECK, U. (2001): *La Sociedad del Riesgo: Hacia una Nueva Modernidad*. Barcelona: Paidós.
- BECK, U., BECK-GERNSHEIM, E. (2003): *La Individuación: El Individualismo Institucionalizado y sus Consecuencias Sociales y Políticas*. Barcelona: Paidós.
- BECK, U.; GIDDENS, A.; LASH, S. (1997): *Modernización Reflexiva. Política, Tradición y Estética en el Orden Social Moderno*. Madrid: Alianza Editorial.
- BELLAH, R.; MADSEN, R.; SULLIVAN, W.M.; SWIDLER, A.; TIPTON, S.M. (1989): *Hábitos del Corazón*. Madrid: Alianza Universidad.
- BEVIR, M.; TRENTMANN, F. (2007): *Governance, Consumers and Citizens: Agency and Resistance in Contemporary Politics* (eds.). Basingstoke, Hampshire: Plagrave Macmillan.
- BRAMANTE, A.C. (2004): «Fostering Human Resources in the Leisure Field: "Serious Leisure" and the Potential role of Volunteers. A Proposal for Developing Countries». En: Stebbins, R.A.; Graham, M. (eds.): *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering*. Oxford: Cabi Publishing.
- BURNS, N.; SCHLOZMAN, K.L.; VERBA, S. (2001): *The Private Roots of Public Action: Gender, Equality, and Political Participation*. Cambridge: Harvard University Press.
- BUTCHER, J. (2003): «A Humanistic Perspective on the Volunteer-Recipient Relationship: A Mexican Study». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- CLARKE, J.; SMITH, N.; VIDLER, E.; WESTMARLAND, L.; NEWMAN, J. (2007): *Creating Citizen-Consumers: Changing Publics and Changing Public Services*. London: Sage.



- COLECTIVO LOÉ (1997): *Voluntariado y Democracia Participativa*. Disponible en: http://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones_libros/show/id/36
- COLECTIVO LOÉ (2002): *Análisis Ideológico y Motivacional del Voluntariado Español*. Disponible en: http://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones_investigaciones/show/id/28
- DEKKER, P.; HALMAN, H. (2003): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*, (eds.). New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- ELIASOPH, N. (1998): *Avoiding Politics: How Americans Produce Apathy in Everyday Life*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ELIASOPH, N. (2003): «Cultivating Apathy in Voluntary Associations». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- GRAHAM, M. (2004): «Volunteering as heritage / Volunteering in heritage». En: Stebbins, R.A.; Graham, M. (eds.): *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering*. Oxford: Cabi Publishing.
- LASH, S. (2003): «Individualización a la manera no lineal». En: Beck, U.; Beck-Gernsheim, E.: *La Individuación: El Individualismo Institucionalizado y sus Consecuencias Sociales y Políticas*. Barcelona: Paidós.
- MANFREDI, F.; MAFFEI, M. (2008): «Co-governance and co-producción: From the social enterprise towards the public-private co-enterprise». En: Osborne, S.P. (ed.): *The Third Sector in Europe: Prospects and Challenges*. London: Routledge.
- MEIJS, L.C.P.M.; KARR, L.D. (2004): «Managing Volunteers in Different Settings: Membership and Programme Management». En: Stebbins, R.A.; Graham, M. (eds.): *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering*. Oxford: Cabi Publishing.
- MERINO PAREJA, R. (2006): *Participación y Asociacionismo de los Jóvenes en Europa: Tendencias Sociales y Retos*. *Revista Internacional de Sociología*; vol. 44, n.º 43.
- MONTERO GILBERT, J.R.; FONT FÀBREGAS, J.; TORCAL LORIENTE, M. (2006): *Ciudadanos, Asociaciones y Participación en España*. Madrid: CIS.
- MORA ROSADO, S. (2010): «Tercer sector, participación y ciudadanía». *Documentación Social: Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*; n.º 159. Madrid: Cáritas Española.
- PESTOFF, V. (2008): «Co-production, the third sector and functional representation in Sweden». En: Osborne, S.P. (ed.): *The Third Sector in Europe: Prospects and Challenges*. London: Routledge.
- PIÑÓN, J. (2010): «Empleo y trabajo voluntario en organizaciones de intervención social y de cooperación al desarrollo». *Sociología del Trabajo*; n.º 69.
- PIÑÓN, J. (2011): «Sobre el por qué de la feminización del Tercer Sector. Lo que el género desvela». *Revista Española del Tercer Sector*; n.º 16.



- PUTMAN, R. (2002): *Solo en la Bolera. Colapso y Resurgimiento de la Comunidad Norteamericana*. Barcelona: Galaxia Gutenberg.
- PUTMAN, R. (2004): *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*. Oxford: Oxford University Press.
- REVILLA BLANCO, M. (2002): «Zona Peatonal: Las ONG como Mecanismos de Participación Política». En: Revilla Blanco, M. (ed.). *Las ONG y la Política*. Madrid: Istmo.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G.; MARBÁN, V.; ZURDO, Á. (2008): «Actores Institucionales y Sociales en las Políticas Sociales». En: *VI Informe Sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*. Madrid: Fundación Foessa.
- RODRÍGUEZ CABRERO, J.M.; BENEDITO CASSANOVA, A. (2000): «El Voluntariado como Fenómeno Social y Cultural: Un Diseño Neoliberal de Despolitización». *Archivos de Sociología*; n.º 4.
- SALAMON, L.M.; SOKOLOWSKI, S.W. (2003): «Institutional Roots of Volunteering: Toward a Macro-Structural Theory of Individual Voluntary Action». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- SENNETT, R. (2001): *El declive del Hombre Público*. Barcelona: Península.
- SENNETT, R. (2003): *El Respeto: Sobre la Dignidad del Hombre en un Mundo de Desigualdad*. Barcelona: Anagrama.
- SMISMANS, S. (2005): «European civil society. Institutional interests and the complexity of a multi-level polity». En: Rotteutscher, S. (ed.). *Democracy and the Role of Associations: Political, organizational and Social Contexts*. London: Routledge.
- SOPER, K.; TRENTMANN, F. (2007): *Citizenship and Consumption*. New York: Palgrave Macmillan, 2007.
- TOCQUEVILLE, A. (1985): *La Democracia en América (II)*. Madrid: Alianza.
- VERBA, S.; SCHLOZMAN, K.L.; BRADY, H. (2001): *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*. Cambridge: Harvard University Press.
- VOICU, M.; VOICU, B. (2003): «Volunteering in Romania: A Rara Avis». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- WEBER, M. (1984): *Economía y Sociedad. Esbozo de Sociología Comprensiva*. México: Fondo de Cultura Económica.
- WOLLEBÆK, D.; SELLE, P. (2003): «Generations and Organizational Change». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- WOLLEBÆK, D.; SELLE, P. (2004): «Passive membership in Voluntary Organizations: Implications for Civil Society, Integration and Democracy». En: Prakash, S.; Selle, P.



(eds.): *Investigating Social Capital: Comparative Perspectives on Civil Society, Participation and Governance*. London: Sage.

WUTHNOW, R. (1996): *Actos de Compasión. Cuidar de los demás y ayudarnos a nosotros mismos*. Madrid: Alianza Editorial.

ZURDO ALAGUERO, Á. (2004): *La Ambivalencia Social del Nuevo Voluntariado: Estudio Cualitativo del Voluntariado Social Joven en Madrid*, Madrid: Universidad Complutense. Disponible en <http://www.ucm.es/eprints/5124/>

ZURDO ALAGUERO, Á. (2005): «Los actores sociales del voluntariado: Las prácticas de voluntariado». En: Rodríguez Cabreo, G (dir.): *Plan de Voluntariado de Castilla-La Mancha: Evaluación 1999-2002 y Desarrollo Futuro*. Junta de Castilla-La Mancha.

ZURDO ALAGUERO, Á. (2007): «Tendencias Emergentes en el Contexto del Voluntariado. Concepciones y Arquetipos Sociales en torno a la Participación». En: Vidal Fernández, F.; Mota López, R.; Zurdo Alaguero, Á.: *Encuentro y Alternativa: Situación y Tendencias del Voluntariado en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Comunidad de Madrid.



Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado

Fernando Chacón Fuertes

Profesor Titular. Psicología Social. Universidad Complutense. Madrid. fchaconf@psi.ucm.es

Tania Pérez Arroba

Doctorada y miembro del Grupo de Investigación del Voluntariado. Psicología Social. Universidad Complutense. Madrid

María Luisa Vecina Jiménez

Profesora Titular. Psicología Social. Universidad Complutense. Madrid. mvecina@psi.ucm.es

Fecha de recepción: 24/02/2011

Fecha de aceptación: 28/03/2011

Sumario

1. Introducción.
2. Modelos explicativos de la permanencia de los voluntarios.
3. ¿Cuáles son las motivaciones de los voluntarios?, ¿cómo podemos medirlas?
4. ¿Cómo influyen las motivaciones en la permanencia?
5. ¿De qué depende la satisfacción?
6. Motivaciones y gestión del voluntariado.
7. Bibliografía.

RESUMEN

Este artículo pretende mostrar una perspectiva global sobre las motivaciones de los voluntarios y su impacto sobre la permanencia. En primer lugar, se repasan los tres modelos teóricos que se han postulado para explicar la permanencia de los voluntarios. A continuación, se exponen las diversas técnicas de evaluar las motivaciones de los voluntarios, y los resultados obtenidos de su aplicación. Posteriormente, se exponen los resultados de las investigaciones que explican cómo las motivaciones inciden en la permanencia, y cuáles son las motivaciones más predictivas. Asimismo, se repasa el papel que cumple la satisfacción de las motivaciones en la satisfacción de los voluntarios. Por último, se aportan algunas sugerencias sobre cómo considerar las motivaciones a lo largo del proceso de gestión del voluntariado.

Palabras clave:

Voluntariado, modelos teóricos, motivaciones, permanencia y satisfacción.

**ABSTRACT**

This article aims to offer a global perspective of the motivations of volunteers, and their impact on continuance. Firstly, the work overviews the three theoretical models that have been proposed to explain the continuance of volunteers. There follows an overview of the various techniques for evaluating volunteers' motivations, and the findings from their application. This is followed by the findings of the research explaining how motivations impact on continuance, and which are the most predictive motivations. The work also reviews the role of satisfaction of motivations in the satisfaction of volunteers. Lastly, some suggestions are provided as to how to consider motivations throughout the process of volunteer management.

Key words:

Volunteers, theoretical models, motivations, continuance, satisfaction.

1

INTRODUCCIÓN

Una permanencia prolongada en el tiempo de la persona voluntaria beneficia tanto a las organizaciones como a los voluntarios, y beneficiarios. Para las organizaciones supone garantizar la continuidad de los programas; a los beneficiarios les da la oportunidad de optar a programas estables, estructurados socialmente y llevados a cabo por voluntarios con experiencia; y, finalmente, para los mismos voluntarios su permanencia refleja que sus expectativas y especialmente sus motivaciones, están siendo satisfechas.

Si entendemos las motivaciones como las fuerzas psicológicas internas que intervienen en la decisión de hacerse voluntario y de seguir siéndolo a lo largo del tiempo, pese a los costes que van unidos las actividades voluntarias, no es de extrañar que su estudio haya ganado protagonismo en los últimos años. Esta tendencia se ha visto agudizada por la situación que atraviesan las entidades de voluntariado en España, cuando la incorporación voluntarios se ha estabilizado, y el porcentaje de abandono es elevado⁽¹⁾. Se valora que durante el primer año aproximadamente el 40% de los voluntarios abandonan la organización. Por tanto, una gestión de los programas de voluntariado que incrementen la vinculación a las entidades es primordial. En esta gestión, las motivaciones del voluntariado son transversales a todo el proceso, desde las condiciones previas a la incorporación de voluntarios hasta la finalización de esa persona como voluntario y los motivos por los que ha decidido cesar su actividad, y juegan un papel esencial a la hora de explicar la permanencia de los voluntarios y su compromiso con la institución.

(1) CORTÉS, L.; HERNÁN, M. J.; LÓPEZ, O. (1998): *Las organizaciones de voluntariado en España*. Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España, Madrid. MOTA, R.; VIDAL, F. (2003): *Solidaridad y morfología de los voluntarios madrileños: informe de investigación*. Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Consejería de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid. VECINA, M. L. (2001): *Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado*. No publicado. Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid.



2 MODELOS EXPLICATIVOS DE LA PERMANENCIA DE LOS VOLUNTARIOS

Existen tres modelos teóricos que explican la permanencia del voluntariado⁽²⁾:

- **Modelo de la identidad de rol de voluntario:** Callero, Howard y Piliavin (1987)⁽³⁾ parten del supuesto de que el voluntariado es un tipo de conducta de ayuda y que las conductas de ayuda son conductas de rol que se desarrollan tras estar cierto tiempo desempeñando tareas y acciones, en este caso de voluntariado, para una misma organización. Más concretamente, el modelo propone que el hecho de ser voluntario durante un periodo prolongado de tiempo aumenta el compromiso hacia la organización. El compromiso, a su vez, se traduce en un incremento de las acciones en favor de la organización y, todo ello, introduce cambios en el autoconcepto de los voluntarios, cambios que conllevan la incorporación de esta nueva característica definitoria del yo (identidad de rol de voluntario) y que directamente explicarían la continuidad de las acciones voluntarias. Cuando el rol de voluntario llega a formar parte del autoconcepto de una persona, las conductas de voluntariado se mantendrían a lo largo del tiempo con independencia de las normas personales y de las normas sociales, ya que las personas, ante todo, se esfuerzan por realizar conductas coherentes con lo que son o creen ser, esto es, con su identidad.

- **Modelo funcional de las motivaciones:** Clary, Snyder et al., 1998⁽⁴⁾ se centran en las diferentes motivaciones individuales existentes para ayudar y sostiene que ser voluntario permite a las personas satisfacer diferentes motivaciones en diferentes momentos temporales, por ejemplo, aprender, expresar valores, relacionarse con otras personas, mejorar la estima, las habilidades profesionales o defender el yo frente a amenazas. Serían, por lo tanto, las motivaciones, y más concretamente la satisfacción de las mismas a través de las acciones o tareas desarrolladas, el principal factor que explicaría la permanencia de los voluntarios⁽⁵⁾. Estos planteamientos llevan a asumir que las personas pue-

(2) CHACÓN, F.; VECINA, M. L. (1998): *Voluntariado*. Morales, J.F. (eds): Psicología Comunitaria. UNED. (En prensa).

(3) CALLERO, P. L.; HOWARD, J. A.; PILIAVIN, J. A. (1987): «Helping behavior as role behavior: disclosing social structure and history in the analysis of prosocial action». *Social Psychology Quarterly*; 50(3), pp. 247-256.

(4) CLARY, E.; SNYDER, M.; RIDGE, R. D.; COPELAND, J.; STUKAS, A. A.; HAUGEN, J. et al. (1998): *Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*; 74(6), pp. 1516-1530.

(5) CLARY, E.; SNYDER, M. A. (1991): «Functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism». En: M. S. Clark (Ed.), *Prosocial Behavior. Review of Personality and Social Psychology*, (vol. 12, pp. 119-148). London: Sage.

HOULE, B. J.; SAGARIN, B. J.; KAPLAN, M. F. (2005): «A functional approach to volunteerism: Do volunteer motives predict task preference?». *Basic and Applied Social Psychology*, 27(4), pp. 337-344.

OMOTO, A. M.; SNYDER, M. (1995): «Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers». *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), pp. 671-686.

den iniciar su voluntariado por unas razones y continuar por otras y que diferentes personas pueden estar haciendo la misma tarea por razones totalmente diferentes. En definitiva, si se persigue asegurar la permanencia del voluntariado habría que tratar, según este enfoque, de ajustar al máximo las motivaciones de cada persona con las características de la tarea o actividad realizada.

• **Modelo de las Tres Etapas de la Permanencia del Voluntariado:** este modelo propuesto por Chacón, Vecina y Dávila (2007)⁽⁶⁾, integra los dos modelos anteriores tomando para ello un marco común de interpretación, en el que además se incluye la dimensión temporal.

Se parte del supuesto de que la variable que mejor explica el tiempo real de permanencia de los voluntarios es la intención conductual que ellos mismos tienen de permanecer (Ajzen, 1985)⁽⁷⁾. Se supone que los voluntarios conocen mejor que nadie las circunstancias de su vida y que son ellos los que mejor pueden estimar el tiempo que van a permanecer, por lo que preguntarles directamente sería la forma más fiable de calcular con precisión el tiempo de permanencia.

En segundo lugar, el modelo distingue tres etapas que transcurren a lo largo del tiempo. En la primera se propone que la satisfacción es la variable más relacionada con la intención de permanencia de los voluntarios a corto plazo, ya que durante los primeros meses es cuando los voluntarios contrastan sus motivaciones y expectativas con la realidad organizacional, y en este momento, incidir en la satisfacción de estos primeros motivos es un elemento fundamental para evitar el abandono. El modelo supone que el resultado de ese contraste debe ser continuamente positivo hasta que se desarrolle un sentimiento de compromiso organizacional (que se desarrollaría en la segunda etapa) y la identidad de rol como voluntario (que se desarrollaría en la tercera etapa), o de lo contrario los voluntarios abandonarían en esta primera fase. La satisfacción se conceptualiza como un constructo multidimensional que incluye varios aspectos: satisfacción de las motivaciones, satisfacción con las tareas y satisfacción con la gestión de la organización. De manera que quienes sienten más satisfechas sus motivaciones y están más satisfechos con las tareas que realizan y con la gestión realizada por la organización continúan y quienes lo están menos abandonan.

Para pasar a la segunda etapa es esencial que se genere compromiso organizacional. Según Brickman (1987)⁽⁸⁾, compromiso es lo que hace que una

(6) CHACÓN, F.; VECINA, M. L.; DÁVILA, M. C. (2007): «The Three-Stage Model of Volunteer's Duration of Service». *Social Behavior and Personality*, 35(5), pp. 627-642.

(7) AJZEN, I. (1985): *From intentions to actions: a theory of planned behavior*. In J. Jul y J. Beckmann (Eds.), *Action-control: From cognitions to behaviors*. Nueva York: Springer, pp. 11-39.

(8) BRICKMAN, P. (1987): *Commitment, Conflict, and Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.



persona continúe desarrollando una acción cuando las dificultades o las alternativas positivas le llevarían a abandonarla. Esta variable disposicional, que requiere tiempo para desarrollarse, se relacionaría con la intención de permanencia a más largo plazo porque permitiría compensar, al menos temporalmente, descensos moderados de la satisfacción.

En la tercera etapa, y como consecuencia de la práctica continuada de acciones voluntarias en favor de la organización, se acabaría incorporando en el autoconcepto una nueva característica, el rol de voluntario, por lo que sería la identidad de rol de voluntario lo que mejor explicaría la intención de permanencia a largo plazo.

3 ¿CUÁLES SON LAS MOTIVACIONES DE LOS VOLUNTARIOS? ¿CÓMO PODEMOS MEDIRLAS?

Hemos visto la importancia que los principales modelos explicativos otorgan a las motivaciones en el momento de explicar la permanencia, pero no sabemos de qué motivaciones estamos hablando y esta cuestión es la que trataremos de abordar a continuación.

La perspectiva dominante en el estudio de las motivaciones de los voluntarios es la Funcional⁽⁹⁾, cuyo planteamiento es que una conducta puede cumplir diversas funciones para la persona que la realiza, esto implica que personas distintas realizan la misma conducta por motivos distintos, y que una conducta como por ejemplo ser voluntario puede cumplir múltiples funciones al mismo tiempo, o que las funciones que cubre un comportamiento puedan variar a lo largo del tiempo, es decir, que una persona comience una actividad por un motivo, pero que permanezca por otro. El voluntariado puede prestarse por motivos muy diversos, unos heterocentros («altruistas»), y otros autocentros («egoístas»), o por una combinación de ambos. Para evaluar las motivaciones desde la visión funcional, en 1998, Clary y Snyder⁽¹⁰⁾ desarrollaron el cuestionario, Volunteer Functions Inventory (VFI), donde se valoran seis motivos:

— **Valores:** se refiere al interés humanitario por ayudar a otros. Incluyendo ítems como: «estoy interesado por aquéllos menos afortunados que yo» y «siento que es importante ayudar a otros».

— **Conocimiento:** se busca aprender sobre el tema en el que se trabaja como voluntario. Se basa en afirmaciones del estilo de: «el voluntariado me

(9) Confer 5. KATZ, A. H. (1960): «The functional approach to the study of attitudes». *Public Opinion Quarterly*; 24, pp. 163-204.

(10) Confer 4.

permite obtener una nueva perspectiva de las cosas» y «el voluntariado me permite aprender cosas a través de la experiencia directa».

— **Ajuste Social:** se trata de adaptarse a la norma social subjetiva, es decir a lo que las personas perciben que es importante para las personas cercanas a él. Ítems correspondientes a este motivo son: «tengo amigos que son voluntarios» y «la gente cercana a mí quiere que sea voluntario».

— **Mejora del currículum:** atiende a obtener beneficios para su carrera profesional. Los ítems incluidos son: «el voluntariado puede abrirme las puertas del trabajo que quiero» y «el voluntariado me permite explorar diferentes opciones profesionales».

— **Defensa del Yo:** muestra interés en escapar de los sentimientos negativos y protegerse. Los sujetos puntúan en este motivo en afirmaciones como: «el voluntariado me ayuda a olvidar lo mal que lo paso» y «el voluntariado me ayuda a sentirme menos solo».

— **Mejora del estado de ánimo:** apuesta por el enriquecimiento personal y disfrute de los sentimientos positivos. En este motivo los ítems son del tipo: «el voluntariado hace que me sienta importante» y «el voluntariado incrementa mi autoestima».

Este es el cuestionario más utilizado en las investigaciones; sin embargo, algunos autores cuestionan el uso indiscriminado del cuestionario para evaluar los motivos de los voluntarios. López-Cabanas y Chacón (1997)⁽¹¹⁾, plantean que cuando se usa el cuestionario, el voluntario puede estar confundiendo el o los motivos por los que realmente piensa que se hace voluntario con las expectativas y/o las consecuencias, es decir, aquello que razonablemente cree que va ocurrir, si se hace voluntario, o que ha ocurrido, tras hacerse voluntario, pero que no necesariamente han sido motivos para serlo. Sin embargo, con una pregunta abierta, los voluntarios citarán espontáneamente aquellos motivos que son más importantes para él y se reducirá la probabilidad de que se confundan con expectativas y consecuencias. En esta misma línea, Allison, Okun y Dutridge (2002)⁽¹²⁾, afirman que con una escala de respuesta tipo Likert (donde se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración o ítem, de forma numérica, normalmente del 1 al 7) los sujetos presumiblemente están indicando el grado en el que el voluntariado cumple distintos motivos conscientes, mientras que con una pregunta abierta, los sujetos presumiblemente

(11) LÓPEZ-CABANAS, M.; CHACÓN, F. (1997): *Intervención psicosocial y servicios sociales: un enfoque participativo*. Madrid: Síntesis.

(12) ALLISON, L.D.; OKUN, M.A.; DUTRIDGE, K.S. (2002): «Assessing volunteer motives: A comparison of an open-ended probe and likert rating scales». *Journal of Community and Applied Social Psychology*; 12(4), pp. 243-255.



están aportando una explicación que justifica ser voluntario, por lo que según estos autores ambos métodos estarían evaluando aspectos ligeramente diferentes. En este estudio, los autores encuentran que además de las categorías de motivos del VFI, al utilizar una pregunta abierta aparecen tres motivos adicionales, *enjoyment* (disfrute), religiosidad y construcción de equipo (*team building*).

Recientemente se ha realizado un estudio similar en España (Chacón, Pérez, Flores y Vecina, 2010; Pérez, 2010),⁽¹³⁾ con una muestra de 1.515 voluntarios de 132 entidades de voluntariado socio-asistenciales y ecologistas, y en él se han obtenido las siguientes categorías y subcategorías de motivaciones:

— **Valores:** algún tipo de valor social de interés altruista o heterocentrado por ayudar a otras personas. Esta categoría incluye otros valores como:

- **Valores religiosos:** son motivos espirituales o referentes a profesar una religión específica.
- **Valores de transformación social:** inciden en la necesidad de un cambio social, abarcando también la participación y los componentes políticos, todos ellos con el objetivo de hacer mejor el mundo y disminuir las injusticias.
- **Valores de reciprocidad:** basados en la norma social de reciprocidad de forma genérica o específica que expresan claramente que se realiza el voluntariado para devolver o agradecer algo que se ha recibido con anterioridad.
- **Valores de interés por la comunidad:** interés por ayudar a una comunidad específica. Esta subcategoría se ha subdividido a su vez en dos: el motivo de Valores de Ayuda a un Territorio Específico y el motivo de Valores de Ayuda a un Colectivo Específico.

— **Conocimiento-comprensión:** refleja el interés por aprender y comprender el mundo, el desarrollo de nuevas perspectivas e interpretaciones, así como el aprendizaje y potenciación de habilidades. Dentro de esta categoría se ha especificado una subcategoría:

- **Autoconocimiento:** necesidad de conocerse mejor uno mismo, de aprender sobre los propios límites y capacidades, de explorar las propias fuerzas.

(13) CHACÓN, F.; PÉREZ, T.; FLORES, J.; VECINA, M. L. (2010): «Motivos del voluntariado: categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta». *Intervención Psicosocial*; vol. 19, n.º 3, pp. 213-222.

PÉREZ, T. (2010): *Motivos del voluntariado: Propuesta de categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta*. No publicado. Manual para el diploma de estudios avanzados de suficiencia investigadora, Universidad Complutense de Madrid.



— **Ajuste social:** refleja que las personas realizan las actividades de voluntariado motivadas por influencias normativas, es decir, para ajustarse a las expectativas que creen que tienen las personas importantes para ellas, como son familiares, amigos, etc.

— **Mejora del currículum:** se realiza la actividad para mejorar las capacidades profesionales y/o mejorar las expectativas de encontrar empleo.

— **Defensa del yo:** necesidad de evitar estados o situaciones negativas de la propia vida que pueden amenazar el autoconcepto. En estos casos el voluntariado serviría para protegerse y evitar la ansiedad que ello produce. La expresión contiene frecuentemente una connotación negativa explícita.

— **Mejora de la estima:** esta categoría motivacional se centra en cómo el voluntariado mejora el estado de ánimo y la satisfacción personal, e incluye cuatro subcategorías:

- **Estima:** son aspectos relacionados con la valía personal que directamente buscan el aumento de la autoestima.
- **Crecimiento personal:** se realiza el voluntariado como una forma de evolucionar de manera positiva, de desarrollarse y potenciarse personalmente.
- **Relaciones sociales:** refleja una necesidad de establecer relaciones sociales nuevas y el voluntariado sería el medio para conseguirlo.
- **Disfrutar:** a la persona le gusta y se divierte realizando el voluntariado.

— **Compromiso organizacional:** esta categoría hace referencia a una vinculación de tipo emocional con una organización particular. Pudiendo darse dos subcategorías:

- **Compromiso institucional:** se centra en el compromiso con la entidad; los voluntarios sienten cierta identificación con el movimiento asociativo como tal, con su filosofía y política.
- **Compromiso con el grupo:** el compromiso está más relacionado en estos casos con las personas que integran el grupo, y no tanto con la organización en sí misma.

— **Interés en la actividad:** se refiere al interés en la actividad específica que se desarrolla, no por el voluntariado en sí, ni los fines de la organización como tal. En esta categoría se diferenciaron dos subcategorías:

- **Interés en la actividad específica:** reflejando el interés por una actividad concreta que puede realizar dentro del voluntariado, ya sea expresándolo en genérico o especificando la misma.



- **Interés en la actividad con personas:** incluye el interés en las actividades que se realizan en contacto con personas.

— **Condiciones:** no incluye motivos propiamente dichos, sino las condiciones o requisitos necesarios que facilitan o favorecen el poder realizar el voluntariado, p.ej.; «tener tiempo libre».

Este estudio⁽¹⁴⁾ mostró que los cuestionarios sobreestiman el número de motivaciones diferentes de los voluntarios, ya que cuando se les pregunta no citan más de dos motivos. Al mismo tiempo, infraestiman la diversidad de motivos posibles, ya que en una pregunta abierta pueden aparecer, hasta nueve categorías y trece subcategorías. También surgen diferencias en cuanto al orden de importancia, las que aparecen en primer lugar (aunque el resultado es muy similar al reflejado por las frecuencias totales de motivos) son *valores*, *mejora del estado de ánimo*, *compromiso organizacional*, *comprensión y mejora del currículum*, *interés en la actividad*, *ajuste social y defensa del yo*.

Las preguntas abiertas reflejarían los significados subjetivos que los individuos atribuyen a los comportamientos, como son las motivaciones, la o las razones por las que una persona realiza una conducta. Se consideraría que éste sería el modo de medición más apropiado, ya que se daría libertad para que la persona expresase aquellos motivos, que en su caso, tuvieron peso en la opción de participar en el voluntariado.

4 ¿CÓMO INFLUYEN LAS MOTIVACIONES EN LA PERMANENCIA?

Los voluntarios consideran que los motivos más relevantes son los heterocentrados (altruistas), ya se trate de voluntarios que inician su actividad, como de voluntarios veteranos, o de voluntarios que abandonen o que permanezcan. Aunque siempre es necesario hacer matizaciones: por ejemplo, la motivación de *valores* es más importante para los voluntarios de mayor edad que para los jóvenes, y es más relevante para aquellos voluntarios que llevan más tiempo en la organización. *Interés por la comunidad* aparece con más o menos frecuencia en función del tipo de organización y del colectivo al que se atiende, siendo *valores e interés por la comunidad* más importante para los voluntarios que pertenecen a organizaciones de carácter religioso.

Pero si, como han encontrado innumerables estudios, las motivaciones más importante para los voluntarios que permanecen son las heterocentradas ¿por qué algunos estudios encuentran que para predecir que voluntario permanece

(14) Confer 13.



más tiempo es más efectivo fijarse en las motivaciones autocentradas?⁽¹⁵⁾ Para explicar esta aparente contradicción, es necesario recurrir a un fenómeno estadístico, el llamado *efecto techo*. Cuando se le pregunta a voluntarios recién incorporados la deseabilidad social es muy fuerte, y prácticamente todos puntúan muy alto en las motivaciones heterocentradas (especialmente *valores*) por lo que apenas hay diferencia entre ellos (la variabilidad es, por lo tanto, muy baja). Sin embargo, sus puntuaciones en motivaciones autocentradas varían mucho más, lo que las hace más predictivas, ya que es bien conocido que cuanto más pequeña es la variabilidad de una variable (llevado al extremo esta falta de variabilidad se convertiría en una constante, presente en toda circunstancia) menos poder de predicción posee.

Se puede decir que: ¡los valores se les suponen a todos los voluntarios!, puesto que se encuentran siempre presentes en el mismo grado en la mayoría de casos. Prueba de ello, es que cuando se compara a los voluntarios que permanecen y a los que abandonan, los primeros puntúan más en motivación de *valores*, pero son las motivaciones autocentradas como *defensa del yo*, *desarrollo personal* o *mejora de la autoestima*, en las que hay diferencias entre voluntarios, las que predicen mejor la permanencia y trayectoria de los voluntarios.

Para profundizar en este fenómeno Vecina y Chacón, (1999)⁽¹⁶⁾, elaboraron cuatro perfiles de voluntarios y realizaron una comparación relativa entre ellos:

— *Grupo 1*: este grupo corresponde a voluntarios de entre uno y tres meses. Son voluntarios que, aunque poseen valoraciones altas en todas las motivaciones, sus puntuaciones en las motivaciones autocentradas o egoístas son más elevadas que en el resto de grupos.

— *Grupo 2*: la permanencia de este grupo de voluntarios es entre cuatro y siete meses. Estos voluntarios expresan unas puntuaciones más bajas que el resto de grupos en todos los tipos de motivaciones, aunque en términos relativos su valoración de las motivaciones egoístas era mayor. Esto se traduce en un alto porcentaje de abandono, por la insatisfacción inmediata de sus motivaciones iniciales.

— *Grupo 3*: son voluntarios con una experiencia de entre ocho y dieciocho meses. Y registran puntuaciones más altas que la media en motivaciones altruistas y más bajas que las media en motivaciones autocentradas. En este momento comienzan a incorporar a su identidad el rol de voluntario.

(15) Confer 5.

(16) VECINA, M. L.; CHACÓN, F. (1999): «Estudio sobre las motivaciones de una muestra de voluntarios españoles en el campo del SIDA». *Estudios de Psicología*; 62, pp. 55-66.



— *Grupo 4*: está conformado por los voluntarios que llevan más de diecinueve meses en la organización. Los cuales presentan puntuaciones superiores a la media en ambos tipos de motivaciones, siendo más pronunciada esta tendencia en los motivos egoístas.

Definitivamente, el voluntariado es una actividad de intercambio donde los voluntarios ofrecen sus habilidades, tiempo y esfuerzo, y recibe beneficios psicosociales (participación, valoración y aprobación social, estatus e identidad social, control, reducción del propio malestar, mejora del estado afectivo, bienestar subjetivo, etc.). Siendo así los voluntarios que más permanecen parecen responder al perfil del voluntario realista: voluntarios que afirman realizar su actividad por motivos altruistas, pero que al mismo tiempo reconocen todo lo que el voluntariado les aporta.

5 ¿DE QUÉ DEPENDE LA SATISFACCIÓN?

Como hemos visto, los principales modelos apoyados empíricamente coinciden en afirmar que la satisfacción de los voluntarios es un factor fundamental para explicar la permanencia. En la satisfacción global⁽¹⁷⁾ de los voluntarios influyen múltiples aspectos como la satisfacción con la tarea, la satisfacción con la organización y la satisfacción de las motivaciones, y quienes mayor nivel de satisfacción sienten, son quienes más tiempo continúan en el voluntariado.

Para evitar abandonos debidos a una inadecuada gestión por parte de la organización, e incrementar el tiempo que una persona voluntaria permanece vinculada a la organización, se deben desarrollar estrategias centradas en la satisfacción con la tarea, a la que se asocian características como la utilidad de las actividades para otras personas, el *feedback* que aportan sobre la ejecución o la claridad en la definición de sus objetivos, y ello deriva en un sentimiento de eficacia asociado a efectos positivos como el aumento de la permanencia. Otro aspecto de la satisfacción de los voluntarios es la satisfacción con la organización, donde se observa que el apoyo, la fluidez y claridad de la comunicación entre profesionales y voluntarios o el reconocimiento del voluntariado por parte de la organización, la formación y el ajuste entre expectativas y el tipo de tareas se relaciona con la satisfacción y ésta a su vez con la permanencia. Por último, es imprescindible la satisfacción de las motivaciones personales, y como sabemos, quienes satisfacen sus necesidades en cada etapa de su voluntariado más disfrutan del voluntariado y, por lo tanto, más tiempo dedican a serlo.

(17) VECINA, M. L.; CHACÓN, F.; SUERIO, M. J. (2009): «Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones». *Psicothema*; 21(1), pp. 112-117.

La satisfacción de los voluntarios es un valor importante para aquéllos que permanecen. De hecho, los índices de satisfacción diferencian entre los que abandonan y los que continúan. Pero la variabilidad de la satisfacción se reduce conforme avanza el tiempo de permanencia. En un primer momento, las diferencias en la satisfacción de los voluntarios es alta, y en ese momento el poder predictivo de la satisfacción es alto. Con el paso del tiempo los voluntarios con menor satisfacción abandonan, y las diferencias en satisfacción de los voluntarios se reduce, disminuyendo su poder predictivo, pero no así su importancia; un fenómeno parecido al que hemos explicado anteriormente con las motivaciones heterocentradas. Ello supone que la satisfacción es importante para permanecer en el voluntariado en todas las etapas, pero que es mejor para predecir la permanencia a corto que a largo plazo.

6 MOTIVACIONES Y GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO

Por último, queremos describir algunas de las estrategias de gestión de los programas de voluntariado, que pueden desarrollarse para incrementar la satisfacción de las motivaciones de los voluntarios, y por ende incrementar su probabilidad de permanencia⁽¹⁸⁾.

- **Descripción de los puestos de voluntariado:** esta descripción se emplea en todas las fases del proceso de gestión, por ello debe incluir una definición clara de las tareas a realizar por los voluntarios, las motivaciones, habilidades y capacidades necesarias para llevarlas a cabo, los objetivos y fines últimos que persiguen, así como la delimitación de las responsabilidades de los voluntarios.

Que las motivaciones sean recogidas en este punto del proceso, resulta muy útil para tenerlas detectadas, y poder evaluarlas en momentos posteriores, e incluso reforzarlas y satisfacerlas. Por ejemplo, sentirse útil es una motivación que se puede encontrar en aquellas tareas que benefician a otras personas y que los voluntarios perciben como significativas, e incluso el nivel de *feedback* sobre la ejecución, la claridad en la definición de sus objetivos y la percepción de autoeficacia que aportan también se relacionan con la mayor o menor satisfacción experimentada por los voluntarios.

(18) Confer 2.

OBRA SOCIAL FUNDACIÓN «LA CAIXA» (2011): *Manual de Gestión del Voluntariado*. La Caixa. Disponible en www.laCaixa.es/ObraSocial
FUNDACIÓN LUIS VIVES (2011): *Cuaderno de Gestión 6: Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas*. Fundación Luis Vives. Disponible en <http://www.fundacionluisvives.org/servicios/publicaciones>



- **Captación:** atiende al objetivo de incorporar un número suficiente de voluntarios a los programas de la organización, y de que se incorpore el tipo de voluntariado que mejor satisfaga las necesidades existentes.

Explicitando las motivaciones más adecuadas para realizar una tarea de voluntariado, no solo se reduce la insatisfacción y la frustración, si no que se genera una mayor calidad al ajustar a las personas dispuestas a dar su tiempo y esfuerzo a los requisitos y características necesarias para el cumplimiento de los fines del programa a desarrollar. Las motivaciones detectadas al describir el puesto de trabajo deben servir de guías al desarrollar las estrategias de captación, por ejemplo si necesitamos voluntarios para apoyar emocionalmente ante enfermedades graves y con compromiso a largo plazo, la captación deberemos enfocarla a personas principalmente motivadas por valores, pero que reconozcan la satisfacción que le produce el voluntariado.

La eficacia de los mensajes de captación depende de la conexión con las motivaciones específicas importantes para los receptores, de manera que mensajes que apelan a motivaciones heterocentradas del tipo «el voluntariado sirve para mejorar la vida de personas que sufren la injusticia social» son más eficaces para personas con motivaciones heterocentradas, mientras que los mensajes que apelan a motivaciones autocentradas del tipo «los voluntarios reciben tanto como dan» son más eficaces para personas con motivaciones autocentradas. También son eficaces los mensajes de captación que sugieren que la organización se esfuerza por cuidar a sus voluntarios, para que estén satisfechos, para que el voluntariado sea un medio para alcanzar ciertas metas solidarias y personales, que se preocupa por promover relaciones interpersonales con otros voluntarios y con el personal de la organización y que se asegura de que reciben apoyo para realizar las tareas que tienen encomendadas. Sin embargo, los mensajes que informan del éxito de la organización en el cumplimiento de sus fines y objetivos no resultan ser tan eficaces para atraer nuevos voluntarios, ya que sugieren que no es necesaria la ayuda de nuevas personas⁽¹⁹⁾.

- **Selección:** en el voluntariado, no se busca a la mejor persona para el puesto, como ocurre en el ámbito laboral, sino el mejor puesto para cada persona. Se persigue el ajuste entre las motivaciones específicas importantes de cada persona y las características de las tareas o acciones concretas a realizar, ya que ello hace que los voluntarios valoren su experiencia voluntaria como

(19) BOEZEMAN, E. J.; ELLEMERS, N. (2008): «Volunteer Recruitment: The Role of Organizational Support and Anticipated Respect in Non-Volunteers' Attraction to Charitable Volunteer Organizations». *Journal of Applied Psychology*, 93(5), pp. 1013-1026.



más satisfactoria y enriquecedora⁽²⁰⁾, lo cual a su vez, como ya hemos visto, se relaciona con su intención futura de continuar en la organización, tanto a corto como a largo plazo. El planteamiento de selección pasa por:

— Identificar la disponibilidad, las actitudes, aptitudes y motivaciones importantes de las personas que desean ser voluntarias (valores, conocimiento, relaciones sociales, etc.). En los casos en los que no se vea claramente qué motiva la actuación del voluntario, es conveniente proponer un aplazamiento para tomar la decisión, a modo de reflexión pausada y meditada para decidir adquirir un compromiso, de forma madura y responsable. Para indagar el aspecto de las motivaciones, es recomendable hacer preguntas como: ¿por qué quieres ser voluntario ahora?, ¿por qué en esta área?, ¿hay algún aspecto de la labor de la organización que te haya motivado especialmente para presentarte como voluntario?, ¿qué te gustaría hacer como voluntario?, ¿qué esperas obtener a cambio?

— Identificar las características de las actividades a realizar, por ejemplo, la variedad de habilidades que requieren, la definición más o menos clara que puede hacerse de sus objetivos, el *feedback* que aportan sobre la ejecución, la utilidad para otras personas, la colaboración de otras personas que conllevan, etcétera.

— Asignar a cada voluntario/a la actividad que elija y que mejor satisfaga su o sus motivaciones principales.

• **Formación:** el objetivo de la formación es dotar a los voluntarios de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para llevar a cabo una acción eficaz, pero esta formación no solo capacita a la persona para llevar a cabo su actividad voluntaria, sino también para su vida personal y laboral. Y el hecho de formarse, conocer, adquirir experiencia, trabajar en equipo, etc., en sí mismo suele ser una motivación muy importante para muchos voluntarios.

La formación suele incluir un módulo de formación básica, común para todos los voluntarios de una organización, y una específica según las tareas a desarrollar. Durante la formación básica se aporta información legal y administrativa, información sobre la entidad, información sobre los modelos de intervención, las herramientas, los criterios y los enfoques para analizar y entender la realidad objeto de intervención, así como sobre los procedimientos de gestión del voluntariado. Es esencial que en este periodo de formación básica tanto el voluntario como la entidad comprueben que existe consonancia

(20) MILLETTE, V., y GAGNÉ, M. (2008): *Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement*. Motivation and Emotion, 32.



entre los motivos de los voluntarios y la cultura, los fines y los modelos de intervención de la organización

- **Supervisión y reconocimiento:** la supervisión es el procedimiento clave para incrementar la permanencia de los voluntarios, de manera que cuando los voluntarios sienten que se realiza una buena supervisión disminuye su deseo de abandonar la organización⁽²¹⁾. Una buena supervisión es, por lo tanto, aquella que garantiza que se hace bien lo que se tiene que hacer, que apoya ante las dificultades previniendo el *burnout*, o síndrome del quemado y que valora y refuerza adecuadamente. El hecho de que la organización se interese por el voluntariado, le aporte *feedback* sobre su ejecución, le apoye ante dificultades concretas, le recuerde la importancia de su labor, etc., incrementa la percepción de eficacia de los voluntarios, lo cual es percibido como reforzante porque realmente desean ser útiles, y aporta numerosas oportunidades para reconocer y valorar de forma sincera las contribuciones individuales y colectivas de los voluntarios. Esto contribuye a crear un clima positivo en la organización y a hacer que se sientan parte del equipo y responsables de los éxitos alcanzados. Por otra parte, la supervisión mejora el rendimiento, permite detectar dificultades rápidamente y actuar en consecuencia.

Respecto al reconocimiento, no hay mejor refuerzo que el que se deriva de hacer algo por el mero placer de hacerlo, por motivación interna del voluntario. Hacer algo porque la persona lo vive como algo importante, interesante, o divertido es máximamente reforzante. En el ámbito del voluntariado podríamos decir que suministrar incentivos externos tras la prestación de ayuda disminuye la auto-percepción como persona altruista y puede disminuir, en consecuencia, el comportamiento prosocial futuro⁽²²⁾. Por el contrario, reforzarles de forma que se le dé a entender que son competentes y que son ellos quienes determinan su propia conducta aumenta la motivación intrínseca. Con respecto a las motivaciones, el objetivo en esta fase es reconocer al voluntario haciéndole sentir que su participación es importante, sin socavar la motivación intrínseca, y es esencial evitar los agravios comparativos.

(21) GALINDO-KUHN, R.; GUZLEY, R. M. (2001): «The volunteer satisfaction index: construct definition, measurement, development, and validation». *Journal of Social Service Research*, pp. 45-68. HUNOT, V.; ROSENBACH, A. (1998): «Factors in influencing the attitudes and commitment of volunteer alcohol counsellors». *British Journal of Guidance and Counselling*, 26(3), pp. 353-364. MASLANKA, H. (1996): «Burnout, social support and AIDS volunteers». *AIDS Care*, 8(2), pp. 195-207.

(22) KUNDA, Z.; SCHWARTZ, S. M. (1983): «Undermining intrinsic moral motivation». External reward and self-presentation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(4), pp. 763-771.

7 BIBLIOGRAFÍA

- AJZEN, I. (1985): *From intentions to actions: a theory of planned behavior*. En: Jul, J.; Beckmann, J. (Eds.), *Action-control: From cognitions to behaviors*. Nueva York: Springer.
- ALLISON, L.D.; OKUN, M.A.; DUTRIDGE, K.S. (2002): «Assessing volunteer motives: A comparison of an open-ended probe and likert rating scales». *Journal of Community and Applied Social Psychology*; 12(4).
- BRICKMAN, P. (1987): *Commitment, Conflict, and Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- BOEZEMAN, E.J.; ELLEMERS, N. (2008): «Volunteer Recruitment: The Role of Organizational Support and Anticipated Respect in Non-Volunteers' Attraction to Charitable Volunteer Organizations». *Journal of Applied Psychology*; 93(5).
- CALLERO, P.L.; HOWARD, J.A.; PILIAVIN, J.A. (1987): «Helping behavior as role behavior: disclosing social structure and history in the analysis of prosocial action». *Social Psychology Quarterly*, 50(3).
- CHACÓN, F.; VECINA, M.L.; DÁVILA, M.C. (2007): «The Three-Stage Model of Volunteer's Duration of Service». *Social Behavior and Personality*; 35(5).
- CHACÓN, F.; VECINA, M.L. (1998): *Voluntariado*. Morales, J.F. (eds): *Psicología Comunitaria*. UNED. (En prensa).
- CHACÓN, F.; PÉREZ, T.; FLORES, J.; VECINA, M.L. (2010): «Motivos del voluntariado: Categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta». *Intervención Psicosocial*; vol. 19, n.º 3.
- CLARY, E.; SNYDER, M.A. (1991): «Functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism». En M.S. Clark (Ed.), *Prosocial Behavior. Review of Personality and Social Psychology*; vol. 12. London: Sage.
- CLARY, E.; SNYDER, M.; RIDGE, R.D.; COPELAND, J.; STUKAS, A.A.; HAUGEN, J. et al. (1998): «Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach». *Journal of Personality and Social Psychology*; 74(6).
- CORTES, L.; HERNÁN, M.J.; LÓPEZ, O. (1998): *Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España*. Las organizaciones de voluntariado en España. Madrid.
- FUNDACIÓN LUIS VIVES (2011): *Cuaderno de Gestión 6: Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas*. Fundación Luis Vives. Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/servicios/publicaciones>
- GALINDO-KUHN, R.; GUZLEY, R.M. (2001): «The volunteer satisfaction index: construct definition, measurement, development, and validation». *Journal of Social Service Research*.



- HOULE, B.J.; SAGARIN, B.J.; KAPLAN, M.F. (2005): «A functional approach to volunteerism: Do volunteer motives predict task preference?». *Basic and Applied Social Psychology*; 27(4).
- HUNOT, V.; ROSENBACH, A. (1998): «Factors in influencing the attitudes and commitment of volunteer alcohol counsellors». *British Journal of Guidance and Counselling*; 26(3).
- KATZ, A.H. (1960): «The functional approach to the study of attitudes». *Public Opinion Quarterly*; 24.
- LÓPEZ-CABANAS, M.; CHACÓN, F. (1997): *Intervención psicosocial y servicios sociales: un enfoque participativo*. Madrid: Síntesis.
- MASLANKA, H. (1996): «Burnout, social support and AIDS volunteers». *AIDS Care*; 8(2).
- MILLETTE, V.; GAGNÉ, M. (2008): «Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement». *Motivation and Emotion*; 32.
- MOTA, R.; VIDAL, F. (2003): *Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Solidaridad y morfología de los voluntarios madrileños: informe de investigación*. Consejería de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid.
- OBRA SOCIAL FUNDACIÓN «LA CAIXA» (2011): *Manual de Gestión del Voluntariado*. La Caixa. Disponible en: www.laCaixa.es/ObraSocial
- OMOTO, A.M.; SNYDER, M. (1995): «Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers». *Journal of Personality and Social Psychology*; 68(4).
- PÉREZ, T. (2010): *Motivos del voluntariado: Propuesta de categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta*. No publicado. Manual para el diploma de estudios avanzados de suficiencia investigadora. Universidad Complutense de Madrid.
- VECINA, M.L.; CHACÓN, F.; SUERIO, M.J. (2009): «Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones». *Psicothema*; 21(1).
- VECINA, M.L.; CHACÓN, F. (1999): «Estudio sobre las motivaciones de una muestra de voluntarios españoles en el campo del SIDA». *Estudios de Psicología*; 62.
- VECINA, M.L. (2001): Tesis Doctoral: *Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado*. No publicado. Universidad Complutense de Madrid.

Las nuevas pertenencias: entre espectadores y protagonistas

Luis Aranguren Gonzalo

Director de Ediciones de PPC

luis.avanguren@ppc-editorial.com

Fecha de recepción: 17/02/2011

Fecha de aceptación: 04/03/2011

Sumario

1. Cómo se ve el voluntariado a sí mismo.
2. Claves para una pertenencia arraigada.
3. Bibliografía.

RESUMEN

El papel del voluntariado en las organizaciones es un precipitado donde intervienen expectativas y aspiraciones de las personas voluntarias junto con objetivos y orientación que determinan las organizaciones para con el voluntariado. En el presente estudio abordamos, desde la observación y la experiencia, el cruce de todos estos elementos, y se aboga por facilitar estructuras flexibles y educativas que permitan desarrollar un voluntariado protagonista, participativo e identificado con los valores de la organización mediante procesos personalizadores y deliberativos. Para ello se sugiere tener en cuenta las indicaciones del Código ético de organizaciones del voluntariado, así como se defiende la puesta en marcha de Cartas del voluntariado realizadas desde el protagonismo de los implicados.

Palabras clave:

Voluntariado, participación social, implicación personal, solidaridad, valor y percepción del voluntariado.



ABSTRACT

The role of volunteering within organisations is a precipitate combining the expectations and aspirations of the volunteers themselves with the goals and approach to volunteering defined by the organisations. In this study, we examine the confluence of all these elements based on observation and experience, and we advocate facilitating flexible and educative structures that tap personalising and deliberative processes to develop volunteering in a central, participative role and one that is fully identified with the values of the organisation. For this purpose we suggest taking into account the guidelines of the Code of Ethics for volunteer organisations, and we advocate the implementation of Volunteer Charters in which those involved play a pivotal role.

Key words:

Volunteering, social participation, personal involvement, solidarity, value and perception of volunteering.

Uno de los temas recurrentes en la reflexión sobre el voluntariado es la cuestión del papel de las personas voluntarias en las organizaciones a las que pertenecen. Recientes estudios han abordado algunos aspectos relativos a la presencia y tareas que desempeñan las personas voluntarias; entiendo que en los diferentes trabajos de este monográfico se harán referencia debida a ellos⁽¹⁾. Por mi parte, abordo esta cuestión apoyado en la observación y en la experiencia de estos últimos años, en los cuales he tenido la oportunidad de acompañar diferentes procesos de diagnóstico y de evaluación tanto en organizaciones como en plataformas y redes. Algunas de las reflexiones que el lector encontrará en este artículo se encuentran extraídas de mi último trabajo escrito⁽²⁾, si bien han sufrido nuevas formulaciones y adaptaciones para atinar más y mejor en lo que se me pedía. Por tanto, realizo una aproximación modesta y reflexiva, elaborada a pie de obra.

1 CÓMO SE VE EL VOLUNTARIADO A SÍ MISMO

Me gusta la gente que vibra,
que no hay que empujarla,
que no hay que decirle que haga las cosas,
sino que sabe lo que hay que hacer
y que lo hace. (Mario Benedetti)⁽³⁾

Me parece oportuno acercarnos a esta realidad desde las expresiones propias de las personas voluntarias. Sus propias percepciones nos hablan en cierto modo de ese giro de un voluntariado alejado de las causas objetivas que trabaja por la paz y por la justicia, y que se aproxima a los caminos de la solidaridad desde la búsqueda de una realización personal, entendida de un modo amplio, y a la vez matizado. Esta percepción voy a conceptualizarla en cuatro partes diferenciadas: en lo que tiene que ver con la propia construcción personal, en relación con la acción que desarrollan, en su vinculación con la or-

(1) Los dos últimos de los que he tenido conocimiento son especialmente relevantes, especialmente el primero que voy a citar, elaborado a instancias de la Plataforma del Voluntariado de España. Me refiero a: PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA. (2010) *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*, borrador final, pendiente de publicación.

FUNDACION LUIS VIVES (2010) *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*, Madrid.

(2) ARANGUREN GONZALO, L. A. (2011) *Humanización y voluntariado*. Madrid: PPC.

(3) Utilizo distintos fragmentos de este conocido poema de Benedetti a lo largo del artículo.



ganización y en la conciencia de creación de una cultura del voluntariado. Veamos.

1.1. En relación a la construcción personal

Escuela de la vida

La primera valoración que nace de la autopercepción de las personas voluntarias es que el voluntariado que realizan constituye una escuela de la vida adulta. En una sociedad que se empeña a veces en empujarse e infantilizar al ser humano, el voluntariado vincula su compromiso social con aprendizajes vitales. En primer lugar y de modo destacado, en diversas ocasiones y desde diferentes lugares, se le asocia a una clave de crecimiento personal incuestionable. En ocasiones se ha malentendido que el compromiso iba acompañado tan solo de desgaste personal, y no es así. El voluntariado ha descubierto que compromiso con los demás y crecimiento personal no están reñidos, sino que más bien se vinculan de forma cordial. Así, se construye un campo de juego donde cada persona descubre recursos personales desconocidos, capacidades ignoradas, energías escondidas y valores antes inalcanzables. Todo ello conforma la creencia de haber alcanzado una madurez personal y una mejora en su calidad como personas, como seres humanos. Un primer significado de esta reflexión apunta a que el voluntariado ayuda a ser mejores personas en medio de un mundo inhóspito. Este dato es sumamente importante. Se observa un tránsito adecuado entre el hacer propio de la tarea al quehacer que significa proceso de interiorización y de asunción de los valores que humanizan. Por eso, el quehacer se convierte en una referencia de ser y de sentido. Y por eso mismo, el voluntariado se verifica como escuela de vida

Igualmente, se apunta al aprendizaje de una nueva espiritualidad no explicitada ni desarrollada⁽⁴⁾, pero sin duda en ella se mezclan elementos que tienen que ver con una renovación en la fe en el caso de los creyentes, así como una forma de enriquecimiento interior y de fe en el ser humano, en otras personas que se encuentran en situaciones más fronterizas respecto de la fe religiosa. Vinculado a este aspecto conviene resaltar la experiencia sentida de una mayor comprensión hacia el ser humano. Sin duda, las víctimas del dolor, la soledad o la exclusión social, en contacto con las personas voluntarias, muestran lo que son en toda su extensión, y ello los convierte no en objetos de rechazo sino de comprensión y acogida. El rostro del otro da qué pensar sobre la condición humana y devuelve al voluntariado una comprensión más cabal acerca del ser humano. La escuela de vida se interna, así, en el espesor de lo real reclamando

(4) Sobre esta dimensión es destacable el trabajo de GARCIA ROCA, J. (2011): *Espiritualidad para voluntarios*. Madrid: PPC.

una mística fontanal en la cual y desde la cual recolocar las experiencias vividas y acompañar la historia personal y colectiva desde la clave de éxodo y de liberación, de encuentro rehabilitador y humanización de nuestro mundo.

Otros aspectos que debemos destacar en relación con los diferentes aprendizajes son aquellos donde el voluntariado constituye la posibilidad de conocer más a fondo la realidad social, aceptar los límites que ella nos impone y descubrir nuevas pautas y motivaciones para desenvolverse en la vida cotidiana. Importa reconocer esta vinculación progresiva entre voluntariado y vida cotidiana o proyecto vital de cada cual. No se trata de encumbrar al voluntariado como un absoluto que engulle a la persona sino, al contrario, son los valores y aprendizajes que en él se desarrollan los que se constituyen en fuentes de sentido para otras dimensiones que viven las personas voluntarias en sus familias, sus trabajos, sus amistades, etc.

Solidaridad y cotidianidad

La segunda valoración hace referencia a las actitudes cultivadas en el voluntariado y que son reconocidas como experiencias vividas de modo positivo y enriquecedor. En ese sentido, la solidaridad aparece como valor-guía fundamental. En la medida que existe mayor sensibilidad, capacidad de escucha y paciencia hacia los usuarios, se sabe relativizar mejor las situaciones y problemas personales y se valoran de manera más positiva las pequeñas cosas que tejen la vida cotidiana. Se trata de una constatación clave cuando las personas voluntarias contrastan sus vidas y las vidas de las personas con quien dedican su compromiso social. Destaca igualmente la valoración repetida de la paz interior como algo experimentado en la vida en medio de la acción voluntaria. Esta constatación indica que para algunas personas la tarea se ha convertido en acción interiorizada que, además de reforzar conocimiento de uno y de los demás, aporta paz con uno mismo y sentido de esperanza en lo que se está realizando, viviendo con más conciencia y alegría este momento de la vida.

Retroalimentación

Voluntariado es sinónimo de dar y recibir; esta es una constatación generalizada que verbaliza rápidamente cada persona voluntaria. Dar y recibir; ayudar y ser ayudado. Hay una suerte de retroalimentación donde los destinatarios de la acción encarnan valores y actitudes que la persona voluntaria capta y acepta con admiración.

Ciertamente nos encontramos en estas cuestiones al borde del peligro de reducir el voluntariado a una especie de acción terapéutica que nadie desea.



Habrà que tomar medidas educativas y de acompañamiento para que ese peligro no distorsione la acción voluntaria. Reconocer lo que se da y recibe está bien; hacer del voluntariado un espacio gratificante y utilitarista para salir de la soledad o de un momento bajo, no es aconsejable. Con todo, constatar esta doble dirección sin ambages es positivo y nos devuelve a un compromiso social enclavado en la condición humana de seres humanos normales. El voluntariado no es cosa de héroes ni responde a la épica de una militancia unidireccional de un darse hasta el desgaste personal. Tener conciencia de reciprocidad es una de las señas de identidad del voluntariado de nuestros días.

1.2. En relación con la acción que desarrollan

Mayor implicación

En no pocas ocasiones he podido detectar el énfasis que en determinados momentos ponen las personas voluntarias en la necesidad de contar con mayor implicación personal en la tarea que desempeñan. En tiempos culturales de compromisos mínimos este dato habla muy positivamente de la identificación de buena parte del voluntariado; solo desde ahí y desde el cariño por la acción que desempeña puede entenderse esta llamada a la implicación mayor, a que pueden dar más de sí. Esta implicación se extiende a otros factores indispensables de una acción voluntaria de calidad: trabajo en equipo, acoger y acompañar al nuevo voluntariado, ser humildes y en especial aquellos que llevan más tiempo, y trabajar con una sana independencia de los resultados. Porque en el campo del voluntariado social, ¿cuál puede ser la descripción del resultado esperado? Resulta difícil. Aunque se pueda finalmente medir el impacto cualitativo de la acción voluntaria, lo que es llamativo es que algunas voces apunten a esta medida saludable de trabajar sembrando sin esperar resultados tangibles, al menos en el corto plazo. En el campo del voluntariado se tiene mayor certeza de que se es operario de siembra a muchos niveles. La cosecha tardará.

1.3. En relación con la organización

Lugar de encuentro humano

De forma rotunda aparece la acción voluntaria más vinculada a una forma de estar que a una forma de hacer. Nos encontramos ante un dato que muestra una enorme madurez humana. La acción que se basa en la calidad del encuentro entre personas propicia que el encuentro y la relación constituyan los pilares básicos del voluntariado organizado. En él se llega a un nivel de re-



lación entre personas que marca para bien. Posiblemente, para muchas personas voluntarias este encuentro es motivo de perseverancia y estabilidad en las organizaciones a las que pertenecen. En medio de la cultura del aislamiento, el voluntariado vive en las organizaciones o equipos de trabajo cercanos a un oasis de encuentro; habitante de la sociedad de la conectividad propiciada por las nuevas tecnologías de la comunicación, el voluntariado se reafirma en el valor de la relación personal, rostro a rostro, que es capaz de suscitar sentimientos de amor y acogida.

La relación en clave organizativa

Cuando se habla de posibles mejoras técnicas en los campos de acción concretos, aparece la relación como una demanda de cara a la mejora de la situación que se vive en el voluntariado. He encontrado muchas demandas de más reuniones de comunicación entre las personas voluntarias y mayor información a las mismas de parte de la institución a la que pertenecen para mejorar la calidad de la acción voluntaria.

Quizá el ámbito de la formación es donde más se advierte esta situación. En determinadas ocasiones, se valora más la acción formativa de una convivencia que de una charla, de un encuentro informal que de un curso formal. De algún modo, el propio voluntariado demanda que ha llegado el momento de *reinventar la formación* partiendo de las necesidades de las personas que se forman. Será significativa la formación que mira a la participación y no tanto a la capacitación, que toma en cuenta tanto al voluntariado como al personal contratado, que fomenta los procesos educativos y los espacios de acompañamiento y de encuentro informal, que dialoga con la realidad social cambiante, que busca una metodología activa a partir de la misma acción, y que apunta a la formación del *ser* de la persona voluntaria.

En resumen, el voluntariado descubre la relación y el encuentro entre las distintas personas no solo como una clave básica de la misma acción voluntaria, sino como una atmósfera que envuelve y conforma tanto a la formación como a la organización del voluntariado en cada lugar. Y este fenómeno afecta no solo al voluntariado con su coordinador respectivo, sino a todo el personal contratado afectado.

1.4. En relación con la cultura del voluntariado

Referentes para el voluntariado

Se considera que el contexto social actual devalúa al voluntariado. La cultura utilitarista, individualista y la regulación excesiva conllevan en alguna



medida su *desvirtuación*. No existe una base sólida donde fundamentar el voluntariado y se echa de menos tanto referentes culturales y sociales de sentido como explicitar su dimensión pública. «En tiempos oscuros nos ayudan quienes han sabido andar en la noche»⁽⁵⁾, asegura Sábato. Se nota que hay escasez de personas que profundicen y ayuden a crear pensamiento sobre el voluntariado y su formación. Se advierte, además, una despreocupación creciente en los órganos de gobierno de muchas entidades respecto de la formación del voluntariado, entendida ésta como el arte de lidiar tanto con su complejidad como la de la realidad social existente.

En pocas entidades existe la figura del *responsable del voluntariado*. O mejor expresado, progresivamente las organizaciones incorporan la figura del responsable del voluntariado, pero se trata en muchos casos de una figura que está y hace cosas pero que no acompaña; no cuenta con un perfil claro, y allí donde existe esta figura en general no se cuida ni se forma ni reconoce debidamente este trabajo. Existe una gran distancia entre la necesidad de referentes para el voluntariado y la función de su responsable o coordinador. Las personas que desarrollan esta función suelen estar, además, ocupadas en otras muchas responsabilidades. Por eso, el acompañamiento al voluntariado sigue siendo un *déficit* importante aunque se haya creado la figura de responsable. El papel del voluntariado, en términos de sentido de pertenencia, está ligado a la posibilidad de contar con referentes vitales que acompañen en el camino de creación de una cultura del voluntariado real y efectiva.

1.5. Síntesis parcial

Me gusta la gente de criterio,
la que no traga entero,
la que no se avergüenza de reconocer que no sabe algo o que se equivocó.

De lo expresado hasta el momento podemos sintetizar el papel del voluntariado en una cuádruple dimensión, en función de donde pongamos el ojo del observador. Me referiré, en primer lugar a la percepción de las personas voluntarias y en segundo lugar a la visión de las organizaciones sobre esta cuestión.

Desde los sujetos que conforman el voluntariado existen dos posturas claramente divergentes y distantes⁽⁶⁾. En la primera, planteo la figura del

(5) SABATO, E. (1999): *Antes del fin*. Barcelona: Seix Barral, p. 187.

(6) Planteo categorías conceptuales posiblemente exageradas en sus dos polos, pero lo hago con intenciones exclusivamente pedagógicas y que ayuden a tener una mejor comprensión.



voluntario-espectador que se caracteriza por los siguientes rasgos: se sitúa permanentemente fuera de la organización, o acaso se siente perteneciente desde unos mínimos de colaboración sin mayor compromiso que lo que destina a su tarea concreta el tiempo que tiene fijado. Se trata de un sentido de pertenencia minimalista y que no siempre es fugaz, sino que puede acrecentarse y consolidarse con el tiempo. Desde esta posición, la persona voluntaria se siente invitada pero no forma parte activa de la organización; su actitud suele ser la de permanecer a la espera de lo que haya que hacer, sin iniciativa, haciendo lo que le dicen que ha de hacer. Normalmente, este tipo de personas sobreviven en la organización desde un aislamiento buscado; rechazarán el trabajo en equipo y resultará difícil introducirles en una dinámica de proceso formativo. Su posición suele ser acrítica y conforman un tipo de participación individualista en su máximo desarrollo, que tiene en la tarea la expresión de única referencia de sentido. Este tipo de dinámica propicia no ya un voluntariado un tanto cojo o carente de profundidad, sino que da cuenta de una disfunción personal creciente y de una vivencia de la acción solidaria como un módulo que se agrega al horario personal, pero que no se integra finalmente en la estructura y en el ser de la persona.

En el otro polo podríamos situar al *voluntariado-protagonista*, en el doble sentido de sentirse protagonista de un proceso de compromiso personal y de acción colectiva en continuo crecimiento y, al tiempo, sintiéndose partícipe de un proyecto organizativo amplio y dinámico con el que se identifica plenamente⁽⁷⁾. En este sentido, nos encontramos ante un voluntariado que se integra cordialmente en la organización y se siente co-responsable de su suerte; por ello, no es de extrañar que sea un agente participativo, crítico y propositivo, con lo que conlleva de trastocamiento de los modos y maneras tradicionales de hacer las cosas. Este voluntariado es el que busca y reclama la relación como clave de una nueva forma de entender y vivir la solidaridad tanto al interior de la organización como entre los destinatarios de la misma. Más allá de la tarea, el voluntariado-protagonista integra su acción en su propio dinamismo vital de modo que se inserta no ya en la estructura de la organización, sino que asume sus principios y valores.

(7) Sobre los distintos tipos de participación social puede verse ZURDO, A.: *Tendencias emergentes en el contexto del voluntariado. Concepciones y arquetipos sociales en torno a la participación*. En: VIDAL, F.; MOTA, R.; ZURDO, A. (2007): *Encuentro y alternativa*, Madrid: Consejería de Familia y Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid, pp. 103-142; GARCÍA ROCA, J. (2005): *Políticas y programas de participación social*. Madrid: Síntesis; ARANGUREN GONZALO, L.A. (2011): *La nueva órbita de la participación*. Madrid: Plataforma 2015 y más, *Colección 7 claves para el 2015 y más*.



DESDE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS

ESPECTADOR

- . Desde fuera
- . Invitado
- . A la espera de lo que haya que hacer
- . Sin necesidad de nadie más
- . Acrítico y ausente
- . Lógica del aislamiento

PROTAGONISTA

- . Desde dentro
 - . Co-responsable
 - . Con iniciativa
 - . Busca relación con otros
 - . Crítico y propositivo
 - . Lógica de la inserción
-

Ahora bien, desde las organizaciones también se moldea un tipo de voluntariado, entendido éste como la asunción de un determinado papel más o menos protagonista, más o menos crítico, más o menos individualista. En primer lugar, detectamos la promoción de un voluntariado cuyo papel es esencialmente funcional a la lógica de las carencias; un voluntariado entendido en clave rellena huecos, que complementa la labor de los técnicos, que su margen de maniobra se desenvuelve en un horario preestablecido. Desde estas claves, el papel de las personas voluntarias se centra en el cumplimiento de unas tareas, sin esperar nada más y sin soñar nada más.

Por otra parte, las organizaciones vinculadas a la tradición participativa entienden el voluntariado desde el ejercicio del derecho a la participación de la ciudadanía. Por paradójico que parezca, a menor consideración del voluntariado como una especie de vanguardia de la sociedad civil solidaria, o un absoluto que se convierte en el foco de atención de políticas sociales y de ciertas modas de consumo solidario, mayor posibilidad de construir un voluntariado participativo, creativo y realmente protagonista de su historia y de la historia de aquellos que sufren. La entraña de la participación configura un voluntariado entregado a la acción que construye procesos con personas; un voluntariado dispuesto a elaborar una narrativa de la que emerge un relato común con el que se identifica y se siente satisfecho, en la conciencia de que lo importante es hacer juntos. Juntos igualmente en el marco de la acción solidaria en red, donde lo común se define entre diferentes organizaciones con el mismo horizonte cívico.

En síntesis, estas dos propuestas se sintetizan en el cuadro siguiente:

DESDE LAS ORGANIZACIONES	
FUNCIONAL	PARTICIPACIÓN
. Desde las carencias	. Desde el derecho a la participación
. Voluntariado de tareas	. Voluntariado para la acción
. Centrado en el hacer	. Centrado en el quehacer
. Clave individual	. Clave acción colectiva
. Gestión de tareas + acciones formativas	. Gestión de personas en procesos diversos
. Visión instrumental	. Visión cívica

Desde el punto de vista de la gestión del voluntariado, igualmente aparece esta doble visión. Si tomamos como marco de referencia el término *ciclo de vida del voluntariado* como programa de gestión del voluntariado, impulsado desde el Observatorio del Tercer Sector⁽⁸⁾, podemos extraer consecuencias prácticas interesantes. Este programa secuencia las distintas fases de la vida del voluntario en una organización: captación, acogida, contrato, seguimiento, formación, despedida. Estas fases pueden realizarse desde las dos lógicas antes mencionadas: la primera se desliza por lo que denomino el *fordismo oenegero*, donde cada secuencia sigue a la siguiente como si se tratara de una factoría de producción en cadena y en el que las apariencias son más importantes que los contenidos; así, y llevados al extremo que ejemplifica mejor, la acogida puede llegar a ser un espacio de información frío y despersonalizado, el seguimiento un modo de control, la formación una suma de asistencia a cursos, etc. De este modo, el voluntariado que surge en este marco de gestión necesariamente será funcional a la tarea, apático, y escasamente participativo. Más aún, las personas que buscan cauces verdaderamente proactivos, no se sentirán cómodos con este tipo de gestión y de organización.

La segunda lógica es la del *aprendizaje cooperativo*, en el que, por ejemplo, aunque haya un responsable del voluntariado, éste es conocido y reconocido por todos los miembros de la organización como algo propio y necesario y de lo que todos son co-responsables. Una lógica que no divide y separa milimétricamente fases, ámbitos y procesos que, por su propia naturaleza, se

(8) En este sentido resultan imprescindibles las dos obras elaboradas desde este Observatorio: *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado* (2007), Barcelona: Fundación La Caixa; *Manual de gestión del voluntariado* (2009) Barcelona: Fundación La Caixa. Dos concreciones de esta propuesta pueden verse igualmente en LOPEZ, E. (2009): *Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas*, Madrid: Fundación Luis Vives; y Plataforma de Voluntariado en España, *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*, o.c. FEVOCAM en su Carta del Voluntariado ha optado por la expresión *itinerario de la acción voluntaria*.



encuentran imbricados entre sí. En este sentido, de cómo se comprenda y realice la formación del voluntariado así se verificará desde qué lógica funciona. Gestión, formación y papel del voluntariado constituyen tres patas que sostienen una determinada mesa. De cómo se articulen estas tres dimensiones así tendremos un modelo de voluntariado, entendido más como una visión del quehacer solidario que como un modo de hacer individual.

Conviene no hacer juicios aventurados sobre qué organizaciones están detrás de cada modelo planteado. No toda organización crítica, politizada y pretendidamente transformadora fomenta un voluntariado participativo ni toda organización aparentemente jerárquica y asistencial promueve un voluntariado instrumental. Es preciso bucear a fondo en la dinámica real y concreta de cada organización.

2 CLAVES PARA UNA PERTENENCIA ARRAIGADA

2.1. Identidad y voluntariado

Me gusta la gente capaz de criticarme constructivamente y de frente,
a éstos les llamo mis amigos.

Uno de los vectores que atraviesa el papel del voluntariado en las organizaciones es la vivencia de la identidad organizativa. Ciertamente, durante los últimos años aparece en las agendas formativas de las distintas organizaciones la necesidad de que el voluntariado de una institución asuma y acepte la identidad de esa organización. Y el asunto de la identidad no es solo una cuestión de cada organización o de cada persona voluntaria, es un acontecimiento cultural, es decir, es el reflejo de una situación cultural de transformación enormemente relevante y a la que las entidades de voluntariado deben hacer frente con fidelidad y creatividad. Para el asunto que nos afecta en el presente trabajo, el papel del voluntariado viene determinado en buena parte por el tratamiento de la identidad o de la identificación que haga cada organización solidaria.

Un lugar en el mundo

El problema de la identidad en estos momentos, desde una aproximación meramente cultural, no se traduce en formulaciones teóricas y ni mucho menos dogmáticas, como artículos de fe que uno debe creer sin rechistar. La identidad se acomoda en los lugares por donde transcurre la vida cotidiana, también las vidas y trayectorias de las personas voluntarias. El problema antropológico y psicológico básico consiste en responder a preguntas tales como:



cuál es mi lugar en el mundo, en qué espacios me reconozco como persona, con quién me relaciono. A la razón argumentativa propia de la modernidad le ha seguido la narrativa vital, característica de la hipermodernidad en que habitamos; incluso a veces se torna en una especie de micro-narrativa que busca y otea entre los espacios donde se pueden encontrar destellos de una vida buena, de una vida mejor. Sí, el voluntariado se ha ido transformando en pocas décadas de un escenario de acción colectiva para el cambio social a un escenario de ocupación de un tiempo para realizarse como persona, significa que esa realidad constituye un punto de partida que no es ni bueno ni malo, sino que nos habla de que esa es la realidad con la que hemos de contar.

El lugar en el mundo del voluntariado es el nuevo nombre de una identidad que busca espacios de personalización, de crecimiento personal, de relación; dicho de otra manera, el voluntariado actual expresa un tiempo y un espacio gestionado a escala humana, más acá de la aceleración histórica que idolatra la velocidad y del espacio globalizado que finalmente se convierte en espacio líquido, sin suelo firme al que asirse, dos elementos propios del cambio de época en el que nos hallamos inmersos. Desde esta realidad arrancamos no para quedarnos en ella, sino para dotarla de más peso solidario, más capacidad crítica y autocrítica. Con ello buscamos una apertura de miras que permita al voluntariado encargarse de una realidad social que, si bien excede, solicita voluntades capaces de vincular la búsqueda de vida buena y el trabajo por una sociedad ajustada a la defensa de los derechos de los más vulnerables. No podemos hablar ni juzgar el papel del voluntariado sin tener presente esta realidad.

Identidad o identificación

Cuando algunas organizaciones de voluntariado insisten en encender la mecha de la identidad, el voluntariado de a pie no suele hacer seguidismo institucional, entre otras cosas porque una de las notas culturales del voluntariado contemporáneo es la polipertenencia a diversas entidades; más que hablar de un papel determinado del voluntariado en una organización cabe reflexionar sobre el tránsito de personas voluntarias en diversas organizaciones, a veces simultáneamente. Para estas personas lo que importa son los espacios de encuentro, los lugares humanizadores donde hacer y respirar, donde comprometerse en proyectos y crecer como personas, en los que cabe alcanzar objetivos estratégicos y también hacerse un hueco de reconocimiento y de protagonismo a pequeña escala.

Me parece pertinente hacer la distinción teórica y práctica entre *identidad* e *identificación*. Cuando desde las entidades se insiste tanto en la clave de la



identidad, con frecuencia lo que se logra es descargar una serie de contenidos teóricos, la mayor parte de las veces descargados de sentido vital para las personas voluntarias. La identidad la hemos basado en muchas ocasiones en la formulación de documentos más o menos logrados donde se expresan la doctrina, las verdades, las palabras mayores y con mayúsculas en las que la institución deja su huella y que constituye la razón de su ser y de su hacer. Y esto es necesario y correcto, pero no llega ni interpela a buena parte del voluntariado actual. Nuestra cultura digiere mal los documentos nominalistas, es decir, esas páginas cargadas de palabras hermosas, pero sin contenido real. De tanto fundamentar no se acierta a plantear la estrategia de permeabilizar esas palabras, ese credo, esa doctrina en forma de proceso formativo y organizativo.

Con frecuencia la identidad se traduce sin más en códigos de comportamiento, en normativa concreta, que en el caso del voluntariado entre personas vulnerables y excluidas es absolutamente necesario, pero que en términos identitarios resulta de un reduccionismo empobrecedor que desplaza la riqueza de la identidad de la propia organización.

Planteo un esquema de comprensión de esta dinámica. En primer lugar, partimos del esquema de la *identidad*, entendida como el depósito de verdades que se descarga en la cabeza de la persona voluntaria cuyo punto de partida es que no sabe, no está identificada y mediante esa inmersión teórica llegará a identificarse, tendrá e incorporará esa identidad porque es una cuestión de llegar a ser. Hablamos, pues, de un proceso de adoctrinamiento en el que, desde un esquema vertical de transmisión de valores, estos son tratados como realidades objetivas que hay que inocular a los que llegan a la organización. Hay un planteamiento de heteronomía radical en el que alguien asume desde la organización el papel de docente que transmite al discente los principios y valores que debe adquirir. Así, los valores descienden verticalmente. No olvidemos que el ser humano nace siendo heterónimo y aprende obedeciendo. La heteronomía es su tendencia natural y un suelo conocido sobre el que construir. ¿Cuál es el papel del voluntariado en este esquema? Escuchar, callar, obedecer y hacer lo que a uno le han dicho que debe hacer. Aunque exagerado en la presentación que hago en estas líneas, es un planteamiento que se encuentra desgraciadamente detrás de no pocas organizaciones. Al final queda un voluntariado sumiso, obediente y funcional a una lógica de hacer y de tareas, que sigue siendo prioritaria en el desarrollo de muchas organizaciones.

Hay otra manera de enfrentar la cuestión de la identidad desde la creación de procesos de *identificación*. Parece lo mismo, pero no lo es. Precisamente el papel del voluntariado resultante de este tipo de procesos es radicalmente di-



ferente al que surge del esquema de la identidad entendida como adoctrinamiento.

Los procesos de identificación parten de las historias reales de la gente, de los valores con los que acuden a las organizaciones. Si en el comienzo de la acción voluntaria una persona acude desde un modelo de solidaridad individualista y desculpabilizador, habrá que partir de ahí. La organización ha de poner en marcha procesos de identificación para generar un estilo de ser, no solo de hacer. Ha de dialogar con los valores con los que acude cada cual y desde ahí ofrecer, proponer y favorecer procesos de inmersión experiencial en esos valores que se proponen. Y eso —insisto— es una propuesta, no una imposición; de tal manera que en ese diálogo entre persona voluntaria y organización (qué importante la figura del animador o coordinador del voluntariado) se van limando motivaciones, se va acusando recibo del estilo de la organización, se van interiorizando los valores en juego, la forma de hacer, se va construyendo un proceso de identificación real, histórico, que se conjuga siempre en gerundio: voy siendo, y eso desde el comienzo, porque no hay punto de llegada: vamos siendo porque sencillamente somos andando, como genialmente describió Freire a la persona.

Hablamos, por tanto, de un esquema que defiende la autonomía de la persona, una autonomía relativa, que dialoga y busca lo bueno, lo verdadero y lo bello con otros, en la certeza de que en una sociedad plural los valores acontecen en la búsqueda y el diálogo intersubjetivo. Precisamente, una de las claves de la maduración de la persona es transitar adecuadamente desde la heteronomía en la que creció en los primeros años de la vida hacia la autonomía de la vida adulta. Labor importante en cada organización será conducir y acompañar a las personas voluntarias a la toma de conciencia práctica de que la solidaridad, la sed de justicia y la compasión son capaces de nacer en la experiencia concreta del voluntariado. Así, el proceso de identificación será un proceso mayéutico de dar a luz valores que cada cual lleva de alguna forma dentro de sí.

De modo sintético, colocamos en un cuadro estas dos formas de enfrentar la cuestión de la identidad del voluntariado.



IDENTIDAD	IDENTIFICACIÓN
Poder de los documentos institucionales	Poder de la historia concreta
Prioridad de la teoría	Prioridad de las prácticas y la vida
Heteronomía	Autonomía relativa
Docente-discente	Testimonio
Valores objetivos	Valores intersubjetivos
Fijo	Dinámico
Se tiene	Va siendo
Adoctrinamiento	Integración crítica
Pensamiento único	Pluralismo cultural y axiológico
Llegar a ser: punto de llegada	Sumergirse en un estilo de ser

Queda otro paso por analizar, en el momento en que cruzamos los tres cuadros propuestos a lo largo del presente artículo: los modelos de voluntariado espectador y protagonista (desde la perspectiva de las personas voluntarias), los modelos funcionales y participativos (desde las organizaciones) y finalmente las claves de identidad y de identificación. Así, un voluntariado espectador y funcional a la tarea entrará dócilmente en la clave de la identidad vertical e impositiva, mientras que un voluntariado protagonista y participativo encajará plenamente en procesos de identificación dinámicos y testimoniales. Evidentemente, surgirán muchos tonos grises y variados entre ambos extremos, de modo que de este triple cuadro pueden extraerse diversas posiciones vitales del voluntariado en las organizaciones.

2.2. Aportaciones desde el código ético

Me gusta la gente con capacidad para medir
las consecuencias de sus acciones,
la gente que no deja las soluciones al azar.

El código ético de organizaciones de voluntariado⁽⁹⁾ establece unas pautas que facilitan la construcción de un voluntariado maduro, protagonista y participativo. En el capítulo tres de dicho código, dedicado a las relaciones con los voluntarios, encontramos pistas sumamente interesantes.

(9) Cfr. <http://www.plataformavoluntariado.org/web/resources/index>



- En primer lugar, se solicita un tipo de estructura facilitadora de la integración del voluntariado: *las organizaciones deberán dotarse de **estructuras flexibles**, capaces de facilitar la integración progresiva del voluntariado en la organización. Las organizaciones promoverán cauces de identificación con su estilo y sus valores.*
- Se busca un voluntariado participativo y responsable: *potenciar la **participación real y efectiva** de los voluntarios en el seno de sus organizaciones, fomentando la asunción de responsabilidades concretas.*
- Se establece una vinculación entre organización y persona voluntaria que se concreta bajo la forma de un compromiso escrito, que va más allá de un contrato que asegure «que el voluntario viene tal día». *Las organizaciones deberán consensuar con cada voluntario su **compromiso inicial**, y establecer acuerdos acerca de su disposición temporal, responsabilidades y tareas y, a su vez, exigir su cumplimiento.*
- Se defiende la creación de un modelo formativo que facilite el protagonismo del voluntariado: *Crear y ofrecer **itinerarios educativos** para la formación de sus voluntarios, que tengan en cuenta su proceso de maduración y crecimiento personal.* Para ello, el mismo código ofrece pautas adicionales donde se combina la complejidad de lo real como punto de partida formativo y la necesidad de establecer cauces adaptados a la diversidad de personas y grupos de voluntarios.
- Se orienta hacia el trabajo en equipo, en la conciencia de que nuestra cultura hipermoderna, extremadamente individualista, no opta por este tipo de metodología, entendida más como estilo y talante que como instrumento para la tarea: *Priorizar los métodos de **trabajo en equipo**, en el ámbito donde se desarrolla la acción, no solo como técnica, sino principalmente como estilo democrático y participativo de enfrentarse con mayor claridad y calidez a la realidad que nos demanda respuestas.*
- Se reclama un modelo de acción que va más allá de la lógica instrumental y funcional a las tareas: *Concienciar a los voluntarios sobre el **valor de la acción** entendida como una dimensión de la persona que va más allá de la tarea concreta y que ayuda a mejorar la sociedad; un conjunto de actividades complementarias entre sí y con otras organizaciones; una aportación modesta, pero significativa, en un contexto global donde quedan muchas cosas por hacer.*

El protagonismo del voluntariado encuentra en el código ético que lo respalda un referente básico, en el que la ética se configura realmente como la adquisición de hábitos saludables, que se simbolizan en eso que se repite en varias ocasiones en el mismo código: un estilo de hacer y de enfrentar la reali-



dad. Más que el deber ser, a modo de imperativo categórico, el código ético propone identificaciones en estilos, comportamientos y buenas prácticas; consenso, deliberación y acuerdo movilizan más que la imposición. Los valores interiorizados promueven agentes solidarios y transformadores del entorno y, por ende, participativos en las estructuras donde desarrollan su acción.

2.3. Aprendizajes básicos

Me gusta la gente justa con su gente y consigo misma,
pero que no pierde de vista que somos humanos
y nos podemos equivocar.

Lo expresado hasta el momento necesita traducirse a proceso formativo y organizativo en el interior de las organizaciones de voluntariado. Su papel no nace espontáneamente ni obedece a ninguna lógica naturalista. Su protagonismo y autonomía deben ser impulsados igualmente por la organización que se entiende a sí misma desde su faceta educativa. Desde la pedagogía social y política se trabaja la clave del aprendizaje básico⁽¹⁰⁾, que parte de los pilares y principios prácticos que constituyen la razón de ser de una entidad solidaria. Estos aprendizajes han de ayudar a generar verdaderos procesos de autonomía que forjen personas solidarias y responsables mediante itinerarios de inserción crítica en la realidad. En el mundo de las organizaciones que habitan en la exclusión social entiendo que al menos deben existir los siguientes pilares u opciones fundamentales:

- *La persona*, como valor absoluto que merece todo nuestro cuidado, sin apropiaciones indebidas. Constituye el *factor humano* que ayuda a resituar el hacer del voluntariado desde una clave de personalización.
- *El proceso*, como principio y método a través de los cuales aseguramos el crecimiento personal vinculado al cambio social. Es el *factor educativo* que ayuda a resituar los espacios y los tiempos a escala humana.
- *El sentido comunitario*, como estilo de trabajo y de convivencia en el interior de las organizaciones. Es el *factor de la acción colectiva* que resitúa el *nosotros* ampliado a un sujeto en el que caben todos los miembros de la organización, no solo el voluntariado.
- *El cosmopolitismo arraigado*, como proclamación del fin de las identidades puras y la integración de lo mejor de cada tradición del radicalismo vinculante: personas que acentúan el compromiso social y otros que en-

(10) Aprecio en esta línea las aportaciones de FERNANDEZ, J. (2008): *Vivir y convivir*. Madrid: Alianza.



tienden el voluntariado más cercano a la realización personal. Es el *factor* que denomino *signo de los tiempos* y que ayuda a resituar cada identidad particular arraigada en la experiencia nuclear que la hizo nacer y crecer, pero que se vincula a un contexto cultural presidido por la pluralidad, la diversidad y el fin de los monopolios culturales, políticos o religiosos.

Desde estas opciones fundamentales, los aprendizajes básicos hemos de entenderlos como procesos favorecedores de la identificación experiencial de la misión y valores de la organización. El acento no se pone en el «saber sobre», sino en «hacer experiencia de». El objetivo es convertir el conocimiento en vivencia. De manera sintética apunto tres aprendizajes básicos en orden a verificar los procesos de identificación del voluntariado en la organización.

- *Saber estar en la realidad*: ello requiere autoconocimiento, tanto de las potencialidades y capacidades personales explícitas y a veces escondidas, como de aquellas zonas de sombra que constituyen la fragilidad no querida pero igualmente real. De modo complementario, saber estar en la realidad social implica aprender a abrirse a ella con honradez, llamando a cada cosa por su nombre y ello supone activar al máximo la capacidad de prestar atención desarrollando especialmente la mirada atenta y la escucha activa de los gritos y silencios de nuestro mundo.

- *Desarrollar la lucidez*: puesto que no queremos un voluntariado domesticado sino autónomo, mayor de edad y que sea revulsivo de evolución y fidelidad para el conjunto de la organización; ello requiere formar la lucidez como factor de crítica y autocrítica propositiva y esclarecedora. Este aprendizaje se alimenta de la capacidad de diálogo de cada persona consigo misma y con todos los demás miembros de la organización. En este sentido resulta estimulante el papel de las Cartas del voluntariado, como en el caso de la formulada por la Plataforma del Voluntariado de Madrid (FEVOCAM), que ejemplifica un modo de identificar lo que se es y darse a conocer ante otros, especialmente ante las Administraciones Públicas o las empresas⁽¹¹⁾.

- *Dar sentido a la experiencia*: el voluntariado no es sinónimo de tarea; es acción reflexionada. Solo desde ahí puede nacer la experiencia donante de sentido, la experiencia que hace crecer, que propicia modificar aquellas motivaciones iniciales, incluso encontrar nuevos alicientes para seguir caminando. Indispensable, por lo tanto, vincular pensamiento y acción para no crear activistas estériles ni habladores de lo social.

(11) En este caso creo que es preciso aplaudir y agradecer el proceso de trabajo mancomunado puesto en marcha. El voluntariado adquirirá madurez cuando se establezcan y normalicen procesos de participación y de diálogo como el que ha favorecido la creación de esta Carta del voluntariado en la Comunidad de Madrid. cfr. www.fevocam.org



Desde estos aprendizajes básicos al menos podremos defender la puesta en juego de todo un sistema pedagógico favorecedor de un voluntariado autónomo, crítico y participativo. Con un voluntariado así descrito, con gente como ésta, las organizaciones de solidaridad tienen futuro y la solidaridad una fuerza llena de ternura.

Con gente como ésta,
me comprometo a lo que sea,
ya que con haber tenido esa gente a mi lado
me doy por bien retribuido.

3 BIBLIOGRAFÍA

- ARANGUREN GONZALO, L.A. (2011): *Humanización y voluntariado*. Madrid: PPC.
- ARANGUREN GONZALO, L.A. (2011): *La nueva órbita de la participación*. Madrid: Plataforma 2015 y más, Colección 7 claves para el 2015 y más.
- FERNANDEZ, J. (2008): *Vivir y convivir*. Madrid: Alianza.
- FUNDACIÓN LA CAIXA (2007): *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado*. Barcelona.
- FUNDACIÓN LA CAIXA (2009): *Manual de gestión del voluntariado*. Barcelona.
- FUNDACION LUIS VIVES (2010): *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid.
- GARCÍA ROCA, J. (2011): *Espiritualidad de la solidaridad*. Madrid: PPC.
- GARCÍA ROCA, J. (2005): *Políticas y programas de participación social*. Madrid: Síntesis.
- LÓPEZ, E. (2009): *Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA (2010): *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*. Borrador final, pendiente de publicación.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA (2010): *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*. O.c. FEVOCAM en su Carta del voluntariado ha optado por la expresión itinerario de la acción voluntaria.
- SÁBATO, E. (1999): *Antes del fin*. Barcelona: Seix Barral.
- VIDAL, F.; MOTA, R.; ZURDO, A. (2007): *Encuentro y alternativa*, Madrid: Consejería de Familia y Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid.



ZURDO, A. (Sin fecha). «Tendencias emergentes en el contexto del voluntariado. Concepciones y arquetipos sociales en torno a la participación». En: Vidal, F.; Mota, R.; Zurdo, A. (2007): *Encuentro y alternativa*, Madrid: Consejería de Familia y Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid.



El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento

Auxiliadora González

Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales.

Universidad Pablo de Olavide GISAP (Grupo de Investigación Social y Acción Participativa)

mangopor@upo.es

Fecha de recepción: 01/03/2011

Fecha de aceptación: 22/03/2011

Sumario

1. Introducción.
2. El voluntariado como proceso personal.
3. El plus del voluntariado en la intervención social con colectivos en situación de pobreza y exclusión: el acompañamiento.
4. Los acompañantes del acompañante.
5. Para avanzar por los caminos: formación.
6. Bibliografía.

RESUMEN

El artículo parte por reconocer y profundizar la vida del voluntariado como un proceso personal que todo voluntario y voluntaria debe llevar a cabo para poder dar lo mejor de sí en su labor con los colectivos más excluidos. Solo si el voluntariado recorre este proceso que lleva una transformación personal, podrá llevar a cabo lo que, a nuestro entender, es lo más valioso que el voluntariado puede aportar a la lucha contra la pobreza y la exclusión social: el acompañamiento a los itinerarios personales.

La clave de este acompañamiento será la de ir caminado junto a la otra persona, sentirse compañero de un camino en el que las dos personas (voluntario y usuario) van compartiendo y creciendo juntos. Además, este acompañamiento nos permitirá abrirnos a la realidad de la transformación social desde el encuentro, la cercanía y la proximidad. Para que el voluntario pueda llevar a cabo este acompañamiento necesitará también ser y sentirse acompañado (por los profesionales, por los directivos de las entidades, por otros voluntarios) y llevar a cabo un proceso de formación permanente enraizado en sus propias experiencias vitales y cotidianas que nacen de su hacer como voluntario.

Palabras clave:

Voluntariado, acompañamiento, formación, transformación.



ABSTRACT

The paper starts by recognising and examining the lives of volunteers as a personal process which all volunteers must undertake in order to give the very best of themselves in their work with the most excluded groups. Only if volunteers undertake this process, which involves a personal transformation, will they be able to perform what we see as the most valuable part of their contribution to the fight against poverty and social exclusion: accompaniment on personal journeys.

The cornerstone of this accompaniment will be to make the journey alongside the other person, to feel like a companion on a journey in which two people (volunteer and beneficiary) will share and grow together. Furthermore, this accompaniment will expose us to the reality of social transformation from a standpoint of togetherness and proximity. In order for volunteers to be able to undertake this accompaniment, they themselves will need to be and to feel accompanied (by professionals, by the managers of the various institutions and by other volunteers) and to embark on a continuous training process rooted in their own life and day-to-day experiences, resulting from their work as volunteers.

Key words:

Volunteering, accompaniment, training, transformation.

Dormí y soñé que la vida era alegría;
desperté y vi que la vida era servicio;
serví y descubrí que en el servicio se encuentra la alegría.

(R. Tagore, poeta hindú).

1 INTRODUCCIÓN

Nos enmarcamos en el Año Europeo del Voluntariado, declarado como tal por el Consejo de la Unión Europea. Si echamos la vista atrás, hay un sinfín de iniciativas que desde las distintas Administraciones se han llevado a cabo para reconocer el papel del voluntariado y darle su papel, claro está, desde su concepción de lo que debe ser el voluntariado. En este sentido, nos encontramos ordenamientos jurídicos y normativos que nos definen desde el Estado qué es voluntariado (y por tanto qué no es), cómo son las organizaciones en las que se enmarca el voluntariado, cuáles son las relaciones de éstas con la administración, qué derechos y deberes tienen los voluntarios... Como ejemplos podemos poner el Plan Estatal del Voluntariado, las Leyes del Voluntariado, incluso el Carnet del Voluntariado, en el caso, por ejemplo, de Andalucía. Es verdad que esto es un reconocimiento a la labor que muchas personas llevan a cabo, pero también se puede correr el riesgo de que, aquello que espontáneamente se habría ido definiendo en unas relaciones interpersonales presididas por la gratuidad y el reconocimiento de alteridad, termine fagocitado por los intereses y las lógicas del Estado (y también del mercado) (Susín, 2001).

Como plantea Romero (2001) el ser voluntario es algo que va mucho más allá de una simple participación puntual, discontinua o parcelada que no toca para nada la configuración del proyecto vital de la persona en sus múltiples facetas (social, política, personal, familiar...). Entendemos que debe ser una vocación radical hacia la transformación social, pero también a una transformación personal, y que, en definitiva, nos conduzca *«a una mayor comprensión de los dinamismos sociales en los que no hallamos insertos y a un autopoicionamiento crítico, consciente y solidario ante los mismos»*. (Romero, 2001: 151).

Creo que este es el punto de partida para cualquier análisis o reflexión que hagamos sobre el voluntariado, considerándolo, por un lado, como una oportunidad de diálogo, confrontación y reflexión con la cultura moderna (Mora y



Aranguren, 1997), pero también como una forma de crecer en un proceso personal que llevará al compromiso, a la militancia... en definitiva, a la transformación personal. Será desde este punto de partida desde donde desarrollaré los siguientes apartados de este artículo.

2 EL VOLUNTARIADO COMO PROCESO PERSONAL

A la hora de reflexionar sobre el voluntariado tenemos que partir por profundizar en la idea de que el voluntario es una persona, un sujeto que, como tal, construye y se reconstruye en la intervención social como espacio de interacción con el «otro». Aunque de partida esto parezca un previo bastante simple o lógico, no ha sido así en muchos casos, y en muchas de las reflexiones que se han volcado sobre la intervención social, sus procesos, los colectivos sobre los que se interviene y sus problemáticas, ha faltado mucho de la otra cara de la moneda, es decir, de lo que los agentes de intervención (técnicos y voluntarios, aunque en este caso nos centraremos en el segundo) aportan a estos procesos como sujetos. Sujetos que tienen un discurso sobre lo que hacen, una percepción de lo que hacen y que tienen unos sentimientos sobre lo que hacen, y que, en última instancia, van construyendo y configurando la intervención social, y por tanto la misma realidad social, desde su ser persona. Solo si partimos de este punto podremos ahondar en lo que el voluntario realmente aporta a la intervención social, entendiendo el propio voluntariado como un proceso personal que tiene que ir recorriendo y en el que va a ir construyéndose como persona junto con el «otro».

Desde un punto de vista psicológico podríamos decir que el voluntario en su proceso personal pasa por tres etapas (Rocamora Bonilla, 2010):

- *Al iniciar su andadura* comienza con la ilusión, de forma consciente o inconsciente, de que va servir de gran ayuda a los demás. Se siente revestido de un poder especial que es fruto del reconocimiento que la persona a la que le está ayudando le muestra. En esta situación el voluntario puede tener un doble sentimiento: sentirse «tocado» por esa fantasía de omnipotencia que la persona ayudada proyecta sobre él y, al mismo tiempo, sentir la angustia o el miedo de su falta de poder real. De aquí que la posible doble actitud de todo voluntario principiante puede ser: de inhibición y de temor al acudir a su espacio de voluntariado o bien de un deseo compulsivo a atender las diferentes demandas que le vayan llegando.

- *En un segundo momento* se puede producir un sentimiento de fracaso o decepción: «aquí no se hace nada», «no podemos ayudar a la gente realmen-



te»... De la omnipotencia se ha pasado a una «impotencia angustiante» que incluso impide cualquier tipo de ayuda efectiva. Ante esto dos posibles salidas: el abandono del voluntariado, o bien, una acomodación a la realidad frustrante.

- Con la etapa anterior se toca fondo y se comienza el recorrido hacia la *etapa de aceptación de la realidad*. En este momento el voluntario asume sus límites, pero también sus posibilidades reales, aunque éstas no sean de la magnitud que él fantaseaba. *«El voluntario ha llegado a un sano equilibrio entre lo que deseaba y la cotidiana realidad; equilibrio entre lo que él fantaseaba y las posibilidades reales de su acción como voluntario. A partir de entonces, su acción será más creativa y él mismo podrá autoalimentarse de la ayuda que presta»* (Rocamora Bonilla, 2010: 16).

Pero no se trata de un proceso lineal, en el que una vez se ha desarrollado una etapa no se vuelve nunca atrás. Estas etapas no son estáticas ni mucho menos, sino que tendrán que recorrerse más de una vez, sobre todo las dos últimas. De hecho, podemos decir que una de las consecuencias que ha provocado la crisis en muchos voluntarios de instituciones de lucha contra la pobreza y la exclusión social es que, en algunos momentos, muchos voluntarios han vuelto a ese segundo paso, a preguntarse de qué sirven lo que hacen, angustiarse, cuestionarse.... De hecho, en el caso de Cáritas era uno de los rasgos más significativos de lo que estaba pasando con los voluntarios parroquiales ante la avalancha de personas para ser atendidas (sentimientos de angustia, de impotencia, de agobio...). Pero que se den estas circunstancias no lo debemos considerar como algo negativo, al contrario, el voluntariado es (o al menos debe ser) un proceso vivo que debe ser interpelado por la realidad continuamente, porque únicamente desde ahí podremos crear nuevas respuestas para la intervención con estos colectivos.

De esta forma, paralelamente a este proceso psicológico, el voluntariado debe llevar a cabo un proceso de trabajo personal, entendiendo su voluntariado como un camino que debe ir recorriendo y que lo va a ir transformando, enriqueciéndolo y haciéndole crecer hasta poder llegar a ese equilibrio que nos plantea Rocamora Bonilla (2010). Se trata, como nos propone Enrique Falcón (2001) de un triple viaje que parece no agotarse nunca y que no es una simple secuencia de tres tramos.

- 1.^{er} viaje: de «mi» al «otro»

El voluntariado que se hace presente en las realidades de exclusión se caracteriza por trabajar con personas y grupos cuya dignidad es día a día cuestionada, pisoteada, ninguneada. El voluntariado mismo puede



(seguramente sin querer) pisotear la dignidad de dichas personas de muchas maneras: frivolisando sobre las heridas de las personas, haciéndoles bailar al son de sus estados de ánimo o de sus ritmos, juzgando desde su posición, haciéndoles sentir su supuesta superioridad.

Para intentar superar este tipo de actitudes tramposas, «*los voluntarios necesitan educarse en reconocer a la persona con quienes trabajan en lo que son, dejando atrás clichés sociales y aprendiendo a descubrir los rostros con historia a cuyo lado queremos situarnos; priorizando más sus necesidades que las nuestras (...); aceptando su ritmo (...) y optando claramente por su capacitación para ser sujetos de decisiones*» (Falcón, 2001: 298).

En definitiva, este primer viaje debería ayudar a no considerar la tarea de voluntario como fin y descubrir a la persona como fin en sí mismo.

- *2.º viaje: del hobby a la responsabilidad*

Al tiempo que se inicia el viaje anterior, el voluntario ha de hacer otro itinerario por el cual se pone en crisis, al descubrir tanto la responsabilidad que adquiere como voluntario, como el daño que se puede hacer incluso desde la mejor de las intenciones.

Enrique Falcón (2001) propone que debería ser competencia de cada colectivo y organización situar las responsabilidades mínimas exigibles a los voluntarios, que él establece en cinco:

- Cumplir con los compromisos adquiridos.
- Formarse.
- Trabajar en equipo y coordinadamente.
- Confrontar, examinar, contrastar con los otros.
- Permanecer (mientras no se den bloqueos personales de consideración).

- *3.º viaje: de la actuación a la dimensión*

Este tercer viaje recorre un proceso complejo de transformaciones en la persona voluntaria a raíz del encuentro significativo con el rostro del otro. Hablamos de transformaciones personales que pueden ir desde dar el salto de las motivaciones personales (típica de los inicios) a las motivaciones colectivas, a reconfigurar nuestros estilos de trabajo o bien transformar todo nuestro compromiso y dejar afectada la vida por las realidades de la pobreza, la precariedad y la exclusión.



Se trata, en el fondo, de que el voluntariado recorra todo este proceso personal que hará que, no solo se transfigure él personalmente, sino también transfigure su forma de relacionarse con el otro, su forma de mirar al otro, de mirar al mundo. Todo este proceso personal del voluntariado es importante tenerlo en cuenta para abordar, analizar y reflexionar sobre su acción, lo que requerirá que desde las entidades, en sus múltiples niveles, se esté pendiente del cuidado y acompañamiento de estos procesos personales de los voluntarios, ya que, en el fondo, revertirán en beneficio de la acción de la entidad. Este acompañamiento a los voluntarios lo veremos con posterioridad pero, solo si el voluntario es capaz de recorrer estos caminos de reflexión personal, podremos descubrir y encontrar en él un plus en el trabajo con los colectivos más excluidos.

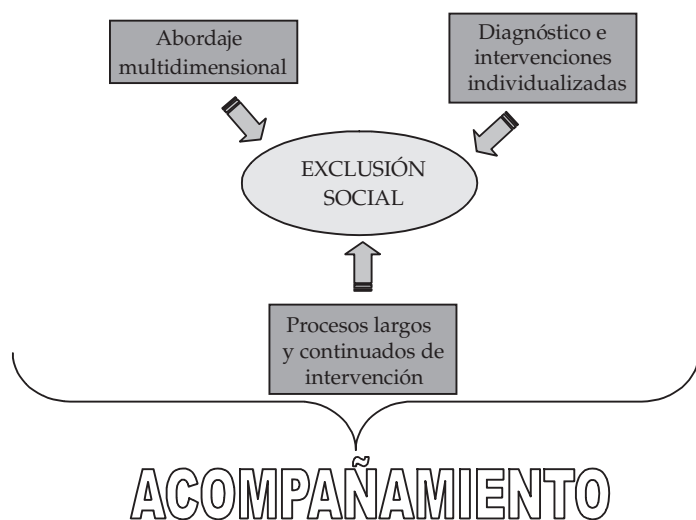
Es esencial comprender este proceso personal no como un proceso «individual» en el que una «mónada» aislada realiza un proceso dinámico. En el voluntariado la respectividad comunitaria está encarnada en la misma acción, en la misma dinámica de transformación. No podemos, o no deberíamos, leer este proceso como un *Yo* aislado en relación con otros «yoes», sino como un proceso en el que lo personal y lo comunitario se entrelazan de manera compleja. Los viajes del voluntario o voluntaria no son rutas turísticas, sino auténtico éxodos personales co-implicados comunitariamente.

3 EL PLUS DEL VOLUNTARIADO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE POBREZA Y EXCLUSIÓN: EL ACOMPAÑAMIENTO

Desde el diálogo permanente con la realidad y desde nuestras praxis, sabemos que el abordaje de un fenómeno como la exclusión social requiere de una combinación de recursos e intervenciones que puedan incidir en las distintas ramas y manifestaciones de este fenómeno: personal, social, comunitario, cultural, económico... La experiencia nos muestra que las prestaciones económicas, aunque necesarias, nos son suficientes para abordar este tipo de situaciones. Son necesarios otros tipos de ayudas, apoyos y prestaciones. Por otro lado, la exclusión es un fenómeno que tiene muchas formas de manifestarse y engloba multiplicidad de situaciones distintas definidas por cómo este fenómeno se manifiesta o se hace presente en las trayectorias individuales. Esto hace necesario que los diagnósticos y las intervenciones se hagan individualizadas y adaptadas a cada realidad. A esto se le une que las personas o familias en situación de exclusión han llegado a estas situaciones por itinerarios vitales de vulnerabilidad muy continuados y extendidos en el tiempo

(uno no se levanta un día siendo excluido), por tanto, los procesos que les pueden ayudar a salir de esta situación también van a tener que ser largos, intensos y requieren de intervenciones duraderas a medio o largo plazo.

La experiencia ha demostrado que la forma de articular estos tres elementos de abordaje de la intervención social ante situaciones de exclusión social (abordaje multidimensional, con diagnósticos e intervenciones individualizadas, mediante procesos largos y continuados en el tiempo) es mediante el ACOMPAÑAMIENTO.



Fuente: elaboración propia.

Siguiendo la definición de Begoña Pérez (2003), entendemos el acompañamiento como «el trabajo social que establece una relación personal continuada, relativamente duradera con la persona u hogar en dificultad por el cual diagnostica su situación, propone recursos, motiva, implica, centraliza y gestiona las intervenciones. Pero también consiste en comprender a las personas para contribuir a que ellas mismas empiecen a dominar su situación y las claves de sus dificultades para activar y movilizar capacidades y potencialidades tanto de las personas como de su entorno. Se trata de apoyar a que las personas mismas pongan en marcha su proceso de incorporación social» (Pérez, 2003: 437).

El acompañamiento requiere de ciertas condiciones para poder ser aplicado tales como: el tener a la misma persona como referente, que las personas pueda estar centradas en pocos casos, que tenga disponibilidad temporal,



flexibilidad para poder adaptar los recursos... Esto hace que el acompañamiento sea una tarea compleja que en muchos casos supera al encorsetamiento y excesiva burocratización de la intervención que se lleva a cabo desde la Administración Pública. Es aquí, por lo tanto, donde aparece un papel central de las entidades sociales y, en concreto, del papel que desarrolla el voluntariado.

Evidentemente un voluntario desarrolla y desempeña muchas tareas en el ámbito de la lucha contra la pobreza y la exclusión social, pero planteamos que es en ese acompañamiento donde puede estar el plus que aporte el voluntariado en este ámbito. Un acompañamiento que se podrá llevar a cabo en la medida en que el propio voluntario vaya realizando su propio proceso personal que hemos descrito en el apartado anterior.

Pero entendemos que no todo acompañamiento vale para trabajar con estos colectivos. Es necesario un acompañamiento desde el valor antropológico, desde la persona, como nos lo plantea Sebastián Mora (2008) que lo concreta desde tres valores:

- a) *El valor de la proximidad*: el voluntariado debe ser, ante todo, presencia próxima al excluido; presencia próxima en la humildad de las cosas pequeñas, en lo cotidiano, en lo inútil, en lo poco productivo... Se trata de una presencia «*que sabe practicar la solidaridad en su vida cotidiana y no solo en momentos excepcionales*» (Mora, 2008: 29). De esta forma, los voluntarios tienen la posibilidad de aproximarse a personas y contextos que creían inexistentes; personas que no tenían rostro ni vida y que se pueden convertir en compañeros de camino desde la presencia próxima y humilde.
- b) *El valor del abrazo humano*: en las sociedades globalizadas las personas acabamos soportando innumerables golpes de los procesos estructurales. En este contexto, las personas en situación de exclusión reciben estos golpes con menos defensas (familiares, económicas, sociales...), hasta el punto de que terminan asumiendo una ideología de lo inevitable («es normal que no encuentre trabajo», «es normal que me abandone mi pareja», «es normal que mi familia no quiera verme»...). Ante esto, «*las personas reclaman proximidad y compañía, cariño y comprensión*» (Mora, 2008: 31).

Dar el paso en ese abrazo humano supone sentir y dejarse afectar por el otro, descubriendo una persona con su dignidad a pesar de las dificultades. Son muchas veces las que nos descubrimos como solucionadores de problemas, el otro es el «problema» y yo soy su «solución» porque yo le enseño a escribir, yo le enseño a vestirse, yo le enseño a tener unos



horarios.... Pero el acompañamiento nos tiene que mostrar que se trata de una aprendizaje mutuo, que los dos nos enseñamos mutuamente en ese proceso que estamos compartiendo, «*no somos nosotros los que cambiamos al otro sino que nos cambiamos en una interacción recíproca*» (Mora, S. 2008: 32).

- c) *El valor del encuentro*: una de las características que compartimos todos los ciudadanos de las grandes urbes es la desarrollar nuestra cotidianidad siendo «nadies». Continuamente transitamos por «no lugares» en términos de Augé (1994); espacios de anonimato, sin relaciones humanas, ni experiencias compartidas, «*con co-existencia pero sin con-vivencia*» (Mora, S. 2008: 34). Las personas en situación de exclusión no son ajenos a esto, y si cabe, la situación de tránsito en su vida es más agudizada, pocas cosas permanecen (el banco del parque, las colas, los albergues, los proyectos sociales...). Los voluntarios están llamados a generar lugares desde la permanencia, desde el encuentro paciente, estable, gratuito. Es en ese encuentro donde existe el hombre, la personalización, la afectación por el otro, la pérdida del anonimato.... Aparece el encuentro con la persona en su totalidad y no con aspectos parciales de su ser (que es lo propio de los espacios de intervención social, la fragmentación de la personas en enfermo, adicto, recluso, sin hogar....). Es desde ahí desde donde debemos construir nuestros espacios particulares, nuestros centros. Y sobre todo cuidar los tiempos, el encuentro requiere de tiempo, no de prisas.

Es esencial ahondar en el potencial social y político que posee el acompañamiento. Acompañar no es solo «caminar junto a otro», sino descubrir y recrear desde la gratuidad el poder del estar juntos, las posibilidades de crear vínculos, las oportunidades de crear sociedad y política desde otros criterios. El acompañamiento nos permite descubrir al otro, pero también desvelar al «otro ausente» que está siendo víctima de la misma sociedad. Si la exclusión se convierte en sociología de los ausentes, el acompañamiento es «antropología de los presentes» próximos o remotos que surgen del mismo proceso de acompañar. El otro concreto y el otro generalizado, como dirían los discípulos de Mead, por eso la solidaridad no se agota en lo subjetivo, individual y personal, sino que se abre a marcos culturales y sociales. Desde esta dialéctica subjetivo-intersubjetivo, personal-social el voluntariado es capaz no solo de ver el problema sino al Otro. Y desde esta experiencia primordial tiene las condiciones de posibilidad para sentir en el otro concreto el tercero ausente (Levinas), que no está cara a cara, pero aparece incoactivamente.



Se trata, en definitiva, de que vayamos orientando nuestra acción con estos colectivos desde ciertas claves, que vamos a enumerar a continuación, y que nos ayudarán a ir avanzando en esta idea del acompañamiento.

- Pasar de objetos a sujetos, dejando de ver a las personas que son acogidas en los centros y programas como meros objetos sobre los que se intervienen. Se trataría de ir superando las categorizaciones de la intervención en «drogadictos», «gitanos», «viejos», y tratarlos como personas con nombre propio.
- Tener una mirada desde las potencialidades y no quedándonos en las deficiencias, problemas o carencias.
- Poniéndose en el lugar del «otro», siendo empáticos, y no juzgando a las personas que se atienden. Se trataría de intentar ponerse en su lugar y desde ahí, intentar proponer.
- Nunca cerrando puertas, siempre dando segundas oportunidades. Hay que asumir que aunque las personas que se atienden a veces recaen en los procesos, no cumplen con lo planteado, abandonan..., no se pueden cerrar las puertas de los servicios y programas para siempre. Hay que volverlos a acoger siempre que lo necesiten, desde un análisis de en qué se fallo y qué se puede hacer.
- Fomentando la autonomía de las personas que se atienden una vez que hayan conseguido ciertos logros en sus trayectorias. No se les puede hacer personas dependientes de los servicios y de los voluntarios. A este respecto es importante saber que un buen acompañante es aquél que cuando desaparece, la acción o la persona sigue con su rutina habitual y no se le echa en falta (salvo en lo afectivo, claro está).
- Celebrando sus logros y sus triunfos. Los voluntarios no solo deben estar para trabajar ante las carencias y los problemas de la gente que atienden, deben mostrarse cercanos a la gente acogida y compartir con ellos sus alegrías, sus triunfos, por muy pequeños que sean.
- Abiertos a trabajar con «otros». Hay muchas entidades que trabajan en este mundo de la lucha con la exclusión social además de la propia administración. En este sentido, es necesario que las entidades sean capaces de trabajar en coordinación con otros recursos y encontrar su lugar de «pieza» en el interior de un conjunto que lucha contra la pobreza y la exclusión (Echarren, 1989), sobre todo porque así se estará beneficiando a los colectivos con los que se trabaja.
- Llevando a cabo la denuncia y la sensibilización. Una de las funciones del voluntariado en este ámbito de la exclusión social ha de ser la de le-



vantar la voz ante las injusticias que están sufriendo las personas que se atienden, y para ello se podrán utilizar distintas plataformas y estrategias.

- Siendo acogedores. Los voluntarios están llamados a acoger y atender a todo aquél que se acerque a sus centros y programas, independientemente de su origen, sus circunstancias, su forma de ser, su credo...

En definitiva, la propuesta que hacemos en este artículo es entender la acción voluntaria como un camino, en el que se encuentran dos personas (el voluntariado y la persona usuaria), las cuales van recorriendo su propio proceso personal, y que en un momento dado se descubre como compañeros de camino. Se trata de crear espacios de encuentro entre personas que se ayudan y se enriquecen mutuamente.

4 LOS ACOMPAÑANTES DEL ACOMPAÑANTE

El voluntariado es una característica definitoria de las ONG de acción social; de hecho, tres cuartas partes de las personas que participan en la actividad de estas entidades son voluntarios (Martínez y González, 2001). Pero cualquier voluntario debe sentirse acompañado, porque solo desde ahí podrá dar lo que recibe. El camino, la trayectoria como voluntarios, solo tendrá sentido si se transita junto a otros, si se tiene a compañeros de camino que acompañen, con los que poder compartir las dudas, los miedos, las inquietudes, los sentimientos, los cansancios..., en definitiva, el ser y el hacer.

Los primeros compañeros de camino son, y deben ser, sin duda alguna, los otros voluntarios compañeros que conforman la entidad o asociación de la que se forma parte y que desarrollan la misma labor (o parecida). Ellos, mejor que nadie, pueden entenderse y comprenderse. En este sentido, es importante que los grupos de voluntarios tengan sus espacios para cuidarse como grupo y que se generen espacios de compartir, porque, desde ahí, podrán ir ayudándose a seguir creciendo en su camino y en su opción por la lucha contra la pobreza y la exclusión. De esta forma es importante que el grupo de voluntarios de una entidad no solo haga, sino que también se paren y compartan su propio ser como grupo.

Junto al grupo de voluntarios del que se forma parte, es importante que los directivos y responsables de las entidades sociales hagan una reflexión sobre cuál es su papel de cara a todos los voluntarios que forman parte de su institución. Evidentemente cada uno tiene sus funciones, y la suya es asumir la gestión y la dirección de una institución, pero sabemos que el motor que hace andar la



maquinaria, en la mayoría de las ONG, son los voluntarios, y es importante que ellos se sientan acompañados «por los de arriba». Es importante que los directivos se hagan presentes en los espacios de los voluntarios, que salgan de sus despachos y se acerquen a sus espacios (llámese encuentros de formación, visitas a los proyectos en los que se ubican...). En definitiva, que los voluntarios les pongan cara a esos directivos y responsables porque, de esta forma, ayudarán a que se sientan respaldados por una institución, se les hará ver que no están solos, y que son muchos los que están en el mismo barco. Por otro lado, se ayuda a que los voluntarios tengan una visión más global de la entidad en la que se ubican (sobre todos en entidades grandes como Cáritas) y de cuál es el mensaje, la ideología o la misión de la entidad de la que forman parte.

Por último, es importante que le dediquemos un espacio a reflexionar sobre el acompañamiento que hacen o deberían hacer a los voluntarios los profesionales que trabajan en las entidades de acción social. Evidentemente la realidad de las entidades sociales con respecto al número de técnicos y sus funciones es bien distinta, pero se ubiquen donde se ubiquen, desarrollen las tareas que desarrollen, la relación entre ambos agentes (voluntarios y profesionales) siempre la debemos entender como algo enriquecedor, como compañeros de caminos donde cada uno, desde su rol, sus conocimientos y experiencias, se aportan, y mucho. Como nos plantea Víctor Renes (2009), no podemos concebir esta relación entre voluntario y profesionales como una relación entre los que oficialmente saben y los que oficialmente no saben. Se debe lograr una relación entre distintos agentes que saben lo que hacen y cómo hacerlo, que cada uno aporta elementos valiosos, no excluyentes sino complementarios, que se respetan porque se valoran y se saben partícipes de un mismo proceso. Deberá darse una mutua relación de escucha y de toma en consideración de sus puntos de vista. El punto clave estará en la mutua comprensión y en la ayuda mutua para evaluar los diversos aspectos de la acción, las dificultades, los avances etc. Esta es la mejor vía de acompañamiento, reconocimiento y estímulo a la acción de los voluntarios.

A este respecto, entendemos que la intervención que desarrollen los profesionales siempre será complementaria a las acciones de los voluntarios, favoreciendo que sean ellos los que tomen las decisiones, ya que, como decíamos al principio, el centro sobre el que pivotan la mayoría de las entidades de acción social son los voluntarios.

Evidentemente, los profesionales dentro de una entidad de acción social desarrollan y desempeñan múltiples funciones, muchas de ellas vinculadas a su profesionalización (porque para eso se les contrata), pero entendemos que en el momento en que un profesional debe compartir su espacio de trabajo con



voluntarios, una parte de su labor debe ir encaminada a acompañar a estos voluntarios.

Por concretar un poco más este acompañamiento (Cáritas Regional de Andalucía, 2011), los profesionales...

- a) Deben conocer la realidad de los voluntarios, para acompañarlos desde una pedagogía educativa que favorezca sacar a la luz todo lo mejor que el voluntario puede dar de sí.
- b) Deben procurar conectar con sus motivaciones, y adaptar el acompañamiento a sus ritmos y necesidades, buscando siempre la confianza y la comunicación que favorezca la empatía.
- c) Deben orientar desde el respeto y la cercanía, reconociendo los logros y avances y haciendo caer en la cuenta de los errores y retrocesos.
- d) Deben buscar el equilibrio en la actuación técnica, valorando cuándo, cómo y en qué momento es oportuno la intervención.

Creemos que Romero (2001) sintetiza muy bien la idea central de esta apartado sobre el acompañamiento a los acompañantes cuando nos dice «*es necesario armonizar los itinerarios personales de quienes forman parte de la organización con los itinerarios grupales de los distintos equipos en que ésta esté estructurada y, a su vez, integrar éstos con el propio itinerario institucional en su conjunto*» (Romero, 2001: 155).

5

PARA AVANZAR POR LOS CAMINOS: FORMACIÓN

Ser promotores de una relación humana cálida, ser actores de la solidaridad social, del acompañamiento de procesos de recuperación, etc., no solo se adquiere con el tiempo, la dedicación y la entrega. La acción voluntaria no puede ser fruto de un «buenismo» más o menos ingenuo, más o menos irreflexivo. Si carece de la cualificación adecuada, de las competencias, podría incluso ayudar a cronificar las situaciones sobre las que se interviene. De esta forma es necesario que el voluntario lleve a cabo un proceso de formación permanente, pero no una formación que deba ir orientada a «*intentar reducir distancias con los profesionales*» como nos plantea Víctor Renes (2009: 4). Se trata, más bien, de aportar herramientas reflexivas y prácticas que les capacite para moverse con desenvoltura «a pie de obra». Un proceso en el que, dialogando con la realidad sobre la que se quiere incidir y aprendiendo de ella, va sistematizando sus conocimientos, potenciando sus destrezas. Y sobre todo, gracias a la reflexión sobre lo que hace, sobre cómo lo hace y por qué lo hace,



va madurando como persona y va recorriendo ese proceso personal que anteriormente hemos descrito en el voluntario, y que le ayudará a desempeñar mejor su labor.

Pero hablar de formación no es simplemente hablar de la conquista de un saber o de un saber hacer que se mueva al margen del ser y del estar, sino que, pasar realmente por la experiencia de ser voluntario, implica una transformación interior como planteamos en la introducción de este artículo. Benedicto XVI, aunque en su caso aplicado a voluntarios cristianos (pero entendemos que perfectamente extensible a cualquier voluntariado) nos los explica muy bien en su encíclica *Deus Caritas Est*: «Por lo que se refiere al servicio que se ofrece a los que sufren, es preciso que sean competentes profesionalmente: quienes prestan ayuda han de ser formados de manera que sepan hacer lo más apropiado y de la manera más adecuada, asumiendo el compromiso de que se continúe después las atenciones necesarias. Un primer requisito fundamental es la competencia profesional, pero por sí sola no basta. En efecto, se trata de seres humanos, y los seres humanos necesitan siempre algo más que una atención solo técnicamente correcta. Necesitan humanidad. Necesitan atención cordial.(...) Por eso, dichos agentes, además de la preparación profesional, necesitan también, y sobre todo, una “formación del corazón”» (*Deus Caritas Est*, 31.a).

Se trata, entonces, de entender la formación como un proceso que debe contemplar las dos dimensiones: la de contribuir a transformar la realidad que nos rodea, y la de «transformarse».

Los procesos formativos irán en esta doble línea cuando se trabaje:

- El **saber**: favoreciendo las perspectivas y lecturas de la realidad, y tomando conciencia no solo de cómo se percibe el mundo y la sociedad, sino en beneficio de quién y cómo se actúa y se comprometen. Como plantea Jiménez (2010), se trata de conocer a qué problemática va uno a enfrentarse, de aproximarse a un marco teórico que permita conocer el fenómeno de la pobreza y la exclusión, y por tanto, permita prestar los servicios, no como un aficionado llevado por el sentido común o la buena voluntad, sino como una persona que conoce el terreno que pisa.
- El **saber hacer**: transformando, recreando y adaptando nuestros métodos de acción y mejora de habilidades, en y para la acción. Para ello es preciso adquirir todas aquellas habilidades y destrezas que son necesarias en el desarrollo de la acción como voluntarios. Hablamos, entre otras, de adquirir hábitos de participación y trabajo en equipo, estar abierto a la supervisión y al cuestionamiento del propio trabajo voluntario y disponer y utilizar adecuadamente los medios que estén a su

alcance y sean más apropiados a la peculiaridad del colectivo con el que se trabaja.

- El **ser**: potenciando el cultivo de unos valores y actitudes desde la específica identidad, desde donde se debe ejercer la reflexión constante de los hechos sociales, culturales, políticos, éticos y morales, posibilitando un crecimiento personal e integral de cara a la acción. Este «ser» lo concreta Romero (2001) de la siguiente forma: *«los procesos de formación constituyen en sí mismos procesos de carácter ideológico y, por tanto, no pueden ser desligados del horizonte de sentido en el que se enmarque el desarrollo de la acción. Dicho de otra manera, el lugar de la formación en la asociaciones de voluntariado, sus formas, sus lógicas, su funcionalidad... estarán en concordancia con el proyecto político, con las metas y con la misión, que implícita o explícitamente se asuman»* (Romero, 2001: 148).

Evidentemente, entender la formación de esta forma supone un reto importante y exigente de cara a los voluntarios y a las entidades de voluntariado, pero es necesario *«si queremos que nuestro trabajo se mueva dentro de los parámetros del buen hacer exigido por el respeto que profesamos a las personas a quienes van dirigida nuestra acción»* (Jiménez, J. M., 2010: 24).

Desde esta perspectiva de formación son importantes los contenidos, es importante la identidad, incluso es sumamente importante la preparación para las tareas, pero todo ello solo alcanzará sentido en la medida en que logre enraizarse en procesos de trabajo permanentes, integrales y que tengan como centro generador y referencia fundamental a las propias personas voluntarias, con sus voluntades y sus circunstancias (Romero, 2001). Por ello, es importante que a la hora de desarrollar esta formación partamos de su concepción como proceso, como un proceso no encasillado en espacios formales (o al menos no solo encasillado en este tipo de espacios: jornadas, talleres, cursos...), sino un proceso más amplio imbricado en la propia vida y trayectoria de los voluntarios. Hablamos de procesos de formación que nacen de los propios voluntarios cuando se sienta a reflexionar sobre lo que hacen, sobre cómo lo hacen, sobre la realidad que los interpela, sobre cómo lo viven... Una formación en proceso, que va al ritmo de cada grupo de voluntariado, al ritmo de lo que están viviendo, de lo que la realidad en ese momento les dice... En definitiva, *«se trata de desplazar la lógica lineal basada en la certidumbre de los planes y programas, hacia una opción por los recorridos de fondo, basados en itinerarios educativos más pacientes, inciertos, espirales, pero, a la vez, más creativos y a la larga más fructíferos. Un cambio de orientación que tiende a concebir cada vez más la formación desde la lógica del acompañamiento educativo»* (Romero, 2001: 151-152).



Ésos son los verdaderos espacios de formación que se deben fomentar y cuidar desde las entidades de voluntariado. Y para ello no hace falta tener un temario, llevar una presentación de *Power Point*, o tener una programación cerrada. Debemos desechar ya la idea de contar con patrones establecidos, paquetes y secuencias uniformes que administrar casi rutinariamente.

Esta forma de entender la formación supone un esfuerzo de apertura y flexibilidad, a la vez que una gran capacidad para conectar con las necesidades, centros de interés y potencialidades de las que toda persona es portadora. Solo desde ahí, desde el pensar y repensar sus praxis, es desde donde creemos que se debe fomentar la formación, desde sus acciones cotidianas como voluntarios. Y para ello lo que hace falta es compartir, y provocar la reflexión, y ese «provocar» puede surgir desde los propios voluntarios o bien desde los acompañantes de los que hemos hablado antes (directivos, técnicos).

6 BIBLIOGRAFÍA

- AUGÉ, M. (1994): *Los no lugares. Espacio del anonimato. Una antropología de la modernidad*. Barcelona: Gedisa.
- BENEDICTO XVI (2005): *Carta encíclica «Deus Caritas Est»*. Madrid: Palabra.
- CÁRITAS REGIONAL ANDALUCÍA (2011): *La animación comunitaria en Cáritas*. Documento de trabajo.
- ECHARREN, R. (1989): *El voluntariado social: avisos para creyentes*. Santander: Sal Terrae.
- FALCÓN, E. (2001): «El voluntariado en contextos de exclusión social». *Documentación Social*, n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- JIMÉNEZ, J.M. (2010): «Formar voluntarios competentes. Un reto y una garantía de solvencia». *Avivir*, n.º 236. Madrid: Teléfono de la Esperanza.
- LEVINAS, E. (1977): *Totalidad e Infinito: ensayo sobre la exterioridad*. Salamanca: Sígueme.
- MARTÍNEZ, M^a.I.; GONZÁLEZ, (2001): «Coexistencia de voluntariado y trabajo asalarado en las ONG de Acción Social». *Documentación Social*, n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- MORA, S.; ARANGÜREN, L. (1997): «El voluntariado social en Cáritas». *Documentación Social*, n.º 109. Madrid: Cáritas Española.
- MORA, S. (2008): *El voluntariado, una opción vinculante*. Valladolid: Gam Tepeyac.
- PÉREZ ERANSUS, B. (2003): «Las entidades sociales en la lucha contra la exclusión». En: Rodríguez Cabrero, G. (coord.): *Las entidades voluntarias de acción social en España*. Madrid: Fundación Foessa.



- RENES, V. (2009): «Pautas generales de acción del voluntario en relación con las organizaciones y colectivos de atención». *Ponencia en el XII Congreso Nacional de Voluntariado*. Murcia.
- ROCAMORA BONILLA, A. (2010): «Hacer algo por alguien. Psicopatología del voluntariado». *Avivir*; n.º 236. Madrid: Teléfono de la Esperanza.
- ROMERO, A.J. (2001): «De los planes a los itinerarios educativos: cómo situar la formación en el nuevo contexto de la acción voluntaria». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J.I. (2001): «El voluntariado en España». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- SUSÍN BETRÁN, R. (2001): «Algunas cuestiones para comprender la institucionalización jurídica del voluntariado». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.



Bibliografía

- AJZEN, I. (1985): *From intentions to actions: a theory of planned behavior*. En: Jul, J.; Beckmann, J. (Eds.), *Action-control: From cognitions to behaviors*. Nueva York: Springer.
- ALBAIGES, J. (2007): *Usos y retos de las TICS en las organizaciones no lucrativas*. N.º 14 Colección *Papers de Investigación OTS*. Observatorio del Tercer Sector.
- ALLISON, L.D.; OKUN, M.A.; DUTRIDGE, K.S. (2002): «Assessing volunteer motives: A comparison of an open-ended probe and likert rating scales». *Journal of Community and Applied Social Psychology*; 12(4).
- ALMEYRA, G.; JEREZ, A. (2009): «¿Un nuevo ciclo político? Movimientos sociales y transformaciones democráticas». *Documentación Social*; n.º 152. Madrid: Cáritas Española.
- ALONSO, L.E. (2007): *La crisis de la ciudadanía laboral*. Barcelona: Antrophos.
- ANGULO, G. (2004): *La opinión pública española y la Ayuda al Desarrollo*. Madrid: ICEI.
- ARAI, S.M. (2004): «Volunteering in the Canadian Context: Identity, Civic Participation and the Politics of Participation in Serious Leisure». En: Stebbins, R.A.; Graham, M.: *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering (eds.)*. Oxford: Cabi Publishing.



- ARANGUREN GONZALO, L.A. (2011): *Humanización y voluntariado*. Madrid: PPC.
- ARANGUREN GONZALO, L.A. (2011): *La nueva órbita de la participación*. Madrid: Plataforma 2015 y más, Colección 7 claves para el 2015 y más.
- ARANGUREN, L. (1997): «Ser solidario: más que una moda». *Cáritas*; Suplemento, 231, n.º 376, septiembre.
- ARANGUREN, L. (1998): *Reinventar la solidaridad. Voluntariado y educación*. Madrid: PPC.
- ARANGUREN, L. (2001): «Los retos de voluntariado hoy». Documento word. Disponible en <http://www.escuelassj.com/mod/resource/view.php?id=15253>
- ASOCIACIÓN DE MUJERES EN ZONA DE CONFLICTO (2000): *Guía útil de recursos en Internet sobre género y desarrollo*. Junta de Andalucía-Ayuntamiento de Córdoba-<http://guiagenero.mzc.org.es/>
- AUGÉ, M. (1994): *Los no lugares. Espacio del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*. Barcelona: Gedisa.
- BANCA POPOLARE ETICA SCPA (2010): «La idea y los Principios de la Banca Ética». <http://www.bancaetica.com> (último acceso: septiembre).
- BARTHÉLEMY, M. (2003): *Asociaciones: ¿Una Nueva Era de Participación?* Valencia: Tirant lo Blanch.
- BAUMAN, Z. (2003): «Individualmente, pero Juntos». En: Beck, U.; Beck-Gernsheim, E.: *La Individuación: El Individualismo Institucionalizado y sus Consecuencias Sociales y Políticas*. Barcelona: Paidós.
- BAUMAN, Z. (2004): *Modernidad Líquida*. Buenos Aires: Argentina.
- BAUMAN, Z. (2005): *Amor Líquido: Acerca de la Fragilidad de los Vínculos Humanos*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- BAUMAN, Z. (2005): *Amor líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. FCE.
- BECK, U. (2000): *La Democracia y sus Enemigos*. Barcelona: Paidós.
- BECK, U. (2001): *La Sociedad del Riesgo: Hacia una Nueva Modernidad*. Barcelona: Paidós.
- BECK, U., BECK-GERNSHEIM, E. (2003): *La Individuación: El Individualismo Institucionalizado y sus Consecuencias Sociales y Políticas*. Barcelona: Paidós.
- BECK, U.; GIDDENS, A.; LASH, S. (1997): *Modernización Reflexiva. Política, Tradición y Estética en el Orden Social Moderno*. Madrid: Alianza Editorial.
- BÉJAR, H. (2001): *El mal samaritano. El altruismo en tiempos de escepticismo*. Barcelona: Anagrama.
- BELLAH, R.; MADSEN, R.; SULLIVAN, W.M.; SWIDLER, A.; TIPTON, S.M. (1989): *Hábitos del Corazón*. Madrid: Alianza Universidad.

- BENEDICTO XVI (2005): *Carta encíclica «Deus Caritas Est»*. Madrid: Palabra.
- BEVIR, M.; TRENTMANN, F. (2007): *Governance, Consumers and Citizens: Agency and Resistance in Contemporary Politics (eds.)*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- BOEZEMAN, E.J.; ELLEMERS, N. (2008): «Volunteer Recruitment: The Role of Organizational Support and Anticipated Respect in Non-Volunteers' Attraction to Charitable Volunteer Organizations». *Journal of Applied Psychology*; 93(5).
- BOLUNTA (2008): *Estudio del Voluntariado en Bizkaia*. Bilbao: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia.
- BORNSTEIN, D. (2005): «Cómo cambiar el mundo: los emprendedores sociales y el poder de las nuevas ideas». Madrid: Debate.
- GREEN, D. (2008): *De la pobreza al poder: cómo pueden cambiar el mundo ciudadanos activos y estados eficaces*. Barcelona: Intermon Oxfam.
- BRAMANTE, A.C. (2004): «Fostering Human Resources in the Leisure Field: "Serious Leisure" and the Potential role of Volunteers. A Proposal for Developing Countries». En: Stebbins, R.A.; Graham, M. (eds.): *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering*. Oxford: Cabi Publishing.
- BRICKMAN, P. (1987): *Commitment, Conflict, and Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- BURNS, N.; SCHLOZMAN, K.L.; VERBA, S. (2001): *The Private Roots of Public Action: Gender, Equality, and Political Participation*. Cambridge: Harvard University Press.
- BUTCHER, J. (2003): «A Humanistic Perspective on the Volunteer-Recipient Relationship: A Mexican Study». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- CALLERO, P.L.; HOWARD, J.A.; PILIAVIN, J.A. (1987): «Helping behavior as role behavior: disclosing social structure and history in the analysis of prosocial action». *Social Psychology Quarterly*, 50(3).
- CAMPS, V. (2010): *El declive de la ciudadanía. La construcción de una ética pública*. Madrid: PPC.
- CÁRITAS REGIONAL ANDALUCÍA (2011): *La animación comunitaria en Cáritas*. Documento de trabajo.
- CHACÓN, F.; PÉREZ, T.; FLORES, J.; VECINA, M.L. (2010): «Motivos del voluntariado: Categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta». *Intervención Psicosocial*; vol. 19, n.º 3.
- CHACÓN, F.; VECINA, M.L. (1998): *Voluntariado*. Morales, J.F. (eds): *Psicología Comunitaria*. UNED. (En prensa).



- CHACÓN, F.; VECINA, M.L.; DÁVILA, M.C. (2007): «The Three-Stage Model of Volunteer's Duration of Service». *Social Behavior and Personality*; 35(5).
- CHACÓN, F.; VECINA, M.L.; SUEIRO, M.J. (2009): «Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones». *Psicothema*; vol. 21, n.º 1.
- CIS-FUNDACIÓN CAROLIN (2010): *Barómetro 2010. América Latina y la cooperación al desarrollo en la opinión pública española*. Madrid.
- CIVICUS, IAVE & UNV. (2008): *Volunteering and Social Activism*. World Alliance for Citizen Participation (CIVICUS), the International Association for Volunteer Effort (IAVE) and United Nations Volunteers (UNV) Programme.
- CLARKE, J.; SMITH, N.; VIDLER, E.; WESTMARLAND, L.; NEWMAN, J. (2007): *Creating Citizen-Consumers: Changing Publics and Changing Public Services*. London: Sage.
- CLARY, E.; SNYDER, M.; RIDGE, R.D.; COPELAND, J.; STUKAS, A.A.; HAUGEN, J. et al. (1998): «Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach». *Journal of Personality and Social Psychology*; 74(6).
- CLARY, E.; SNYDER, M.A (1991): «Functional analysis of altruism and prosocial behavior: The case of volunteerism». En M.S. Clark (Ed.), *Prosocial Behavior. Review of Personality and Social Psychology*; vol. 12. London: Sage.
- COLECTIVO IOE (2002): *Análisis ideológico y motivacional del voluntariado español*. Madrid: Colectivo IOE. <http://www.nodo50.org/ioe/>
- COLECTIVO LOÉ (1997): *Voluntariado y Democracia Participativa*. Disponible en: <http://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones/libros/show/id/36>
- COLECTIVO LOÉ (2002): *Análisis Ideológico y Motivacional del Voluntariado Español*. Disponible en: <http://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones/investigaciones/show/id/28>
- COMISIÓN EUROPEA (European Commission) (2010): «Europe for Citizens Programme». http://ec.europa.eu/citizenship/index_en.htm
- COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO (2009): «Dictamen sobre la Propuesta de Decisión del Consejo sobre el Año Europeo del Voluntariado (2011)». COM(2009) 254 final - 2009/09072 (CNS).
- COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES (2009): «Commission staff working document: European Year of Volunteering 2011. *Evaluation Ex ante*. COM (2009) 254». Brussels.
- CONGDE (Coordinadora de ONG para el Desarrollo de España) (2010): *Así nos ven. ¿Qué sabemos y cómo valoramos a las ONGD?* Madrid: Obra Social La Caixa.



- CONGDE (Coordinadora de Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo) (2005): *Informe de la CONGDE sobre la percepción social de las ONGD: así nos ven*. Madrid.
- CONSEJERÍA DE FAMILIA Y ASUNTOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2006): *Plan Regional de Voluntariado 2006-2010, claves para una nueva ciudadanía*. Comunidad de Madrid.
- CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN Y JUSTICIA (2008): *Análisis del movimiento de voluntariado en Andalucía*. Noviembre. Sevilla: Junta de Andalucía.
- CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN. AGENCIA ANDALUZA DE VOLUNTARIADO. (2008): *Análisis del movimiento de voluntariado en Andalucía*. Junta de Andalucía.
- CONSEJO ESTATAL DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL (2004): «Definición visión y misión del Tercer Sector de Acción Social». *Conclusiones del grupo del Consejo Estatal para el Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social*.
- CONSELLERIA DE INMIGRACIÓN Y CIUDADANÍA (2009): *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunitat Valenciana 2008-2012 y Plan de Acción del Voluntariado para 2009-2011*. Generalitat Valenciana.
- CORPORATION FOR NATIONAL ANDA COMMUNITY SERVICE (2009): *Volunteering in America. Research Highlights*. www.VolunteeringInAmerica.gov
- CORTES, L.; HERNÁN, M.J.; LÓPEZ, O. (1998): *Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España*. Las organizaciones de voluntariado en España. Madrid.
- COUNCIL OF EUROPE (2005): *Concerted Development of Social Cohesion Indicators Methodological Guide*. Strasbourg: Council of Europe.
- COUNCIL OF EUROPE (2008): *Report of the High Level Task Force on Social Cohesion in the 21st century. Towards an active, fair and socially cohesive Europe*. Strasbourg: Council of Europe. TFSC (2007) 31E.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA (1989). *Programa de promoción del voluntariado entre personas mayores. Documento Multicopiado*. Madrid: Cruz Roja Española.
- D.G. VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN- JUNTA DE ANDALUCÍA (2010): *III Plan Andaluz de Voluntariado 2010-2014*. Sevilla: Dirección General de Voluntariado y Participación. Consejería de Gobernación y Justicia. Junta de Andalucía.
- DE CASTRO, M. (Coord.) (2010): «Las relaciones entre el Tercer Sector y los poderes públicos. VII Foro Tercer Sector, Madrid: Obra Social Caja Madrid». *Cuadernos de Debate 7, mayo 2010, Fundación Luis Vives*. Madrid: Obra Social Caja Madrid.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M. (2003): *La incidencia diferencia de los factores psicosociales en distintos tipos de voluntariado*. Tesis presentada para optar al grado de doctor. <http://www.ucm.es/BUCM/tesis/psi/ucm-t26478.pdf>. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología, Departamento de Psicología Social.



- DE LEÓN, D.; CELESTE, M. (2008): «Abandono del Voluntariado. Tasas de abandono y causas más frecuentes». *Comunicación e ciudadanía*.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; CHACÓN, F. (2004): «Factores Psicosociales y tipo de voluntariado». *Psicothema*; vol. 16, n.º 4.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; CHACÓN, F. (2004): «Variables sociodemográficas y permanencia de diferentes tipos de voluntariado». *Papeles del Psicólogo*; vol. 25, n.º 89.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; CHACÓN, F. (2005): «Diferencias entre voluntarios ecologistas y socioasistenciales en el perfil sociodemográfico». *Revista de Psicología Social Aplicada*; vol. 13, n.º 3.
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; VECINA, M. (2003): «Beneficios e incentivos en el voluntariado: un estudio descriptivo. VIII Congreso Nacional de Psicología Social, Málaga». *Encuentros de Psicología Social*, 1(2).
- DE LEÓN, D.; CELESTE, M.; VECINA, M.; CHACÓN, F. (2005): «Análisis de las tasas de abandono en una muestra de voluntarios y causas más frecuentes». *Psicología ambiental, comunitaria y de la educación*; vol. 5.
- DE LEÓN, D.; DÍAZ MORALES, M.C.; y J.F. (2009): «Voluntariado y tercer edad». *Anales de Psicología*. http://www.um.es/analesps/25/v25_2e.htm
- DEKKER, P.; HALMAN, H. (2003): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*, (eds.). New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- DÍAZ SALAZAR, R. (1996): *Redes de solidaridad internacional: para derribar el muro norte-sur*. Madrid: HOAC.
- EAPN, POAS, PVE. (2010): «Convención del Tercer Sector de Acción Social. Propuestas del Tercer Sector para una Estrategia de Inclusión y Cohesión Social 2011-2020. Madrid, 30 de Septiembre y 1 de Octubre de 2010». <http://www.convenciontercersectorsocial.org/>
- ECHARREN, R. (1989): *El voluntariado social: avisos para creyentes*. Santander: Sal Terrae.
- EDIS (2010): *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- EDO, J. (2009): *Ideas para el trabajo hacia un código ético de la Responsabilidad Social Corporativa*. Plataforma del Voluntariado Social de la Comunidad Valenciana. Encuentro de Entidades y Plataformas de la PVE.
- ELIASOPH, N. (1998): *Avoiding Politics: How Americans Produce Apathy in Everyday Life*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ELIASOPH, N. (2003): «Cultivating Apathy in Voluntary Associations». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.

- EUROPA PRESS (2007): «En España hay casi 11 millones de mileuristas, el 58% de los asalariados». Europa Press, 10, 10-2007.
- European Volunteer Centre (Centre européen du volontariat, CEV). 2008 *Ljubljana Final Report [Asamblea General del Centro Europeo de Voluntariado «Poner al Voluntariado en el Mapa Económico de Europa»]*. http://www.cev.be/data/File/GA_Ljubljana_FINALReport.Complete.pdf
- FALCÓN, E. (2001): «El voluntariado en contextos de exclusión social». *Documentación Social*, n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- FANTOVA, F. (2005): *Tercer sector e intervención social*. Madrid: PPC.
- FANTOVA, F. (2009): *El tercer sector, agente de transformación social en tiempos de crisis*. Barcelona: Segundo Congreso del Tercer Sector Social de Cataluña.
- FEDERACIÓN RIOJANA DE VOLUNTARIADO SOCIAL: *Una aproximación del Voluntariado en la Comunidad Autónoma de la Rioja*. Federación Riojana de Voluntariado Social.
- FERNANDEZ, J. (2008): *Vivir y convivir*. Madrid: Alianza.
- FISAS, V. (1998): «Sobre la honestidad de las ONG». *El País*, 21-12-1998.
- FITOUSE, J.; STIGLITZ, J.; SEN, A. (2010): *Rapport de la Commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social*. www.stiglitz-sen-fitoussi.fr
- FLEURY, S. (1992): *Estado y Políticas Sociales en América Latina*. México: UAM.
- FOESSA (2008): *VI Informe FOESSA sobre exclusión y desarrollo social en España*.
- FOLIA CONSULTORES (2006): *Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social (2006-2009)*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.
- FOUCE, G. (2009): «Voluntariado Social en el Siglo XXI: ¿Movimiento social o instrumento neoliberal?» *Intervención Psicosocial*; vol. 18, n.º 2.
- FRANCO, P.; GUILLÓ, C. (2007): «De la participación como elemento de la intervención social, a la intervención social como instrumento para garantizar la ciudadanía activa». *Documentación Social*; n.º 145.
- FRANCO, P.; GUILLÓ, C. (2009): «Actoría y participación desde el Tercer Sector de Acción Social». En: *Actuar ante la exclusión: análisis, políticas y herramientas para la inclusión social*, de Jaraíz Arroyo, G. (coord.). Madrid: Cáritas Española-FOESSA.
- FRANCO, P.; GUILLÓ, C. (2009): «El Tercer Sector de Acción Social como canal de participación de las personas excluidas». En: *Seminario de preparación a la Convención del Tercer Sector Social: Los actores. El papel de la Sociedad Civil y del Tercer Sector de Acción Social en una estrategia de inclusión*. 30 de junio., de POAS, PVE EAPN-ES. Madrid: Disponible en: http://www.convenciontercersectorsocial.org/attachments/article/4/100630_participacion_folia.pdf



- FUNCAS (Fundación de Cajas de Ahorros) (2009): «Tercer Sector y Voluntariado». *Panorama Social*. Funcas.
- FUNDACIÓN CASTELLANO-MANCHEGA DE COOPERACIÓN (2010): *Situación 2009 Voluntariado en Castilla-La Mancha*. Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha-Obra Social Caja de Castilla-La Mancha.
- FUNDACIÓN CHANDRA Y CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS TOMILLO. (2009): *¿Cómo utilizamos las TIC desde las organizaciones no lucrativas en España?* Madrid: Fundación Chandra con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del Plan Avanza.
- FUNDACIÓN LA CAIXA (2007): *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado*. Barcelona: Obra Social La Caixa.
- FUNDACIÓN LA CAIXA (2007): *Buenas prácticas en la gestión del voluntariado*. Barcelona.
- FUNDACIÓN LA CAIXA (2009): *Manual de gestión del voluntariado*. Barcelona.
- FUNDACIÓN LEALTAD: <http://www.fundacionlealtad.org>
- FUNDACIÓN LUIS VIVES (2009): «La transparencia y la rendición de cuentas en el Tercer Sector». *Cuadernos de Debate*; n.º 5. Madrid: Fundación Luis Vives - Obra Social de Caja Madrid.
- FUNDACIÓN LUIS VIVES (2009): «VI Foro Tercer Sector: Los retos del Tercer Sector ante la crisis». *Cuadernos de Debate*; n.º 6. Madrid: Fundación Luis Vives - Obra Social Caja Madrid.
- FUNDACION LUIS VIVES (2010): *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid.
- FUNDACIÓN LUIS VIVES (2011): *Cuaderno de Gestión 6: Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas*. Fundación Luis Vives. Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/servicios/publicaciones>
- FUNDACIÓN LUIS VIVES Y FUNDACIÓN UN SOL MON (2007): *Las políticas públicas en materia de nuevas tecnologías, las ONG de acción social y los colectivos desfavorecidos. Diagnóstico y propuestas*. Madrid.
- GALBRAITH, J.K. (1992): *La cultura de la satisfacción*. Barcelona: Ariel.
- GALEANO, E. (1986): *Memoria del fuego III. El siglo del viento*.
- GALINDO-KUHN, R.; GUZLEY, R.M. (2001): «The volunteer satisfaction index: construct definition, measurement, development, and validation». *Journal of Social Service Research*.
- GARCÍA ROCA, J. (1998): *Solidaridad y voluntariado*. Santander: Sal Térrea.



- GARCÍA ROCA, J. (2001): «El voluntariado en la sociedad de Bienestar». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- GARCÍA ROCA, J. (2005): *Políticas y programas de participación social*. Madrid: Síntesis.
- GARCÍA ROCA, J. (2011): *Espiritualidad de la solidaridad*. Madrid: PPC.
- GARCÍA, A. (1999): «La generación del voluntariado, o la nueva militancia». En: *El voluntariado: regulación jurídica e institucionalización social*, de J. & García Inda, A. Martínez de Psion. Zaragoza: Egido Editorial.
- GARÍN, A. (2006): *Vacía solidaridad Las miserias de un español que quiso ser cooperante en Jerusalén*. Málaga: Sepha.
- GHK CONSULTING (2010): *Country Report Spain. Volunteering in the European Union*. Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA). Directorate General Education and Culture (DG EAC). European Commission.
- GHK CONSULTING (2010): Direction Générale Education et Culture (DG EAC). *Le volontariat dans l'Union Européenne*. http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf
- GHK CONSULTING (2010): *Study on Volunteering in the European Union*. Bruselas: Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA). Directorate General Education and Culture (DG EAC). European Commission.
- GIMENO, J. (2007): «Estado de bienestar: evolución y perspectivas». En: *El Estado de Bienestar ante los nuevos riesgos sociales*. Vitoria-Gasteiz: Federación de Cajas de Ahorros Vasco-Navarras.
- GIZALDE VOLUNTARIADO GUIPÚZCOA (2008): *Informe de la situación del voluntariado en la CAPV*. Donostia: Diputación Foral de Guipúzcoa.
- GOBIERNO VASCO (2010): *Informe Anual de la Situación del Voluntariado en la CAPV 2009*.
- GÓMEZ GIL, C. (2005): *Las ONG en España. De la apariencia a la realidad*. Madrid: La Catarata.
- GONZÁLEZ-ANLEO, J.M (2010): «Los valores de los jóvenes y su integración socio-política». En: González Anleo, J (dir/coord): *Jóvenes españoles 2011*. Madrid: Fundación SM.
- GONZÁLEZ-CARVAJAL SANTABÁRBARA, L. (2009): «El clamor de los excluidos». En: *En defensa de los humillados y ofendidos: los derechos humanos ante la fe cristiana*. Sal Terrae, 2005.
- GRAHAM, M. (2004): «Volunteering as heritage / Volunteering in heritage». En: Stebbins, R.A.; Graham, M. (eds.): *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering*. Oxford: Cabi Publishing.



GRUPO INTERINSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL VOLUNTARIADO: *El voluntariado en España: identidad funciones y retos para su funcionamiento*. Investigación elaborada durante 2010 en colaboración entre la Comunidad de Madrid, FEVOCAM y la Fundación Instituto Universitario Ortega y Gasset, pendiente de publicación.

GRUPO PROMOTOR DE LAS JORNADAS CÍVICAS EUROPEAS (2010): «Jornadas Cívicas Europeas: Por una ciudadanía social europea». Málaga.

HATTON-YEO, A. (2007): *Ageing and social policy. A Report for Volunteering in the Third Age*. Oxford: Beth Johnson Foundation.

HAVELOCK, R.G.; HUBERMAN, A.M. (1980): *Innovación y problemas en la educación*. París: UNESCO.

HAZEMI, L. (2002): *Voluntary Association Involvement and Trust: Addressing the Causal Relationship*. University of British Columbia.

HOAC (1998): *Exclusión social y contracultura de la solidaridad*. Madrid. También los números 104 y 122 de *Documentación Social*, dedicados monográficamente al voluntariado.

HOOGE, M. (2003): «Participation in voluntary associations and value indicators: the effect of current and previous participation experiences». *Nonprofit and voluntary sector quarterly*; vol. 32, n.º 1.

HOOGE, M. (2003): «Value Congruence and Convergence within Voluntary Associations». *Political Behavior*; vol. 25, n.º 2.

HOULE, B.J.; SAGARIN, B.J.; KAPLAN, M.F. (2005): «A functional approach to volunteerism: Do volunteer motives predict task preference?». *Basic and Applied Social Psychology*; 27(4).

HUNOT, V.; ROSENBACH, A. (1998): «Factors in influencing the attitudes and commitment of volunteer alcohol counsellors». *British Journal of Guidance and Counselling*; 26(3).

ILO (International Labour Organization). 2008: *ILO Manual on the Measurement of Volunteer Work. Room Document prepared for the 18th International Conference of Labour Statisticians to Accompany Chapter 5 of Report I, General Report to the ICLS*. ILO. Disponible en http://www.ilo.org/global/What_we_do/Statistics/events/icls/lang—en/docName—WCMS_100574/index.htm

INE (2009): Cifras INE. *Boletín estadístico del INE*.

INE (2010): *Encuesta de la Población Activa*, cuarto trimestre.

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2003): *Encuesta de empleo del tiempo 2002-2003*. Madrid: INE.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2003): *Encuesta del empleo del Tiempo 2002-2003*. INE.

- JIMÉNEZ, J.M. (2010): «Formar voluntarios competentes. Un reto y una garantía de solvencia». *Avivir*; n.º 236. Madrid: Teléfono de la Esperanza.
- JOHNS HOPKINS UNIVERSITY (2010): *Comparative Nonprofit Sector Project*. <http://www.ccss.jhu.edu/index.php?section=content&view=9&sub=3> (último acceso: mayo de 2010).
- KATZ, A.H. (1960): «The funcional approach to the study of attitudes». *Public Opinion Quarterly*; 24.
- LASH, S. (2003): «Individualización a la manera no lineal». En: Beck, U.; Beck-Gernsheim, E.: *La Individuación: El Individualismo Institucionalizado y sus Consecuencias Sociales y Políticas*. Barcelona: Paidós.
- LIPOVETSKY, G. (2003): *Metamorfosis de la cultura liberal*. Barcelona: Anagrama.
- LIPOVETSKY, G. (2007): *La felicidad paradójica. Ensayo sobre la sociedad de hiperconsumo*. Barcelona: Anagrama.
- LÓPEZ-ARÓSTEGUI, C.; A.; R. (2010). *Libro Blanco del Tercer Sector de Bizkaia*. Bilbao. Observatorio - www.3sbizkaia.net
- LÓPEZ-CABANAS, M.; CHACÓN, F. (1997): *Intervención psicosocial y servicios sociales: un enfoque participativo*. Madrid: Síntesis.
- LÓPEZ, E. (2009): *Claves para la gestión del voluntariado en las entidades no lucrativas*. Madrid: Fundación Luis Vives.
- LÓPEZ, J.; CENTELLA, M. (2008): *El tercer sector en Badajoz: una aproximación cuantitativa a las asociaciones de la provincia*. Plataforma del Voluntariado de la Provincia de Badajoz.
- LÓPEZ, J.; PÉREZ-DÍAZ, V. (2005): *El Tercer Sector, presente y promesa. Un análisis de su problemática general y de su realidad en Galicia*. Caixa Galicia.
- MANFREDI, F.; MAFFEI, M. (2008): «Co-governance and co-producción: From the social enterprise towards the public-private co-enterprise». En: Osborne, S.P. (ed.): *The Third Sector in Europe: Prospects and Challenges*. London: Routledge.
- MARTÍNEZ, M^a.I.; GONZÁLEZ, (2001): «Coexistencia de voluntariado y trabajo asalariado en las ONG de Acción Social». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- MASLANKA, H. (1996): «Burnout, social support and AIDS volunteers». *AIDS Care*; 8(2).
- MAX-NEEF, M. (2000): *Desarrollo a Escala Humana*. Montevideo, Uruguay: Nordan-Comunidad. Segunda edición.
- MEIJS, L.C.P.M.; KARR, L.D. (2004): «Managing Volunteers in Different Settings: Membership and Programme Management». En: Stebbins, R.A.; Graham, M. (eds.): *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering*. Oxford: Cabi Publishing.



- MERINO PAREJA, R. (2006): *Participación y Asociacionismo de los Jóvenes en Europa: Tendencias Sociales y Retos*. *Revista Internacional de Sociología*; vol. 44, n.º 43.
- MILLETTE, V.; GAGNÉ, M. (2008): «Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement». *Motivation and Emotion*; 32.
- MONTAÑÉS, M; VILLASANTE, T.; ALBERICH, T: «¿Asociaciones de voluntarios? Lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado». *Documentación social*; n.º 104. Madrid: Cáritas Española.
- MONTERO GILBERT, J.R.; FONT FÀBREGAS, J.; TORCAL LORIENTE, M. (2006): *Ciudadanos, Asociaciones y Participación en España*. Madrid: CIS.
- MONTERO, J.R.; FONT, J. (2006): (Eds.). Torcal. *Ciudadanos, asociaciones y participación en España*. Madrid: Colección ACADEMIA. CIS.
- MORA ROSADO, S. (2010): «Tercer sector, participación y ciudadanía». *Documentación Social: Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*; n.º 159. Madrid: Cáritas Española.
- MORA, S. (2008): *El voluntariado, una opción vinculante*. Valladolid: Gam Tepeyac.
- MORA, S.; ARANGÜREN, L. (1997): «El voluntariado social en Cáritas». *Documentación Social*; n.º 109. Madrid: Cáritas Española.
- MORALES, A. (2009): «Innovación "abierta" en el Tercer Sector: el modelo organizativo 2.0». *Revista Española del Tercer Sector de Acción Social*; n.º 13, septiembre-diciembre.
- MOTA LOPEZ, R.; VIDAL FERNÁNDEZ, F. (2003): *Solidaridad y Morfología de los voluntariados madrileños*. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social, Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- MOTA, R.; VIDAL, F. (2003): *Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Solidaridad y morfología de los voluntarios madrileños: informe de investigación*. Consejería de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid.
- MOTA, R.; VIDAL, F. (2007): «Encuesta 2007 de Voluntariado. Estado y Tendencias en la Comunidad de Madrid». *Encuentro y alternativa. Situación y tendencias del voluntariado en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social. Comunidad de Madrid.
- NAVARRO, C.; CUESTA, M.; FONT, J. (2009): *¿Municipios participativos? Participación política y ciudadana en ciudades medias españolas*. Madrid: Actitudes y Opiniones, n.º 62. Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- NAVARRO, V. (2000): *Neoliberalismo y Estado del Bienestar*. Barcelona: Ariel.
- NAVARRO, V. (2007): «El Estado de Bienestar en España y sus déficits sociales». En: *El Estado de Bienestar ante los nuevos riesgos sociales*. Vitoria-Gasteiz: Federación de Cajas de Ahorros Vasco-Navarras.



OBRA SOCIAL DE LA FUNDACIÓN LA CAIXA Y CONDGE: *Así nos ven. ¿Qué sabemos y cómo valoramos a las ONGD?*

OBRA SOCIAL FUNDACIÓN «LA CAIXA» (2011): *Manual de Gestión del Voluntariado*. La Caixa. Disponible en: www.laCaixa.es/ObraSocial

OBSERVATORI & TAULA DEL TERCER SECTOR (2009): *Anuari 2009 del Tercer Sector Social de Catalunya*. Observatori del Tercer Sector-Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

OBSERVATORI DEL TERCER SECTOR & TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR DE CATALUNYA (2009): *Anuari 2009 del Tercer Sector Social de Catalunya*. Observatori del Tercer Sector-Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

OBSERVATORIO DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN ESPAÑA (2009): *Informe 2009 de Voluntariado Corporativo en España*. Observatorio de Voluntariado Corporativo en España.

OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR EN BIZKAIA (2010): Observatorio del Tercer Sector en Bizkaia. *Libro Blanco del Tercer Sector en Bizkaia*. Observatorio del Tercer Sector en Bizkaia.

OBSERVATORIO DEL VOLUNTARIADO DE LA PVE (2008): Observatorio del Voluntariado de la PVE. *El perfil del voluntariado en la PVE*. Madrid: Plataforma del Voluntariado de España (PVE).

OLIVÁN, C.; MELQUIDADES, J. (2003): *El Tercer Sector en Aragón. Un análisis sociológico*. Zaragoza: Consejo Económico y Social de Aragón.

OLIVERAS, E. (2011): «Bruselas alerta por el altísimo nivel de fracaso escolar español», *El Periódico.com*, 31-1-2011.

OMOTO, A.M.; SNYDER, M. (1995): «Sustained helping without obligation: motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers». *Journal of Personality and Social Psychology*; 68(4).

PANGRAZZI, A. (2006): *Hacer bien el bien. Voluntarios junto al que sufre*. Madrid: PPC.

PEÑA-LÓPEZ, I. (2009): *Voluntariado virtual: acción social en la sociedad red*. Sevilla: 6.º Congreso Andaluz de Voluntariado. 13 de Febrero. ICTlogy.

PÉREZ ERANSUS, B. (2003): «Las entidades sociales en la lucha contra la exclusión». En: Rodríguez Cabrero, G. (coord.): *Las entidades voluntarias de acción social en España*, pp. 425-452. Madrid: Fundación Foessa.

PÉREZ-DÍAZ, V.; LÓPEZ, J.P. (2005): *El Tercer Sector, presente y promesa. Un análisis de su problemática y de su realidad en Galicia*. Obra Social de Caixa Galicia.

PÉREZ, T. (2010): *Motivos del voluntariado: Propuesta de categorización de las motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta*. No publicado. Manual para el diploma



- de estudios avanzados de suficiencia investigadora. Universidad Complutense de Madrid.
- PESTOFF, V. (2008): «Co-production, the third sector and functional representation in Sweden». En: Osborne, S.P. (ed.): *The Third Sector in Europe: Prospects and Challenges*. London: Routledge.
- PETRAS, J. (2000): *Las dos caras de las ONG*, en *La Jornada*, 8 de agosto.
- PETRELLA, R. (1997): *El bien común: elogio de la solidaridad*. Madrid: Debate.
- PIÑÓN, J. (2010): «Empleo y trabajo voluntario en organizaciones de intervención social y de cooperación al desarrollo». *Sociología del Trabajo*; n.º 69.
- PIÑÓN, J. (2011): «Sobre el por qué de la feminización del Tercer Sector. Lo que el género desvela». *Revista Española del Tercer Sector*; n.º 16.
- PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL (2006): *Retos del Tercer Sector de Acción Social: Diagnóstico para un Plan Estratégico*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social.
- PLATAFORMA DE VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2010): *Primeras conclusiones del estudio comparativo de los planes de voluntariado en España*. Madrid.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2000): *Plataforma del Voluntariado de España. Código Ético del Voluntariado*. Madrid: PVE.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA (2009): *Aprender y colaborar a la vez: ¿es el aprendizaje-servicio un tipo de voluntariado?* <http://www.plataformavoluntariado.org/web/resources/index> (fecha de consulta: mayo 2010)
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO DE ESPAÑA, PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL E EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK. (2010): *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*, Madrid.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA (2010): *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*. Borrador final, pendiente de publicación.
- PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO EN ESPAÑA (2010): *Diagnóstico de la situación del voluntariado de acción social en España*. O.c. FEVOCAM en su Carta del voluntariado ha optado por la expresión itinerario de la acción voluntaria.
- PRICE WATERHOUSECOOPERS (2003): PricewaterhouseCoopers. *La Responsabilidad Social Corporativa: Tendencias Empresariales en España*.
- PUTMAN, R. (2002): *Solo en la Bolera. Colapso y Resurgimiento de la Comunidad Norteamericana*. Barcelona: Galaxia Gutenberg.
- PUTMAN, R. (2004): *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*. Oxford: Oxford University Press.



- PUTMAN, R.D. (2000): *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- RAMOS, J.M.; MORENO RAMOS, J.; SÁNCHEZ-ORO, M. (Dir) (1999): *Estudio sociológico del voluntariado en Extremadura*. MTAS.
- RANDSTAD (2007): «España, líder de temporalidad laboral en Europa», sobre un informe de Randstad en *Cinco Días*.
- RENES, V. (2009): «Pautas generales de acción del voluntario en relación con las organizaciones y colectivos de atención». *Ponencia en el XII Congreso Nacional de Voluntariado*. Murcia.
- REVILLA BLANCO, M. (2002): «Zona Peatonal: Las ONG como Mecanismos de Participación Política». En: Revilla Blanco, M. (ed.). *Las ONG y la Política*. Madrid: Istmo.
- ROCA, J. (1994): *Solidaridad y Voluntariado*. Maliaño (Cantabria): Editorial SAL TERRAE.
- ROCAMORA BONILLA, A. (2010): «Hacer algo por alguien. Psicopatología del voluntariado». *Avivir*; n.º 236. Madrid: Teléfono de la Esperanza.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G.; MARBÁN, V.; ZURDO, Á. (2008): «Actores Institucionales y Sociales en las Políticas Sociales». En: *VI Informe Sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*. Madrid: Fundación Foessa.
- RODRÍGUEZ CABRERO, J.M.; BENEDITO CASSANOVA, A. (2000): «El Voluntariado como Fenómeno Social y Cultural: Un Diseño Neoliberal de Despolitización». *Archivos de Sociología*; n.º 4.
- RODRÍGUEZ, M.; CABA, M.; LÓPEZ, M. (2009): «La transparencia on-line de las ONG españolas». *Revista Española del Tercer Sector*; n.º 13, septiembre-diciembre.
- ROMERO, A.J. (2001): «De los planes a los itinerarios educativos: cómo situar la formación en el nuevo contexto de la acción voluntaria». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J.I. (2001): «El voluntariado en España». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- SÁBATO, E. (1999): *Antes del fin*. Barcelona: Seix Barral.
- SALAMON, L.M.; SOKOLOWSKI, S.W. (2003): «Institutional Roots of Volunteering: Toward a Macro-Structural Theory of Individual Voluntary Action». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- SARASOLA, J.L. (2000): «Solidaridad y Voluntariado. Una visión crítica». *Comunicar*; n.º 15.
- SAU, V.; JAYME, M. (1996): *Psicología diferencial del sexo y el género*. Barcelona: Icaria.



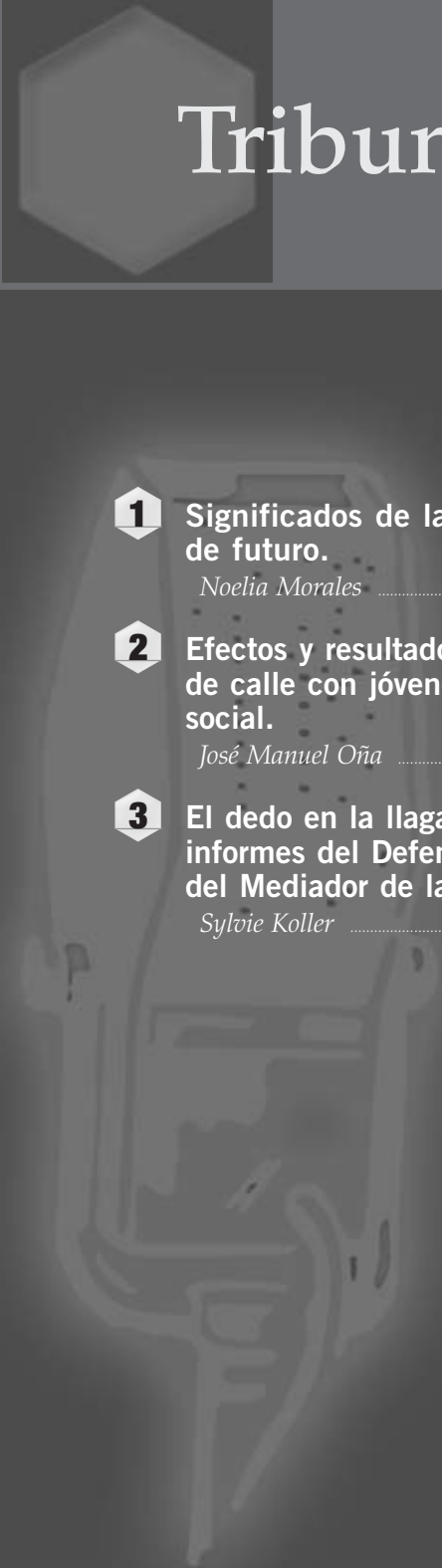
- SEBASTIÁN, L. (2002) de: *Guardián de mi hermano. La solidaridad*. Barcelona: Ariel (2.^a ed.).
- SENNET, R. (2003): *El Respeto: Sobre la Dignidad del Hombre en un Mundo de Desigualdad*. Barcelona: Anagrama.
- SENNETT, R. (2001): *El declive del Hombre Público*. Barcelona: Península.
- SERRA, I.; SAJARDO, A. (2007): *La contribución del voluntariado de la Comunitat Valenciana a la contabilidad nacional*. Valencia: FUNDAR - Tirant lo Blanch - Serie Debates Cuadernos de Solidaridad.
- SICCHAR MORENO, G. (2008): *Cosas que nunca diría de una ONG*. Madrid: Sepha.
- SMISMANS, S. (2005): «European civil society. Institutional interests and the complexity of a multi-level polity». En: Rotteutscher, S. (ed.). *Democracy and the Role of Associations: Political, organizational and Social Contexts*. London: Routledge.
- SOGGE, D. (1998): *Compasión y cálculo. Un análisis crítico de la cooperación no gubernamental al desarrollo*. Barcelona: Icaria.
- SOPER, K.; TRENTMANN, F. (2007): *Citizenship and Consumption*. New York: Palgrave Macmillan, 2007.
- SUSÍN BETRÁN, R. (2001): «Algunas cuestiones para comprender la institucionalización jurídica del voluntariado». *Documentación Social*; n.º 122. Madrid: Cáritas Española.
- TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA (2009): *El valor afegit del Tercer Sector en la prestació de serveis públics. Guia pràctica de clàusules socials en la contractació pública de serveis socials y de atención a las personas*. Barcelona: Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.
- TOCQUEVILLE, A. (1985): *La Democracia en América (II)*. Madrid: Alianza.
- UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (2010): *Voluntariado en el Ámbito Rural Andaluz*. Sevilla: Observatorio Andaluz del voluntariado.
- VECINA, M.L. (2001): Tesis Doctoral: *Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado*. No publicado. Universidad Complutense de Madrid.
- VECINA, M.L.; CHACÓN, F. (1999): «Estudio sobre las motivaciones de una muestra de voluntarios españoles en el campo del SIDA». *Estudios de Psicología*; 62.
- VECINA, M.L.; CHACÓN, F.; SUERIO, M.J. (2009): «Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones». *Psicothema*; 21(1).
- VERBA, S.; SCHLOZMAN, K.L.; BRADY, H. (2001): *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*. Cambridge: Harvard University Press.



- VIDAL, F.; MOTA, R.; ZURDO, A. (2007): *Encuentro y alternativa*, Madrid: Consejería de Familia y Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid.
- VILLAROYA, A. (2004): *Plan Estratégico del Voluntariado de la Comunidad Valenciana y plan de Acción del Voluntariado 2005-2008*. Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana. Conselleria de Benestar Social. Generalitat Valenciana.
- VILLAROYA, A. (2009): «Articulación del Tercer Sector en España». *Revista Española del Tercer Sector*; n.º 10, septiembre-enero.
- VOICU, M.; VOICU, B. (2003): «Volunteering in Romania: A Rara Avis». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- VOLONTEUROPE. «Carta europea para los voluntarios».
- WEBER, M. (1984): *Economía y Sociedad. Esbozo de Sociología Comprensiva*. México: Fondo de Cultura Económica.
- WOLLEBÆK, D.; SELLE, P. (2003): «Generations and Organizational Change». En: Dekker, P.; Halman, H. (eds.): *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York: Kluwer Academia/Plenum Publishers.
- WOLLEBÆK, D.; SELLE, P. (2004): «Passive membership in Voluntary Organizations: Implications for Civil Society, Integration and Democracy». En: Prakash, S.; Selle, P. (eds.): *Investigating Social Capital: Comparative Perspectives on Civil Society, Participation and Governance*. London: Sage.
- WUTHNOW, R. (1996): *Actos de Compasión. Cuidar de los demás y ayudarnos a nosotros mismos*. Madrid: Alianza Editorial.
- ZUBERO, I. (1996): «El papel del voluntariado en la sociedad actual», *Documentación Social*; n.º 104. Madrid: Cáritas Española.
- ZURDO ALAGUERO, Á. (2004): *La Ambivalencia Social del Nuevo Voluntariado: Estudio Cualitativo del Voluntariado Social Joven en Madrid*, Madrid: Universidad Complutense. Disponible en <http://www.ucm.es/eprints/5124/>
- ZURDO ALAGUERO, Á. (2005): «Los actores sociales del voluntariado: Las prácticas de voluntariado». En: Rodríguez Cabreo, G (dir.): *Plan de Voluntariado de Castilla-La Mancha: Evaluación 1999-2002 y Desarrollo Futuro*. Junta de Castilla-La Mancha.
- ZURDO ALAGUERO, Á. (2007): «Tendencias Emergentes en el Contexto del Voluntariado. Concepciones y Arquetipos Sociales en torno a la Participación». En: Vidal Fernández, F.; Mota López, R.; Zurdo Alaguero, Á.: *Encuentro y Alternativa: Situación y Tendencias del Voluntariado en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Comunidad de Madrid.



- ZURDO, A. (2003): «Voluntariado y Estructura Social: Funciones Sociales y Límites». En: *Las entidades Voluntarias de Acción Social en España*, de G. (Dir) Rodríguez Cabrero. Madrid: Foessa.
- ZURDO, A. (2004): «El voluntariado como estrategia de inserción laboral en un marco de crisis del mercado de trabajo. Dinámicas de precarización en el Tercer Sector español». *Cuadernos de Relaciones Laborales*; n.º 2.
- ZURDO, A. (Sin fecha). «Tendencias emergentes en el contexto del voluntariado. Concepciones y arquetipos sociales en torno a la participación». En: Vidal, F.; Mota, R.; Zurdo, A. (2007): *Encuentro y alternativa*, Madrid: Consejería de Familia y Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid.
- ZURDO, A.; MOTA, R.; VIDAL, F. (2008): *Encuentro y alternativa. Situación y tendencias del voluntariado en la Comunidad de Madrid. Colección Estudios e Investigaciones*; n.º 1. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y Obra Social Caja Madrid. Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.
- (2005). *I Plan Vasco del Voluntariado, 2003-2006*.
- (2010). *Economic Value of Volunteering*. http://www.cev.be/113-economic_value_of_volunteering-en.html
- «Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado».



Tribuna Abierta

- 1** **Significados de la jubilación y expectativas de futuro.**
Noelia Morales **209**
- 2** **Efectos y resultados de un proyecto de educación de calle con jóvenes en riesgo de exclusión social.**
José Manuel Oña **233**
- 3** **El dedo en la llaga. Lectura cruzada de los informes del Defensor del Pueblo español y del Mediador de la República Francesa.**
Sylvie Koller **263**



Significados de la jubilación y expectativas de futuro⁽¹⁾

Noelia Morales

Doctora en Sociología y Profesora de Universidad de Salamanca
noemo@usal.es

Fecha de recepción: 17/09/2010

Fecha de aceptación: 28/02/2011

Sumario

1. Introducción.
2. Actitudes y expectativas hacia la jubilación como etapa vital.
3. Conclusiones.
4. Bibliografía.

RESUMEN

La jubilación como etapa puede ser analizada desde varias perspectivas: económica, política, demográfica o social. Este artículo proporciona información sobre actitudes, connotaciones y expectativas ante esta fase. A través de datos cualitativos y cuantitativos el texto trata de responder a las siguientes preguntas: ¿cómo es percibida la jubilación?, ¿qué significados tiene?, ¿mejora o empeora la calidad de vida?, ¿qué repercusiones produce?...

Uniendo teoría y práctica, los autores exploran las relaciones dinámicas entre la jubilación y las pensiones y los efectos que producen en los jubilados.

Palabras clave:

Jubilación, pensiones, Estado de Bienestar.

(1) Los datos recogidos en este artículo proceden de una investigación más amplia sobre los límites de la protección social financiada mediante subvención recibida de acuerdo con lo previsto en la Orden TAS/1051/2006, de 12 de abril (subvenciones para el Fomento de la Investigación de la Protección Social-FIPROS).

**ABSTRACT**

Retirement as period in life can be analysed from several point of view: economic, political, demographic or social. The paper provides information about attitudes, connotations and expectations related to this phase. Using both qualitative and quantitative data, the text addresses the following sets of questions: How retirement is perceived? What meaning has? Does it improve or worsen the quality of life? What impact produces?...

Linking theory and practice, the authors explore the dynamic relationship between retirement and pensions and the effects them generate in retired people.

Key words:

Retirement, pensions, Welfare State.



1 INTRODUCCIÓN

La jubilación constituye además de un periodo vital, uno de los pilares sobre los que se sustenta el Estado de Bienestar, conformando la partida de gasto público más elevada en los países desarrollados. Su relevancia económica, política y social está fuera de toda duda, pues no se entiende una sociedad desarrollada sin el apoyo y auxilio de sus grupos más vulnerables, entre ellos los de mayor edad.

En los últimos meses, con el empuje de la crisis económica mundial, las pensiones y la edad de jubilación han saltado a un primer plano informativo y consecuentemente, a formar parte de la agenda política de varios países, entre ellos España.

Durante décadas el sistema de jubilaciones no ha sido muy cuestionado, si acaso ha preocupado su sostenimiento económico, pero en los últimos años la coyuntura económica y los profundos cambios demográficos han dado lugar a un debate sobre los límites de la protección en lo que a jubilaciones se refiere.

La «discriminación por edad» (Guillemard, 1993) sería la forma más sencilla de referirse a la ruptura del vínculo tradicional que unía el paso a la inactividad laboral con el ciclo biológico y el deterioro físico. En la actualidad, los trabajadores de mayor edad, independientemente de sus capacidades laborales, son considerados como empleados de menor valía, con lo que han quedado muy lejos los tiempos en los que eran altamente valorados por la empresa (Graebner, 1980) en función de la experiencia y los conocimientos acumulados a lo largo de su vida laboral.

La pérdida de identidad de las personas que abandonan su empleo constituye una de las secuelas más aludidas, sobre todo cuando se trata de varones mayores que mantienen el trabajo como una referencia en su vida personal y social. Es en este sentido en que Zubero *et al.* (2002) hablan de crisis, desestabilización y pérdida de autoestima para todos los sujetos afectados.

Para otros autores, la jubilación propicia una visión más optimista debido a los cambios que genera. Al hilo de la «modernización reflexiva», Phillipson (1998) señala el abandono de las rigideces del ciclo de vida tradicional y la construcción de una nueva identidad, apoyada en la flexibilidad y la elección personal. En esta misma línea Bazo (1992) se refiere a una nueva vejez en per-



sonas de toda condición social que no se consideran viejas, y que perciben este tiempo no como un cambio drástico, sino como una continuidad en la que siguen realizando la mayor parte de las actividades que realizaban hasta entonces.

En España varios autores (Castells y Pérez, 1992; Pérez-Díaz *et al.*, 1997) vienen manteniendo la necesidad de una reforma que garantice el mantenimiento del sistema. Curiosamente, o no tanto, la mayoría de las encuestas públicas reiteran el apoyo a las pensiones públicas como uno de los programas que gozan de mayor legitimidad en Europa (Ferrera, 1993; Svallfors y Taylor-Gooby, 1999; Del Pino, 2004).

En la actualidad, el sistema de pensiones ha de afrontar un incremento en los costes de la Seguridad Social y un importante incremento del desempleo, consecuencias que determinan la intención política de alargar el periodo laboral en vez de recortarlo, algo que ya preveía Bazo hace unos años (Bazo, 2002).

Desde este artículo queremos profundizar en las actitudes y expectativas que genera la jubilación como etapa, sin olvidarnos por supuesto de elementos económicos o sociales que le son inherentes. Es decir, abordaremos aspectos subjetivos centrados en vivencias personales y en los significados individuales que tiene este periodo.

Sin entrar de lleno en el análisis del sistema de pensiones⁽²⁾, nos interesamos por las actitudes y expectativas que los individuos tienen hacia la jubilación en tanto que período vital de sus vidas. Y es que hablar de jubilación no solo supone hablar de prestaciones, sino también de nuevas ideas y sensaciones internas, a veces conflictivas, con respecto a una etapa vital cada vez más larga y, por ende, más llena de contenidos.

El estudio se articula a partir del análisis cuantitativo de una encuesta⁽³⁾ y el examen cualitativo de seis grupos de discusión.

Los componentes de los grupos de discusión fueron los siguientes: 1) Pre-jubilados: PRE, Trabajadores Manuales I: MI (jubilados o cónyuges de jubilados), Trabajadores Manuales II: MII (jubilados con trayectorias laborales muy distintas), Trabajadores profesionales: PRO (grupo muy heterogéneo: pre-jubilados, jubilados, trabajadores y no trabajadores), Trabajadores I: TI (en este grupo los trabajadores tenían en torno a 35-40 años) y Trabajadores II: TII (Trabajadores no jubilados, unos lejanos a la jubilación, otros no tanto).

(2) Hacerlo conllevaría una profundidad de análisis que escapa a las posibilidades de este artículo.

(3) Ver anexo.



2 ACTITUDES Y EXPECTATIVAS HACIA LA JUBILACIÓN COMO ETAPA VITAL

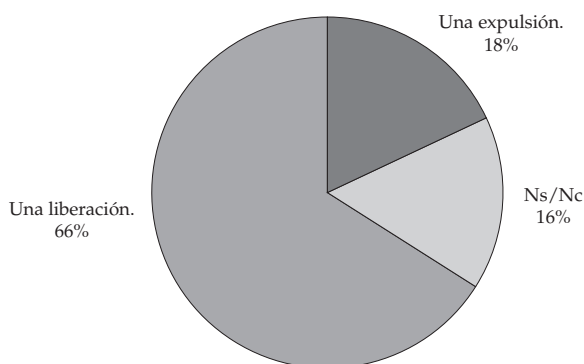
Ante la jubilación y para los jubilados, aspectos como la cuantía, requerimientos de las pensiones (periodo de cotización, edad...), sostenimiento económico —público o mixto (público y privado)— y un largo etcétera, constituyen, sin lugar a dudas, elementos de gran importancia y, en ocasiones, son portadores de sentimientos y actitudes que ofrecen una información complementaria y muy valiosa sobre este periodo vital, así como sobre las vivencias de sus protagonistas.

Es por ello que abordamos a continuación una serie de elementos de índole más subjetiva, y que pretenden dar cuenta de cómo experimentan los jubilados esta etapa de su vida por un lado, y cómo la prevén y con qué actitudes los trabajadores que algún día dejarán de serlo por otro.

2.1. Resistencia o deseos de abandono

¿Cómo se aborda la jubilación? ¿Existe un sentimiento entre aquéllos que se jubilan o se acercan a la jubilación de corte negativo, de exclusión frente a los demás? ¿O por el contrario es esta una etapa de júbilo, de alegría, como también expresa, al menos filológicamente, la palabra jubilación? Al preguntar sobre esta cuestión a las personas de 55 a 70 años en tránsito a su jubilación o recientemente jubiladas, se observa que la mayoría entiende la jubilación como una especie de liberación (65%), y no tanto como una expulsión (19%). En este sentido, y como algo curioso, hay que subrayar que no se dan diferencias significativas en los resultados de esta percepción en función de diferentes variables sociodemográficas. Ni el sexo (ver Tabla 1), ni la edad, ni los ingresos, ni la educación alcanzada, ni el tipo de trabajo desempeñado o que se hubiera tenido hasta hace bien poco aparecen como factores, digamos, clasificatorios de la población a este respecto. De modo que esa mayoría que ve la jubilación como una liberación más que como una expulsión del mercado se extiende por todos los segmentos de la población citada.

Figura 1. ¿Piensa usted que la jubilación es una liberación o una expulsión del mercado de trabajo?



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población entre 55-70 años.

Tabla 1. La jubilación, ¿liberación o expulsión?

	Varón	Mujer
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Liberación	67,7	64,2
Expulsión	20,2	17
NS/NC	12,1	18,9

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población entre 55-70 años.

Si es verdad que frente a la salida del mercado laboral y el comienzo de la jubilación muchos echan de menos, o creen que echarán de menos, ciertos aspectos de su vida inmediatamente anterior. Si nos fijamos en la tabla que se presenta a continuación, la mayoría cree que echará de menos principalmente unos mayores ingresos. En concreto, casi la mitad cree que le ocurrirá esto (el 47,6%). Un porcentaje similar tiene también el sentimiento o percepción de que echará (o echa) de menos el ambiente de trabajo y la relación con los compañeros; o sea, la red social de su trabajo. En menor medida se cree que se echará de menos, o ya se echa de menos, el estar más tiempo fuera de casa o sentirse más útil a la sociedad. De hecho, la mayoría cree que no extrañará ambos aspectos.

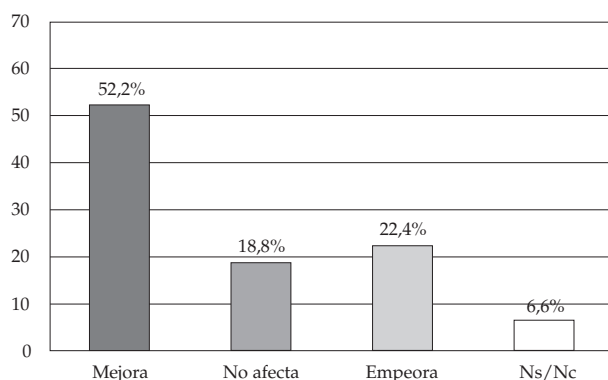
**Tabla 2. Situaciones que echará (o echa) de menos tras la jubilación**

	Mayores ingresos	Ser útil a la sociedad	El ambiente de trabajo	Estar más fuera de casa
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Sí	47,6	31,2	48	20
No	28,5	45,6	28,5	52,7
NS/NC	23,9	23,2	23,5	27,3

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población entre 55-70 años.

Aunque se cree que se echarán de menos unos mayores ingresos, esto no significa que se piense que se tendrá una peor calidad de vida. Los datos de la Figura 2, que recogen las respuestas a la pregunta sobre si cree que empeorará o mejorará su calidad de vida con la jubilación, así lo demuestran. No en vano la gran mayoría, o sea el 52,2%, piensa que en realidad mejorará su calidad de vida. Lo que pone claramente en relación el abandono de la vida laboral con la expectativa de una vida mejor. Y esto no deja de sorprender, sobre todo si tenemos en cuenta que la jubilación también está asociada a un aumento, dada la edad, de los problemas de salud. Por lo que cabe deducir que ese aumento en la calidad de vida puede tener más que ver con el ocio, o con las posibilidades que con respecto a él se abren.

La desagregación por sexo de nuevo no nos arroja diferencias significativas tal y como muestra la Tabla 3.

Figura 2. ¿Piensa usted que la jubilación mejora, empeora o no afecta a la calidad de vida que tiene una persona?

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población entre 55-70 años.

Tabla 3. Relación entre jubilación y calidad de vida

	Varón	Mujer
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Mejora la calidad de vida	52	52,4
Empeora la calidad de vida	16,7	20,8
No afecta	23,1	21,7
NS/NC	8,1	5,1

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada a la población entre 55-70 años.

Una vez dicho esto, y girando la vista hacia las opiniones vertidas en los grupos de discusión, lo que se observa es que el fin de la época activa de un trabajador sí tiene para muchos individuos o grupos connotaciones negativas. Según los sentimientos expresados en los grupos de discusión (especialmente por los cónyuges, no tanto por los propios protagonistas), algunos extrabajadores se sienten inútiles, al tiempo que piensan que la jubilación es una época decadente y llena de obstáculos.

«Mi marido se ha jubilado, él dice que está bien pero yo sé que no, porque a él se le ha acabado ya todo el trabajo. Él se levanta y no hace nada, no tiene nada que hacer. Y él cuando le preguntan dice que muy bien, pero yo sé que no, y sé que lo lleva mal. Si está en casa se aburre. Y yo le digo, si te hubieran dejado hasta los setenta o así ¿tú qué dices?, y él dice: yo ya no digo nada. Yo sé que no está contento, él dice que sí pero yo sé que no. Se le ha acabado todo, los compañeros, el levantarse e ir a trabajar, venir... Entonces se levanta y tiene todo hecho». (Pre)

«Me produce tristeza pensar en la jubilación». (T2)

«Aunque no queramos reconocerlo sí hay declive en estos años y se nota». (Pro)

«Es como si envejecieran de repente». (T1)

«Ya no están en su entorno, han terminado una etapa y a ver ahora qué pintan, yo ahora ya no... es rellenar una etapa como a la fuerza». (T1)

«Yo no es que tenga miedo, pero pienso que vamos mal. Aquí o produces o no vales para nada. Y estás tan metido en eso que te lo crees hasta tú». (T1)

Hay una asociación latente entre edad y jubilación, aunque más que la edad se estima fundamental el bienestar físico (tener una buena salud) para poder disfrutar de las ventajas de la jubilación. Los casos de jubilación con el agravante de enfermedades son lógicamente mucho más duros:

«La jubilación de mi marido fue muy triste porque tuve que hacer de lazarillo con él; perdió la vista por completo, y después le entró el cáncer. Y también me siento con sesenta años arrinconada que no vales para nada. Porque vas a pedir trabajo y te dicen ¿con esta



edad viene usted a pedir trabajo? Cuesta mucho, pero llevo las horas lo mejor que puedo, me apunto a todos los cursos que puedo». (M1)

«Es que es diferente jubilarse cuando tienes un trabajo duro, que estás deseando quedarte en casa a por enfermedad, que tienes la obligación de dejar el trabajo». (M1)

«Yo, cuando mi marido que trabajaba en la construcción, siempre decía tengo más ganas de llegar a los cincuenta y cinco, no espero a los sesenta y, sin embargo, luego cuando se jubiló por enfermedad. Y, sin embargo, después cuando se jubiló por enfermedad le pesaba un montón». (M1)

En el polo contrario encontramos las opiniones de aquéllos para quienes la jubilación es una época de oportunidades y de mayor libertad. Estos sujetos disfrutaban de tiempo, tranquilidad y posibilidades de ocio a las que antes no tenían acceso:

«Si no hemos cogido la depresión trabajando, no la vamos a coger descansando». Tm2

«Desde que me jubilé me dice la gente: estás más joven. Duermo más y tengo menos problemas.». Tm2

«Yo declive no lo veo, es cobrar de lo que has trabajado antes». (Pro)

«Yo creo que después de muchos años trabajando bastante nos lo merecemos y es tiempo también de dedicarte a ti mismo». (Pro)

«Mi marido se jubiló muy pronto, a los sesenta porque era también autónomo, y aunque le quedaba poco nos arreglábamos con ello. Lleva diecisiete años jubilado, lo ha asimilado muy bien, porque vamos a actividades y no paramos. Se alegró de haberse jubilado pronto y no ha sufrido ningún trauma». (M1)

Uno de los grupos reflexiona sobre estas dos posturas descritas respecto a la jubilación y las resume con la frase de un anuncio publicitario del Ministerio: «Es tiempo de hacerlo todo o de no hacer nada».

La realización de los grupos de discusión nos ha permitido verificar que hay actores sociales que desean poner fin a su periodo laboral pero no pueden hacerlo por motivos económicos:

«La jubilación es una situación que no todo el mundo puede permitirse. Mucha gente no se prejubilaba porque se reducirían mucho sus ingresos poniéndoles en una difícil situación económica». Tm2

«La gente con una economía ajustada no puede afrontar la diferencia entre el sueldo y la pensión». (T2).

Distinta es la situación de aquéllos que ven la jubilación como una obligación impuesta sin la que seguirían trabajando.



«Mi marido tenía sus amigos en el trabajo. Llevaba toda la vida trabajando y ahora no sabe qué hacer, no sabe cómo llenar los días». (M1)

«Lo que no veo bien es que te obliguen a jubilarte estando bien». (Pre)

Obligación fue un término usado por otros participantes de los grupos de discusión, aunque con otro sentido muy distinto:

«La jubilación es un derecho, una necesidad y también una obligación». (Pro)

«Si te obligan a continuar trabajando después de los sesenta y cinco dices: yo voy, pero...». (T2).

Los sujetos que alegaron su malestar contra la jubilación como imposición, realizaron duras críticas por las diferencias existentes según categorías profesionales:

«Bueno, pues si nos vamos a jubilar a los sesenta y cinco nos jubilamos todos. No tienen que estar otros más tiempo porque cobren más. ¿Por qué no se jubilan los médicos?». (Pre)

Catedráticos y jueces son otras de las profesiones a las que se ve como privilegiadas en este sentido.

El grupo de discusión formado por prejubilados aporta constataciones de las presiones que algunas empresas emplean para motivar las prejubilaciones, sus palabras están cargadas de disconformidad y actitud crítica:

«No quiere decir que te pongan una pistola en el pecho, pero en cierto modo ya tomas ciertas consideraciones. Chico, jubílate porque si psicológicamente te están montando un círculo vicioso, pues jubílate». (Pre)

«No te obligan, pero si te van luego a complicar la vida, jubílate». (Pre)

2.2. Sistema de transición, progresividad y posibilidad de seguir trabajando

Cuando se pregunta a la población en tránsito a la jubilación si le gustaría tener la posibilidad de que se le permitiera seguir trabajando, al menos parcialmente, una vez ya se haya jubilado, la gran mayoría de los encuestados, (el 68%) dice que sí, y solo un 30% no lo cree necesario. En otras palabras, que los jubilados o los que se van a jubilar no rechazan la posibilidad de encontrar alguna fórmula que les permita seguir trabajando un tiempo más.

En este sentido, uno de los objetivos de partida de este proyecto de investigación era profundizar sobre alternativas a un rotundo abandono de la actividad laboral a través de iniciativas como la reducción de la jornada, la reubicación en otros puestos laborales, la sustitución progresiva por trabajado-

res más jóvenes a los que el futuro jubilado puede ofrecer formación a través de su experiencia, etc.

A pesar de introducir esta temática en los seis grupos de discusión realizados, son muy escasas las aportaciones que sus participantes han realizado a este respecto, vislumbrándose en la mayoría de los casos un marcado desconocimiento de estas opciones. A este respecto es ilustrativo mencionar que frecuentemente la información ausente es tan importante como la existente.

Debido a este escollo para obtener esta información, se optó por abordar temáticas relacionadas para tratar de ahondar en las percepciones y actitudes de los sujetos participantes sobre aspectos como la experiencia y el conocimiento acumulados frente a la competencia de los trabajadores más jóvenes, la posibilidad de otras fuentes de ingresos, etc.

Ya tuvimos oportunidad de tratar la valoración de la experiencia de los trabajadores más curtidos al referirnos específicamente a la edad. La visión crítica con que se trataba en algunos casos la sustitución de trabajadores más antiguos por otros más jóvenes e inexpertos sin ninguna consideración hacia su experiencia, y la autoexclusión de otros de los requerimientos tecnológicos actuales que demandan muchos puestos, suma una situación en la que los sujetos no ven posibilidades de reubicarse en otros empleos, siendo la prejubilación o la jubilación el punto y final de su trayectoria profesional.

«Hay trabajos que pueden hacer los mayores pero las empresas prefieren a los jóvenes. Porque a los mayores se piensan que pueden pedir la baja por enfermedad y te ponen cuenta pegas. Y si llevas el pelo blanco como yo pues peor. Y no tienen ninguna razón porque quizá haces mucho mejor las cosas que los jóvenes». (M1)

Hay alguna tímida incursión en trabajos que suponen una segunda actividad aunque no se desarrolla, así como una intervención que refiriéndose al sistema de Francia que aplica una reducción de la jornada y la sustitución por un trabajador joven afirma:

«Eso sería una solución también». (M1)

Se trata de una excepción. Recogemos a continuación algunas de las expresiones que dan cuenta de las dificultades que se observan en los grupos para estar en una situación diferente del trabajo que han estado desempeñando muchos trabajadores o distinta de la jubilación:

«Si te quitas de uno y te pones en otro (trabajo) pues te quedas en lo mismo». (Pre)

«Cuando te prejubilas en lo tuyo no te puedes quedar». (Pre)



«Es que te lo prohíben. A los de sueldo bajo, estamos bajo mínimos. Lo primero que te dicen es que si te jubilas no se te ocurra trabajar en otro sitio». (M1)

«Tienes un problema también. Yo cobro la pensión de viudedad, entonces yo tengo otra vivienda y soy fructuaria de ella, es de mis hijos. Y como se ha alquilado he tenido que declarar esos ingresos. Y han mirado lo que cobraba de pensión, y han visto que yo estaba en el límite. Entonces, ¿cómo te vas a meter en un negocio con la poca pensión que cobras?» (M1)

La visión mayoritaria es la de los que consideran que las alternativas a las que venimos haciendo referencia serían una opción interesante que algunos estarían dispuestos a aceptar:

Pues yo he sido guardia civil y me dan opción de irme a los cincuenta y seis años o a los cincuenta y ocho años a la reserva. Jubilado es a los sesenta y cinco. Y por no estar mañanas, tardes y noches, me salí. Pero si me dieran un empleo a tiempo parcial sí lo haría. Me gustaría estar activo. Yo pasé a la reserva a los cincuenta y ocho que no es estar jubilado». (M1)

2.3. Los significados de la jubilación

Además del carácter personal, de la coyuntura económica y familiar, de la edad, del estado físico, etc., (a los que ya hemos aludido), hay otros tres factores que determinan la vivencia de la jubilación según el discurso de los grupos de discusión: el tipo de trabajo, el género y el hábitat.

El primero de ellos ha sido objeto de distintos comentarios previos. No obstante, era preciso hacer una nueva referencia pues es uno de los condicionantes que marcan distancias en las vivencias de la jubilación. Los grupos han manifestado repetidas veces en su discurso las importantes diferencias derivadas del tipo de trabajo en la jubilación, especialmente las referidas a las condiciones físicas que requieran. Esto nos expresaba un jubilado que había trabajado toda su vida en la construcción:

«Mi paso a la jubilación fue muy bueno porque tenía un trabajo muy malo en la construcción con inviernos fríos y veranos calurosos, y mi paso fue muy bueno. No tuve ningún trauma ni nada. Me quedó poca paga, pero mi paso fue muy bueno y estoy muy contento. Me jubilé a los sesenta años». (M1)

Para las mujeres la jubilación es vivida con distintas connotaciones, fruto de su rol dentro de la familia, de la evolución del modelo social, de su posicionamiento en el mercado de trabajo, etc.

Es necesario hacer una reflexión previa. Para la generación femenina que ahora está jubilada o en puertas de ello, la jubilación se manifiesta especial-



mente por las repercusiones que tiene para sus cónyuges, pues la mayoría de estas mujeres no han cotizado, ocupándose fundamentalmente del cuidado de la familia: ascendientes y descendientes. Ante esta situación hay algunas participantes que añoran cosas que han dejado de hacer por dedicar su tiempo y esfuerzo a la familia:

«Ya lo haré cuando mis hijos sean mayores, y luego ya no lo haces». (Pre)

También aparece el discurso de quien está satisfecha de su dedicación familiar suprimiendo la laboral. Es la eterna disyuntiva familia *versus* trabajo. La conciliación entre la vida laboral y la vida familiar tiene actualmente un currir muy diferente por la incorporación masiva de la mujer al mercado laboral, algo que hasta hace unas décadas era práctica habitual en solo una minoría de mujeres.

«Si lo que no he tenido de dinero lo he tenido de compensación de familia, pues muy bien». (Pre)

«Esa es toda mi vida, cuidando a mis hijos y a mi familia». (Pro)

Otra diferencia, según el género, radica en que algunas mujeres se plantean dejar el mercado laboral para ser cuidadoras de sus progenitores. Esta opción es cada vez menos frecuente —al tiempo de la progresiva incorporación de la mujer al trabajo remunerado, y en parte como consecuencia de ello—. Los grupos de discusión versan sobre la pérdida de los valores de la familia y el cambio de funciones: el apoyo familiar ha cambiado y se recurre mucho más a las residencias para que los mayores pasen sus últimos años de vida:

«Yo ahora pienso que a mi madre la voy a cuidar yo, pero no me fío mucho. A lo mejor llegado el momento no es viable». (T1)

Muchas mujeres tienen que ocuparse de los hijos de sus hijos y al mismo tiempo de sus progenitores; un fenómeno sociológico digno de mención.

«Nuestra generación es la del sándwich: nosotras cuidamos a nuestros padres y ahora tenemos que cuidar a los hijos de nuestros hijos, pero a nosotras ¿quién nos cuidará?». (Pre)

Nuevamente el género femenino es portador de situaciones desiguales. La mayoría de las mujeres que realizaban un trabajo fuera de su hogar y hoy están jubiladas experimentan una liberación en su jubilación (siempre y cuando hayan cotizado) pero solo en la parte que concierne a su actividad laboral; dentro de casa han de continuar realizando parte de sus tareas habituales, las domésticas:

«Con la jubilación la mujer se ha liberado en cierto modo de trabajar fuera, pero la responsabilidad de casa sigue recayendo en la mujer. Yo hablo un poco de mí. Nos tenemos bien merecida la jubilación». (Pro)



Por último y en relación al género, reproducimos una intervención que argumenta que las mujeres son más activas en la jubilación:

«A lo mejor las mujeres nos entretenemos en muchas cosas y ellos...pues no saben... Yo he hecho algo que antes no podía hacer, pues ahora sí: voy a manualidades, procuro integrarme en la asociación de vecinos, y hasta ahora me encuentro muy bien jubilada».
(Pre)

Finalmente dejamos constancia de otro de los factores que marca diferencias a la hora de vivir la jubilación, el hábitat, o dicho de otro modo, el lugar de residencia. Uno de los grupos (T1) realizó un largo debate en torno a este elemento.

Los pueblos, y en concreto las actividades agrícolas, tienen unos ritmos distintos en cuanto a horarios laborales, mayor flexibilidad y autonomía, menos estrés que otras ocupaciones, etc. Por tanto, la jubilación es experimentada con elementos distintos.

Las características que tradicionalmente han definido al medio rural (las relaciones vecinales, el mayor conocimiento mutuo, la distribución del tiempo, las relaciones de ayuda, etc.), hacen —a pesar de las profundas transformaciones que este contexto ha experimentado en las últimas décadas—, que los jubilados estén socialmente más integrados y experimenten menos sentimientos de soledad y aislamiento.

«Aquí [refiriéndose a la ciudad] uno se jubila y ya no va a los sitios». (T1)

El medio rural es portador de connotaciones positivas para los jubilados:

«Es como si envejecieran de repente. En el pueblo lo contrario, tienen menos arrugas...». (T1).

Son frecuentes las situaciones en las que los jubilados continúan realizando labores agrícolas más o menos puntuales:

«Cobran una pensión y siguen criando la lechuga». (T1)

«Yo soy de pueblo y veo que mis tíos y tal están con sus ovejas y con sus historias, sino qué van a hacer, aunque solo sea por eso están trabajando aunque estén jubilados. Sino qué van a hacer, estar todo el día en el bar». (T1)

Otra de las particularidades del medio rural, en relación a la jubilación, es el caso de familias numerosas donde el hijo menor permanece en el domicilio familiar con sus padres encomendándose a su cuidado y viviendo en gran parte de la pensión de sus progenitores.



2.4. La gestión del tiempo. Integración social y autoestima

A nadie se le escapa que la calidad de vida ofrece una gran variabilidad en el periodo correspondiente a la jubilación, a los integrantes de los grupos de discusión tampoco. De hecho, esta ha sido precisamente la parte más desarrollada y una de las que despertó mayor interés.

Los grupos valoran distintos condicionantes que pueden determinar la actitud hacia la jubilación a priori y a posteriori: carácter personal, estatus económico, situación familiar, estado físico, etc.

Es necesario precisar que la calidad de vida es un componente subjetivo que tiene distintas significaciones para los individuos. Los jubilados con los que hemos tenido ocasión de dialogar entienden las consecuencias de la jubilación de manera muy distinta. Para algunos el cese de la actividad laboral supone una situación vivida con dolor, angustia y ansiedad; para otros, en cambio, implica una mayor libertad para poder dedicarse a tareas que contribuyen a su desarrollo personal.

La falta de actividad laboral puede tener distintas repercusiones en la autoestima y relaciones sociales que variarán, tal y como se apunta en repetidas ocasiones, dependiendo del carácter y personalidad de cada individuo.

Hay una fuerte asociación entre las personas activas y con inquietudes con una mayor autoestima.

«Yo, por ejemplo, toda mi vida he preferido tener tiempo libre a dinero. Yo decía en broma que mis hobbies no me dejaban tiempo para trabajar. Curiosamente me he jubilado en la época que laboralmente estaba más a gusto». (Pro)

La inactividad, por el contrario, se vincula a una escasa integración social que ocasiona sentimientos de aislamiento, soledad y que afecta negativamente al estado anímico.

Existe una buena valoración de la jubilación en relación al tiempo libre que proporciona y que se emplea en parte para realizar hobbies (viajar, echar la partida, pasear...). Antes estas actividades eran exclusivas de fines de semana y vacaciones, tras la jubilación no hay distinción entre días laborales y días de descanso.

La familia es otro de los aspectos que ocupa el tiempo de los jubilados tras su desvinculación laboral.

Se alude con cierta frecuencia a la ocupación de los abuelos en el cuidado y atención de los nietos: los van a buscar al colegio, los llevan al parque... En ocasiones, estas tareas se convierten en una obligación cotidiana con itinerarios



concretos que están sujetos a los horarios laborables de sus hijos. La incorporación de la mujer al mercado laboral hace que los padres no puedan ocuparse de sus hijos, representando los abuelos un papel prioritario como cuidadores.

«Ahora me he jubilado con las funciones de abuelo y muy bien, y no me he jubilado antes porque no he podido, si hubiera podido jubilarme a los cincuenta y dos años lo hubiera hecho». (Pro)

«Yo tengo menos tiempo ahora de jubilado que trabajando. Como digo los nietos. Sistemáticamente a la una a buscarlos a la guardería. Antes nos la llevaban a las nueve de la mañana y estaba allí hasta las nueve de la noche. Estamos deseando que llegue el sábado y el domingo como las tatas de antes para liberarnos». (Pro)

«Yo, en cambio, estaría encantada de cuidar hoy a los nietos porque en su momento no tuve tiempo para cuidar a mis hijos porque tenía que trabajar». (M1)

Esta labor de los jubilados es fundamental en muchas familias donde asumen una responsabilidad diaria de llevar a los nietos al colegio, cuidarles..., mientras sus padres trabajan, etc. Aunque afirman que eso les quita mucho tiempo, se sienten compensados por la satisfacción que les produce.

La distribución del tiempo es un tema que fue objeto de distintas puntualizaciones. La falta de ataduras, de responsabilidades laborales, la flexibilidad horaria, etc., son, en líneas generales, muy valoradas por los jubilados, y no tanto por los trabajadores que ven esta época de su vida como un periodo aún lejano. Nuevamente se producen dos posturas: la de los que se deprimen ante la inactividad laboral y la de los que disfrutan de tiempo, tranquilidad y posibilidades de ocio a las que antes no tenían acceso.

Ciertamente, entre los compañeros de trabajo se gestan amistades que pueden continuar o no tras la jubilación. Para algunos el paso de trabajador a jubilado implica una reorganización no solo económica y familiar, sino también social:

«Somos animales de costumbres. En el momento que te ponen una cosa nueva, que es nueva tienes que cambiar el esquema mental». (T1)

Hay un consenso al entender que es necesario, además de conveniente, ocupar el tiempo disponible en la jubilación:

«En el caso de la edad de Ud. con cincuenta y dos años yo creo que hay que buscar otras cosas para hacer porque sino... (refiriéndose a una persona prejubilada)». (Pro)

Veamos a través de sus propios protagonistas cómo organizan su tiempo en la jubilación:

«Yo no estoy parado nunca. Todo eso que yo quería hacer y ahora no puedo, cuando no tenga el reloj en contra lo haré». (Pro)



«Yo creo que tenía más tiempo de activo que jubilado. Estás más estresado porque se apunta a encuadernación, a cocina, a manuales». (Pro)

«Estuve tres o cuatro años en la escuela de idiomas aprendiendo inglés, que siempre lo tenía pendiente por ahí y también he ido a la Universidad de la Experiencia, y también me ha dado tiempo a viajar. Los primeros años estuve con mi suegra que estaba muy mal y ahora que ya murió estamos ya más liberados». (Pro)

Estas citas corresponden al grupo de discusión de profesionales, quien mostró una mayor variedad de actividades e iniciativas que otros grupos formados por jubilados o prejubilados.

Hay quien también dedica el tiempo a ayudar en las tareas domésticas y cotidianas del hogar o al cultivo de hortalizas:

«Ahora somos empleados de bolsa (refiriéndose a hacer la compra)». (M2).

«A mí me gustaría tener un terrenito para sembrar unas verduras y entretenerme». (T1)

La jubilación es vista también como portadora de ciertas ventajas tales como descuentos en el autobús, en el teléfono y muy especialmente los viajes del IMSERSO que gozan de gran popularidad. Prácticamente todos los grupos se han referido a ellos, vislumbrándolos como una iniciativa muy positiva, aunque solo puedan tener acceso a ellos las personas que no tienen cargas familiares y las que físicamente pueden viajar.

El grupo de prejubilados se queja del requisito para ser beneficiario de tener cincuenta y cinco años, quedando por tanto muchos prejubilados excluidos:

«Hay cosas para hacer, pero para casi todo hay que pagar, y para algunas cosas tienes que tener cincuenta y cinco años». (Pre)

«Los viajes del IMSERSO solo están pensados para los que están bien, para los inválidos nada». (Pre)

En síntesis, los grupos de discusión revelan un cambio en la gestión del tiempo de los jubilados respecto a unos decenios atrás. La tradicional petanca no ha sido citada por ningún participante, en cambio nuevas actividades y deportes sí han estado presentes mostrando una clara evolución:

«Antes ibas a una piscina y estaba llena de niños; pues hoy en día está llena de jubilados. Y que ojalá sea que estén disfrutando ahora mismo de lo que no han disfrutado antes. Y van a viajes y demás». (Pre)

Concluimos con esta afirmación de una participante de un grupo que generaliza sobre las relaciones sociales de los jubilados:

«Yo creo que la mayoría de jubilados tiene una vida social intensa». (M1)



3 CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos a nivel cuantitativo, pero sobre todo cualitativamente, inferimos que aunque la jubilación es vista como una liberación más que como una expulsión, e igualmente como un período en el que se cree que aumenta la calidad de vida, existe cierto rechazo a abandonar la vida laboral sin que exista al menos la posibilidad de seguir trabajando. En este sentido Villar *et al.*, (2003) encontraron también significados positivos hacia esta etapa que se asociaban a «nuevo comienzo» cuando los sujetos realizaban actividades de desarrollo, o al «descanso» o «continuidad» cuando primaban las actividades de ocio experiencial.

Por otro lado, se detecta una desinformación muy marcada sobre las alternativas a las que se pueden acoger tras el cese brusco de la actividad laboral.

Se ha evidenciado en los grupos de discusión gran variabilidad en la vivencia de la jubilación según características como el sexo, el nivel económico, la situación familiar, el hábitat y el carácter personal. Nuestro análisis cuantitativo en cambio no ha arrojado diferencias significativas en función de variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de estudios y estado laboral).

No obstante, en nuestro estudio podemos distinguir dos grandes tipos de jubilados: los «felices», con alta autoestima y muy activos; y los «depresivos», inactivos, solitarios, y que ven esta etapa como «el final del túnel». Los primeros aprovechan las ventajas de la jubilación, los segundos solo ven sus connotaciones negativas. Esta visión bipolar es una constante en muchos de los estudios sobre las consecuencias que produce la jubilación. La salud física y mental de los trabajadores que dejan de serlo y las repercusiones en sus relaciones sociales y familiares son bien distintas para unos que para otros. La cuestión es qué determina que la jubilación sea un periodo con connotaciones positivas o negativas. Para Hernández Rodríguez (2010) la clave estaría en la preparación previa y en la capacidad de adaptación, sin embargo Villar *et al.* (2003) apuntaban la variable ingresos como fundamental a la hora de hablar de los significados de la jubilación. En nuestra opinión no hay una única variable que explique la vivencia de la jubilación, sino que sería la combinación de varias la que tendría la clave.

Los jubilados o los que van a formar parte de este colectivo en breve suponen un colectivo heterogéneo con distintas actitudes y expectativas hacia esta etapa vital. Algunos autores apuntan a la falta de preparación para esta fase (Hernández Rodríguez, 2010) y otros ponen el acento en la necesidad de la im-

portancia de prever y prepararse para los cambios que conlleva la jubilación (Serra, 2002; Lehr, 2003).

Si leemos entre líneas llegamos a vislumbrar la tendencia a «siempre más». Hemos encontrado la convicción extendida de que las pensiones de las próximas generaciones o cohortes están en situación de riesgo (esto es algo que han documentado numerosos autores en la última década), pero esta situación podría combatirse con la incorporación al trabajo de mujeres y jóvenes y, en menor medida, de inmigrantes (pero no con el retraso de la edad de jubilación, que suscita un amplio rechazo en tres cuartas partes de los encuestados). Los grupos de discusión, sin embargo, al escapar de las opciones binarias (sí/no, antes/después) abren un amplio espacio a la diversidad de maneras de esperar y vivir la jubilación, diversidad que se asocia a variables como el tipo de trabajo (dureza, contenido⁽⁴⁾), las perspectivas económicas (suficiencia o insuficiencia de la pensión y comparación con el salario anterior), etc. Como en el caso del subsidio de desempleo, a la hora de su financiación la opinión se decanta por una mezcla de impuestos y contribuciones, quizá más por prudencia que por conocimiento, y por prestaciones basadas en la contribución, aunque con un amplio margen para la aceptación de jubilaciones anticipadas, cuantías iguales o según las necesidades, pensiones no contributivas o subidas concentradas en las de menor cuantía. Y, en aparente discordancia con el dominio del discurso de los derechos, una amplia aceptación y un amplio recurso a los mecanismos privados de previsión.

En cuanto a la búsqueda de fórmulas distintas o intermedias, la encuesta registra una amplia aceptación de opciones como la media jornada, la jubilación gradual (y aquí coincidimos con De la Maza Arroyo (2002), quien destaca la importancia de aspectos económicos a la hora de decantarse por una u otra alternativa) o el trabajo de los jubilados. Los grupos de discusión ofrecen una posición mayoritaria, pero no general, a favor de la diversificación de la edad de jubilación, tanto según las características del puesto de trabajo como según las del trabajador.

(4) Son varios los trabajos que han tratado sobre estas relaciones. Citamos el trabajo de KÈNE HENKENS, MONIQUE LEENDERS (2008) para quiénes el agotamiento emocional (muy vinculado a carga laboral excesiva, un trabajo duro desde el punto de vista físico y una ausencia demasiado grande de desafíos), la despersonalización (vinculada a carga laboral excesiva, un trabajo duro desde el punto de vista físico y una ausencia demasiado grande de desafíos) y las relaciones conyugales explican en gran medida las intenciones de jubilación. Los grupos de discusión realizados en nuestro estudio coinciden con este planteamiento.



4 BIBLIOGRAFÍA

- BAZO, M.^a T. (1992): *La ancianidad del futuro*. Barcelona: SG.
- BAZO, M.^a T. (2002): «La institución social de la jubilación y las personas jubiladas». *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*; ISSN 1137-5868, n.º Extra 1, 2002 (ejemplar dedicado a: Jubilación flexible).
- CASTELLS, M.; PÉREZ ORTIZ, L. (1992): *Análisis de las políticas de vejez en España en el contexto europeo*. Madrid: INSERSO.
- DE LA MAZA ARROYO, S.; CRUZ ROCHE, I. (2002): «La flexibilización de la edad de jubilación: aspectos económicos de la política social». *Temas Laborales: Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*; n.º 66.
- DEL PINO, E. (2004): *Debates sobre la reforma del Estado del Bienestar en Europa: Conceptos, alcances y condiciones*. Madrid: UPC-CSIC.
- FERRERA, M. (1993): *EC Citizens and Social Protection*. Bruselas: Comisión Europea, DGV Report.
- FRIEDMAN, M. (1962): *Capitalism and Freedom*. University of Chicago Press.
- GRAEBNER, W. (1980): *A History of Retirement: The Meaning and Function of an American Institution, 1885-1978*. New Haven y Londres: Yale University Press.
- GUILLEMARD, A.M. (1993): *Older workers and the labor market*. En: Walker, et. al.: *Older People in Europe: Social and Economic Policies: The 1993 Report of the European Community Observatory*. Luxemburgo: Comisión de la C.E.
- HENKENS, K.; LEENDERS, M. (2008): «“Burnout” e intenciones de jubilación anticipada entre empleados mayores». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*; vol. 24, n.º 3. (Ejemplar dedicado a: Modalidades de retiro laboral en Europa: bienestar psicológico y factores psicosociales asociados).
- HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, G. (2010): «Cese de la actividad profesional y preparación para la jubilación». *Cuadernos de Relaciones Laborales*; vol. 28, n.º 1. (Ejemplar dedicado a: Deslocalizaciones internacionales y sus efectos sobre los trabajadores y las relaciones laborales).
- LEHR, U.; THOMAE, H. (2003): *Psicología de la senectud: proceso y aprendizaje del envejecimiento*. Barcelona: Herder.
- PÉREZ DÍAZ, V.; ÁLVAREZ MIRANDA, B.; CHULIÁ, E. (1997): *La opinión pública ante el sistema de pensiones*. Barcelona: La Caixa.
- PHILLIPSON, C. (1982): *Capitalism and the Construction of the Old Age*. Londres: Macmillan.



- PHILLIPSON, C. (1998): *Reconstructing Old Age*. Londres: Sage.
- SERRA BATISTE, A. (2002): «La imatge de la jubilació: actituds i expectatives de la població adulta». *Revista Catalana de Sociologia*; n.º 16.
- SVALLFORS, S.; TAYLOR-GOOBY, P. (1999): *Responses to State Retrenchment: Evidence from Attitude Surveys*. Londres: Routledge.
- VILLAR, F. (2003): «Significados asociados a la jubilación e influencia con la actividad de ocio y la ética del trabajo». *Revista Multidisciplinar de Gerontología*; vol. 13, n.º 1.



ANEXOS

Tabla 4. Ficha de la encuesta

Universo	Individuos de ambos sexos, de 55 a 65 años (hasta los 70 en el caso de profesionales) residentes en todo el territorio nacional
Muestra	410 individuos
Representatividad	Error muestral de $\pm 4,84\%$, con un nivel de confianza del 95,5% (dos sigma) y para $p=q=0,5$.
Diseño muestral	Selección polietápica del entrevistado: - Unidades primarias de muestreo (municipios) seleccionadas de forma aleatoria proporcional para cada provincia. - Unidades secundarias (hogares) mediante la selección aleatoria de números de teléfono. - Unidades últimas (individuos) según cuotas cruzadas de sexo y edad.
Recogida de información	Encuesta telefónica (Programa CATI)

Tabla 5. Distribución por sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Varón	198	48,3
Mujer	212	51,7
Total	410	100,0

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Distribución por edad

	Frecuencia	Porcentaje
55-59	142	34,6
60-65	157	38,3
66-70	108	26,3
Total	407	99,3

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 7. Situación personal**

	Frecuencia	Porcentaje
Trabaja	132	32,2
Pensionista/jubilado	174	42,4
Parado	12	2,9
Sus labores	71	17,3
Otra situación	21	5,1
Total	410	100,0

Fuente: elaboración propia.



Efectos y resultados de un proyecto de educación de calle con jóvenes en riesgo de exclusión social

José Manuel Oña

Técnico de Cáritas Diocesana de Málaga

Profesor Asociado de la Universidad de Málaga

josecots@uma.es

Fecha de recepción: 21/06/2010

Fecha de aceptación: 08/04/2011

Sumario

1. Introducción.
2. A modo de presentación: los proyectos de educación de calle de Cáritas Diocesana de Málaga en barriadas de exclusión social.
3. Metodología evaluativa.
4. Informe evaluativo en torno a dos dimensiones de defectos: mejora de la autonomía personal de los educandos y en los entornos relacionales de los mismos.
5. Conclusiones.
6. Bibliografía.

RESUMEN

El presente trabajo pretende conocer cuáles son algunos de los efectos y/o resultados de un proyecto de educación de calle que se viene desarrollando en tres barriadas de Málaga con problemas de exclusión social. Dichos proyectos se llevan a cabo por parte de la entidad Cáritas Diocesana de Málaga, en colaboración con el Ayuntamiento de dicha ciudad, trabajando con menores, jóvenes y sus entornos más cercanos.

Utilizando un modelo evaluativo de propia creación, se analizan dos factores fundamentales que nos ayudarán a poder determinar los posibles efectos del proyecto sobre los destinatarios del mismo: autonomía personal y mejoras en el entorno relacional de cada joven. Los resultados nos señalan una tendencia positiva de los educandos en aspectos como el área familiar, la empatía, etc., concluyendo en la necesidad de poner en práctica políticas y acciones socioeducativas que potencien y garanticen la participación social de los educandos.

Palabras clave:

Educación de calle, proyectos socioeducativos, investigación evaluativa.

**ABSTRACT**

This paper focuses on the effects or results of a street education project that is being developed in three districts of Malaga with problems of social exclusion. These projects are carried out by Caritas Diocesana of Malaga, in cooperation with the municipality, working with children and young people and their surroundings.

Using an assessment model of own creation, discuss two key factors that will help us to determine the possible effects of the project: personal autonomy and improvements in the relational environment of the youths. The results indicate an upward trend of students in areas as the family relation, empathy, etc.

Finally, the report stresses the need to enhance and ensure socio-educational actions to social participation.

Key words:

Street education, socio-educational projects, evaluation research.



1 INTRODUCCIÓN

El estudio evaluativo que presentamos aquí se encuentra relacionado con los proyectos de educación de calle que la entidad Cáritas Diocesana de Málaga, en colaboración con el Ayuntamiento de dicha ciudad, viene poniendo en práctica desde hace más de diez años⁽¹⁾, en los que me encuentro personalmente implicado y que aún siguen vigentes en tres barriadas.

En estos años dichos proyectos vienen haciendo un camino propio⁽²⁾, con sus retos, ideas, expectativas, vinculaciones, etc. Dentro de este proceso, hemos podido desarrollar un plan de actuación en barriadas con alto índice de exclusión, un estilo de trabajo muy determinado y, muy especialmente, un modelo de evaluación que busca la participación de todos los implicados en el proyecto, conseguir una visión amplia e integral de la realidad social y conocer con la mayor exactitud posible en qué vamos realizando progresos y qué aspectos habrán de ser potenciados.

El objetivo fundamental de nuestro trabajo es el de hacernos visibles en la realidad de cada día de los jóvenes y sus entornos, utilizando una pedagogía de la relación y de la vida cotidiana, convirtiendo los vínculos afectivos en motores y herramientas pedagógicas para el cambio y la promoción personal y comunitaria.

Los datos que presentamos quieren determinar qué impacto está produciendo el proyecto de educación de calle sobre la población destinataria del mismo, centrándonos en dos aspectos: autonomía personal de los educandos y mejora en sus entornos relacionales. Se sitúan estos datos en una evaluación más amplia que pretende conocer otra serie de dimensiones del trabajo y que por motivos de espacio no hemos podido desarrollar en este artículo, como pueden ser: fidelidad a los referentes teóricos del proyecto, estrategias puestas en práctica, medios utilizados, e incluso el posible logro de otros efectos.

Pero antes de exponer toda esta información contextualizaremos al lector de la forma más concreta posible acerca de la temática sobre la que estamos

(1) EQUIPO DE EDUCADORES DE CALLE DE CÁRITAS DIOCESANA DE MÁLAGA (2001): «Educación de calle: una experiencia de trabajo con jóvenes». *Documentación Social*; n.º 124, pp. 323-337. Madrid: Cáritas Española.

(2) CÁRITAS DIOCESANA DE MÁLAGA (2002): *Plan de actuación en barriadas con alto nivel de exclusión social*. Málaga: Cáritas Diocesana de Málaga.



tratando y en qué ámbitos nos estamos moviendo. Y estos no son otros que la exclusión social y lo que significa la cristalización de este proceso, muy especialmente en los territorios; el trabajo socioeducativo en dichos contextos, con las personas que los habitan y sus entornos; y de forma especial, la evaluación de todo este trabajo. Y es que este último aspecto ha venido a convertirse en verdadero indicador de calidad de cualquier actividad socioeducativa que pretenda poner en acción buenas prácticas de trabajo.

2 A MODO DE PRESENTACIÓN: LOS PROYECTOS DE EDUCACIÓN DE CALLE DE CÁRITAS DIOCESANA DE MÁLAGA EN BARRIADAS DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Tal y como se ha esbozado en la introducción, este trabajo se sitúa dentro de una realidad muy concreta y determinada que son los proyectos de educación de calle que Cáritas Diocesana de Málaga desarrolla desde el año 1998 y que generan desde su práctica un conocimiento socioeducativo que puede resultar muy provechoso, ofreciendo reflexiones y proponiendo líneas de trabajo.

Para exponer este proyecto lo haremos a partir de la descripción del fenómeno de la exclusión social y su concreción en territorios, para luego ir adentrándonos en reflexiones y propuestas de trabajo socioeducativo en estos ámbitos y terminar con el aspecto evaluativo que sobre el proyecto en cuestión podemos realizar.

2.1. Algunas cuestiones previas sobre la exclusión social

No es nueva la preocupación existente en las ciencias sociales acerca de la definición y explicitación de qué es la exclusión social. Desde importantes voces actuales (FOESSA, 2008⁽³⁾; Castel, 2004⁽⁴⁾; Renes, 2004⁽⁵⁾, etc.) hasta algunos precursores de esta materia como el propio García Roca (1995)⁽⁶⁾ nos han ido haciendo aportaciones, reflexiones y definiciones en torno al tema.

Como se entiende del párrafo anterior, el concepto de exclusión está ampliamente definido y acotado en la actualidad, definiéndose como un proceso multicausal y multidimensional que afecta en profundidad a personas y grupos que se ven envueltos en el mismo, generando identidades negativas,

(3) FOESSA (2008): *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Cáritas Española Editores.

(4) CASTEL, R. (2004): «Encuadre de la exclusión». En: KARS, S.: *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa, pp. 55-70.

(5) RENES AYALA, V. (2004): «Pobreza y marginación. ¿Ocho millones de pobres?». *Documentación Social*; n.º 135, pp. 11-34.

(6) GARCÍA ROCA, J. (1995): *Contra la exclusión. Responsabilidad política e iniciativa social*. Barcelona: Sal Terrae.



malestar y desestructuración en los distintos grupos que la sufren y provocando una pérdida profunda del sentido de la propia existencia y de la comunitaria.

De esta última idea creo necesario destacar cómo la exclusión viene definida en clave procesual. Un proceso que tiene que ver con trayectorias vitales, personales y grupales, que van encadenando distintas situaciones negativas en distintos escenarios hasta situar a cada sujeto y grupo en una situación de incapacidad para poder tomar decisiones acerca de aquellos aspectos que atañen más directamente a su vida. Esto es, convierte a las personas que lo sufren en sujetos con graves dificultades para participar en sociedad, con una identidad asumida muy negativa y con vinculaciones deterioradas.

No es el objetivo de este artículo hacer un análisis acerca del concepto de exclusión, pero sí recordar que el mismo viene principalmente generado por un estilo de sociedad⁽⁷⁾ que excluye a aquéllos que no entran en parámetros «normalizados», haciéndose realidad por medio de algunos factores claramente identificados como pueden ser, entre otros: el empleo y la falta del mismo; los límites que los servicios sociales tienen a la hora de ejercer un papel de garante del bienestar de las personas; la sociedad de consumo que convierte al hecho de consumir en un horizonte vital y «eje inclusor» social; la rotura y degradación de los grupos y redes sociales que hasta hace no mucho ejercían de red de apoyo: los grupos familiares, las barriadas, etc. La suma y conjunción de estos factores producen lo que llamamos exclusión social, con las consecuencias correspondientes que tiene, ya señaladas anteriormente.

En este análisis, y unido por completo a la temática de trabajo que aquí exponemos, es necesario añadir un factor más para analizar la exclusión social. Un factor que nos habla de cómo los territorios, las barriadas, son una característica más de la población que sufre exclusión. Podemos observar que la exclusión, junto a la enorme cantidad de problemas asociados, se concentra muy particularmente en territorios muy determinados por todos conocidos en nuestras grandes ciudades. Estos lugares suelen ser barriadas periféricas o muy localizadas con unas peculiaridades que no hacen sino agrandar más el sentimiento de «estar alejado», de no poder participar. Son varios los autores (Jaraíz, 2004⁽⁸⁾; Subirats, 2006⁽⁹⁾; etc.) que han venido a señalarnos cómo nuestras ciudades se convierten en sistemas generadores de exclusión social, configurando a espacios y zonas muy concretos en ámbitos desfavorecidos.

(7) VIDAL FERNÁNDEZ, F. (2009): *Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Madrid: Caritas Española Editores.

(8) JARAÍZ ARROYO, G. (2004): «Desarrollo local, barrios desfavorecidos y cohesión urbana». *Documentación Social*; n.º 133, pp. 127-152.

(9) SUBIRATS, J. (2006): *¿Es el territorio urbano una variable significativa en los procesos de exclusión e inclusión social?* Ponencia en el IV Seminario de Investigación-ciencia política. UAM. Mayo.

Ya hace algún tiempo Arias⁽¹⁰⁾ nos hacía una interesante aportación al señalar cómo se estaban creando en nuestra sociedad cuatro grupos de barrios desfavorecidos:

- a) barrios en cascos históricos;
- b) áreas urbano-centrales;
- c) promociones de viviendas;
- d) y áreas marginales periféricas de la ciudad.

Este mismo autor nos indica algunas características comunes de estas zonas, como pueden ser: su identificación con grupos sociales desfavorecidos; estas barriadas se han convertido en lugares de acogida de nuevos sujetos que sufren exclusión o pobreza; acumulación de distintas formas de desfavorecimiento como pueden ser: problemas educativos y laborales, desequilibrios demográficos, malas condiciones de las viviendas, etc.

Debido a la importancia del tema de la exclusión en territorios, y ya que esta realidad se encuentra muy relacionada con la experiencia práctica que vamos a describir y analizar en este artículo, creo que es importante pararnos a exponer qué entendemos por trabajo de intervención en barrios, cómo se articula esta propuesta y qué reflexiones podemos hacer sobre la misma.

2.2. Acerca del trabajo de intervención en barrios

La mezcla y conjunción de diversos factores ya expuestos vienen a concretarse en lo que Renes ha llamado «dimensión territorial de la pobreza»⁽¹¹⁾. En los barrios se concentran distintas problemáticas que amplifican e intensifican los efectos de la exclusión y que tienen que ver con población que sufre alto índice de paro, familias monomarentales con varios hijos a cargo, alto déficit de servicios y dificultades para acceder a los mismos, etc.⁽¹²⁾

Creo importante que reflexionemos en la dirección que Hamzaoui⁽¹³⁾ nos señalaba acerca de la oportunidad que como sociedad hemos dejado pasar, hasta el momento, de aprovechar la actual coyuntura social con la multiplicación de redes sociales, el aumento de las proximidades, las posibilidades de interac-

(10) ARIAS GOYTRE, F. (2000): «Periferias sociales: los barrios desfavorecidos en las ciudades españolas». *Documentación Social*; n.º 119, pp. 276-289. Madrid: Cáritas Española.

(11) RENES AYALA, V. (2000): «Dimensión territorial de la pobreza e intervención social». *Documentación Social*; n.º 119, pp. 259-273. Madrid: Cáritas Española.

(12) CÁRITAS DIOCESANA DE MÁLAGA (1998): *Estudio de necesidades. Barriada «Las Castañetas»*. Málaga: Cáritas Diocesana de Málaga.

(13) HAMZAQUI, M. (2005): *El trabajo social territorializado. Las transformaciones de la acción pública en la intervención social*. Valencia: Nau Llibres.



cionar entre personas que se nos ofrece. Lejos de eso, nos hemos situado en una desestabilización social que ha quebrantado los vínculos sociales, debilitado las seguridades y dificultado las asistencias y posibilidades de acompañamientos.

Ante esta realidad, es necesario sostener que los territorios se han convertido en un espacio privilegiado para la acción socioeducativa en medio abierto, de acompañamiento y desarrollo. Potenciar un trabajo que busque promover una transformación comunitaria que lleve a las personas a una vida más humana, participativa y digna será un compromiso de todos aquellos interesados en acompañar procesos de mejora.

Pero no cabe en este sentido cualquier tipo de trabajo, no podemos pretender implementarnos en estos territorios sin tener como punto de partida o referencia una serie de criterios de calidad, un horizonte teórico que mejore y optimice nuestra práctica. Y es que es muy importante recordar que: «Tomar en serio la inclusión social de las zonas desfavorecidas de la ciudad requiere una intervención sobre las causas que provocan la exclusión para ponerlas en relación con el contexto de la ciudad y de la sociedad»⁽¹⁴⁾. Por eso, y con la intención de «tomar en serio» este trabajo, vamos a exponer de manera breve el proyecto de educación de calle del que venimos hablando desde el comienzo del artículo, enmarcándolo dentro del plan de actuación en barriadas que Cáritas Málaga pone en práctica.

2.3. Plan de actuación en barriadas con alto nivel de exclusión social

Se viene expresando con claridad desde hace ya un tiempo (Castel, 1997⁽¹⁵⁾; Fuentes, Jaraíz, Renes, Ruiz, 2007⁽¹⁶⁾; etc.) cómo todos aquellos implicados en la intervención social expresan su preocupación acerca de que algo está fallando con la misma, que la inmensa mayoría de intentos por activar, promover o sostener en el tiempo procesos de trabajo y acompañamiento para mejorar situaciones de exclusión no producen el impacto deseado. Durante mucho tiempo hemos venido comprobando que la línea de trabajo de intervención parece haberse volcado hacia la provisión de recursos (económicos y casi siempre insuficientes) dejando casi de lado el tratar de trabajar, despertar y promover el aspecto más humano y educativo de las intervenciones.

(14) JARAÍZ ARROYO, G. (2004): «Desarrollo local, barrios desfavorecidos y cohesión urbana». *Documentación Social*; n.º 133, pp. 127-152. Madrid: Cáritas Española.

(15) CASTEL, R. (1997): *Metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Paidós.

(16) FUENTES REY, P.; JARAÍZ ARROLLO, G.; RENES AYALA, V.; RUIZ BALLESTEROS, E. (2007): «Realidad, pensamiento e intervención social». *Documentación social*; n.º 145, pp. 11-37. Madrid: Cáritas Española.



Es importante, desde mi punto de vista, concebir la realidad a la que nos enfrentamos como una compleja red de relaciones y realidades que se van entretejiendo, presentándonos un panorama que requiere de soluciones multidisciplinarias dirigidas siempre a un concepto tan importante como es el de la participación. Tener como horizonte vital que las personas participen en todo aquello que les atañe, desde la más simple realidad a la política más compleja.

Partiendo de estas ideas, y tal y como ha quedado señalado a lo largo de las páginas anteriores, desde el año 1998 Cáritas Diocesana de Málaga comenzó a cristalizar su preocupación por la pobreza detectada en determinados territorios y decidió como entidad elaborar y poner en práctica un plan de trabajo, lo que ya hemos nombrado como el «Plan de actuación en barriadas con alto nivel de exclusión social».

Este plan tiene como objetivos generales los siguientes:

- a) Favorecer procesos de inserción e integración social con un carácter integral en aquellas zonas donde se da una mayor concentración de la pobreza.
- b) Favorecer y contribuir a la dinamización del tejido social de los barrios y la participación activa de la población en la transformación de su realidad.
- c) Promover la toma de conciencia de las comunidades respecto de las situaciones de exclusión social existentes y su participación activa en los procesos de transformación social.

Los criterios teóricos más destacados sobre los que se sustenta este plan son los siguientes:

El primer criterio teórico en el que nos sustentamos es **la atención al ser humano y el respeto a su existencia**, queremos educar para ser personas. Somos seres inacabados, siempre con posibilidad de crecer, de desarrollarnos en el mejor de los sentidos. Por ello, habrá que invertir gran parte de nuestro tiempo y esfuerzo en la tarea de ir contribuyendo a que cada ser humano camine su propio camino, explore sus posibilidades y pueda elegir con libertad.

El segundo criterio que nos orienta es el de la **participación**. Si pretendemos generar y sostener una práctica que tenga impacto no podemos trabajar únicamente con personas aisladas, sino que es necesario promover la participación y el protagonismo de todos los implicados en la realidad. Participar es un derecho que se sustenta en que las personas estamos, potencialmente, igual de cualificadas para tomar decisiones y organizar nuestra vida en común. Será necesario, por lo tanto, generar espacios y posibilidades para que eso sea así.



Por último asumimos la **coordinación** o el **trabajo en red** para generar espacios comunes de reflexión, trabajo, análisis y denuncia junto al resto de entidades públicas y/o privadas presentes en las barriadas. Este criterio deberá ayudarnos a que las acciones no se dupliquen, a racionalizar y optimizar recursos y a facilitar el flujo de información.

Dentro de este plan existen una serie de acciones que marcan líneas de trabajo: de inserción laboral, de dinamización comunitaria y fortalecimiento del tejido social y de trabajo con familias, menores y jóvenes. En esta última línea se encuentra enmarcado el proyecto de educación de calle que es sobre el que ahora vamos a centrarnos.

2.3.1. Proyecto educativo con menores y jóvenes en su entorno social

Este proyecto quiere responder a la situación de la población infanto-juvenil que reside en barriadas con alto nivel de exclusión. Nos encontramos con niños con alto nivel de absentismo escolar, con inicio de consumo de sustancias tóxicas etc.; y con jóvenes que presentan una mala gestión del ocio y el tiempo libre, comienzo de actividades predelictivas como pequeños hurtos, robos de vehículos, etc. Todos ellos factores que potencian una situación favorecedora de procesos de exclusión social y falta de inclusión madura en sociedad.

Desde el proyecto se asumen los criterios de trabajo anteriormente expuestos: educar para ser persona, participación, coordinación, etc., entendiendo que nuestra acción tiene una vocación claramente preventiva, trabajando para evitar situaciones de riesgo y acompañando en sus tránsitos vitales a los chicos y sus grupos de referencia.

Para ello, optamos por un trabajo educativo interpersonal, que potencie la reflexión personal y la independencia; y una concepción comunitaria de la tarea, ya que los contextos, los lugares donde viven los chicos han de ser irremediabilmente objeto de atención educativa, fortaleciendo redes sociales y la toma de conciencia comunitaria.

El proyecto de educación de calle tiene dos objetivos fundamentales: prevenir situaciones de riesgo social en menores y jóvenes; y favorecer el desarrollo personal positivo del niño, adolescente y joven en su entorno familiar y social, con el fin de que sea partícipe en la transformación del mismo, potenciando su propia autonomía. Para ello, algunos de los objetivos específicos que nos planteamos son: fomentar la autoestima y el descubrimiento de ser persona de menores y jóvenes, favorecer el desarrollo de actitudes críticas ante las situaciones que viven: potenciar el desarrollo de habilidades personales y sociales para establecer vínculos afectivos positivos, etc.



El aspecto evaluativo en este proyecto tiene una especial relevancia, debido a que el modelo de evaluación que se utiliza ha sido elaborado por aquéllos que de una u otra forma estamos implicados en esta tarea. A lo largo de nuestra trayectoria en barrios hemos ido reflexionando y tomando conciencia de que en nuestro quehacer diario se interrelacionan una gran cantidad de factores que influyen sobre las personas objeto de nuestra intervención educativa.

Debido a la idea ya expuesta de que nos enfrentamos a una realidad altamente compleja, entendimos que nuestra evaluación no podía ser «simplista», sino que debía tratarse de un modelo evaluativo lo más completo posible que pudiera darnos el máximo de información acerca de la situación del proyecto y su impacto.

Vamos a dedicarle el próximo epígrafe a este modelo evaluativo, y utilizaremos esta presentación como puerta de entrada a la parte más empírica de este artículo, donde expondremos algunos resultados relacionados con el proyecto de educación de calle.

3 METODOLOGÍA EVALUATIVA

Cuando tratamos de realizar una investigación evaluativa en el campo de la intervención social hemos de hacerlo a partir de un concepto clave: el de proceso. La evaluación no debe convertirse en un fin al que llegar, sino en una herramienta metodológica para realizar un análisis crítico de conocimiento de una determinada situación o realidad. Y es que cabe señalar algo que Pérez⁽¹⁷⁾ nos recuerda: «La evaluación es hoy un elemento constitutivo de cualquier proceso educativo y está presente en todo diseño de intervención, desde la identificación de necesidades, hasta los objetivos marcados por la intervención, el proceso de su realización o ejecución y la etapa final de los resultados».

El modelo evaluativo que vamos a esbozar en las siguientes líneas ha sido elaborado por todos los que nos encontramos inmersos en este proyecto, intentando reflexionar sobre nuestra práctica y elaborar herramientas que nos ayuden a optimizar la misma.

La cuestión de la evaluación de las intervenciones socioeducativas es un aspecto muy importante de cara a gestionar con la mayor calidad posible dichas intervenciones. Tener un conocimiento profundo de la situación, reco-

(17) PÉREZ SERRANO, G. (2005): *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Aplicaciones prácticas*. Madrid: Narcea.



giendo información y tomando decisiones nos ayudará a adquirir el máximo de información sobre el objeto a evaluar.

¿Cuáles son las bases generales del modelo evaluativo que vamos a desgranar? Podemos encontrar estas bases, entre otros, en autores como: Ander-Egg y Aguilar, 1992⁽¹⁸⁾; Caride, 1991⁽¹⁹⁾; Castillo y Cabrerizo, 2003⁽²⁰⁾; March, 1999⁽²¹⁾; Pérez, 2005⁽²²⁾; etc., que han venido proponiendo la necesidad de realizar evaluaciones en ámbitos de intervención social relacionadas con varias ideas importantes:

En primer lugar, realizar un trabajo metódico, bien gestionado y puesto en práctica con unas fases que son necesarias ir cumplimentando: planteamiento de la evaluación, elaboración del diseño evaluativo, trabajo de campo, análisis e interpretación de resultados, toma de decisiones etc.

En segundo lugar, es importante evaluar como proceso, analizar el impacto que la acción/intervención está teniendo sobre los grupos, colectivos y personas, y qué procesos han conducido a ellos. Además conocer cuál es la valoración que los destinatarios de la acción hacen sobre la misma. Hacer del destinatario del trabajo pieza fundamental de la evaluación.

Estas son, entre otras, las líneas generales o claves teóricas que nos fueron ayudando a construir el modelo evaluativo que ahora vamos a exponer. El mismo tiene la pretensión de conocer de la mejor forma posible todos los aspectos relacionados con nuestra tarea para así generar pensamiento y práctica.

3.1. Breve descripción del modelo evaluativo

El modelo evaluativo que aquí vamos a describir está ampliamente expuesto y justificado en una publicación reciente⁽²³⁾, aunque debido a la necesidad de contextualizarlo en este artículo, vamos a exponerlo de forma breve.

Este modelo se estructura en base a cuatro grandes aspectos generales que van a darnos una idea general del proyecto. Estos cuatro aspectos son los

(18) ANDER-EGG, E.; AGUILAR, M.J. (1992): *Evaluación de servicios y programas sociales*. Madrid: Siglo XXI.

(19) CARIDE GOMEZ, J.A. (1991): *De la evaluación de necesidades a la evaluación de programas sociales en desarrollo comunitario*. Compostela: Universidad de Compostela.

(20) CASTILLO ARREDONDO, S.; CABRERIZO DIAGO, J. (2003): *Evaluación de programas de intervención socioeducativa: agentes y ámbitos*. Madrid: Pearson Educación.

(21) MARCH CERDÁ, M. (1999): «Evaluación de proyectos de acción en educación social especializada». En: Ortega Esteban, J.: *Pedagogía Social especializada*. Barcelona: Ariel, pp. 85-115.

(22) PÉREZ SERRANO, G. (2005): *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Aplicaciones prácticas*. Madrid: Narcea.

(23) DE OÑA COTS, J.M. (2010): *Educación de calle y desarrollo comunitario. Una experiencia educativa en contextos de exclusión*. Madrid: Cáritas Española Editores.



que llamamos **dimensiones**, y nos ayudarán a configurar toda la acción educativa del proyecto. Cada una de estas dimensiones están descritas en variables e indicadores (cualitativos y cuantitativos) que son los que a la postre habrán de proporcionarnos la descripción de la realidad que queremos investigar.

Estas dimensiones están organizadas de forma que quieren conocer todo lo relacionado con nuestro trabajo, y vienen descritas de la siguiente forma:

- a) Por un lado nos encontramos con las **DIMENSIONES SUSTANTIVAS**. Éstas son las que les dan sentido a nuestro trabajo, aquéllos que se convierten en nuestros referentes teóricos para poner en práctica nuestra tarea. Estas dimensiones serían: relación de ayuda humanizadora y pedagógica, visión integral; y participación y protagonismo de las personas.

Cada una de estas dimensiones viene desarrollada y descrita por grupos de variables e indicadores, relacionados entre sí. Debido a la falta de espacio no expondremos todos estos ámbitos, aunque sí haremos referencia a algunos. Por ejemplo, como **variables sustantivas** tenemos: consecución de un estilo empático y humanizador, cercanía y cotidianidad, incidencia en las distintas dimensiones de la persona, ámbitos abiertos a la participación, etc.

Y como **indicadores sustantivos**, algunos serían: capacidad de escucha activa, capacidad de empatía y aceptación de las individualidades de los chicos; horario de trabajo de los educadores y distribución de tareas, presencia en los distintos espacios de los educandos; desarrollo personal, dinámica familiar, análisis junto al chico de la propia situación, etc.

De esta forma situamos el estilo de nuestro trabajo inspirados en autores como Freire, 1974⁽²⁴⁾; Arrieta y Moresco, 1992⁽²⁵⁾; Renes, 2004⁽²⁶⁾; etc. buscando dar un protagonismo fundamental a la calidad de los vínculos establecidos entre los educadores y los sujetos y grupos con los que trabajan. Además, nos situamos en una visión no solo personal, sino comunitaria, buscando generar procesos de empoderamiento personales, grupales y comunitarios.

- b) Por otro lado, tenemos las **DIMENSIONES DE ESTRATEGIAS**, que son las opciones de trabajo que se han elegido para hacer frente a los pro-

(24) FREIRE, P. (1994): *La educación como práctica de la libertad*. Buenos Aires: Siglo XXI.

(25) ARRIETA, L.; MORESCO, M. (1992): *Educación desde el conflicto. Chicos que molestan*. Madrid: CCS.

(26) RENES AYALA, V. (2004): «Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social». *Documentación Social*; n.º 135, pp. 11-34.



blemas y situaciones a los que se enfrenta el proyecto. Con estas dimensiones pretendemos conocer en qué medida los educadores han trabajado las estrategias correspondientes.

Dichas estrategias quedan definidas como: desarrollo personal, empleabilidad/inserción formativo-laboral y conciencia social.

Algunas **variables de estrategias** son: trabajo realizado sobre habilidades sociales, trabajo realizado sobre autoconcepto y autoestima; trabajo realizado sobre habilidades actitudinales y aptitudinales para la empleabilidad; trabajo con los jóvenes sobre sensibilización, conciencia comunitaria y sentido de pertenencia, etc.

Y como ejemplos de **indicadores de estrategias**: comunicación y asertividad; tolerancia a la frustración; reconocimiento de las propias capacidades y limitaciones, habilidades socio-laborales, cursos formativos realizados; actividades grupales dirigidas a la conciencia comunitaria (número y descripción); etc.

Estas dimensiones, con sus variables e indicadores, quieren estar en consonancia con las sustantivas, en el sentido de buscar unas estrategias de trabajo que busquen intervenir a niveles individuales, grupales y comunitarios, y con todos los aspectos relacionados con estos ámbitos: aspectos personales, relacionales, de convivencia y de participación.

- c) También se define en el modelo evaluativo las llamadas **DIMENSIONES DE MEDIOS**. No se puede pretender implementar un proyecto, por muy bien elaborado que esté, sin unos medios suficientes, sin disponer de recursos suficientes para llevar a cabo el trabajo. Estas dimensiones vienen a ser: local accesible y funcionamiento del equipo de trabajo.

Las **variables de medios** son accesibilidad a la población del local de los educadores, dinámica de los equipos de trabajo, etc.

Y los **indicadores de medios**, local conocido por los jóvenes y las familias; composición equilibrada del equipo de educadores, perfil profesional de los mismos, necesidades formativas, etc.

- d) Por último, nos encontramos con las **DIMENSIONES DE EFECTOS**. Partimos de la idea de que no hay tarea educativa sin cambio, sin impacto, sin «efectos». Otra cosa sería cómo llegamos a producir ese impacto y quiénes están contribuyendo a conseguirlo. Por medio de estas dimensiones queremos conocer qué cambios o transformaciones están produciendo o no las actividades del proyecto de educación de ca-



lle. Para ello, se expresan estas dimensiones en clave de contribución, asumiendo que nuestra tarea siempre será ir facilitando mejoras y pasos.

Las **dimensiones de efectos** vienen definidas como: hemos contribuido a activar procesos de autonomía personal y social, hemos contribuido a mejorar el entorno relacional del joven, y hemos contribuido a una acción en red con menores y jóvenes.

Las **variables de efectos** son, entre otras: mejora significativa en la construcción del autoconcepto y la autoestima; adopción de herramientas, técnicas y habilidades para la autonomía en la toma de decisiones; mejora significativa en la situación de empleabilidad; desarrollo de acciones en común con otras entidades; mejora significativa en el entorno relacional más cercano, etc.

Y algunos **indicadores de efectos** como reconocimiento de las propias capacidades y limitaciones, asunción positiva de los fracasos; desarrollo de conciencia crítica, creación de una mínima escala de valores; iniciar y finalizar cursos de formación; búsqueda activa de empleo; n.º de reuniones con otras entidades; actividades grupales; asunción de rol y responsabilidades dentro de casa, inicio y mantenimiento de relaciones afectivas estables, etc.

En este artículo vamos a centrarnos en la exposición de dos dimensiones de efectos; por un lado, expondremos datos relacionados con la dimensión «hemos contribuido a activar procesos de autonomía personal» y también hablaremos de que «hemos contribuido a mejorar el entorno relacional de cada joven», esto con el objetivo de saber hasta qué punto estamos contribuyendo o no a esas mejoras.

No hay motivos especialmente significativos para haber elegido estas dos dimensiones; más bien entiendo que puede ser una buena reflexión para calibrar el trabajo que se está realizando, ofrecer pistas de intervención que pueden ser positivas y aportar nuestro granito de arena en este ámbito.

Pero antes de adentrarnos en este análisis queda por describir el aspecto metodológico de este modelo evaluativo. Vuelvo a remitir al lector a la publicación anteriormente señalada⁽²⁷⁾ donde se expone con mucho más detalle y desarrollo la parte metodológica de este modelo y que no podemos realizar aquí por falta de espacio y por no duplicar información ya publicada.

(27) DE OÑA COTS, J.M. (2010): *Educación de calle y desarrollo comunitario*. Una experiencia educativa en contextos de exclusión. Madrid: Cáritas Española Editores.



3.2. Aspectos metodológicos

Las herramientas metodológicas que utilizamos se dividen en dos grandes grupos. Por un lado, se pone en práctica una **metodología cuantitativa** por medio del uso de tres plantillas estructuradas, creadas para la ocasión y a rellenar por los educadores.

Estas plantillas constan de distintos *ítems* donde se expone si se ha trabajado o no las variables correspondientes a las dimensiones de estrategia (desarrollo personal, empleo, etc.); y a las dimensiones de efectos (los educadores valoran aquí si se ha trabajado con el educando cada indicador y en qué situación se encuentra dicho trabajo: estancado, mejorado, etc.)

También utilizamos una **metodología cualitativa**, por medio de la utilización de grupos focales⁽²⁸⁾ en los que, por medio de sesiones grupales con los chicos, se tratan temáticas relacionadas con el equipo de educadores de calle, la influencia de estos en sus vidas, las distintas valoraciones de sus situaciones personales y comunitarias, etc.

Dentro de esta metodología también existen cuestionarios para los educandos, sus padres y los propios educadores. Debido a que los datos que vamos a exponer más adelante se basan en gran medida en estos cuestionarios cualitativos, nos centraremos en este momento en la presentación de los mismos.

Respecto a los **educandos**, podemos decir que responden a dos cuestionarios que pretenden conocer/explorar dos aspectos: por un lado, la situación de los chicos en cuanto a autoconcepto, autoestima y habilidades sociales. Por otro lado, se quiere conocer el estado de los educandos en autonomía social, explorando sus valoraciones acerca de sus relaciones en casa y en su grupo de amigos.

Respecto a la cuestión del *autoconcepto*, se les pasa un cuestionario semiestructurado desarrollado de la siguiente forma:

1) Sobre la autoestima:

¿Qué cosas crees que sabes hacer bien?

¿Qué cosas crees que te cuesta más trabajo hacer?

Señala, como mínimo, cinco cosas buenas de ti mismo y cinco cosas buenas de tus amigos.

2) Sobre las habilidades sociales:

Si alguien del sexo opuesto te gusta ¿cómo reaccionas?

(28) FLICK, U. (2004): *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.



Si un amigo dice algo con lo que no estás de acuerdo para nada ¿qué haces?

Si veo a alguien sufrir por algo ¿cómo reacciono?

En segundo lugar, y en referencia a la *autonomía social*:

1) ¿Cómo te encuentras en casa? ¿Crees que pones de tu parte para que tu familia marche bien? ¿Por qué?

2) Respecto a tu grupo de amigos ¿Crees que en él se respetan la forma de ser de cada uno?

Respecto a los **padres**, se les realiza dos cuestionarios: uno abierto (con dos preguntas), y uno semiestructurado, con respuestas tipo escala Likert, para conocer sus valoraciones sobre el comportamiento y la colaboración de sus hijos en casa.

El primero consta de las siguientes preguntas:

- 1) Cuál es su opinión acerca del proyecto de educación de calle.
- 2) Cuál es su consideración acerca de la necesidad de este trabajo.

Y el segundo se presenta así:

- 1) ¿Asume su hijo responsabilidades en casa?
- 2) ¿Es capaz de respetar las opiniones de los demás?
- 3) ¿Ayuda a que la casa marche bien?

A estas preguntas se responde con cuatro posibles respuestas, a elegir una: a) Muy de acuerdo y actuaría así en la mayoría de los casos. b) Lo describe aproximadamente, aunque no siempre actúa así. c) Mas bien no, aunque alguna vez ocurre. d) No, en absoluto.

Por último, señalar respecto a los **educadores** que también realizan un cuestionario abierto para conocer la valoración que hacen de su relación con los educandos en cuanto a honestidad, escucha activa, aceptación y la participación de éstos en el proyecto.

Para ello, se les hace tres preguntas abiertas:

- 1) La primera, respecto a su acompañamiento y trabajo diario con los chicos: qué valoración hacen de su relación con los mismos: honestidad, escucha activa, etc.
- 2) La segunda qué dificultades han encontrado y qué aspectos están funcionando bien.



- 3) La tercera cómo valoran la participación de los educandos en el proyecto tanto a nivel individual como a nivel grupal.

Para extraer los datos que en el siguiente epígrafe analizaremos, hemos utilizado tanto las plantillas estructuradas a rellenar por los educadores como los cuestionarios expuestos anteriormente destinados a chicos, padres y los propios educadores.

4 INFORME EVALUATIVO EN TORNO A DOS DIMENSIONES DE EFECTOS: MEJORA DE LA AUTONOMÍA PERSONAL DE LOS EDUCANDOS Y EN LOS ENTORNOS RELACIONALES DE LOS MISMOS

Una vez expuesto todo el sustento teórico que orienta nuestra acción y cómo hemos ido plasmando hasta el momento esta teoría en la práctica, llega el momento de exponer algunos datos relacionados con nuestra tarea. Como hemos señalado ya, queremos centrarnos en dos aspectos relacionados con el posible impacto o efecto que estamos produciendo sobre dos dimensiones determinadas: la autonomía personal de los educandos y las mejoras en el entorno relacional más cercano de los mismos.

Queremos conocer en qué medida el proyecto está contribuyendo a activar procesos de mejora personal, familiar y relacional. Y entendemos que esta tarea de contribución es educativa en el más amplio y profundo sentido de esta expresión, y que, por lo tanto, ha de ser transformadora: «Ha de ser transformadora, provocadora de cambios evaluables y reales. Cambios que en ocasiones son difíciles de medir desde parámetros puramente cuantitativos, pero fácilmente perceptibles en un nivel de relación y conocimientos profundos»⁽²⁹⁾.

La **población** que hemos utilizado para este estudio es la siguiente:

- cuatro educadores de calle pertenecientes a la entidad Cáritas Diocesana de Málaga.
- veinte chicos y chicas de entre catorce y veintidós años (doce chicas y ocho chicos). La característica común de estos sujetos es que están siendo acompañados de forma individual por los educadores, como mínimo, desde hace seis meses.
- ocho padres de los chicos anteriormente citados.

La metodología utilizada para extraer la información es la que hemos expuesto en páginas anteriores, utilizando los cuestionarios descritos en las

(29) RENES, V. (2004): «Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social». *Documentación Social*; n.º 135, pp. 11-34. Madrid: Cáritas Española.



mismas y que están destinados a chicos, padres y educadores. Con los datos obtenidos realizamos un análisis analítico-descriptivo de frecuencias y contenidos.

Señalar, por último, que la información que ahora ofrecemos pertenece a la evaluación realizada en el último trimestre del año 2010.

4.1. Hemos contribuido a activar procesos de autonomía personal

Uno de los objetivos básicos del trabajo de acompañamiento e intervención socioeducativa es el de activar, promover y facilitar procesos de desarrollo, emancipación y autonomía personal: «La acción socioeducativa sería un proceso de ayuda para promover ese desarrollo integral del potencial de cada persona: habilidades de vida, clarificación de valores, resolución de conflictos, etc.»⁽³⁰⁾. Para ello resulta fundamental situar el papel de los educadores como acompañantes de un camino en el que los propios educandos son los protagonistas, tomando conciencia de forma gradual de cuál es su situación, qué problemas tienen, y cómo pueden solucionarlos.

Y es que, al fin y al cabo, «se trata de caminar al lado de una persona, compartiendo alguna parte de su vida. Siempre será adoptando la proximidad adecuada, sin ahogar y sin hacer sentir el abandono»⁽³¹⁾.

Para ello, vamos a analizar esta dimensión desde dos perspectivas: la que nos aportan los educandos y la referente a los educadores. Y lo haremos investigando dos variables que configuran la autonomía personal: autoestima y habilidades sociales.

4.1.1. Autoestima

Respecto a esta variable, al preguntar a los **educandos** qué cosas positivas saben hacer y qué cosas les cuesta más trabajo, las respuestas más destacadas son:

- El 40% de los educandos sostiene que lo que mejor saben hacer es «*relacionarme*», seguido de un 30% que expresa que lo que mejor saben hacer es «*ser buen-a amigo-a*».
- Por otro lado, el 50% de los educandos sostiene que lo que peor saben hacer es «*estudiar*», seguido de un 25% que sostiene que lo que peor se les da es «*madrugar*».

(30) VELAZ DE MEDRANO URETA, C. (2002): *Intervención educativa y orientadora para la inclusión social de menores en riesgo. Factores escolares y socioculturales*. Madrid: UNED.

(31) ALONSO, I.; FUNES, J. (2009): «El acompañamiento social en los recursos socioeducativos». *Educación Social*; n.º 36, pp. 28-42.



Además, cuando se les pide que señalen como mínimo cinco aspectos buenos de sí mismos y cinco cosas buenas de sus amigos, únicamente un 15% de los encuestados son capaces de expresar estos cinco aspectos. El resto se queda en dos calificativos del tipo: «*se ayudar*» o «*se respetar*».

Por último, cabe reseñar que existe una parte de la muestra que se autodefine de forma negativa, con valoraciones del tipo: «*Yo no tengo nada bueno*» o «*yo no tengo amigos*».

En relación a los datos expuestos aquí, son varias las reflexiones que podemos realizar: en primer lugar, los encuestados presentan dificultades a la hora de verbalizar aspectos positivos de sí mismos. Además, cabe reseñar que aquellos aspectos en los que más se ven dificultados son los relacionados con actividades de estudio o que implican una rutina diaria. En segundo lugar, los entrevistados también muestran dificultades para reconocer en los demás cosas positivas. Llama la atención, en este sentido, una parte de la muestra que valora a los otros y a sí mismos de una forma negativa.

Por todo ello, diremos que los datos de la muestra nos dan un perfil bajo en cuanto a autoestima, presentando los encuestados problemas para verbalizar con claridad atributos o acciones positivas realizadas por ellos mismos, expresando especiales dificultades en la realización de tareas que impliquen esfuerzo continuado en el tiempo.

Analizaremos ahora esta misma variable desde la perspectiva de los **educadores**:

- Los educadores han trabajado en el 100% de los casos los aspectos relacionados con la mejora de la autoestima, destacando que para ellos el 65% de los educandos mejora en indicadores como «reconocimiento de las propias capacidades y limitaciones» o «verbalización positiva acerca de sí mismo y de los demás».
- En cambio, sostienen que el 70% de los educandos se encuentran estancados en la «asunción positiva de los fracasos».

Estos datos nos muestran que se ha trabajado en profundidad con todos los educandos aquellos aspectos relacionados con esta variable, existiendo, a juicio de los educadores, mejoría en aspectos como el autoconcepto y la verbalización positiva.

Teniendo en cuenta lo expuesto por parte de educandos y educadores, podemos afirmar en relación a los niveles de autoestima de los primeros que aún no parecen mostrar niveles aceptables en este ámbito, por lo que se plantea la necesidad de mejorar y profundizar en el mismo.

4.1.2. Habilidades sociales

En relación a esta variable, a la hora de conocer el nivel de los **educandos** en este sentido, se les cuestionó por tres aspectos: relaciones con el otro sexo, manejo correcto de situaciones de conflicto y empatía.

- En referencia a las relaciones con el otro sexo, el 30% de los educandos sostiene que cuando les gusta alguien *«suelo ser muy cortado y espero a que la persona tome la iniciativa»* y otro 30% nos señala que *«se interesa por su vida poco a poco»*.
- En relación al manejo correcto de situaciones de conflicto, el 35% de los educandos sostienen que ante la expresión de una opinión contraria a la suya, *«digo lo que pienso, cueste lo que cueste»* y otro 20% nos señala que *«digo lo que pienso e intento llegar a un acuerdo»*.
- Por último, y en referencia a la empatía, el 75% de los educandos sostienen que si observan a alguien sufrir *«intento entender lo que le pasa y ponerme en su lugar»*.

Al analizar los datos que los educandos nos ofrecen aquí, podemos sostener que los encuestados muestran una tendencia positiva en cuanto al desarrollo de habilidades sociales, al menos en dos indicadores: relaciones con el otro sexo y empatía.

Por otro lado, en cuanto al manejo de situaciones de conflicto, existe un porcentaje significativo de entrevistados que nos dan una tendencia negativa en sus respuestas. Esto podemos entenderlo como un resultado esperable teniendo en cuenta el contexto social en que se desenvuelven las personas de este estudio: barriadas marginales con problemas de exclusión, con la carga de conflictividad que esto supone. Además, y en referencia a la muestra que nos ocupa, podemos relacionar esta carencia en el manejo de situaciones de conflicto con los malos resultados en autoestima ya expuestos anteriormente. Es algo constatable la relación existente entre baja autoestima y manejo erróneo de las situaciones de conflicto. La baja autoestima puede producir sentimientos de inseguridad, poco conocimiento de uno mismo e incapacidad para entablar con los demás relaciones asertivas o de igual a igual. Siendo esto así, el hecho de poder encarar con garantías de éxito la resolución de algún tipo de conflicto es escasa, tal y como nos muestran los datos aquí analizados.

Dicho esto, y en relación a los datos provenientes de los educandos en habilidades sociales, diremos que los encuestados ofrecen un nivel aceptable en cuanto a este indicador, destacándose especialmente la empatía o las relaciones con el otro sexo.



Vamos a ahora a analizar las habilidades sociales a partir de la visión de los educadores:

- Los educadores han trabajado con el 100% de los educandos aspectos relacionados con la mejora de habilidades sociales, destacando que para ellos el 50% de los educandos mejoran en indicadores como «empatía» o «expresión de sentimientos».
- En cambio, sostienen que el 63% de los educandos se encuentran estancados en el «correcto manejo de situaciones de conflicto».

Al cruzar los datos de los educadores con los de los educandos podemos plasmar la coincidencia en las valoraciones entre ambos grupos, incluso en los aspectos en los que se mejora y los que se encuentran estancados. Esto nos aporta una imagen positiva del estado del trabajo en este sentido, siendo uno de los aspectos en los que el proyecto está contribuyendo en la mejora de sus destinatarios.

Una vez expuestos los resultados de los indicadores relacionados con la contribución del proyecto a la autonomía personal de los educandos, se nos señala una tendencia positiva en este sentido, en especial en situaciones relacionadas con habilidades sociales: empatía, expresión de sentimientos, etc.

A pesar de ello, es necesario señalar la existencia de algunos indicadores que nos recuerdan la situación de estancamiento que se dan en aspectos como la autoestima o el manejo correcto de situaciones de conflicto.

4.2. Hemos contribuido a mejorar el entorno relacional de cada joven

No podemos pretender transformar la realidad socioeducativa incidiendo únicamente en un punto o variable. Las distintas situaciones que viven las personas las configuran, desarrollando en ellas su personalidad y su propia interpretación de la vida. Por ello, partimos de una idea globalizada de la intervención, de entender la realidad como un complicado engranaje de equilibrios, desequilibrios, problemas, vinculaciones y necesidades. Así que planteamos esta dimensión en tres ámbitos: familia, grupo de iguales y comunidad.

- a) *La familia*. Esta desempeña un papel absolutamente fundamental en el proceso educativo de sus miembros, ejerciendo una gran influencia en el desarrollo del niño y del joven. Tal y como Orte y March nos señalan: «La familia constituye la mayor y principal fuente de apoyo material y emocional para el crecimiento, desarrollo y bienestar de sus miembros»⁽³²⁾.

(32) ORTE SOCÍAS, C.; MARCH CERDÁ, M. (1999): *Pedagogía de la inadaptación social*. Valencia: Nau Llibres.

- b) *Grupo de pares*. Este tipo de grupos puede convertirse en una herramienta fundamental para la intervención socioeducativa y la acción social. «El grupo de iguales está llamado a cumplir las siguientes funciones: apoyo mutuo, estabilidad emocional e integración social»⁽³³⁾.
- c) *Comunidad*. El entorno donde se desenvuelven los educandos en su día a día está impregnado de problemas estructurales relacionados con la exclusión social. Entendemos que los proyectos de intervención socioeducativos han de trabajar por reconstruir redes de relación, articular iniciativas en común para transformar el entorno, etc.

Vamos a analizar esta dimensión a partir de los parámetros expuestos, utilizando como informantes a los educandos, sus padres y los educadores.

4.2.1. Familia

Entendemos la participación de los padres en esta investigación como un aspecto fundamental. Conocer y explorar sus valoraciones nos aporta una información valiosa y necesaria para hacernos una idea aproximada de la situación del proyecto: «En muchas ocasiones desde el inicio de la relación con los jóvenes nos damos cuenta de la inmensa influencia que tiene su familia sobre ellos. Enseguida tienes pistas, tanto por lo que expresan verbalmente como por las actitudes y aptitudes que manifiestan»⁽³⁴⁾.

Partiendo de esta idea, les preguntamos a los **padres** por algunos aspectos relacionados con sus hijos: asunción de responsabilidades en casa, capacidad para respetar puntos de vistas, etc. Estas son algunas respuestas:

- Al preguntar a los padres si existe asunción de responsabilidades en casa por parte de sus hijos, el 45% entiende que «*muy de acuerdo y actuaría así en la mayoría de los casos*», seguidos de un 25% de los padres que sostiene que «*lo describe aproximadamente, aunque no siempre actúa así*».
- En relación a si son sus hijos capaces de respetar los puntos de vista de los demás, el 45% responde «*muy de acuerdo y actuaría así en la mayoría de los casos*» seguido de un 35% que sostiene «*lo describe aproximadamente, aunque no siempre actúa así*».

Según podemos inferir de las respuestas obtenidas de los padres, la imagen que éstos tienen sobre sus hijos es positiva, entendiendo que cumplen con un buen papel en casa y defendiendo su capacidad de relacionarse positivamente con otros.

(33) ARRIETA, L; MORESCO, M. (1992): *Educación desde el conflicto, chicos que molestan*. Madrid: CCS.

(34) ARQUERO, M. (1998): *Educación de calle. Hacia un modelo de intervención en marginación juvenil*. Madrid: Editorial Popular.



Si analizamos la variable familia desde el punto de vista de los **educadores**, estos son los resultados más llamativos:

- Los educadores han trabajado con el 75% de los educandos aspectos relacionados con la mejora de la dinámica familiar: rol dentro de la familia, contribución a la mejora del ambiente, etc. Hemos de destacar que, desde el punto de vista de los educadores, más del 50% de los chicos mejoran en ámbitos relacionados con la familia, siendo especialmente positiva su valoración sobre la contribución que los educandos hacen en la dinámica familiar.

Esta visión de los educadores nos hace afirmar, en primer lugar, que se ha trabajado en profundidad las áreas relacionadas con la familia. Y en segundo lugar, si relacionamos estos datos con los de los padres, podemos inferir que dicho trabajo está viéndose plasmado de forma positiva sobre los educandos, mejorando algunos aspectos importantes como asunción de roles, contribución al buen ambiente familiar, etc.

Por último, vamos a conocer las valoraciones de los **educandos** en referencia a la familia:

- Ante la pregunta de cómo se encuentran en casa y si creen que ponen de su parte para que ésta marche bien, el 40% de los educandos sostiene encontrarse *«bien, ayudo en las tareas»* o *«bien, pongo de mi parte y ayudo en lo que puedo»*.

Esta visión de los educandos viene a coincidir con lo expuesto tanto por los padres como por los educadores, siendo aún más positiva. Esto nos puede hacer pensar que los jóvenes se encuentran bien en casa, procurando asumir sus roles e intentando colaborar en la buena dinámica familiar.

Por lo tanto, podemos decir que se está trabajando en profundidad en el área familiar y que el proyecto está contribuyendo a mejorar aspectos básicos en el entramado de las relaciones familiares: asunción de responsabilidades, contribución a un buen funcionamiento de la casa, etc. Creemos que estos datos apoyan de forma coherente las mejoras expuestas anteriormente en áreas ya señaladas como la empatía, expresión de ideas y pensamientos, etc.

4.2.2. Grupo de iguales

En el ámbito del trabajo socioeducativo, y dentro de la educación de calle, el grupo de pares es un aspecto fundamental que ha de ser trabajado y evaluado para constatar la situación del proyecto.



Para conocer la evolución en este ámbito, quisimos conocer la valoración de los educadores y los educandos. Comenzaremos por la exposición de los datos relacionados con los **educadores**:

- Los educadores han trabajado en el 90% de los casos los indicadores correspondientes al grupo de iguales: respeto, apoyo mutuo, etc. destacándose que la evolución que se les otorga a los educandos en este ámbito es «*estancado*» en un 80% de los casos.

Este dato es el menos positivo de todos los expuestos hasta el momento y nos da una visión del grupo de iguales negativa, en la que los destinatarios del proyecto parecen encontrarse bastante alejados de parámetros positivos mínimos.

En referencia a los **educandos**, sus opiniones acerca del grupo de pares son las siguientes:

- Ante la pregunta de si creen que en el grupo de amigos se respetan las formas de ser de cada uno, el 35% responde «*no, en el grupo no hay respeto*» o expresiones del tipo «*bueno, hay de todo*» en un 15% o «*sí, porque cada uno hace lo que quiere*» (10%).

La visión que los educandos nos aportan acerca del grupo de pares coincide con la expuesta anteriormente por los educadores, siendo también negativa. Según los encuestados, sus grupos de referencia son deficitarios en cuanto a relaciones positivas, respeto a las distintas individualidades, etc.

Por lo tanto, y en referencia a esta dimensión, podemos sostener que, a pesar del trabajo que realiza el proyecto con los distintos grupos de iguales, la situación en este sentido se encuentra estancada, siendo el área más deficiente hasta el momento.

4.2.3. Integración en la comunidad

En referencia a la integración comunitaria de los **educandos**, los educadores nos aportan los siguientes datos:

- Se ha trabajado con el 50% de los chicos la integración en la comunidad, destacándose que el 60% de los educandos se encuentran «*estancados*» en esta variable, según los educadores.

Por otro lado, tenemos la visión de los educandos, que nos dicen lo siguiente:

- A la pregunta de si están a gusto en su barrio, más del 50% responden «*sí, muy bien*». Además, señalan como problemas prioritarios del mismo «*la falta de trabajo*», «*exceso de suciedad*», etc. (60% y 50% respectivamente.)



Existe, en este sentido, una valoración algo distinta entre los educadores y los educandos. Los primeros hacen una valoración bastante más negativa que los segundos, aunque éstos señalan algunos aspectos negativos. Podemos entender esta diferencia debido a la situación de los educadores: de alguna forma se encuentran «fuera» de la situación, lo cual les da una capacidad de análisis mayor que la de los propios chicos; esto no significa que las opiniones de los educandos no nos aporte información, aunque entendemos que hemos de analizarla desde una perspectiva distinta.

Por todo ello, podemos afirmar que, a pesar de la existencia de algunos indicadores positivos, no parece que el proyecto esté contribuyendo significativamente a una integración en la comunidad de los educandos.

Ya expuestos los resultados de los indicadores relacionados con la contribución del proyecto a la mejora del entorno relacional de cada joven, podemos sostener que los datos nos aportan alguna tendencia positiva, muy especialmente en contextos familiares, pero que la situación de la muestra aquí analizada nos señala la existencia de situaciones carenciales, en especial en los grupos de iguales, que muestran una estructura social poco consistente y no potenciadora de relaciones igualitarias.

5 CONCLUSIONES

Son algunas las conclusiones y/o reflexiones que podemos extraer después de todo lo expuesto hasta el momento. De entrada, señalar algo que no por ser obvio es necesario dejar de insistir: la exclusión se nos muestra como un fenómeno complejo, con múltiples ángulos, que necesita ser encarado desde todos los ámbitos de trabajo y con un nivel de coordinación y de trabajo en red lo más óptimo posible.

En este ámbito, recurrimos al último informe FOESSA⁽³⁵⁾ donde se nos recuerda que los barrios se están erigiendo en espacios particularmente significativos para comprender las distintas situaciones que van configurando el actual panorama social. Es en el barrio donde se detecta la importancia de la actuación de las redes sociales en la provisión de recursos en ausencia de políticas sociales y cuando el tejido económico-productivo es débil. Por ello, el trabajo de intervención educativa en estos barrios es una gran oportunidad para promover y facilitar procesos de emancipación y reflexión personales y comunitarias, que lleven a los destinatarios de las intervencio-

(35) FOESSA (2008): *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Cáritas Española Editores.



nes a hacer análisis sobre sus situaciones y tomar decisiones sobre las mismas.

En esta línea, creo importante añadir que es urgente generar e implementar propuestas de intervención social con unas características muy determinadas, y que podrían ser entre otras:

- a) Concepto de la realidad a la que nos enfrentemos como una **red de redes** de relaciones, interacciones y vínculos.

Los territorios están habitados por personas. Y las personas tienen entre sus características la de la complejidad, mucho más a la hora de relacionarse y vincularse con otras personas en su entorno e incluso con este mismo. Por ello, pensar en la intervención de forma compleja, ya que la realidad así lo es, nos ayudará a encarar de la mejor forma posible nuestra tarea.

- b) Dinamizar y favorecer la **construcción y el fortalecimiento del tejido social** de los territorios, promoviendo estrategias de participación en todos los ámbitos.

Es muy importante realizar estrategias de intervención comunitaria que quieran incidir sobre toda la comunidad, haciéndola partícipe de la situación y fortaleciendo del tejido asociativo de las redes cercanas de cada barriada. De esta forma, daremos pasos dirigidos a garantizar la participación de los afectados en todo su proceso educativo y transformador tanto a nivel personal como comunitario: «La cultura participativa debe contribuir a mejorar las estrategias de afrontamiento de los problemas, concienciar sobre los derechos que les asisten, aumentar la autoestima, la creatividad, el espíritu de cooperación y ofrecer mayores recursos y apoyo técnicos adecuados»⁽³⁶⁾.

- c) Establecer relaciones **educativas en clave de acompañamiento a personas y sus procesos**.

Conseguir establecer nuestra tarea en clave de acompañamiento personal, donde la persona objeto de nuestro trabajo es la protagonista de su proceso, será un elemento muy positivo y facilitador en las intervenciones.

Cabe recordar aquí a Paulo Freire⁽³⁷⁾ cuando nos recuerda la importancia de entender la educación como un encuentro entre seres humanos en

(36) MALGESINI, G. (2004): «Reflexiones sobre el concepto de participación social en el caso de las personas afectadas por procesos de exclusión». *Documentación Social*; n.º 135, pp. 109-142. Madrid: Cáritas Española.

(37) FREIRE, P. (1998): *Pedagogía de la autonomía. Saberes necesarios para la práctica educativa*. México: Siglo XIX.



proceso de permanente liberación. Esta relación establecida puede ser motor de toda acción educativa.

Para ello, conseguir una presencia cotidiana, duradera y estable en el tiempo nos va a proporcionar las posibilidades necesarias para conocer el territorio y las personas, pudiendo facilitarse así procesos de acompañamiento educativos.

En referencia a los efectos y resultados que está alcanzando el proyecto de educación de calle aquí analizado, creo necesario comenzar diciendo que el mismo va dando pasos de trabajo no relacionados únicamente con sus efectos, sino también con otros aspectos unidos con la tarea⁽³⁸⁾ que desempeñamos y que consideramos muy valiosos: las vinculaciones educadores-educandos son positivas y facilitan el conocimiento y el trabajo; presencia estable y cotidiana de los equipos de trabajo en los territorios, lo que facilita un buen conocimiento de los mismos y de las distintas situaciones que viven los que los habitan; y se parte de una visión integral de la realidad a la que nos enfrentamos.

Tomando esto último como punto de partida, podemos afirmar que el proyecto está contribuyendo con su acción a mejorar aspectos relacionados con la autonomía personal y el entorno relacional de cada educando. En concreto, en cuestiones tales como las habilidades sociales y la contribución de cada chico a un buen ambiente familiar.

Podemos valorar positivamente estos efectos ya que impactan directamente sobre cada uno de los chicos con los que trabajamos y, especialmente, en la mejora de los ambientes de los grupos familiares, que tanta influencia ejercen sobre los educandos.

Por otro lado, hasta el momento el proyecto no está contribuyendo a mejorar el entorno relacional más cercano de los educandos (excepto el de la familia, cuyos datos ofrecidos sí son positivos). Si concretamos algún indicador en este sentido podemos comprobar cómo los grupos de iguales de los educandos no ejercen un papel positivo sobre las individualidades de sus miembros. Trabajar la fortaleza de los grupos de pares, las posibilidades educativas de los mismos, el ir acompañando a los chicos en el aprendizaje de establecer vínculos sanos con los amigos deberá ser un aspecto sobre el que incidir en el futuro para mejorar los resultados del proyecto.

Otro aspecto sobre el que no se está consiguiendo los resultados que deseamos es el que tiene que ver con la integración y participación comunitaria

(38) DE OÑA COTS, J.M. (2010): «Relaciones educativas de acompañamiento de un equipo de educadores de calle: evaluación de un proyecto de intervención socioeducativa en barriadas marginales». *Revista de Ciencias de la Educación*; n.º 222, pp. 135-148.



de los chicos, ya que esa es aún deficitaria. Desde mi punto de vista, debemos entender todo lo relacionado con la participación y la integración comunitaria de los chicos como un aspecto que deberá ir produciéndose en fases más posteriores del proyecto, como un signo de madurez y toma de conciencia, como una especie de salto cualitativo. Dicho eso, es necesario recordar lo importante que resulta para una buena intervención trabajar en la línea de la participación, aunque se trate de pequeñas cosas o actividades sin una importancia excesiva. Esta línea de trabajo deberá ser profundizada de cara al futuro para seguir creciendo en la intervención.

En conclusión, y respecto al proyecto de educación de calle, sería importante incidir en técnicas de desarrollo de un buen autoconcepto de los chicos, en fortalecer y mejorar las relaciones y vínculos de los grupos de iguales a los que pertenecen los educandos y, muy especialmente, promover la participación libre y consciente de los chavales en sus barriadas y en aquellas actividades que surjan.

6 BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO, I.; FUNES, J. (2009): «El acompañamiento social en los recursos socioeducativos». *Educación Social*; n.º 36.
- ANDER-EGG, E.; AGUILAR, M.J. (1992): *Evaluación de servicios y programas sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- ARIAS GOYTRE, F. (2000): «Periferias sociales: los barrios desfavorecidos en las ciudades españolas». *Documentación Social*; n.º 119. Madrid: Cáritas Española.
- ARQUERO, M. (1998): *Educación de calle. Hacia un modelo de intervención en marginación juvenil*. Madrid: Editorial Popular.
- ARRIETA, L.; MORESCO, M. (1992): *Educación desde el conflicto, chicos que molestan*. Madrid: CCS.
- CARIDE GÓMEZ, J. (1991): *De la evaluación de necesidades a la evaluación de programas sociales en desarrollo comunitario*. Compostela: Universidad de Compostela.
- CÁRITAS DIOCESANA DE MÁLAGA (2002): *Plan de actuación en barriadas con alto nivel de exclusión social*. Málaga: Caritas Diocesana de Málaga.
- CÁRITAS DIOCESANA DE MÁLAGA (1998): *Estudio de necesidades. Barriada «Las Castañetas»*. Málaga: Cáritas Diocesana de Málaga.
- CASTEL, R. (1997): *Metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Paidós.
- CASTEL, R. (2004): «Encuadre de la exclusión». En: Kars, S: *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa.



- CASTILLO ARREDONDO, S.; CABRERIZO DIAGO, J. (2003): *Evaluación de programas de intervención socioeducativa: agentes y ámbitos*. Madrid: Pearson Educación.
- DE OÑA COTS, J. (2010): *Educación de calle y desarrollo comunitario. Una experiencia educativa en contextos de exclusión*. Madrid: Cáritas Española Editores.
- DE OÑA COTS, J. (2010): «Relaciones educativas de acompañamiento de un equipo de educadores de calle: evaluación de un proyecto de intervención socioeducativa en barriadas marginales». *Revista de ciencias de la educación*; n.º 222.
- EQUIPO DE EDUCADORES DE CALLE DE CÁRITAS DIOCESANA DE MÁLAGA (2001): «Educación de calle: una experiencia de trabajo con jóvenes». *Documentación Social*; n.º 124. Madrid: Cáritas Española.
- FLICK, U. (2004): *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- FOESSA (2008): *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Cáritas Española Editores.
- FREIRE, P. (1998): *Pedagogía de la autonomía. Saberes necesarios para la práctica educativa*. México: Siglo XIX.
- FUENTES REY, P.; JARAÍZ ARROYO, G.; RENES AYALA, V.; RUIZ BALLESTEROS, E. (2007): «Realidad, pensamiento e intervención social». *Documentación Social*; n.º 145. Madrid: Cáritas Española.
- GARCÍA ROCA, J. (1995): *Contra la exclusión. Responsabilidad política e iniciativa social*. Barcelona: Sal Terrae.
- JARAÍZ ARROYO, G. (2004): «Desarrollo local, barrios desfavorecidos y cohesión urbana». *Documentación Social*; n.º 133. Madrid: Cáritas Española.
- MALGESINI, G. (2004): «Reflexiones sobre el concepto de participación social en el caso de las personas afectadas por procesos de exclusión». *Documentación Social*; n.º 135. Madrid: Cáritas Española.
- MARCH CERDÁ, M. (1999): «Evaluación de proyectos de acción en educación social especializada». En: Ortega Esteban, J. (1999): *Pedagogía Social especializada*. Barcelona: Ariel.
- ORTE SOCIAS, C.; MARCH CERDÁ, M. (1999): *Pedagogía de la inadaptación social*. Valencia: Nau Llibres.
- PÉREZ SERRANO, G. (2005): *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Aplicaciones prácticas*. Madrid: Narcea.
- RENE AYALA, V. (2000): «Dimensión de la pobreza e intervención social». *Documentación Social*; n.º 119. Madrid: Cáritas Española.
- RENE AYALA, V. (2004): «Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social». *Documentación Social*; n.º 135. Madrid: Cáritas Española.



- SUBIRATS, J. (2006): *¿Es el territorio urbano una variable significativa en los procesos de exclusión e inclusión social?* Ponencia en el IV Seminario de Investigación-ciencia política. UAM.
- VELAZ DE MEDRANO URETA, C. (2002): *Intervención educativa y orientadora para la inclusión social de menores en riesgo. Factores escolares y socioculturales*. Madrid: UNED.
- VIDAL FERNÁNDEZ, F. (2009): *Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Madrid: Caritas Española Editores.



El dedo en la llaga. Lectura cruzada de los informes del Defensor del Pueblo español y del Mediador de la República Francesa

Sylvie Koller

Maître de Conférences. Université Rennes 2, Francia.

*Docente investigadora en lengua y cultura hispánica. Miembro del Centro de Investigación
«Institut des Amériques».*

Especialista en migraciones

sylvie-koller@gmail.com

Fecha de recepción: 08/09/2010

Fecha de aceptación: 24/01/2011

Sumario

1. Objetivos de la lectura. 2. Metodología de la lectura.
3. Plasmación de la Defensoría y la Mediación en los informes anuales.
4. Dos ámbitos sensibles: sanidad, extranjería e inmigración. 5. ¿Usuarios, ciudadanos o súbditos?
6. A modo de conclusiones: exceso de control en Francia, ruptura de la igualdad en España.
7. Bibliografía.

RESUMEN

El Defensor del Pueblo español y el Mediador de la República Francesa actúan en defensa de los derechos fundamentales del ciudadano frente a las distintas Administraciones del Estado. A pesar de la diferencia de rango legal y competencias entre ambas figuras, su proyección pública les confiere legitimidad tanto en España como en Francia. El análisis de sus informes anuales permite detectar disfuncionamientos reiterados en la atención al ciudadano. Dos áreas de competencias específicas, la de sanidad y la de extranjería e inmigración dan lugar a un estudio comparativo de la vulneración de ciertos derechos fundamentales en ambas sociedades. Por último, se contrastan los fallos propios de un modelo descentralizado y de otro muy centralizado tales como los enuncian ambos informes.

Palabras clave:

Ciudadanía, derechos humanos, Defensor del Pueblo, mediación.

**ABSTRACT**

Spain's Public Defender and France's Mediator of the Republic (Ombudsmen) work to uphold the fundamental rights of citizens in respect of the various public administrations. Despite the differences between the two institutions in terms of legal status and competencies, their public projection affords them legitimacy in both Spain and France. The analysis of their annual reports reveals repeated deficiencies in services to the public. Two specific areas of competencies, namely health and foreign and immigration services, lead to a comparative study of the breach of certain fundamental human rights in both societies. Lastly, the deficiencies inherent to what the annual reports themselves refer to as a decentralised model and a highly centralised one are compared.

Key words:

Citizenships, human rights, Ombudsman, mediation.



La figura del Defensor del Pueblo ha alcanzado un alto nivel de notoriedad en España desde su creación en 1981, mientras que en Francia la del Mediador de la República, creada en 1973, queda más difuminada, aunque muchos ciudadanos acuden a él a través de los diputados y senadores así como de los delegados repartidos por todo el territorio. La mayor proyección del Defensor del Pueblo se debe a su peso institucional, a sus competencias legales, más extendidas y numerosas que la del Mediador de la República, así como a las referencias a sus actuaciones recogidas en los medios de comunicación. Sin embargo, existe un fuerte paralelismo entre ambas instituciones en lo que concierne al resultado material de su trabajo, de divulgación preceptiva y pública: el informe anual. Este artículo se basa en la lectura cruzada del informe anual 2008 del Defensor del Pueblo, en su versión resumida, publicado en junio de 2009, y del informe anual 2009 del Mediador de la República, publicado en febrero de 2010⁽¹⁾. ¿Para qué consultar, compulsar y analizar ambos informes? ¿Cómo leerlos tomando en cuenta las diferencias de fondo entre ambas instituciones? ¿Qué visión de ambas sociedades podemos sacar de esta lectura cruzada, en un periodo de crisis social e institucional?

1 OBJETIVOS DE LA LECTURA

Atenderemos ante todo a la dimensión de diagnóstico social de ambos informes, en el sentido más amplio de la palabra. Los informes anuales forman parte de un amplio conjunto de análisis y comentarios disponibles para el público en general, generados por los medios de comunicación y por la propia sociedad civil organizada (asociaciones, fundaciones, sindicatos, etc.). Al publicarse cada año, contribuyen a registrar las evoluciones de la sociedad, en relación con las evoluciones del derecho y de la práctica administrativa. Las actuaciones del Defensor del Pueblo y del Mediador de la República surgen principalmente de quejas y reclamaciones del pueblo, formuladas por personas naturales o jurídicas. Responden a una serie de heridas sociales derivadas del mal funcionamiento de las administraciones (carencias, abusos, demoras), pero también de cierta debilidad o impotencia del Estado de Derecho, que conducen a situaciones de iniquidad. El conjunto de estas quejas, recogidas en

(1) Informes disponibles en www.defensordelpueblo.es y en www.mediateur-republique.fr. El informe resumido del Defensor del Pueblo consta de 127 páginas y el del Mediador de la República de 92 páginas, lo que facilita la comparación.



ambos informes y agrupadas por ámbitos o áreas de competencias de las Administraciones y servicios públicos, nos proporciona un cuadro preocupante de vulneraciones del derecho y de indefensión frente a los distintos poderes legales. Sin embargo, la voz del Defensor del Pueblo y del Mediador de la República, al articular estas quejas y al darles cauce, nos dicen mucho más. Revelan áreas de sensibilidad ante nuevas formas de injusticia creadas por las propias instituciones y muestran la voluntad de defender una serie de derechos conquistados a lo largo de la vida democrática. Haremos hincapié en las recomendaciones formuladas por ambas instituciones, cualquiera que sea su forma jurídica concreta, cuando nos hagan presente la brecha existente entre los derechos fundamentales arraigados en el ordenamiento jurídico y la realidad percibida por los ciudadanos. El hilo conductor de ambos textos es una voluntad de enmendar y reformar —normativas, procedimientos, actuaciones— partiendo de casos concretos. Sin embargo, al leerlos también detectamos tendencias de fondo en las relaciones entre el aparato institucional y administrativo y los ciudadanos, tendencias que afectan en mayor medida a grupos sociales más vulnerables.

2 METODOLOGÍA DE LA LECTURA

El enfoque interpretativo que le hemos dado a esta lectura cruzada no escatima esfuerzos para analizar ambos informes desde su estatus específico de documentos oficiales, que corresponden a instituciones afines —enmarcadas en la categoría de *ombudsman*— pero muy distintas en su potestad jurídica, en sus procedimientos y en sus efectos finales. Ambos textos están articulados con arreglo a las competencias de cada institución y al ejercicio concreto de estas competencias. Por esto, empezaremos por aclarar las principales diferencias entre la figura del Defensor del Pueblo y la del Mediador de la República, diferencias plasmadas en la misma estructuración y hasta en el tono de cada informe. Para concretar el trabajo del Defensor y del Mediador, hemos optado por seleccionar dos áreas de competencias: el área de sanidad y el área de extranjería e inmigración. Ambos ámbitos hacen patentes determinados disfuncionamientos y constituyen sectores en los que el poder político-administrativo efectúa numerosas intervenciones, con repercusiones importantes para la población. El área de sanidad concierne la totalidad de los usuarios potenciales y de sus familiares, mientras que el de extranjería e inmigración concierne a colectivos más reducidos, a menudo en situación de vulnerabilidad. Consideramos que estos dos ámbitos permiten una comparación efectiva de las carencias del Estado de Bienestar y del Estado de Derecho en ambos países. A continuación, llevaremos la comparación hacia una dimensión más



general. Intentaremos sintetizar aquellas observaciones que apuntan a dinámicas comunes, propias de sociedades cada vez más encorsetadas en normas burocráticas, en las que los sujetos de derecho experimentan frustraciones derivadas de la complejidad de la norma y de las dificultades para ampararse en la ley. Al hacerlo, prestaremos la máxima atención a las propias formulaciones del Defensor del Pueblo y del Mediador de la República, reconociendo su posición de observadores y fiscalizadores de nuestras llagas. Por fin, pondremos de relieve dos configuraciones nacionales cuyos efectos a largo plazo impregnan el «memorial de agravios» de ambas instituciones: por un lado, la fragmentación institucional y la dispersión de competencias de la España de las autonomías, y por otro lado el peso histórico del centralismo y la omnipotencia del Estado en Francia.

3 PLASMACIÓN DE LA DEFENSORÍA Y LA MEDIACIÓN EN LOS INFORMES ANUALES

La redacción, entrega y presentación de los informes anuales se rige por la ley. Los artículos 32 y 33 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, fijan su carácter obligatorio, las grandes líneas de su contenido e incluso las dos formas de presentación ante las Cortes Generales: una versión escrita y un resumen del informe expuesto oralmente ante los plenos de ambas cámaras, ambos publicados. Este procedimiento nos remite a la forma de designación del Defensor del Pueblo, elegido por las Cortes Generales con el rango de algo comisionado con una mayoría de tres quintas partes. En cuanto a la ley francesa n.º 73-6 del 3 de enero de 1973, del Mediador, su Artículo 14 solo estipula la obligación de remitir al Presidente de la República y al Parlamento un informe anual con el balance de su actividad, el cual se publica. El Mediador francés depende estrechamente del poder ejecutivo, siendo nombrado por el Consejo de Ministros. Su relación con el poder legislativo se ciñe a ciertos aspectos de la tramitación de las quejas y a una colaboración voluntaria. Al leer cada uno de los informes, tendremos presente el hecho de que el Defensor del Pueblo es parte del orden institucional y del orden constitucional (según el Artículo 54 de la Constitución), mientras que el Mediador de la República es una figura un tanto adventicia, cuya legitimidad estriba en la personalidad del propio mediador y en la tenacidad de sus delegados⁽²⁾.

La misma estructura de los informes remite a las obligaciones y competencias de cada institución. El resumen del informe español se articula de la

(2) Para conocer los diferentes modelos de ombudsman en el derecho europeo, ver DíEZ BUESO, L. (1999): *Los defensores del pueblo en las Comunidades Autónomas*. Madrid, Temas del Senado. El capítulo I, Páginas. 25-33, se refiere a estos modelos.



siguiente manera: empieza por un breve resumen de las principales actuaciones del Defensor del Pueblo para el año de referencia. A continuación, incluye una nutrida parte estadística que registra el número de quejas recibidas por categorías, el estado de tramitación de las quejas, el número de recomendaciones y sugerencias formuladas por el Defensor y admitidas (o rechazadas) por sus destinatarios, el número de recordatorios legales, y los recursos de inconstitucionalidad atendidos, sobre el total de solicitudes de interposición. Esta parte representa la mitad del informe. El desglose de las estadísticas es minucioso y va acompañado de una presentación escrita que lo hace más explícito. Llama la atención la publicidad de las actuaciones del Mediador, reflejada en la lista de Administraciones generales, autonómicas y locales a las que el Defensor del Pueblo «recordó sus deberes legales», indicando el motivo de tal recordatorio, y en la lista de Administraciones que han incumplido o se han retrasado notoriamente en responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo, calificadas de administraciones entorpecedoras por la ley (art. 21). En esta parte del informe, el sesgo jurídico de la redacción no permite dar cauce a ningún comentario de los fallos constatados. Le toca al lector formarse una idea del descontento de los ciudadanos y del funcionamiento de las Administraciones a través del resumen de quejas colectivas registradas, de la relación de quejas de oficio (las que surgen de la propia iniciativa del Defensor del Pueblo) y del resumen de recomendaciones y sugerencias admitidas. En la segunda parte del informe, «Supervisión de las Administraciones Públicas» es donde el Defensor del Pueblo toma la palabra, encabezando cada capítulo por un título explícito y una entradilla en la que da rienda suelta a la crítica y fija objetivos para subsanar los fallos registrados. Para muestra, dos títulos:

Es necesario dar prioridad a la protección de las víctimas de trata de personas sobre las medidas de represión de la entrada irregular de extranjeros (inmigración y extranjería).

El Defensor del Pueblo reclama medios para que se haga plenamente efectivo el derecho fundamental a la educación y se mejore la política de becas y ayudas de estudio (Administración educativa).

La división por capítulos y el contenido de los mismos da fe de la amplitud de competencias del Defensor del Pueblo: Justicia, Prisiones, Ciudadanía y Seguridad Pública, Inmigración y Extranjería, Administración Educativa, Sanidad, Asuntos Sociales, Impuestos y Tributos, Actividad Económica, Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda, Funcionarios Públicos. Tanto el artículo 54 de la Constitución como el artículo 1 de la Ley Orgánica 3/1981 encargan al Defensor del Pueblo la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución (derechos y libertades fundamentales). La supervisión de la actividad de la Administración no es, por lo tanto, un objetivo en sí, sino un



medio para cumplir esta misión, incluida la supervisión de los derechos fundamentales en la Administración Militar (art. 14). Asimismo, al leer esta parte del informe, vemos reflejadas las garantías conferidas al Defensor del Pueblo por la ley en cuanto a procedimientos de investigación: visitas e investigaciones *in situ*, requerimientos dirigidos a los agentes y a su jerarquía, obligación de contestarle en un plazo señalado, comunicación preceptiva de documentos, incluidos aquellos clasificados como secretos. Este amplio conjunto de garantías, así como la publicidad de los resultados, respaldan y legitiman el trabajo de la institución, a pesar de que las resoluciones no tienen carácter vinculante.

La estructuración del informe anual del Mediador de la República presenta otras características. Su redacción se ciñe a la forma de un trabajo de investigación periodística basado en una extensa documentación, con amplio margen para la explicación, la interpretación y la prospectiva. El tono es, en ocasiones, el de un tribuno que alerta a los ciudadanos sobre evoluciones sociales preocupantes. El informe se abre con un editorial que da la tonalidad general del informe, poniendo el dedo en la llaga de la vulneración de los derechos y de la indefensión de las personas. La parte estadística que sigue el editorial es mucho más reducida que la del informe español, limitándose a registrar el número de reclamaciones y solicitudes de información, el cauce de presentación de las mismas, el número de expedientes abiertos, la repartición de las reclamaciones por ámbitos predefinidos por la institución (social, justicia, asuntos generales, agentes públicos) y a dar cuenta de la tasa de resolución de las mediaciones entabladas. Esta parquedad estadística nos remite a las limitaciones impuestas por la ley al Mediador de la República⁽³⁾. Se trata de una autoridad «independiente» que atiende las reclamaciones de los usuarios relativas al funcionamiento de las Administraciones estatales, de las entidades territoriales y de los organismos que prestan servicios públicos. Su papel es el de un observador facultado para dar cuenta de sus observaciones. No cumple explícitamente un papel de defensa de los derechos y libertades ni emite resoluciones públicas correspondientes a cada reclamación tramitada. De hecho, el legislador quiso dejar intacto el poder fiscalizador de los distintos órganos administrativos de control y de la jurisdicción administrativa francesa. El Mediador de la República no puede invadir sus prerrogativas. Su margen de intervención queda prácticamente reducido a la fluidificación de las relaciones entre los requirentes y las administraciones, a la mediación, a la conciliación. Este trabajo es el encargado a los trescientos delegados del Mediador repartidos por el territorio, que reciben y asesoran a los ciudadanos para tramitar sus quejas ante el Mediador, en principio por el filtro de un diputado o un sena-

(3) DELALAUNAY, B. (1999) : *Le Médiateur de la République*. Presses Universitaires de France, Paris, collection « Que sais-je ? ».



dor, con arreglo a las disposiciones de la Ley (artículo 6). El hecho de no poder recurrir directamente al Mediador es otra limitación de fondo. Sin embargo, el siguiente capítulo del informe, un cuadro de reformas planteadas y aceptadas, nos da cuenta de otra facultad del Mediador, la de proponer reformas a los legisladores para mejorar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración. Al final de su informe el Mediador abre la pista de nuevas propuestas de reforma y afirma su voluntad de seguir planteando las que no fueron tomadas en consideración. La parte central del informe está vertebrada en tres capítulos cuyo contenido consisten en diagnósticos globales, respaldados en múltiples casos concretos de indefensión del ciudadano frente a la complejidad o la omnipotencia administrativa. Se exponen ejemplos en los que la actuación del Mediador resolvió estos casos, aunque la ley francesa no le otorga las mismas facultades y garantías en su trato con los funcionarios que al Defensor. Los títulos y subtítulos, así como las entradillas de cada capítulo y apartado muestran la libertad de tono del Mediador, tal vez una compensación a su debilidad institucional. Para muestra, el capítulo «El usuario y el Estado frente a la crisis»:

- Ciudadano-administración: la gran incomprensión.
- El ciudadano solo frente a un marco inestable y generador de inseguridad.
- Nuevas relaciones caracterizadas por la desconfianza y la suspicacia.

Detallismo, precisión, tecnicidad jurídica, publicidad de los trámites y de las resoluciones marcan el informe del Defensor del Pueblo. Por el contrario, el informe del Mediador de la República apunta hacia tendencias de fondo que subyacen tras los conflictos entre los ciudadanos y las Administraciones. Cuando censura las actuaciones de éstas, poniéndose de parte de aquéllos, apela más a menudo a principios universales y a valores humanistas que a la articulación del derecho administrativo. El objetivo que perseguimos al estudiar ambos informes —el de considerarlos como radiografía de lo social— es compatible con sus características propias, siempre y cuando se adopte el punto de vista del ciudadano.

4 DOS ÁMBITOS SENSIBLES: SANIDAD, EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN

4.1. Sanidad

El Defensor del Pueblo registró 566 quejas formuladas por pacientes y profesionales de la sanidad en 2008. En el informe se destacan puntos negativos en cuanto al acceso al sistema de atención sanitaria, a la falta de recursos y a



la organización de la atención médica. El epígrafe del apartado «Sanidad» denuncia claramente las lacras del sistema:

«La burocratización de la atención primaria y las nuevas formas de gestión de centros y servicios, motivos de quejas destacados».

De los 4795 requerimientos dirigidos al Mediador de la República desde la creación del Polo Sanidad en febrero del 2009⁽⁴⁾, el informe saca conclusiones que hacen hincapié en aspectos cualitativos del sistema y en la dificultad de plasmar los derechos legales del paciente en el marco de la atención hospitalaria. Ambas instituciones constatan el incumplimiento parcial de las leyes promulgadas en 2002 tanto en España como en Francia para proteger los derechos del paciente en cuanto a autonomía, información y documentación clínica.

En España, las dificultades de acceso al sistema se notan en los retrasos en la obtención de prestaciones, que afectan al 61% de los ciudadanos: listas de espera, demoras en ingresos no urgentes, tiempo entre cita y consulta, demoras en pruebas diagnósticas, tiempo de espera para las intervenciones quirúrgicas. Estos obstáculos son puntos recurrentes de los informes anuales. El Defensor del Pueblo destaca la práctica nefasta de la «agendas cerradas» de cuatro hospitales de la Comunidad de Madrid. En la provisión y la organización de recursos, saltan a la vista los desequilibrios y diferencias entre Comunidades Autónomas, rompiéndose los principios de universalidad y gratuidad de la asistencia sanitaria⁽⁵⁾. En aspectos organizacionales, otra vez destaca la Comunidad de Madrid: el Defensor del Pueblo ha atendido numerosas quejas de usuarios y profesionales sanitarios de esta comunidad relativas al deterioro de la salud pública como consecuencia de la externalización de procesos de atención «de corte privado o empresarial». Una de las solicitudes de interposición de recurso constitucional, desestimada por razones de plazo, atañe a la posible vulneración de la ley por este tipo de prácticas. En lo que concierne el trato al paciente, las quejas registradas ponen en evidencia el deterioro de la atención primaria, por su orientación burocrática en detrimento del tiempo dedicado a cada paciente en las consultas. El Defensor lamenta que los facultativos de atención primaria se hayan convertido en prescriptores de recetas de los médicos de atención especializada. Este ejemplo muestra cómo se van desvirtuando con el tiempo los principios de implementación de un sistema universal de sanidad, debido a procedimientos administrativos con-

(4) Para conocer la organización y los objetivos del *Pôle de Santé et de Sécurité des Soins*, se puede consultar en línea la REVISTA DEL MEDIADOR DE LA REPÚBLICA (2009): Bulletin n.º 44.

(5) La lista de diferencias abarca aspectos tan fundamentales como nuevas terapias y medicamentos, salud mental, diagnóstico genético preimplantatorio, cuidados paliativos y tratamiento del dolor, terapias contra el tabaco, y un largo etcétera.

traproducentes. Algunas recomendaciones del Defensor son de carácter más global y conciernen a la necesidad de cubrir ciertas demandas insatisfechas. Así es como se recomienda la modernización de la medicina de carácter urgente, la dotación de estructuras y dispositivos en materia de salud mental, y la creación de una especialidad de psiquiatría de la infancia y la adolescencia. Más allá de estas observaciones sobre la cobertura asistencial, el Defensor apunta a una tendencia de fondo: las mayores expectativas y exigencias de los ciudadanos redundan en una multiplicación de las quejas. Los ciudadanos piden que se hagan efectivos los derechos recogidos en la Constitución, en las leyes y en la normativa de las Comunidades Autónomas. Su exasperación deriva cada vez más en actitudes de violencia hacia los profesionales de la salud, especialmente en los servicios de urgencia y salud mental. El Defensor ha abierto una investigación de oficio al respecto.

Las consideraciones sobre los derechos del paciente y su difícil cumplimiento forman el meollo de las observaciones del Mediador de la República. La falta de recursos consta como motivo de insatisfacción, pero únicamente en el área de acceso a los servicios de emergencia, tanto más congestionados cuanto que el SAMU se convierte en «receptor de las demandas sociales, de la miseria y de los trastornos mentales». El sesgo del informe hacia aspectos cualitativos hace caso omiso de las reiteradas protestas de los profesionales de la sanidad ante la falta de recursos de la Sanidad Pública, y ante los efectos nefastos de su reorganización. Las observaciones y recomendaciones hacen hincapié en los fallos en el trato al paciente y en el deterioro de las relaciones entre pacientes y profesionales. A lo largo del informe, el Mediador alerta sobre la progresión del «maltrato ordinario»: falta de higiene, falta de consideración hacia la vulnerabilidad de los pacientes, trato humano e incluso terapéutico inadecuados a las personas vulnerables. Los casos concretos expuestos para demostrarlo son patéticos. El diagnóstico trasciende el recinto de los hospitales:

«Muchos expedientes de queja revelan el “maltrato ordinario” en los centros de atención sanitaria. Se trata de un verdadero tabú, el de una sociedad enferma (...). El problema no solo afecta a las personas mayores, sino a todas las personas vulnerables. Se van multiplicando los problemas planteados por los pacientes del sector psiquiátrico, los sin techo, los niños obesos: se atiende con criterios diferentes a las personas diferentes».

El Mediador también recoge las quejas de los profesionales de la sanidad, víctimas de presiones múltiples, insultos, amenazas, e incluso violencia física por parte de los pacientes y sus familiares. En la parte prospectiva del informe, el Mediador expresa su voluntad de reforzar sus intervenciones en este aspecto⁽⁶⁾.

(6) LA *Revista del Mediador* desarrolla el tema del maltrato en el ámbito hospitalario en su número 53 de enero de 2010.



El diagnóstico cualitativo apunta también a «la insuficiencia de la cultura de alerta» en los hospitales. La complejidad de los protocolos administrativos y el temor de los médicos a ser demandados e imputados se combinan para limitar esta cultura de alerta sobre incidentes y accidentes terapéuticos, contribuyendo a que se mantengan la retención de información y el secretismo. A través del proceso de mediación con los profesionales, las familias y los pacientes, la institución acumula observaciones sobre opacidades y malentendidos que derivan en conflictos, sobre todo en caso de fallecimiento. Los derechos del paciente, tal como los enuncia la Ley de 2002, tardan en surtir efecto, tanto porque se desconocen como por la dificultad que tienen los pacientes y sus familias para entender su alcance. Éstos, a veces, incurrir en interpretaciones erróneas de sus derechos, por ejemplo al exigir la transmisión inmediata de documentación clínica. Al igual que su homólogo español, el Mediador advierte sobre las mayores exigencias de los pacientes, que reclaman transparencia e infalibilidad. La tinta del informe francés es más oscura en la medida en que las crispaciones en el ámbito de la sanidad se consideran como muestras de la incomprensión creciente entre los servicios públicos y los usuarios y de la progresiva pérdida de confianza de éstos, lo que genera conductas agresivas. Cabe preguntarse si los procesos de mediación y diálogo abiertos por esta institución pueden fluidificar las relaciones e introducir cambios positivos en un contexto de máxima tensión entre los profesionales de la sanidad y el Ministerio.

4.2. Extranjería e inmigración

Este ámbito de competencias es el que ocupa más espacio en el informe 2008 del Defensor del Pueblo (siete páginas). El número de quejas registradas alcanzó 1.285. La lista de recomendaciones y sugerencias admitidas y de recordatorios de deberes legales es muy extensa y se dirige a todos los niveles de la Administración: los diferentes Ministerios en sus respectivas Secretarías de Estado y Direcciones Generales, las Delegaciones del Gobierno, las Comunidades Autónomas. La impresión general que se desprende del informe es que por una parte no se aplican las leyes vigentes y que por otra parte las autoridades se exceden en su aplicación, lo que redundará en repercusiones graves para los afectados, tanto si son residentes como si están en situación irregular. Este diagnóstico se ve respaldado por la amplia repercusión mediática de las intervenciones y declaraciones del Defensor del Pueblo, consultables en la sección «Prensa» de la página *web* de la Defensoría. Por el contrario, debido a sus limitaciones propias, el Mediador de la República solo interviene públicamente en contadas ocasiones. En efecto, al no poder iniciar investigaciones de oficio, solo puede entablar procesos de mediación a petición de los requiren-



tes, un trámite entorpecido por su propia falta de visibilidad. Por otra parte, existen otras instancias facultadas para velar por el respeto de los derechos fundamentales de los extranjeros, como son la Comisión Nacional Consultiva de Derechos Humanos y la Alta Autoridad de Lucha contra las Discriminaciones y por la Igualdad (HALDE). Además, los tribunales administrativos tramitan numerosos recursos presentados por los extranjeros en contra de las decisiones de la Administración. Con todo, el 32% de las quejas que corresponden al ámbito del Mediador se refieren al derecho de extranjería e inmigración, quejas atendidas con el fin de «mejorar la información de los requirientes, en particular en cuanto al poder de apreciación de los funcionarios, a menudo considerado injusto».

Es notable la lista de quejas tramitadas por el Defensor del Pueblo que revelan procedimientos inadecuados hacia extranjeros residentes. Se incumplen normas internas y directivas europeas en materia de admisión en fronteras y de autorización de residencia y trabajo de los familiares de ciudadanos de la Unión Europea. Se alargan procesos y se multiplican controles y trámites para expedir o renovar autorizaciones de residencia, o para implementar el derecho a la reagrupación familiar. En este último aspecto, la dispersión de competencias entre los diferentes niveles administrativos es un obstáculo más y una fuente de arbitrariedades. Otra serie de quejas recogidas advierte sobre la persistencia de filas de espera en malas condiciones en las dependencias encargadas de la tramitación de documentos, especialmente en Madrid. Las oficinas consulares no se libran de críticas por la dificultad de conseguir citas, por la aplicación rigorista de la normativa vigente y por los plazos excesivos de expedición de visados, un punto especialmente crítico para la reagrupación de menores. La impresión que se desprende de la lectura es la de un sistema desbordado y de una maraña administrativa, defectos combinados con una fuerte dosis de arbitrariedad.

En su papel de inspección y fiscalización, el Defensor visita los centros de detención y primera acogida y los centros de internamiento, en Canarias, en Ceuta y Melilla y en Baleares. De estas visitas resulta un abultado número de críticas sobre las condiciones de hacinamiento, la falta de atención médica y la precariedad de las instalaciones, si bien se hacen constar algunos progresos. El Defensor advierte sobre la enorme dificultad que tienen las personas llegadas a las costas en cayucos y pateras para tramitar solicitudes de asilo, un aspecto en el que España elude sus compromisos internacionales. Muchas recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales relativos a los procedimientos de expulsión alertan sobre numerosas irregularidades y abusos. Tanto el epígrafe como un apartado especial del capítulo denuncian el trato represivo sufrido por las víctimas de la trata de personas a raíz de ope-



rativos policiales, por encima de las obligaciones de protegerlas. Entre las personas vulnerables afectadas por el derecho de extranjería e inmigración, el Defensor concede especial atención a los menores extranjeros no acompañados, en base a las quejas de oficio y a las que los menores pueden presentar personalmente. Se hace constar que «la llegada continuada de menores extranjeros no acompañados a varias comunidades autónomas está poniendo a prueba sus sistemas de protección». Además de este aspecto cuantitativo, el informe incide en aspectos cualitativos de la protección, tales como las carencias en algunos de los centros de menores visitados (ubicación, recursos insuficientes, escolarización). Se observan fallas en la legislación o en su aplicación, a la hora de dictaminar el desamparo de los menores y de implementar su tutela por los servicios sociales, en el protocolo de determinación de la edad, y en la obtención de autorización de residencia aun cuando reúnen las condiciones legales.

Las observaciones y propuestas de reforma del Mediador de la República en 2009 conciernen tanto a los derechos de los extranjeros residentes, en sus relaciones con la administración francesa, como a colectivos de inmigrantes en situación irregular que han suscitado su atención por encontrarse en situación dramática: aquéllos que sobreviven en la llamada «Jungla de Calais» en espera de cruzar ilegalmente a Gran Bretaña, y los menores extranjeros no acompañados. En estos casos, la actuación del mediador consistió en reanudar el diálogo entre las asociaciones humanitarias y las autoridades para permitir la cobertura de necesidades básicas en condiciones muy precarias. Asimismo, el Mediador participa en mecanismos de consulta bajo la tutela del Ministerio competente, con el fin de dar salida a la situación de los menores extranjeros no acompañados. Esta mediación concierne casos muy mediatizados y dramáticos. No deja de ser preocupante que los procedimientos administrativos «ordinarios» que afectan a decenas de miles de personas en situación irregular no sean fiscalizados por el Mediador, tal vez porque éstas no son «sujetos administrativos».

Aquellas personas en situación regular (residentes) que sí se han dirigido a los delegados han hecho constar los obstáculos encontrados cuando se casa un ciudadano francés con un extranjero fuera del territorio nacional. Para hacerlo, se les exige un certificado de capacidad matrimonial que puede requerir una entrevista con la autoridad. Aun superado este trámite, los cónyuges se enfrentan con dificultades para obtener la transcripción de su matrimonio por el estado civil francés, de ahí que el visado pueda ser denegado al cónyuge extranjero. Todo parece contribuir a cuestionar la validez de este tipo de matrimonio mixto. Por otra parte, la figura jurídica del contrato de unión civil, muy extendida en la Unión Europea, no surtía los mismos efectos que el con-



trato francés (PACS). Además, para contraer un PACS en Francia se les exigía a los contrayentes un certificado de solteros, aun cuando hubieran firmado un contrato de unión civil en otro país. El Mediador expresa su satisfacción por haber obtenido una modificación favorable de la ley en este sentido, con plena vigencia en 2010. El apartado más específico del informe 2009 es el que se dedica a los efectos de la *kafala* en el orden jurídico francés, una causa en la que se ha comprometido el Mediador. Se trata de un procedimiento jurídico musulmán que suple el mecanismo de adopción, permitiendo recoger a un menor. Ahora bien, las parejas francesas o mixtas que han recogido a un menor en un país del Magreb con arreglo a este procedimiento no logran que se reconozca como adopción. De ahí que el menor se quede sin padres adoptivos, sin posibilidad de adquirir la nacionalidad francesa, e incluso sin posibilidad de obtener un visado. En este punto como en otros muchos se nota el desequilibrio entre la aplicación rígida de la norma y los intereses de los menores extranjeros. Uno de los casos más notables y más prolongados de tal «filosofía» es la imposibilidad de que los hijos menores reagrupados al margen del procedimiento legal puedan beneficiarse de cualquier beneficio social.

Los casos de mediación recogidos en el informe francés muestran la relativa impotencia del Mediador de la República con respecto al Defensor del Pueblo en el ámbito de la protección de los derechos fundamentales. En efecto, su cometido se ciñe a los roces y conflictos entre la Administración y los extranjeros que se dirigen a ésta desde una posición legítima, en un contexto en el cual los extranjeros en situación irregular tienen como «interlocutor» casi único el Ministerio del Interior.

5 ¿USUARIOS, CIUDADANOS O SÚBDITOS?

Las quejas recogidas por el Defensor del Pueblo y el Mediador de la República van dibujando un cuadro general de las relaciones entre las administraciones y los usuarios (llamados *administrados* en Francia). Por otra parte, ambos informes exponen determinadas carencias sociales y cuestionan la capacidad del Estado de Derecho para remediarlas, demostrando que el ciudadano mal atendido es también un ciudadano desengañado. El Defensor del Pueblo asume su papel de protector de los derechos y libertades fundamentales al amparo de la Constitución y de la ley⁽⁷⁾, mientras que el Mediador de la

(7) Ver CORCHETE MARTÍN, M. J. (2001): En el capítulo «La respuesta de la institución». *El Defensor del Pueblo y la protección de los derechos*. Ediciones Universidad salamanca, 198, pp. 155-171. La autora enumera los sectores más relevantes de la intervención del Defensor desde su creación, y destaca las labores de inspección o investigaciones de oficio realizados en beneficio de los sectores sociales marginados.



República va más allá de sus limitadas competencias por voluntad propia, haciendo hincapié en su compromiso con las personas más vulnerables:

«Por su contacto con todas las capas de la sociedad, el Mediador se ha convertido en un barómetro del clima social, confrontándose a menudo con las problemáticas que afectan en mayor medida a las personas más desfavorecidas».

Salvadas las diferencias de contexto, ambos informes ponen de relieve carencias y disfuncionamientos transversales a todas las administraciones, las que expondremos a continuación.

5.1. Demoras, dilaciones, silencios

Este es un motivo de descontento de sobra conocido. Su aspecto más acuciante en España se da en el área de Justicia, en todas las jurisdicciones. Se acumulan pendencies en los juzgados, se tarda en tramitar expedientes y hasta en aplicar sentencias, un cuadro preocupante agravado por la huelga de funcionarios de Justicia. También se notan retrasos en trámites tan habituales como los del Registro Civil y de las oficinas consulares. En Francia las demoras entorpecen la aplicación de la legislación vigente cuando ésta respalda el derecho de las víctimas (víctimas de la deportación en la segunda guerra mundial, del amianto, de las pruebas nucleares). Por otra parte, las dilaciones hacen que se produzca un desfase habitual entre el reconocimiento de ciertos derechos sociales y el abono de las correspondientes prestaciones. Tanto el Defensor como el Mediador denuncian un uso inadecuado de la práctica del silencio administrativo positivo o negativo, que genera inseguridad. Esta espera insoportable se combina con los efectos la multiplicidad de entidades administrativas encargadas de un mismo expediente, más aún cuando éstas se trasladan la responsabilidad unas a otras. El derecho inicial se diluye y se vuelve inefectivo.

5.2. Atención inadecuada

La atención al usuario combina abusos en el sistema de citas concertadas por teléfono —a cargo del solicitante— con colas en las dependencias administrativas. En España, las oficinas de empleo se vieron desbordadas por la avalancha de nuevos desempleados sin que el servicio público reaccionara con la suficiente celeridad. También se produjo «una auténtica crisis del sistema» en la implantación del nuevo DNI electrónico. La falta de información al público, los errores en la facturación y el cobro indebido caracterizan en ambos países el servicio al cliente por parte de los proveedores de energía. Al estudiar



los fallos en la atención al público, el Mediador de la República censura una evolución de fondo: la falta de atención personalizada y física, sustituida por mecanismos de atención informática que marginan a los usuarios poco familiarizados con las TICs. Ahí donde su homólogo reclama racionalización y unificación de los procedimientos de atención informatizados, él recomienda reforzar el contacto directo con los «administrados».

5.3. Avances del derecho, dificultades para aplicarlo

El ciudadano es presa de un sentimiento de incomprensión e injusticia cuando se le otorgan nuevos derechos por ley, para luego negárselos en la práctica. La implementación de la Ley de Dependencia de 2006 es un caso emblemático en España, que podemos comparar con la Ley Dalo en Francia (*Loi au logement opposable*, una ley aprobada en 2007 que pretende hacer efectivo el derecho a la vivienda a través de diversos mecanismos de inmediata aplicación cuando la autoridad es requerida). Aprobadas las leyes, tardan en desarrollarse. La falta de reglamentos impide su aplicación, circunstancia a la que se añade en España la dispersión de competencias entre el gobierno y las Comunidades Autónomas. Los ciudadanos quedan desamparados como consecuencia de la diferencia de criterios entre las diferentes administraciones que emiten resoluciones contradictorias. Otro conjunto legal protector, el de las directivas europeas, tarda en trasladarse al orden jurídico interno o no se aplica. Desde otra perspectiva, el Mediador pone el dedo en una llega muy francesa al señalar los efectos contraproducentes de una auténtica inflación legislativa:

«La primera brecha entre los ciudadanos y el Estado es la que cava la ley por su creciente complejidad, de modo que resulta imposible comprenderla».

«Frente a la acumulación de textos legislativos y reglamentos, los ciudadanos se sienten cada vez más atrapados en una jungla administrativa».

Tanto es así que la eliminación de ciertas desigualdades contribuye a crear nuevas desigualdades, como lo muestra la reforma del régimen de pensiones.

5.4. Situaciones de indefensión

Estas situaciones se dan cuando el Estado no puede o no quiere corregir situaciones abusivas ahí donde le tocaría hacerlo, pero también cuando la propia administración crea y mantiene situaciones de indefensión. El Defensor del Pueblo lamenta que las administraciones no cumplan su papel de protección en el ámbito del medio ambiente y de la gestión urbanística, hasta el extremo de perjudicar a los ciudadanos para favorecer intereses privados. La



retención de información constituye otro mecanismo habitual que crea situaciones de indefensión, por ejemplo en los procedimientos urbanísticos. A este recordatorio corresponde la pregunta angustiada del Mediador de la República: «¿Cómo reconstruir la ciudadanía y rehabilitar lo político a partir de un servicio público?». Esta tonalidad nos remite a una diferencia de fondo. Mientras que el informe español insiste en las omisiones y negligencias del sistema, el informe francés alerta sobre su prepotencia y su arbitrariedad. El Mediador de la República denuncia un comportamiento administrativo litigioso, cuando no ilegal, plasmado en cinco tipos de abusos:

- aplicación retroactiva de la norma,
- inestabilidad de la norma, generada por la propia administración,
- exceso en la solicitud de pruebas y comprobantes a los administrados,
- construcciones jurídicas contrarias a la realidad de los hechos y
- dilaciones en la aplicación de la norma cuando ésta favorece a los administrados

Este diagnóstico severo nos llevará a la parte final de este artículo, en la que la lectura cruzada nos permitirá destacar dos tendencias de fondo en la cultura institucional de ambos países, que tienen repercusiones negativas para el conjunto de la sociedad.

6 A MODO DE CONCLUSIONES: EXCESO DE CONTROL EN FRANCIA, RUPTURA DE LA IGUALDAD EN ESPAÑA

El Mediador de la República reitera en 2009 algunas críticas de fondo ya expresadas en 2008. Le consta que la rigidez del sistema se combina con la arbitrariedad para rebajar al ciudadano, convirtiéndolo en un número de expediente administrativo. Este fenómeno se agrava con los procedimientos automatizados: la generalización de las TIC en aras de la racionalización muestra los excesos del Estado modernizador. La mayor productividad de las administraciones y de los servicios públicos acarrea efectos contraproducentes cuando se descuida la dimensión humana del cambio. Así es como la fiebre descentralizadora...centralista, o sea impuesta de arriba abajo, está sacudiendo el edificio institucional, sin que se haya informado al ciudadano. La fusión y la concentración de servicios se hacen a marchas forzadas. Por otra parte, en la misma línea modernizadora, se está imponiendo la cultura de los indicadores y de los resultados cifrados anualmente, descuidando aspectos cualitativos. En clave política, podemos interpretar estas evoluciones como un refuerzo del autoritarismo jacobino. Para rematar, el Mediador alerta sobre



otro exceso reformador: la lucha contra el fraude, que pone a los ciudadanos bajo sospecha y los convierte en presuntos culpables, más aún cuando surge un conflicto con la Administración. Esta suspicacia socava la confianza y la buena fe, bases de la convivencia cívica.

Al Defensor del Pueblo no le toca hacer dictámenes globales y transversales. Sin embargo, al atender quejas que atañen a los distintos niveles político-administrativos⁽⁸⁾, el Defensor es un buen observador de la institucionalidad fragmentada. Sin cuestionar la legitimidad política del sistema, pone en evidencia la desigualdad territorial cuando ésta afecta directamente a los ciudadanos. Esta desigualdad se nota en diferentes aspectos: dotación de recursos y utilización de recursos, aplicación de las leyes aprobadas por el Congreso, determinación de criterios, prestación de servicios, atribución de rentas mínimas. El cúmulo de diferencias redunda en discriminación en función del lugar de residencia, de tal forma que se rompe el principio constitucional de igualdad de derecho de todos los españoles. Nada más esclarecedor que las quejas ocasionadas por la implantación de la Ley de Dependencia de 2006 para ilustrarlo.

Los contrapesos institucionales existentes o anunciados no son los más adecuados para combatir los vicios inherentes de cada sistema. En España, los defensores autonómicos difícilmente pueden obrar para que se cumpla el principio de la igualdad territorial a nivel nacional. En Francia, la fusión entre varias entidades «independientes» encargadas de velar por los derechos fundamentales prevista por el proyecto de ley de 2009, además de barrer al Mediador de la República, amenaza con reforzar el control del poder ejecutivo y la centralización burocrática.

¿Siempre ha de llover sobre mojado?

7 BIBLIOGRAFÍA

CORCHETE MARTÍN, M.J. (2001): «La respuesta de la institución». *El Defensor del Pueblo y la protección de los derechos*. Ediciones Universidad Salamanca, 198.

DEFENSOR DEL PUEBLO (2010): Coordinación: Gabinete de Prensa Edición a cargo de: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A. Madrid: www.defensordelpueblo.es

DELALAUNAY, B. (1999): *Le Médiateur de la République*. Presses Universitaires de France, Paris, collection « Que sais-je ? ».

(8) En 2009, 1297 quejas individuales y de oficio se refieren a la Administración General del Estado, 354 a las administraciones autonómicas y 474 a las administraciones locales.



DÍEZ BUESO, L. (1999): *Los defensores del pueblo en las Comunidades Autónomas*. Madrid, Temas del Senado. El capítulo I.

LA REVISTA DEL MEDIADOR (2010): Número 53.

REVISTA DEL MEDIADOR DE LA REPÚBLICA (2009): Bulletin n.º 44. <http://www.securitesoins.fr/>



Documentación

1

Sociedad civil: informes sobre el Tercer Sector y el voluntariado en España.

Fernando Sánchez Hernández

285





Sociedad civil: informes sobre el Tercer Sector y el voluntariado en España

Sumario

1. Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España.
2. Diagnóstico de la Situación del Voluntariado de Acción Social en España.
3. Esquema de las Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España.

En esta sección ofrecemos tres documentos que han sido publicados recientemente. La elección de los mismos pretende aportar una visión descriptiva de la situación del Tercer Sector y del voluntariado en España en su lucha contra la pobreza y la exclusión social.

El primero de ellos, el *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*, realizado por la Fundación Luis Vives, aporta un extenso diagnóstico sobre la realidad del Tercer Sector de Acción Social en la sociedad Española. En esta sección recogemos el Resumen Ejecutivo del mismo y ofrecemos el enlace al documento completo

El segundo es un resumen de las ideas principales del *Diagnóstico de la Situación del Voluntariado de Acción Social en España*, elaborado por el Observatorio del Voluntariado, la Plataforma del Voluntariado en España y la Fundación Folia Consultores. En él se definen los rasgos característicos del voluntariado y la participación social en España.

Por último podemos encontrar un documento síntesis del *Esquema de las Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social*



2020 en España, editado por la EAPN (Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social), en el que se establecen los principales retos de futuro del tercer sector en España.

1 ANUARIO DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA⁽¹⁾

1.1. Presentación

El Tercer Sector (TS) español, que ha experimentado un gran crecimiento y avance en las últimas décadas, es hoy en día una realidad madura y consolidada, de magnitudes e importancia asimilables a las de otros países de nuestro entorno. A medida que ha ido creciendo su relevancia, han comenzado asimismo a proliferar las investigaciones sobre la materia. Sin embargo, es difícil tener un conocimiento fidedigno del Tercer Sector.

Por una parte, aún no existe un consenso entre la comunidad científica sobre los límites exactos de la realidad comprendida bajo este término. Por otra, se trata de una realidad cambiante y en desarrollo, por lo que es difícil conocer la evolución y tendencias a lo largo del tiempo.

Ante esta situación, el *Anuario del Tercer Sector Social en España* pretende ofrecer un análisis de carácter periódico y una perspectiva longitudinal del campo de las Organizaciones No Lucrativas de Acción Social españolas. El objetivo de la Fundación Luis Vives y la Obra Social Caja Madrid al promover este estudio, por tanto, no es otro que aportar información de interés, actualizada, veraz y de carácter independiente sobre la Acción Social en nuestro país.

Este documento presenta un resumen de los principales datos y conclusiones extraídos de la investigación.

1.2. La importancia del Tercer Sector de Acción Social en la sociedad española. Una foto fija

A lo largo de las dos últimas décadas, el Tercer Sector de Acción Social (TSAS) español ha experimentado un gran avance, que ha estado ligado a la democratización, a la revitalización de la sociedad civil y a la evolución del Estado de Bienestar. En nuestros días, se trata de un sector maduro y consolidado, con un importante papel, tanto social como económico.

(1) Se puede acceder al documento completo en la página web de la Fundación Luis Vives: <http://www.fundacionluisvives.org/servicios/publicaciones/detalle/54589.html>

Como parte del Tercer Sector, las entidades de Acción Social son una expresión específica de la sociedad civil y, por tanto, canalizan la dinámica de la solidaridad voluntaria de las sociedades. En nuestro país, más de la mitad de las organizaciones existentes (56,5%) ha sido promovida por la iniciativa ciudadana.

Pero, además, el sector de la Acción Social, como espacio paralelo y a la vez complementario del ámbito público y empresarial, cumple una importante misión, desde su acción por la promoción de los derechos y la igualdad. En concreto, seis son sus funciones principales en nuestras sociedades:

- La promoción de derechos individuales y colectivos.
- La ayuda para acceder y ejercer esos derechos.
- El estudio y/o la denuncia de las necesidades y problemáticas sociales.
- La sensibilización a la sociedad sobre esas problemáticas.
- La atención directa a las necesidades sociales.
- El fomento de la participación ciudadana.

Existen alrededor de 29.000 organizaciones de Acción Social activas en España. Las entidades que componen este sector se dedican principalmente a los campos de la acción social, la integración y la atención socio-sanitaria. El 50% de sus actuaciones es de intervención directa, con acciones como la formación y educación o la asistencia psicosocial.

Si tenemos en cuenta que el número medio de personas beneficiarias directas de estas actuaciones es de casi 2.500 por entidad, nos daremos cuenta de la importante función que desempeñan las entidades del Tercer Sector de Acción Social en nuestro país, como promotoras del bienestar y la igualdad. Casi la tercera parte de estos beneficiarios son personas con discapacidad, pero también lo son otros colectivos como los niños, las personas mayores o las personas inmigrantes.

A su relevancia como actor social hay que añadir el peso, cada vez más importante, que el Tercer Sector de Acción Social tiene en la economía española. Efectivamente, el Tercer Sector de Acción Social juega también un importante papel como agente económico. Así, por ejemplo, en el año 2008 los gastos de las entidades del TSAS supusieron entre el 1,42% y el 1,69% del PIB de nuestro país, según se tengan en cuenta o no a las entidades singulares⁽²⁾.

(2) Las organizaciones singulares (Cáritas Española, Cruz Roja y ONCE) son entidades que presentan peculiaridades específicas de organización, financiación y funcionamiento.

En cuanto a su contribución al mercado de trabajo, en el TSAS trabajan de modo remunerado unas 530.000 personas, lo que representa el 2,7% del mercado laboral (2,4% sin considerar a las entidades singulares). Asimismo, podemos afirmar que la estructura del sector es mayor que la empresarial mercantil, si consideramos el número de trabajadores asalariados por entidad: Casi el 88% de las empresas españolas tiene menos de diez trabajadores, frente al 51% de las entidades del Tercer Sector de Acción Social.

Por otra parte, a los datos sobre empleo remunerado, habría que añadir el de las personas voluntarias que colaboran con las entidades de Acción Social, y que se estima en unas 873.000 personas. Siendo la adhesión y participación desinteresada de los voluntarios la piedra angular del funcionamiento de gran parte de las organizaciones y, siendo el voluntariado una de las más genuinas manifestaciones de solidaridad, volviéndose así a poner de manifiesto el importante papel del TSAS como canalizador de la expresión de la sociedad civil.

La función social de las entidades del Tercer Sector de Acción Social

- La promoción de derechos individuales y colectivos.
- La ayuda para acceder y ejercer esos derechos.
- El estudio y/o la denuncia de las necesidades y problemáticas sociales (al margen del ámbito de los derechos).
- La sensibilización a la sociedad sobre esas problemáticas sociales.
- La atención directa a esas necesidades sociales.
- El fomento de la participación ciudadana.

1.3. Perfil de las entidades del Tercer Sector de Acción Social españolas

A pesar del gran peso social y económico del Tercer Sector de Acción Social como conjunto, se trata, sin embargo, de un ámbito dominado por el minifundismo, en el que existe gran cantidad de pequeñas organizaciones, con ingresos reducidos, con poco personal y que, generalmente, centran su actividad en el ámbito de una única provincia:

- El 92,8% de las entidades es de primer nivel, es decir, organizaciones de base (asociaciones y fundaciones, principalmente), que no agrupan a otras.
- Cerca de la mitad de las entidades de Acción Social no supera los 150.000 euros de ingresos anuales y el 25% no llega a los 30.000.
- Un tercio dispone de menos de cinco personas remuneradas; el 51% tiene menos de diez trabajadores asalariados.



- El 71% tiene una única sede.
- Sólo el 20% de las entidades trabaja a nivel nacional o internacional. El resto lo hace, sobre todo, a nivel autonómico (34,8%), aunque también a nivel provincial o local. El 84,4% tiene presencia en una única provincia, y nueve de cada diez en una única Comunidad Autónoma.

Esta relativa fragilidad de las organizaciones está, en buena medida, relacionada con la juventud del sector (el 44% de las organizaciones fueron constituidas a partir de 1996), ya que parece existir una relación directa entre la antigüedad de la organización y su volumen presupuestario: la media de edad entre las entidades que gestionan más de un millón de euros anuales de presupuesto es de 26 años.

En este panorama, con un predominio entre las entidades de Acción Social de un gran número de organizaciones pequeñas, con un presupuesto reducido y pocos trabajadores, descubrimos también que se trata de un sector marcado por un escaso desarrollo organizativo. Si bien la mayoría de entidades dispone de mínimas estructuras organizativas —tres de cada cuatro tienen un departamento de gestión y administración y el 68% tiene un área de gestión de programas— la presencia de otros departamentos y áreas, como Recursos Humanos y Comunicación, es aún pequeña (36,3% y 31,4%, respectivamente).

Otras cuestiones, como las políticas formales o protocolos de no discriminación, remuneración por incentivos, planes o sistemas de calidad, etc., tienen una implantación aun más baja.

No es de extrañar, por lo tanto, que en su mayoría nos encontremos con organizaciones que no son autosuficientes, con una importante dependencia de la financiación procedente de las Administraciones Públicas y que, por lo tanto, buscan fortalecer y reforzar sus actividades mediante alianzas dentro del sector:

- La financiación del TSAS procede en más de un 60% de las Administraciones Públicas. Prácticamente la mitad de esta financiación proviene de los gobiernos autonómicos, mientras que solo un 5% lo hace de la Unión Europea.
- Casi el 80% de las entidades están adheridas a otras organizaciones.

El tipo de organización predominante: asociación⁽³⁾, de ámbito local o provincial, con un presupuesto anual cercano a los 150.000 euros, menos de veinte empleados y ubicada en Andalucía, Madrid, Cataluña o País Vasco.

(3) El 69,5% de las entidades del TSAS tiene la forma jurídica de asociación.

Perfil de las entidades del Tercer Sector de Acción Social españolas

- Más del 90% son entidades de primer nivel.
- El 69,5% de las organizaciones tienen la forma jurídica de asociación.
- El 71% tiene una única sede.
- El 90% trabaja en una única Comunidad Autónoma.
- Un tercio dispone de menos de cinco personas remuneradas.
- El 80% están adheridos a otras organizaciones.
- El 50% de las entidades no supera los 150.000 euros de ingresos anuales.
- Un pequeño número de organizaciones aglutina gran parte de los ingresos, los trabajadores y las actuaciones.

1.4. Recursos humanos en el TSAS. ¿Quién trabaja en las entidades del Tercer Sector de Acción Social y en qué condiciones?

Unas 529.000 personas trabajan de modo remunerado en el Tercer Sector de Acción Social español. Considerando que existen unas 29.000 entidades activas, se calcula que trabajan una media de 18 personas por entidad en el sector. Sin embargo, esta media nos puede llevar a una visión distorsionada de la realidad, ya que la dispersión entre la situación de las diferentes organizaciones es muy grande. Por ejemplo, el 35% de ellas tiene entre uno y cinco trabajadores remunerados. Por otra parte, las entidades singulares (Cáritas Española, Cruz Roja y ONCE), muy intensivas en número de trabajadores, distorsionan en buena medida el cálculo.

Respecto al perfil del trabajador de las entidades del Tercer Sector de Acción Social en España, éste es el de una mujer, joven, con formación superior. Destaca el alto nivel formativo de estas personas: siete de cada diez tiene una titulación universitaria. Sin embargo, el rasgo más marcado de la estructura de los recursos humanos del sector es la presencia femenina, siendo de 73,9%, frente al 26,1%, la proporción de mujeres remuneradas frente a la de hombres, teniendo en cuenta que el total de mujeres ocupadas en España es del 42,9% frente al 57,1% restante que son hombres. A pesar de ello, las mujeres son minoría en los estratos más altos de la administración de estas entidades, donde casi dos tercios de los miembros de la cúpula organizativa son hombres.

Un tercer rasgo notable entre los recursos humanos del TSAS es la presencia de personas con discapacidad entre los trabajadores asalariados, que representan el 9% del total, frente al 2,1% del total de ocupados españoles.

Las organizaciones de acción social reciben también una importante aportación por parte de las personas voluntarias, que son una parte fundamental de los recursos humanos del sector: seis de cada diez colaboradores de las entidades son personas voluntarias. Una cuarta parte de las organizaciones sustenta su actividad íntegramente en este tipo de colaboración.

En relación a sus órganos de gobierno, uno de sus rasgos más distintivos es ser de tamaño reducido, un tamaño que tiene tendencia a permanecer estable a lo largo del tiempo.

En el 95% de los casos, las personas que desempeñan cargos en los órganos de gobierno no reciben por ello ninguna remuneración.

Más datos de los recursos humanos en el Tercer Sector de Acción Social

- El 70% tiene titulación universitaria.
- El 56,9% de los contratos son a jornada completa, frente al 87,5% del total del mercado español de trabajo.
- 54% de contratos indefinidos, frente al 72,1% del total de España.

1.5. Recursos económicos y financiación

Al margen de las entidades singulares, el volumen medio de ingresos de las entidades del Tercer Sector de Acción Social en 2008 fue cercano al millón de euros, y el de gastos aproximadamente de unos 942.000 euros. Sin embargo, solo el 36% de las organizaciones tuvo unos ingresos superiores a 300.000 euros anuales, lo que muestra que existe un reducido número de organizaciones que aglutina una parte importante de los ingresos del sector. Las fundaciones y entidades de segundo y tercer nivel tienen volúmenes de ingresos sensiblemente superiores a los de otro tipo de entidades, como las asociaciones.

El nivel de endeudamiento de las organizaciones es bajo: el 76% soporta un porcentaje de endeudamiento que no supera el 25% del total del pasivo. Sin embargo, su nivel de dependencia de fuentes externas de financiación, especialmente de las de carácter público, es todavía bastante elevado: apenas el 15% de la financiación procede de fondos propios, siendo el 23,9% de fondos privados, y el 61,3% restante de subvención pública.

Parece existir una variación sensible en estos porcentajes en función del tamaño de las organizaciones, atendiendo a su volumen presupuestario. Así, encontramos que tanto en las entidades de menor tamaño como en las más grandes, el porcentaje de financiación pública desciende de forma notable.

Por otra parte, al ser la actuación de las entidades del Tercer Sector de Acción Social principalmente regional o autonómica, prácticamente el 80% de los

fondos públicos que recibe el sector tienen su origen en Administraciones autonómicas, provinciales o locales.

Respecto a la evolución de sus ingresos, la mayoría de las organizaciones considera que los tres tipos de fuentes de financiación han experimentado un incremento en los años inmediatamente anteriores a 2008 (año tomado como referencia para la recogida de datos de la presente investigación). Casi el 80% de las entidades consideraba que los tres tipos de financiación se habían incrementado o se habían mantenido. Sin embargo, sus previsiones respecto al futuro de las mismas no parecían tan favorables.

1.6. ¿Qué proyecciones de futuro tienen las entidades?

A principios del año 2009, momento en el que se realizó el trabajo de campo, la mayoría de las organizaciones del TSAS se mostraban relativamente optimistas respecto a su futuro: casi la mitad de ellas, pensando en 2010 como horizonte, consideraba que lograrían mantenerse estables. Incluso un tercio opinaba que serán capaces de crecer en esta coyuntura.

El motivo principal de este optimismo reside en que las organizaciones se perciben a sí mismas como agentes flexibles y dinámicos, capaces de adaptarse a los cambios: más del 90% opina que poseen la suficiente capacidad de adaptación. Además, la mayoría (el 62%) piensa también que la sociedad tiene una buena imagen de ellas y que existe un alto grado de confianza en su labor.

Sin embargo, también piensan que, en cierta medida, les será difícil lograr sus objetivos (el 50% considera que encontrará dificultades), sobre todo, a causa de los cambios producidos en la situación económica, ya que cerca del 60% afirma haber sufrido ya bastante o mucho en su financiación los efectos de la crisis.

1.7. ¿Cuáles creen las entidades que serán sus principales retos en los próximos años?

Las entidades que forman el TSAS piensan que, en un futuro cercano, tendrán que saber adaptarse a los cambios que pudieran surgir en las necesidades de la sociedad, así como atender a nuevas prestaciones de servicios demandados. Todo ello en un contexto cada vez más competitivo, con una pugna emergente cada vez más fuerte con el sector privado.

Asimismo, piensan en orientarse a la búsqueda de un mayor impacto de sus acciones, tanto directas como de sensibilización social hacia los temas con los que trabajan. De forma paralela a esta búsqueda de impacto, será necesario lograr una mayor visibilidad y promoción de las organizaciones a nivel general.



A nivel organizativo y de gestión, las entidades opinan que sus principales retos tienen que ver, en primer lugar, con lograr una mayor estabilidad a través de la diversificación de sus fuentes de financiación; pero también consideran importante consolidar sus propias estructuras a través del fortalecimiento de las personas que las forman: incrementando la participación del voluntariado, consolidando y mejorando las condiciones de las personas contratadas o mejorando la formación de las personas que trabajan en el sector.

Resumen de los principales retos y desafíos en los próximos años para las organizaciones y para el TSAS en su conjunto

- Fuentes de financiación:
 - Conseguir recursos.
 - Diversificar las fuentes de financiación para conseguir una mayor autonomía.
- Gestión de personas:
 - Consolidar a las personas contratadas y voluntarias mediante una mejora en sus condiciones y un aumento de la participación.
 - Incrementar la base social.
 - Mejorar el nivel formativo y la cualificación.
- Función social:
 - Afianzar su papel como interlocutor con la Administración Pública.
- Gestión organizativa:
 - Mejorar sus sistemas de organización, gestión y planificación.
 - Reforzar su adaptabilidad a los cambios normativos y sociales.
- Vertebración:
 - Crear nuevas redes de interacción y potenciar las existentes.

2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DEL VOLUNTARIADO DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA⁽⁴⁾

2.1. Objetivos del diagnóstico

Con la elaboración de este informe se ha pretendido conocer el estado actual del voluntariado de acción social en España, tratando de mejorar el conocimiento sobre el perfil de las personas voluntarias, identificar las nuevas tendencias y desarrollar las políticas en torno al voluntariado.

(4) Se puede acceder al documento completo en la página web de la Plataforma de voluntariado de España: <http://www.plataforma-voluntariado.org/web/observatory/index>

Dentro de este diagnóstico se ha excluido a distintos tipos de voluntariado:

- Voluntariado de cooperación internacional o de investigación.
- El realizado dentro de instituciones públicas.
- Protección civil y emergencias.
- Universitario.
- Deportivo y cultural.
- El asociado a la responsabilidad de las empresas, aunque se expone como tendencia.

2.2. Principales conclusiones

Contexto institucional, social y económico

Con motivo del año Europeo del Voluntariado que se celebra en el año 2011, las instituciones sociales se han propuesto reconocer la importancia del voluntariado. Entendiendo éste como un agente de cohesión, de participación y de creación de capital social. Concluyendo que los valores del voluntariado en su conjunto son positivos para la sociedad:

- La ciudadanía otorga mucha importancia y confianza a las organizaciones sociales con causas solidarias, especialmente las personas más jóvenes, lo que, sin duda, puede tener incidencia en el interés por la participación social.
- La ciudadanía percibe como prioritarios los problemas sociales que las entidades de voluntariado afrontan. Sin embargo, la desigualdad y pobreza parece que no son temas de interés. Al igual ocurre con los asuntos públicos y la participación social. La acción pública y la participación en los problemas sociales se han reducido por parte de la ciudadanía en beneficio de la actuación de las organizaciones de voluntariado.
- Tampoco las instituciones públicas tienen un conocimiento riguroso sobre las dimensiones y el impacto del voluntariado. No existen estudios actualizados de ámbito estatal sobre el valor económico del voluntariado. Además, la financiación por parte de las Administraciones Públicas no es suficiente ni transparente.
- La actual crisis financiera y económica puede percibirse como una oportunidad para clarificar el papel del voluntariado dentro de un contexto de debilitamiento del Estado de Bienestar, en el que las organizaciones



del Tercer Sector se convierten en proveedoras de servicios que han de satisfacer necesidades actuales y emergentes. Estas entidades de voluntariado deben afrontar, por un lado, su propia financiación y por otro, la garantía de los derechos sociales y laborales de las personas que trabajan en ellas de forma remunerada o voluntaria.

El voluntariado es participación social

El voluntariado de acción social es un tipo de participación que se realiza en el marco de un proyecto o programa concreto promovido por una entidad privada (o pública). Además de este tipo de participación social existen otras muchas, basadas en el papel activo y solidario de la ciudadanía, en construcción de un nuevo modelo social más responsable y participativo.

Este fenómeno se define a través de un *continuum* entre un modo débil y un modelo fuerte de participación social:

<i>Modelo débil de participación</i>	<i>Modelo fuerte de participación</i>
Vinculado con la sensibilización o denuncia sobre las causas de las desigualdades	Vinculado a la denuncia sobre las causas de la desigualdad y <u>su transformación</u>
Promociona la conciencia crítica sobre las consecuencias de la desigualdad	Promociona la conciencia crítica sobre <u>las causas</u> y consecuencias de la desigualdad
Realiza un ejercicio práctico de solidaridad dentro de la comunidad	Realiza un ejercicio práctico de la solidaridad dentro de la comunidad

Cabe, por tanto, destacar el déficit de cultura democrática y participativa dentro de las entidades y sus modelos de gestión. Se deben considerar la creación de estructuras establecedoras de espacios propios de coordinación y gestión, pero aún más el dotarlas de contenido y dinamismo, facilitando en ellas la toma democrática de las decisiones y garantizando que la información fluya hacia las entidades teóricamente representadas.

Volumen y perfil sociodemográfico

Los datos nos aluden un volumen de voluntariado impreciso, aun así el *Anuario del Tercer Sector de Acción Social* (Edis, 2010) indica que unas 873.171 personas son voluntarias. Más del 80% de las entidades del Tercer Sector de Acción Social cuentan con personal voluntariado.

En años anteriores (2005) el perfil más reproducido en las entidades de voluntariado eran mujeres de clase media, con un alto nivel educativo y con una edad por encima de los cuarenta años.

En la actualidad (año 2010), se ha producido una desigualdad en el compromiso voluntario por razones de género: una feminización en el plano asistencial de la acción voluntaria, caracterizado por una mayor estabilidad en el voluntariado por parte de las mujeres y una tendencia a la masculinización del cibervoluntariado, orientado al ocio y al tiempo libre, ya que a los hombres les puede pesar más estar activos laboralmente.

Además, se ha producido una diversificación de la edad, en el que destacan los mayores activos (por encima de los cincuenta y cinco años) y los jóvenes activos (por debajo de los treinta y cinco años, especialmente entre veinticinco y treinta y cinco años). Estos últimos se encuentran en busca de empleo y utilizan el voluntariado como un elemento de formación y búsqueda de experiencia.

En último lugar podemos destacar una diversidad en el plano rural/urbano y una falta de esta en el origen étnico y cultural del voluntario.

Los retos futuros se plantean desde la mayor implicación en proyectos concretos, y proyectos de tiempo limitado, teniendo en cuenta que el tipo de captación influencia a los perfiles. Por lo tanto, queda pendiente el desafío de establecer protocolos de no discriminación aplicados a la captación y selección del voluntariado, en relación a la edad, el género, la discapacidad y la diversidad cultural y de nacionalidad.

Características de la acción voluntaria

Los estudios territoriales confirman que en el voluntariado factores como el altruismo, la percepción de eficacia y la necesidad de afiliación pesan, de manera especial, por encima de otros aspectos como la ocupación del ocio. Es la acción socializadora de las entidades el mayor reclamo de la aplicación de las voluntades antes mencionadas.

En contraposición, el abandono, es concebido como una toma de decisión individual por razones controlables por la entidad de voluntariado: tales como la insatisfacción relacionada con el modelo de gestión, donde, las tareas pueden estar mal distribuidas o mal organizadas, en la que las personas no sienten que se valora su trabajo o se les exige una responsabilidad no asumida. Y no controlables: debido a la falta de tiempo que debería tener un análisis de género, donde los datos se deberían cruzar por sexo y edad.

En cuanto al tiempo invertido en la actividad se estima que sea alrededor de las diez horas semanales, sin bien es cierto que casi un tercio de las personas voluntarias no tienen una dedicación continua, estando por debajo de las cinco horas semanales.



Existe una gran disparidad con respecto a los campos de actuación (derechos humanos, exclusión, salud, ocio y tiempo libre, educación, cultura, medio ambiente, etc.) que imposibilita la comparación de las actuaciones. El campo de mayor volumen es el del ocio y el tiempo libre (masculinización del voluntariado), además de los derechos humanos (infancia, juventud, personas mayores y discapacitados).

Es también requerido destacar el bajo volumen de voluntarios en el ámbito de exclusión social.

Aspectos de la organización de las entidades

Contextualmente, las organizaciones del Tercer Sector tienden a respetar los marcos legales, mejorando así la transparencia de su gestión económica. A pesar de lo dicho, un 30% de las entidades podría no estar cumpliendo con los requisitos del seguro para personas voluntarias, y quizá haya un mayor porcentaje de entidades que no cumplen con la obligación de reembolsar los gastos asociados a la actividad voluntaria. Este hecho se produce especialmente en las entidades pequeñas, encargadas de autofinanciación.

Existe también un déficit en cuanto a la calidad de la formación que recibe el voluntariado, caracterizado por la falta de conocimiento y de comunicación en las estrategias de gestión con las personas voluntarias. No siempre se encuentra disponible una persona responsable en la coordinación y seguimiento de un voluntario. Además, es necesario destacar la brecha digital existente y la dificultad para orientar a las personas voluntarias hacia las organizaciones apropiadas.

A pesar de este fenómeno, se han producido grandes avances en cuanto a la planificación estratégica, que afectan de modo particular a las entidades de mayor volumen presupuestario. Desde varias plataformas se ha comenzado a definir estatutos específicos de voluntariado. Además de avanzar en términos de calidad, debido a la mejora de los procesos y mecanismos de evaluación.

Una de las misiones más necesarias hace mención al fortalecimiento de las plataformas a través de la interrelación entre las organizaciones, afianzando así el potencial de incidencia política que poseen.

Tendencias

Las propensiones del Tercer Sector son de crecimiento y diversificación de tiempos y compromisos. El futuro más próximo de la demanda de las entidades de voluntariado se centra en la provisión de servicios con profesionales y personas jóvenes. Desarrollando a su vez el voluntariado medioambiental y



la ecología social y un voluntariado de personas mayores hacia también personas mayores.

A su vez se puede percibir el desarrollo de las directrices de asociación de la actividad a la responsabilidad social de las empresas y las TIC (a distancia, el cibervoluntariado y el ciberactivismo). Además del ya habitual voluntariado de emergencias y grandes eventos promovido por las instituciones públicas.

Por último, es necesario centrar una mirada no muy lejana en la formación del voluntariado de servicio y los créditos universitarios.

Retos Actuales

- Reto 1: aumentar la capacidad de transformación social del voluntariado.
- Reto 2: ampliar los márgenes de sostenibilidad del sector.
- Reto 3: mejorar el conocimiento.
- Reto 4: mejorar la gestión del ciclo del voluntariado.

3 ESQUEMA DE LAS PROPUESTAS DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL PARA UNA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN SOCIAL 2020 EN ESPAÑA⁽⁵⁾

3.1. Presentación

En el año 2010, Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, se formuló el objetivo de fomentar el compromiso político de todos los sectores públicos y privados en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

Esta aspiración se ha materializado en la Estrategia Europea 2020, cuyo principal objetivo es reducir, en al menos veinte millones, el número de personas en Europa que están en riesgo de pobreza.

Son las tres grandes entidades del Tercer Sector de Acción Social (Plataforma del Voluntariado de España, Plataforma de ONG de Acción Social y la *European Anti Poverty Network-EAPN*) las que han entendido que éste era el momento clave para posicionarse, marcando una estrategia de retos futuros en materia de inclusión y cohesión social para la próxima década en España.

Este informe sintetiza dicho planteamiento a través de un proceso de análisis y reflexión de un gran compendio de expertos científicos sociales,

(5) Se puede acceder al documento completo en la página web de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza (EAPN - ES): http://www.eapn.es/attachments/822_Para_Web.pdf

caracterizados todos ellos por una reconocida trayectoria en el ámbito de la pobreza y la exclusión social.

3.2. Resumen

La estrategia de las TSAS plantea la necesidad urgente de que España cuente con una estrategia que invierta las tendencias actuales, corrigiendo las causas estructurales de la desigualdad, la garantía de los derechos fundamentales y la eliminación de la pobreza extrema.

Esta estrategia demuestra una voluntad decidida que va más allá de los objetivos marcados por la Estrategia Europea 2020, traducida en un Pacto de Estado por la Inclusión Social caracterizada por la implicación conjunta de todos los actores sociales, especialmente el Tercer Sector, reforzando así su papel de agente social.

El crecimiento económico no solo no ha reducido las tasas de pobreza (relativas y severas), sino que además ha agravado las desigualdades entre los sectores más ricos y pobres de la población. Durante este periodo de bonanza económica no se ha actuado en los problemas estructurales base de las desigualdades (desequilibrios demográficos interterritoriales e intraterritoriales, calidad educativa, tasas de desempleo y cualificación del mercado de trabajo).

Además, la crisis económica que estamos padeciendo ha traído consigo un aumento de la pobreza, de nuevos fenómenos de exclusión social, de discriminación y pérdida de derechos. Evidenciando el desbordamiento de nuestro sistema de protección social.

La desigualdad, pobreza y exclusión social no solo deterioran la calidad de la democracia, sino que ponen en cuestión los valores y principios que la vertebran. Debiendo ser la economía la que esté al servicio del desarrollo social y del bienestar, con la consecuente obligación de los poderes públicos de garantizar los derechos fundamentales de todas las personas. Por lo que se deben plantear las políticas y la inclusión social como el centro de la agenda de nuestro país.

La Estrategia Europa 2020 augura que la carencia de medios y mecanismos adecuados impedirá su desarrollo. Pero dicho acontecimiento es una buena oportunidad para que España establezca el marco de unos objetos ambiciosos, a la vez que reales y necesarios:

- Se deben consolidar y profundizar los mecanismos y medios adecuados para hacer efectivos los derechos fundamentales recogidos en la Carta de Derechos Fundamentales incorporada al Tratado de Lisboa y la propia Constitución y los Estados de Autonomía.

- Es necesario reducir las desigualdades referentes a los niveles de renta (brecha económica), acceso a servicios universales e intensificación de las medidas y políticas en los grupos de población más vulnerables y desfavorecidos (inmigrantes, personas discapacitadas, minorías, etcétera).
- Y, en último lugar, es fundamental concretar actuaciones específicas que avancen sustancialmente en campos como el de los ingresos mínimos (erradicando la pobreza en sus formas más severas, así como reducir drásticamente la pobreza infantil), la mejora de los niveles educativos (luchando contra la exclusión educativa, el abandono y el fracaso escolar), la formación ocupacional y el empleo en los grupos desempleados y menos cualificados (mejorando la coordinación y combinación entre protección social, formación y acceso al mercado de trabajo), las políticas de vivienda, la salud y el desarrollo de los servicios sociales.

De tal modo, se debe actuar de forma urgente en asegurar unas condiciones y servicios mínimos que amparen al gran porcentaje de la población española afectada por la pobreza y la exclusión social.

En líneas más específicas se debe eliminar:

- El número de hogares que no perciben ningún tipo de ingreso
- La trata y explotación, así como la protección adecuada de las víctimas y sus hijos.

Y se debe garantizar:

- El empleo remunerado o la formación con un ingreso asegurado para todas las personas desempleadas por un tiempo superior a dos años.
- La continuidad del PROID (cobertura para desempleados que ya no cobran seguro de desempleo) hasta que se garantice otra cobertura equivalente de ingresos mínimos.
- La seguridad de que los menores tutelados no pierdan el reconocimiento y la garantía de sus derechos por el hecho de cumplir dieciocho años.
- Alternativas de alojamiento a las personas que no disponen de éste.
- La escolarización de todo niño/a en edad obligatoria y el acceso gratuito de la educación preescolar. Siendo gratuita para las familias en riesgo de exclusión.
- El acceso a suministros básicos de agua, luz y electricidad.

La obtención de recursos adecuados para llevar a cabo estas medidas requiere recaudar más y hacerlo de manera más justa, con un fiscalidad pro-



gresiva real, en la que los que más tienen más aporten y quién menos tiene más reciban, a la vez que el gasto social debe alcanzar el 30% del PIB, siendo racionalizado de acuerdo a criterios de necesidad.

La redistribución de los recursos requiere de un sistema de gobernanza en el cual cada nivel administrativo asuma sus responsabilidades y compromisos mutuos, siendo conducido por un claro liderazgo por parte de la administración central.

Siendo las TSAS el actor clave en las políticas de inclusión y desarrollo democrático, defendiendo los derechos de las personas más necesitadas, promoviendo el desarrollo de las mismas y corresponsabilizándose de las respuestas y políticas públicas:

- Intensificando sus esfuerzos trabajando por un modelo social más justo, defendiendo los derechos de los más débiles, denunciando las situaciones de injusticia, discriminación y marginación, luchando firmemente por la promoción de todas las personas, en especial de las excluidas.
- Siendo un agente social interlocutor con el conjunto de las Administraciones Públicas y el resto de actores económicos y sociales, participando activamente en las políticas de inclusión, tanto en su ejecución como en su seguimiento y evaluación. Defendiendo especialmente las medidas fruto del consenso con el TSAS.
- Trabajando de un modo unido y coordinado entre las propias entidades (local, autonómico y nacional), reforzando así el trabajo de cada entidad.



Reseñas bibliográficas

- 1** **Hombres maltratadores. Historias de violencia masculina.** Santiago Boira.
Francesca Petriliggieri **305**
- 2** **Leyes de servicios sociales del siglo XXI.**
Demetrio Casado (coordinador).
SIIS Centro de Documentación y Estudios **308**
- 3** **Realidad de la Ayuda 2010.** Intermón Oxfam.
Teresa Cavero Gómez **311**





Reseñas bibliográficas

HOMBRES MALTRATADORES. HISTORIAS DE VIOLENCIA MASCULINA

SANTIAGO BOIRA

Publicaciones de la Universidad de Zaragoza

La violencia contra las mujeres ocupa actualmente un lugar central en la agenda política y social española. El número de mujeres que cada año pierden la vida a manos de sus parejas o exparejas es solamente la parte más visible y más trágica de un problema presente y profundamente arraigado en nuestra sociedad. Un problema que por fin ha traspasado las fronteras del ámbito privado, para ser considerado un ataque directo a los derechos humanos.

Santiago Boira, con su libro **HOMBRES MALTRATADORES. HISTORIAS DE VIOLENCIA MASCULINA**, realiza una aportación importante a la comprensión del fenómeno de la violencia masculina en la pareja, centrando su análisis en profundidad sobre el hombre agresor. Su análisis se desarrolla partiendo, en primer lugar, de una experiencia directa de trabajo terapéutico con hombres agresores que participaron voluntariamente en un programa de tratamiento psicológico y, en segundo lugar, de un enfoque transdisciplinar, con un «carácter más cualitativo, más holístico y, sobre todo, más autorreflexivo».





A través de este estudio el autor nos propone algunas preguntas sobre las características de los hombres que maltratan a sus parejas, intentando superar los lugares comunes y los tópicos existentes en este ámbito.

En el primer capítulo introduce al lector al tema haciendo un repaso de las investigaciones y de la evolución de la literatura sobre violencia en la pareja, revisando los conceptos de agresividad y violencia y las teorías relacionadas con ellos, que explican las dinámicas de violencia contra la mujer en el ámbito del hogar.

Después de este repaso conceptual aclaratorio, el autor se centra en los sujetos principales del estudio, profundizando en sus características psicosociales y aportando los resultados de investigaciones internacionales que han intentado hacer una caracterización de los hombres agresores.

Los investigadores, por una parte, han dirigido sus esfuerzos en identificar la existencia de ciertas características que diferenciaran los hombres maltratadores de los que no lo son, relacionando el comportamiento agresivo con diferentes variables, como los rasgos de personalidad, las actitudes posesivas y los celos, los déficits relacionales o las estructuras rígidas de los roles sexuales, entre otras, y considerando estas variables, de alguna manera, como factores de riesgo. El recorrido presentado deja bastante claro que no se trata de una población homogénea y que no existe un único perfil que les caracteriza.

Por otra parte, las investigaciones se han concentrado en la agrupación de los hombres maltratadores y en la construcción de distintas tipologías, a partir de distintos factores, como sus características personales y sus estilos de violencia, entre otros. A pesar de no existir tipologías concluyentes, parece en general haber un consenso en seguir investigando en este sentido, en la medida en que las formas de clasificación puedan proporcionar tratamientos terapéuticos más específicos y ajustados.

El tercer capítulo se adentra en las estrategias de intervención con los maltratadores, haciendo un recorrido por las experiencias desarrolladas en España en especial modo. Se presentan los primeros programas de tratamientos puestos en marcha y configurados de manera muy heterogénea y el amplio debate que se generó en torno a ellos y en torno a dos cuestiones fundamentales: la posibilidad real de rehabilitar a los hombres violentos y el tipo de intervención que se debería realizar con ellos.

En los apartados cuarto y quinto se exponen los resultados del estudio empírico realizado en uno de los primeros programas de tratamiento para hombres que hubo en España. En esta parte del libro el autor describe a los lectores estos hombres y les presenta sus discursos, sus dificultades y su

evolución, alejándose de los lugares comunes y de las visiones demasiado tópicas existentes sobre los hombres maltratadores. El tratamiento cualitativo de las entrevistas en profundidad que se expone resulta especialmente interesante a la hora de integrar el conocimiento de la experiencia clínica con las aportaciones de la investigación.

El autor completa el recorrido realizado con unas conclusiones fruto de la reflexión y de las preguntas que han orientado la investigación, y con unas recomendaciones para abrir nuevos horizontes para la investigación y mejorar las estrategias de intervención con los hombres. Algunas de las más importantes conclusiones aquí expuestas van en el sentido de que la violencia de género es un fenómeno complejo y estructural, que no puede ser explicado por un único factor y que necesita de una aproximación holística.

El análisis y el enfoque presentado en este estudio constituye, por lo tanto, una propuesta integradora que, poniendo la atención en el agresor como sujeto, permite una mejor comprensión de la dinámica de la violencia ejercida contra las mujeres en la pareja, y una contribución importante para abordar este fenómeno desde el desarrollo de mejores políticas, investigaciones e intervenciones.

FRANCESCA PETRILIGGIERI

LEYES DE SERVICIOS SOCIALES DEL SIGLO XXI

DEMETRIO CASADO (*coordinador*).

Madrid: Cáritas Española y Fundación FOESSA, 2010



Fruto de la iniciativa del Grupo de Estudio sobre Investigaciones Empíricas y Reformas Recientes en Servicios Sociales, gestionado por el Seminario de Intervención y Políticas Sociales (SIPOSO), se presenta esta publicación, cuya edición corre a cargo de Cáritas Española y la Fundación FOESSA, y con la coordinación de Demetrio Casado. Los componentes del Grupo consideraron que el fenómeno más relevante producido en nuestro país en la rama de los servicios sociales era el constituido por un conjunto de leyes sobre los mismos elaboradas en diferentes comunidades autónomas en fechas próximas a la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de 2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAAD), por lo que este fue el tema elegido para la presente publicación.

Tomando como referencia los criterios y propuestas para el perfeccionamiento de los servicios sociales en España recogidos en el Cuaderno del SIPOSO n.º 1, cuya última edición data del año 2009, se recoge en esta publicación el análisis de cinco leyes de servicios sociales, elegidas libremente por los autores: la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales de Navarra; la Ley 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y Servicios Sociales de Cantabria; la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña; la Ley 113/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia; y la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco.

En un capítulo introductorio, Antoni Vilà, profesor de la Universidad de Girona, presenta una panorámica sobre las novedades legislativas más significativas producidas en la materia durante este siglo, a nivel estatal y autonómico, con algunas referencias previas a disposiciones internacionales de la etapa estudiada, que se incorporan a la normativa española o que considera han influido en nuestras leyes. Asimismo, hace un recorrido sobre los Estatutos de Autonomía aprobados en este periodo y que han incidido de forma importante en la redacción de las leyes de servicios sociales que se han ido aprobando.

La Ley de Servicios Sociales de Navarra, analizada por M.^a Carmen Sánchez, profesora de la Universidad de Castilla-La Mancha, establece

prestaciones técnicas, económicas y materiales y regula el contenido mínimo de la cartera de servicios sociales de ámbito general, en el que se incluyen, además de los elementos correspondientes a la especificación «servicios sociales» que se da a la cartera, los de renta básica y prestaciones de emergencia social entendidas como ayudas económicas. La autora destaca en positivo el esfuerzo didáctico realizado, incluyendo definiciones de conceptos como prestaciones, planes, servicios sociales, etc., así como la atención que se presta a la figura del profesional de servicios sociales y sus derechos. Como anexo, incluye un cuadro en el que se detallan las prestaciones garantizadas en esta Ley.

José Luis Santos-Ascarza, miembro del SIPOSO, analiza la Ley de Servicios Sociales de Cantabria que establece prestaciones de servicios y económicas. Incluye novedades como la renta social básica o la prestación económica de ayuda de emergencia. El contenido mínimo de la «Cartera de Servicios Sociales» abarca, además del correspondiente a esa denominación, diez clases de prestaciones económicas.

La Ley de Servicios Sociales de Cataluña es analizada por Antoni Vilà. Divide sus prestaciones en tres clases: de servicio, económicas y tecnológicas. En cuanto a su contenido prestacional, la norma catalana adopta un catálogo clasificado de servicios y prestaciones sociales. La mayor parte de sus componentes son servicios, pero las prestaciones económicas son una parte importante del conjunto: diez de derecho subjetivo y cuatro de derecho de concurrencia. Según el autor, esta Ley solo avanza parcialmente en la configuración de la rama de los servicios sociales ya que, por una parte, persisten los objetivos muy amplios y difusos, que además no son propios, sino que comparten con otras ramas y, por otra, no resaltan los rasgos específicos de los servicios sociales.

Demetrio Casado, director del SIPOSO, ha elegido para su análisis la Ley de Servicios Sociales de Galicia que adopta estas tres clases de prestaciones: servicios de carácter técnico-profesional, servicios y actuaciones de naturaleza material o tecnológica y las económicas. Entre los servicios previstos, se incluyen los de atención a la dependencia regulados por la LAAD.

La Ley de Servicios Sociales del País Vasco, tercera de las aprobadas en esta materia en dicha Comunidad Autónoma, es analizada por la socióloga y gerontóloga Iratxe Herrero. Tras hacer una revisión pormenorizada de los antecedentes de esta Ley, así como de la estructura del Sistema Vasco de Servicios Sociales y de las prestaciones que incluye, pasa a analizarla siguiendo la misma estructura que los capítulos anteriores. Esta Ley, necesaria tras los cambios acaecidos al surgir nuevos colectivos demandantes de prestaciones sociales, divide sus prestaciones en técnicas, económicas y tecnológicas. Su



catálogo incluye todos los servicios de atención a la dependencia establecidos en la LAAD. La autora señala algunos puntos deficitarios, siendo el más relevante la cuestión no resuelta aún de la aprobación de la Cartera de Prestaciones y Servicios, a pesar de haber vencido el plazo previsto para ello.

En anexo, este libro incluye un trabajo de Demetrio Casado que trata de mostrar la singularidad de la descentralización territorial de los servicios sociales públicos en su contexto político y señalar los principales problemas que este hecho entraña. Para ello, el autor hace un recorrido histórico por los procesos y situaciones de distribución de responsabilidades y competencias relativas a los mismos y a otras políticas relativas a la protección social, desde la fragmentación institucional y territorial de las sociedades del Antiguo Régimen, las medidas de centralización llevadas a cabo por los Austrias y los Borbones, las disposiciones fijadas en las distintas leyes de beneficencia, las instituciones creadas tras la Guerra Civil y, finalmente, la aprobación de la Constitución de 1978 y de los Estatutos de Autonomía de las comunidades autónomas. Casado refleja en su texto el problema de desigualdad de protección que entraña la descentralización territorial de los servicios sociales en cuanto a las prestaciones básicas se refiere. Para el autor, la aprobación de la LAAD en el año 2006 supuso que el Gobierno optase por operar principalmente mediante los servicios sociales de las comunidades autónomas, pero el efecto de igualdad territorial se limitó a la garantía financiera del nivel mínimo de protección, así como a la adopción de un catálogo de servicios y prestaciones económicas único. De esta manera, los poderes centrales desaprovecharon las posibilidades de una igualdad territorial.

SIIS

Centro de Documentación y Estudios

REALIDAD DE LA AYUDA 2010

INTERMÓN OXFAM

Intermón Oxfam publicaba en febrero de este año el informe anual de la REALIDAD DE LA AYUDA 2010 en el que se analizan los acontecimientos políticos internacionales y nacionales durante el año 2010, que han de determinar las acciones de la cooperación española e internacional en los próximos meses. Un año que, en lo que respecta a la cooperación al desarrollo, ha quedado marcado por tres grandes eventos: el terremoto que asoló a Haití el 12 de enero, la Presidencia española de la Unión Europea durante el primer semestre, y el recorte en el gasto social y la ayuda al desarrollo en muchos países, España incluida, como respuesta ante la crisis financiera internacional.

La presente edición de la REALIDAD DE LA AYUDA 2010 presenta una estructura sólida que da respuesta al contexto actual. Comenzando con un análisis de los acontecimientos políticos del año, y con el análisis detallado de las cifras y tendencias de la ayuda oficial al desarrollo internacional y española, la publicación se detiene en tres capítulos al analizar primero el papel de España en la lucha contra el hambre, dos años después de la grave crisis provocada por el aumento del precio de los alimentos y en un momento en que los precios vuelven a ascender peligrosamente; segundo, planteando cómo hacer frente a los desafíos que plantea la crisis económica mundial a la hora de financiar las crecientes necesidades relacionadas con el desarrollo; y tercero, extrayendo lecciones a futuro de la respuesta, la reconstrucción y los planes de desarrollo tras el terremoto de Haití.

El polvo levantado por la mayor convulsión económica que han vivido nuestras generaciones aún no se ha despejado, y los acontecimientos de los últimos dos años nos dejan ya una amarga lección: mientras el desempleo y la pobreza devastan buena parte de las comunidades más vulnerables a lo largo y ancho del planeta, la respuesta de los gobiernos e instituciones internacionales está poniendo mucho más empeño en rescatar a los culpables de la crisis que en proteger a sus víctimas, cuyos números se multiplican tanto en los países pobres como en las economías desarrolladas.

Lamentablemente, España no constituye una excepción a este fenómeno, y como respuesta a las presiones de los inversores internacionales el Gobierno español ha puesto contra las cuerdas el gasto social y ha recortado la ayuda oficial al desarrollo (AOD) hasta situarla en los niveles de 2007, una caída que





tiene, sin duda, un impacto directo en la vida de miles de personas que viven en la pobreza, y también en la credibilidad y capacidad de liderazgo del Gobierno en materia de cooperación al desarrollo. Este recorte de la ayuda ha sido el mayor entre los principales donantes y ha situado la AOD presupuestada para 2011 en el 0,4%, mientras países más afectados por la crisis como Irlanda han escuchado a la sociedad civil y apenas han recortado la AOD manteniéndola en el 0,5%.

Si los problemas a los que nos enfrentamos hoy son graves, el impacto de la crisis económica, junto con el del cambio climático y las necesidades de aumentar la producción agraria, para satisfacer la demanda de consumo humano e industrial en la próxima década, no van a hacer sino magnificar aún más los problemas. Es inaplazable poner en marcha nuevas vías de financiación del desarrollo. Una tasa del 0,05% sobre las transacciones financieras internacionales es un mecanismo que ya se está barajando en las reuniones del G-20, y que España respaldó públicamente en la cumbre de las Naciones Unidas. Pero hace falta mucho más: sin que ello disminuya la importancia vital de cumplir con los compromisos de AOD, es prioritario hoy impulsar una lucha sin cuartel contra la evasión fiscal internacional, promover sistemas fiscales justos, y avanzar en transparencia y rendición de cuentas por parte del Estado y del sector privado.

El capítulo uno de la REALIDAD DE LA AYUDA 2010, escrito por Irene Milleiro, directora del Departamento de Campañas y Estudios de Intermón Oxfam, repasa los acontecimientos del año de manera pormenorizada y desde un ángulo político. Comenzando por el fracaso de la comunidad internacional, una vez más, en la Cumbre de Copenhague sobre cambio climático en diciembre de 2009, donde primaron los intereses económicos y cortoplacistas de los países ricos frente a la defensa del bienestar de las personas y del planeta. Pocas semanas después, el 12 de enero, un terremoto asolaba Haití, haciendo patente la vulnerabilidad de uno de los países más pobres del mundo frente al embiste de los desastres naturales.

Durante el primer semestre de 2010, España asumió la presidencia rotatoria de la Unión Europea en la que no se lograron los objetivos marcados por el Gobierno español para forjar un plan de rescate de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). En la cumbre de las Naciones Unidas para la revisión de los ODM, celebrada en septiembre de 2010 en Nueva York, la Unión Europea renunció a su papel de liderazgo y ni empujó un plan de rescate, ni hizo una evaluación del grado de cumplimiento de las promesas realizadas a lo largo de estos años. La presidencia, indica el informe, pasó pues con más pena que gloria.

Con este panorama, el informe denuncia el golpe de timón que ha sufrido la AOD española con los recortes anunciados en mayo de 2010, y aumentados

en los Presupuestos Generales para 2011, en los que la AOD desciende en más de 918 millones de euros respecto al presupuesto de 2010. La disminución de los presupuestos de cooperación hace imperativo que el Gobierno dedique lo que queda de legislatura a emprender las reformas que el sistema de cooperación español necesita. La tercera sección de este capítulo propone una hoja de ruta para la cooperación española dirigida a reformar y fortalecer las capacidades del sistema de cooperación y a garantizar la calidad y eficacia de la ayuda española. Intermón Oxfam espera contribuir así al debate y puesta en marcha de una reforma que se ha venido aplazando desde hace demasiado tiempo.

En el capítulo dos, Deborah Itriago, investigadora de Intermón Oxfam, analiza, de manera pormenorizada, los datos correspondientes a la AOD internacional y española —nacional y descentralizada— del año 2009, cuya principal característica es la congelación de los fondos destinados a la cooperación. A pesar de los compromisos anunciados por el G-20 y la Unión Europea para paliar los efectos de la crisis en los países empobrecidos, la reducción de la AOD internacional en 2006 y 2007, el ligero incremento en 2008 y su congelación en 2009 muestra la debilidad de los compromisos. Mientras, las cifras de los donantes del CAD (Comité de Ayuda al Desarrollo) de 2009 y las previsiones para 2010 indican un claro déficit en el cumplimiento de los compromisos globales, la cooperación Sur-Sur está consolidando su papel en un contexto de crisis.

Un año más, se destacan incoherencias en cuanto a las prioridades de la ayuda, tanto la proveniente de los donantes habituales como la de los donantes emergentes, que revela un uso estratégico de ésta para fines más allá de mera solidaridad. En este sentido, el capítulo destaca algunas cifras claramente representativas, como por ejemplo, el hecho de que en el año 2008 la ayuda per cápita destinada a Uganda fue diez veces inferior a la recibida por Iraq, y cuatro veces menor que la de Afganistán en el mismo año.

Frente a un contexto de mayor necesidad de ayuda por parte de los países en desarrollo, en 2009 España echó el freno a su carrera por cumplir los compromisos nacionales e internacionales en la lucha contra la pobreza con el 0,46% de la Renta Nacional Bruta (RNB) dedicado a la ayuda, unos 4.728 millones de euros. En la ayuda española de 2009 destacan la «multilateralización» (es decir, la ayuda canalizada a través de organismos multilaterales), que alcanza el 56% de la ayuda total neta, y el aumento del peso relativo de África como continente receptor de ayuda, que resultó ser 1,5 veces la ayuda a América Latina. En este capítulo puede consultarse el nivel de ejecución de la ayuda española comparada con la planificación según el PACI 2009, así como su composición por agentes, según áreas geográficas, por nivel de renta del receptor,



por sectores de destino (especial atención se da a los servicios sociales básicos, y al Fondo de Agua). Se analiza también la ayuda programática, la multilateral, el Fondo de Ayuda al Desarrollo (FAD), la ayuda reembolsable, y las operaciones de deuda bilateral y multilateral, éstas últimas comentadas por analistas del Observatorio de la Deuda en la Globalización en un cuadro. El análisis de la acción humanitaria española lo realizan con gran profesionalidad, como en años anteriores, analistas del Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH). Finalmente, puede consultarse la valoración de la cooperación descentralizada, por comunidades autónomas, ayuntamientos y entidades locales, y la financiación a ONGDs.

El capítulo tres lo escribe Arantxa Guereña, investigadora de Intermón Oxfam, y profundiza en un análisis sectorial de la ayuda a la agricultura en la lucha contra el hambre. Se revisan los avances y retrocesos en la lucha contra el hambre, para constatar un preocupante descarrilamiento del primer ODM en su meta de reducir el hambre a la mitad. Se analizan las raíces políticas de la crisis del hambre, y se cuestiona si la comunidad internacional ha estado a la altura, con su plétora de cumbres, compromisos retóricos y nuevos fondos para impulsar el desarrollo agrícola. A nivel nacional, se pone bajo la lupa la contribución española a este esfuerzo, contrastando lo comprometido con lo desembolsado, y también respecto a lo que se necesita. Finalmente, se realizan algunas recomendaciones dirigidas a los diferentes actores de la cooperación española.

El capítulo cuatro, escrito por Jaime Atienza, Gonzalo Fanjul, Duncan Green y Dima Karbala (investigadores de Intermón Oxfam, Oxfam Gran Bretaña y de la Universidad de Harvard), refleja que la brecha existente entre los recursos aportados para alcanzar los ODM y los que serán necesarios en la década de 2010 podría magnificarse durante los próximos años, en los que la inercia de la desaceleración económica y el ajuste fiscal reducirán aún más el esfuerzo de donantes y gobiernos. Se aborda en este capítulo una propuesta original de consolidación de vías alternativas de financiación, para impulsar la oportunidad que todo *shock* provoca y cambiar el sistema de financiación del desarrollo. Destaca el gráfico dos, que presenta de manera visual la estrategia del iceberg que plantea el capítulo, indicando las necesidades de financiación del desarrollo en el año 2010 y proyectadas al año 2010, la composición que ha de tener esta financiación (proveniente una parte de recursos domésticos de los países, y otra de la financiación internacional), en un escenario consciente de las dificultades financieras internacionales, y el potencial que ofrece la lucha contra la evasión y la elusión fiscal que, junto con la reducción en el servicio de la deuda, podría financiar una buena parte de esas necesidades crecientes.

Cierra el libro con un capítulo, el cinco, escrito por Saya Saulière, Lourdes Benavides, Lara Contreras (investigadoras de Intermón Oxfam) y DARA, dedicado a Haití un año después del terremoto, en el que se analiza primero el impacto de la catástrofe y la respuesta humanitaria —realizada en condiciones de extrema dificultad, con el enorme esfuerzo de miles de personas y gracias al extraordinariamente generoso apoyo social— partiendo de un análisis detallado de los factores presentes en el desarrollo imposible de Haití antes del terremoto, y añadiendo los nuevos problemas ahora existentes, se plantean las vías para llegar al nuevo Haití que los millones de haitianos necesitan. Son ellos quienes demostraron tras el 12 de enero un increíble grado de madurez, solidaridad y capacidad de resistencia frente a la adversidad, y quienes deben liderar un proceso de cambio que coincide con la asunción de un nuevo Gobierno en febrero de 2011. Un gran reto, sin duda.

Cabe destacar la nota de Intermón Oxfam respecto a la dificultad de adelantar la publicación de este informe, indicando que en los tres últimos años, la publicación de los datos del seguimiento del PACI por parte del Gobierno se ha retrasado hasta el último trimestre del año posterior al ejercicio de ejecución, circunstancia que ha forzado a posponer la publicación hasta comienzos del año siguiente, y así, la REALIDAD DE LA AYUDA 2010 ha salido a la luz a comienzos del año 2011, con una valoración de los acontecimientos políticos ocurridos en 2010 y el análisis de la AOD ejecutada en 2009.

Un año más, Intermón Oxfam se muestra comprometido con la mejora de la política y la práctica de la cooperación española, publicando la REALIDAD DE LA AYUDA con el objeto de que contribuya a informar y generar debate, y a provocar los cambios necesarios en la cooperación española para alcanzar una sociedad global más justa.

TERESA CAVERO GÓMEZ

normas

Normas de presentación de originales

Tribuna Abierta es un espacio abierto a la publicación de artículos de los analistas e investigadores que así lo deseen. Se incluirán en cada número tres o cuatro de los artículos recibidos. Los artículos deberán estar referidos a los ejes temáticos de la revista.

Los artículos deberán seguir las siguientes pautas:

1.º Todos los trabajos deberán ser inéditos y una vez presentados serán evaluados de forma anónima por dos expertos, miembros del Consejo Asesor de acuerdo con criterios de calidad científica y de oportunidad editorial.

2.º La extensión del contenido será máximo de **6.500 palabras** (aproximadamente entre 16/17 páginas de treinta líneas, con interlineado 1'5, en letra Times New Roman 12p y 70 caracteres por línea), contando las posibles tablas, cuadros, gráficos y bibliografía.

3.º Se ha de hacer constar en una página aparte el título del artículo; el cargo, profesión o titulación que ha de aparecer junto al nombre del autor en la publicación; el sumario o índice del texto y un resumen del mismo, como **máximo de 150 palabras**, y su traducción al inglés (no siendo esta obligatoria), así como las palabras clave.

4.º Las citas o notas irán a pie de página. Las referencias bibliográficas de los artículos seguirán las Normas ISO 690/1987.

Libro: CARBONERO GAMUNDI, María Antonia. *Estrategias laborales de las familias en España*. Madrid: CES, 1997.

Contribución: URIBARRI, Ignacio. *Cooperativas de vivienda*. En: *Primeras Jornadas de Cooperativas de Euskadi*. Vitoria: Gobierno Vasco, 1982, pp. 129-137.

Artículo de revista: NAREDO, José Manuel. Ciudades y crisis de civilización. *Documentación social*, abril-junio 2000, n.º 119, pp. 13-37.

5.º Los artículos deberán ser enviados en formato electrónico a la redacción de la revista (documentacionsocial@caritas.es. Teléfono 91 444 13 35).

6.º Una vez aceptados los artículos para su publicación la dirección de la revista se reserva el derecho de modificar el título y epígrafes de los mismos, de acuerdo con las normas de estilo de la revista. La aceptación de un trabajo para su publicación supone que los derechos de autor (en lo que se refiere a los derechos de explotación) quedan transferidos a la institución editora de la revista.

Últimos títulos publicados

	Euros
N.º 132 Migración: Hacia un modelo de integración social	11,00
N.º 133 Desarrollo local. Desarrollo social	11,00
N.º 134 Construcción y Constitución europea	11,00
N.º 135 Intervenciones ante la exclusión social	11,00
N.º 136 Los Objetivos de Desarrollo del Milenio	11,00
N.º 137 La Europa de los Gitanos	11,35
N.º 138 Vivienda y alojamiento	11,35
N.º 139 Ciudadanía	11,35
N.º 140 Comunicación y sociedad civil	11,40
N.º 141 La protección social de la dependencia en España	11,40
N.º 142 La cooperación al desarrollo y la construcción de la paz	11,40
N.º 143 Empleo e inclusión	11,40
N.º 144 La prostitución, una realidad compleja	11,75
N.º 145 Re-pensar la intervención social	11,75
N.º 146 Responsabilidad Social de la Empresa	11,75
N.º 147 Migraciones y desarrollo	11,75
N.º 148 La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social	12,20
N.º 149-150 50 Aniversario de Documentación Social: análisis, acción, desarrollo ...	16,00
N.º 151 Identidad y procesos de cambio	12,20
N.º 152 Sociedad civil y nuevos movimientos sociales	12,20
N.º 153 Acciones para un futuro sostenible	12,70
N.º 154 Dilemas de la Política Social	12,70
N.º 155 Crisis del medio rural: procesos sustentables y participativos	12,70
N.º 156 Ciudadanía del consumo: hacia un consumo más responsable	12,80
N.º 157 Nueva estrategia Europea: ¿Hacia qué modelo social?	12,80
N.º 158 Consecuencias económicas y sociales de la crisis mundial	12,80
N.º 159 Ciudadanía Universal y Democracia a Escala Humana	13,10

Próximo título

N.º 161 Control social y seguridad	13,10
---	-------

Fue en el año 2001 cuando Naciones Unidas proclamó dicho año como el Año Internacional del Voluntariado. En aquel momento esta revista publicó un monográfico bajo el título “2001 Repensar el voluntariado”. Diez años más tarde, con ocasión del «**Año Europeo del Voluntariado**» designado por la Unión Europea, la revista *Documentación Social* dedica este número al papel que actualmente, en un contexto de crisis económica y social, juega la participación altruista de los voluntarios dentro de las organizaciones del Tercer Sector.

Resulta interesante analizar el hincapié que se ha dado, en el título de este año europeo, al fomento de una ciudadanía activa: Parece que se hace necesario, ante un clima de desafección y falta de implicación en lo público y en lo social, poner en valor lo que supone la implicación de los ciudadanos en acciones solidarias, siendo ésta una de las líneas de investigación y trabajo realizada por los articulistas en este número.

Este año 2011 supone una oportunidad para que desde las organizaciones de voluntariado se subraye la relevancia de la participación de las personas voluntarias, valorando su aportación y reflexionando sobre el protagonismo que se da a los ciudadanos que se comprometen a dedicar, en muchos casos algo más que su tiempo, en los proyectos o programas de cada una de ellas.

Por lo tanto, el voluntariado debería ser la muestra de una *ciudadanía activa* comprometida con la realidad de su entorno más próximo, pero también con una ciudadanía global. Un compromiso ciudadano respaldado en una participación que vaya más allá del acto solidario puntual, siendo, como se señala en una antigua definición de voluntariado, la tendencia a erradicar o modificar las causas que provocan su intervención.

 **Cáritas
Española**
Editores

ISBN 978-84-8440-469-9



9 788484 404699