

## FORO DE DEBATE 1: POBREZA Y VOLUNTARIADO

**Coordinador:** José Manuel Fresno

**Colaboración:** Andreas Tsolakis, Beatriz Iraeta, Francisco Cristobal, Luciano Poyato, Rosa María Calaf, Pepa Franco, Emilio López Salas, Carlos Capataz, Julia Fernández Quintanilla, Enrique Arnanz Villalta, Soledad Calderón, Carlos Susías, Joaquín García Roca, Francisco J. Pomares Fuerte, Julio Paiva, Jordi Benaches, Mar Garrido, Luis Barreiro, Graciela Malgesini, Nieves Alonso, Roberto Amurrio, Paloma Lemonche.

Este foro de debate ha sido promovido por el Grupo de Entidades Estatales de la EAPN-ES cuyos miembros son: Asociación Comisión Católica (ACCEM), Caritas Española, Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Confederación de Centros de Desarrollo Rural (COCEDER), Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS), CEPAIM, Cruz Roja Española, Federación de mujeres progresistas (FMP), Fundación Esplai, Fundación RAIS, Fundación Secretariado Gitano, Movimiento por la Paz (MPDL), Red Araña, Unión Española de Asociaciones y Entidades del Atención al Drogodependiente (UNAD).



<b>DOCUMENTO MARCO</b>	7	Mejorar la congruencia interna de las organizaciones	96
INTRODUCCIÓN	7	Resolver armónicamente la frágil línea de diferenciación	98
<b>1.PANORAMA Y SITUACIÓN DEL VOLUNTARIADO</b>	11	Voluntariado de todos y para todos: la diversidad también en el voluntariado	100
1.1.Regulación y definiciones: ambivalencias conceptuales	11	Canalizar las oportunidades y atraer a las personas	102
Voluntariado: definición y difícil acotación	11		
Voluntariado, altruismo y motivaciones	14		
Desarrollos y límites legales	18		
1.2.Fisonomía del voluntariado	20		
¿Pocos o muchos voluntarios?	20		
Alcance y características del voluntariado social	26		
<b>2.LUCES Y SOMBRAS EN EL VOLUNTARIADO SOCIAL</b>	35	<b>DEBATES</b>	104
2.1.Tendencias sociales y voluntariado	35	<b>BLOQUE I: VOLUNTARIADO SOCIAL EN UN CONTEXTO DE CAMBIO</b>	104
Opiniones, valores, creencias y voluntariado	35	INTRODUCCIÓN	104
La influencia de la tecnología y la era digital.	38	Luciano Poyato	105
Los condicionamientos de los procesos demográficos	40	<i>Teniendo en cuenta las tendencias demográficas y sociales ¿Cuáles son los caladeros del voluntariado social? ¿En qué ámbitos es necesario potenciar más el voluntariado social? ¿Con qué grupos, perfiles de personas?</i>	
Participación, individualización, compromiso y voluntariado	43		
Visión instrumental del voluntariado desde las administraciones	45	Rosa María Calaf	108
La emergencia de otros actores: el voluntariado corporativo	47	<i>¿Qué tiene que cambiar en el voluntariado para no desperdiciar las potencialidades que tienen las personas y facilitar la canalización eficiente de sus ilusiones y energías? ¿Qué tipo de desencuentro hay entre lo que las entidades ofrecen y lo que los voluntarios esperan? ¿Es preocupante ese desencuentro? ¿Cómo resolverlo en su caso?</i>	
2.2.Cambios en las entidades sociales y voluntariado	50	Pepa Franco Rebollar	111
Voluntariado, prestación de servicios, utilidad, productividad.	50	<i>¿Cuáles son las potencialidades del voluntariado que no están siendo suficientemente identificadas, reconocidas, canalizadas o aprovechadas?</i>	
Voluntariado y participación	55	Emilio López Salas	115
Voluntariado movilizador y dimensión comunitaria	57	<i>¿Qué cambios concretos implica la crisis para los retos del voluntariado, para la acción de los voluntarios y para las entidades que los gestionan?</i>	
Voluntariado paliativo y voluntariado emancipador	59		
<b>3.MIRANDO AL FUTURO: UN VOLUNTARIADO PARA UNA NUEVA ÉPOCA</b>	61	Carlos Capataz Gordillo	118
3.1.Las responsabilidades del Estado y el compromiso de la comunidad	63	<i>¿Conlleva la sociedad digital cambios de formas de comportamiento, de estilos de vida y de valores, que condicionan la acción voluntaria? ¿Cuáles son los medios nuevos, los nuevos recursos (tecnológicos materiales, del entorno), que pueden permitir aprovechar el tiempo de modo más eficiente? ¿Cómo se pueden poner esos recursos a disposición de la gestión del voluntariado?</i>	
¿Estado y comunidad en reequilibrio?	63		
¿Qué tipo de Gran Sociedad ( <i>big society</i> ) queremos construir?	68	Julia Fernández Quintanilla	123
Ciudadanía activa, interés general, participación y bien común	72	<i>¿Cómo avanzar hacia un voluntariado de todos y para todos y qué consecuencias tiene esto? ¿Cómo superar la división entre los que ayudan y los que son ayudados, consiguiendo que los grupos que tradicionalmente han sido objeto de actuación del voluntariado sean también sujetos activos voluntarios?</i>	
3.2. Un voluntariado comprometido y transformador	77		
Poner la lucha contra la exclusión y desigualdad en el centro de las preocupaciones	78	<b>APORTACIONES DEL DEBATE</b>	128
Profundizar el compromiso y la capacidad de transformación	82	Nuevas preguntas para el cambio.	128
Defensa de los derechos y construcción de sujetos	84	Un voluntariado cada vez más diverso	129
3.3.Generar las condiciones para el cambio	88	Cambios en la orientación y en las prácticas	129
Del fenómeno del voluntariado a la cultura del voluntariado	89		
Crear un entorno que fomente y facilite	92		
Sensibilizar más, comunicar activamente y formar mejor	94		

<b>BLOQUE II. PROFUNDIZAR EL VOLUNTARIADO SOCIAL</b>	133
INTRODUCCIÓN	133
Enrique Arnanz Villalta	134
<i>¿Qué significa en concreto un voluntariado más comprometido y transformador? ¿Cómo se puede conseguir en nuestra sociedad un voluntariado más comprometido y más transformador? ¿Cómo reforzar la relación voluntariado – compromiso social?</i>	
Soledad Calderón	138
<i>¿Qué significa y qué consecuencias tiene reforzar la dimensión comunitaria del voluntariado? ¿Qué relaciones e interrelaciones hay entre dimensión comunitaria del voluntariado y participación democrática, ciudadanía activa, compromiso cívico?</i>	
Carlos Susías	142
<i>¿Son las movilizaciones cívicas, simbolizadas en el movimiento 15M, un buen caldo de cultivo para la acción solidaria de autoayuda y heteroayuda? ¿Qué conexiones y flujos se pueden producir y es de desear que se den entre los movimientos sociales y el voluntariado?</i>	
Joaquín García Roca	144
<i>¿Cómo puede el voluntariado, no ser meramente instrumento paliativo de la pobreza y la exclusión, sino actuar en las causas que generan la misma? ¿Qué implicaciones tiene esto en el plano de la acción voluntaria?</i>	
Francisco J. Pomares Fuertes	149
<i>¿Cómo puede el Estado dar más poder a los ciudadanos, pero no para desresponsabilizarse de su función protectora y de garante de los derechos y de la igualdad, sino para fomentar, incitar, facilitar y crear las condiciones en las que los ciudadanos se responsabilizan en lo público como bien común y participan en la gobernanza de lo público? ¿Qué recorrido tiene el voluntariado desde esta perspectiva?</i>	
Julio Paiva	152
<i>¿Cuáles han de ser los elementos definitorios de la cultura del voluntariado en Portugal y que similitudes y diferencias pueden tener con otros países del sur y del norte de Europa?</i>	
<b>APORTACIONES AL DEBATE</b>	157
Identidad y delimitación	157
Profundización valores y compromiso	159
<b>BLOQUE III. APOYAR Y REFORZAR EL VOLUNTARIADO SOCIAL</b>	161
INTRODUCCIÓN	161
Jordi Benaches	162
<i>¿Cómo reconocer más y mejor la actividad de las personas voluntarias? ¿Cómo facilitar su protagonismo en las organizaciones, su fidelización (superando el voluntariado de puerta giratoria y de evento) y permanencia?</i>	

Mar Garrido López	164
<i>¿Hasta qué punto son las personas voluntarias hoy la base social de las entidades del Tercer Sector y en qué medida se podría reforzar dicha base social?</i>	
Luís Barreiro Carballal	166
<i>¿Cómo evitar el mero papel instrumental de los voluntarios en los programas sociales y conseguir su implicación más activa en la vida de las organizaciones? ¿Hasta qué punto esto es posible en la lógica de la prestación de servicios?</i>	
Graciela Malgesini	170
<i>¿Dónde está exactamente el límite y la barrera entre aquello que debe de ser un empleo y aquello que es tarea de la acción voluntaria? ¿Qué significa exactamente que los voluntarios no resten puestos de trabajo de los profesionales? ¿Cuáles son los riesgos en estos momentos?</i>	
Nieves Alonso Ortiz	173
<i>¿En qué medida pueden y deben de ser las administraciones públicas, espacios en los que se impulse la acción voluntaria? ¿En qué tipo de servicios públicos y para que tareas tiene cabida y recorrido la acción voluntaria? ¿Es adecuado potenciar el voluntariado en las administraciones?</i>	
Roberto Amurrio Iñigo	176
<i>¿Qué pueden hacer las administraciones para apoyar a aquellas organizaciones que dicen no contar con personal voluntario por falta de medios y de condiciones? ¿Qué avances son necesarios en las políticas de voluntariado social?</i>	
Paloma Lemonche	179
<i>¿Cuáles son las conexiones e interacciones que se pueden establecer y reforzar entre voluntariado corporativo y voluntariado de acción social? ¿Qué valor y recorrido tienen el voluntariado corporativo en la acción social?</i>	
<b>APORTACIONES AL DEBATE</b>	183
<b>DUDAS E INTERROGANTES SOBRE EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO</b>	183
Voluntarios y profesionales.	185
Voluntariado y administración	185
Voluntariado y comunicación	186
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	188

# DOCUMENTO MARCO (JOSÉ MANUEL FRESNO Y ANDREAS TSOLAKIS)

## INTRODUCCIÓN

Para la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión social en el Estado español (EAPN-ES) el voluntariado es un elemento central y dinamizador de la acción social de la ciudadanía. La acción voluntaria de las personas, canalizada a través de las entidades sociales es argamasa del desarrollo y la cohesión social de nuestra democracia.

La profunda crisis económica por la que estamos atravesando, permite que surjan nuevas oportunidades y retos para el voluntariado social. Es el momento del voluntariado más comprometido y transformador, que contribuya al cambio social y que ayude a afrontar el rigor de los recortes sociales que sufren las personas más vulnerables. Por este motivo, y aprovechando el Año Europeo del Voluntariado 2011, desde EAPN-ES se ha visto necesario revisar el momento en que se encuentra el voluntariado en España, cómo se puede ver afectado por la crisis y qué pasos y retos tiene por delante. Es decir, hemos analizado la situación atendiendo a la coyuntura (la crisis) y a lo estructural (el cambio social).

EAPN-ES analiza y reflexiona sobre cómo podemos lograr un voluntariado participativo, sostenido en el tiempo e involucrado en la lucha contra la pobreza y la exclusión social, que contribuya de manera decisiva en la cohesión social de nuestra sociedad.

Esta publicación es un producto del Grupo de Entidades Estatales de EAPN-ES, con Caritas Española como promotora del trabajo. Para su elaboración, se ha contado con expertos en la materia, provenientes de entidades sociales, de la Administración pública, la Universidad y los medios de comunicación, que han aportado diferentes visiones y realidades sobre el voluntariado y su dimensión social.

El camino de este debate no acaba aquí, durante el año 2012 se realizarán seminarios en diferentes comunidades autónomas para poder trabajar, profundizar en el documento y difundir los retos y visiones del voluntariado participativo.

Finalmente, en nombre de EAPN-ES quiero dar las gracias por su trabajo, compromiso y buenas ideas, a todas las personas que han hecho posible este documento.

**Carlos Susías Rodado**  
Presidente EAPN-ES

La libre decisión de los ciudadanos de comprometerse solidariamente contribuyendo a las buenas causas, que ayudan a las personas y que benefician a la comunidad, es la característica fundamental del voluntariado. Estas buenas causas obedecen a motivaciones personales diversas y tienen que ver con ámbitos muy variados, como la cultura, el deporte, la defensa de la naturaleza y del medio ambiente, la acción social, etc. Son acciones que tienden a desarrollarse de modo grupal en instituciones privadas, por lo general no lucrativas y también en administraciones públicas o al margen de instituciones en iniciativas individuales y colectivas.

El voluntariado es consustancial al desarrollo de nuestras sociedades y a la iniciativa ciudadana en la contribución al bien común. En efecto, es una de las maneras en la que los ciudadanos canalizan de modo más frecuente su solidaridad, pero por supuesto que no agota los canales sociales por las que ésta se expresa. El voluntariado es también consustancial a nuestros valores democráticos y a la propia calidad de la democracia. Una de las formas frecuentes de la acción voluntaria, se produce en el campo de la acción social, en donde la manifestación de la solidaridad encuentra un espacio propicio para su desarrollo.

El voluntariado social<sup>1</sup> es la expresión directa de la solidaridad de la ciudadanía con aquellas personas que sufren exclusión, discriminación, o tienen especiales dificultades para integrarse en la sociedad. Por eso está estrechamente relacionado con las políticas sociales en general y en especial, con aquellas que tienen que ver con los servicios sociales

<sup>1</sup> A lo largo del texto nos referiremos de modo genérico al voluntariado social, como aquel que se desarrolla fundamentalmente en el ámbito de lo que comúnmente se entiende por acción social, incluyendo en la misma la dimensión socioeducativa, socio sanitaria, socio laboral, socio cultural, etc

y lo que se viene denominando en España, el cuarto pilar del Estado de Bienestar. Los distintos campos de la acción social, en consecuencia, están estrechamente conectados con la acción voluntaria.

Contamos en nuestra sociedad con un desarrollo importante del voluntariado social, que se ha ido encauzando principalmente a través de la colaboración en las entidades del Tercer Sector de Acción Social (TSAS),<sup>2</sup> mediante el desarrollo de múltiples iniciativas públicas y privadas, incluidos marcos regulatorios y acciones de fomento e incentivo. El papel del voluntariado es insustituible y el reconocimiento de la función social del mismo es innegable. Sin embargo, somos conscientes de que la relación del voluntariado con las administraciones y la función que los voluntarios juegan en las ONG, no está exenta de controversias, e incluye muchos elementos que cuando menos han de ser sometidos a revisión, si se quiere que realmente el voluntariado tenga el papel que le corresponde en nuestra sociedad: así por ejemplo se alude frecuentemente a la función meramente instrumental que las administraciones y asociaciones suelen atribuir al voluntariado (mano de obra barata), al descuido de la dimensión asociativa y participativa, a los conflictos entre profesionales y voluntarios, a la pérdida de sentido crítico, etc.

Los cambios que acometen nuestras sociedades en estos momentos, especialmente motivados por los efectos de la crisis económica y que se traducen en ajustes fiscales, pasan por una revisión de los modelos de bienestar social, tal y como los conocemos hasta ahora. Todos los indicios conducen a pensar que estas revisiones no solamente implicarán una racionalización del gasto social, sino una reducción importante del mismo, aplicando recortes en áreas fundamentales de la protección social. En este contexto aparecen distintas teorías que abogan por una revisión profunda del modelo de lo público, e insisten en la necesidad de un mayor equilibrio entre el Estado y la sociedad civil en la provisión del bienestar, aludiendo a la necesidad de una mayor

responsabilización de la ciudadanía. Surgen nuevas oportunidades y retos para la acción voluntaria en el campo de lo social, a la vez se corre el riesgo de pretender transferir a los ciudadanos y en consecuencia también a la acción voluntaria, responsabilidades de la protección social que han estado en el campo de lo público en las últimas décadas.

Nos encontramos por tanto en un momento controvertido, en el que, por una parte la acción voluntaria crece, también en el campo de lo social, y además hay muchas personas que desearían colaborar altruista y solidariamente en el apoyo a las personas más vulnerables, pero no encuentran ni los canales ni las vías adecuadas para hacerlo, ni en las ONG ni en las administraciones. Por otra parte, los cambios demográficos, las rápidas transformaciones sociales, los efectos de la crisis, etc., exigen una nueva manera de orientar los servicios sociales y en general todos aquellos servicios públicos y privados que configuran el sistema de bienestar social. Además, la ciudadanía plantea nuevas demandas y desea nuevas formas de participación y de ejercer la solidaridad, que no se han de reducir ni canalizar necesariamente por las vías tradicionales.

Es el momento de una acción voluntaria más comprometida y transformadora en el campo de lo social y en consecuencia, de un voluntariado social más intenso y fortalecido, que sin duda tendrá que poner en el centro de sus motivaciones la aspiración a una sociedad más justa y solidaria, en la que se reduzcan las desigualdades y no quepan las exclusiones. Pero al mismo tiempo, hay no pocos riesgos de que esas capacidades de la sociedad y de sus ciudadanos, sean desperdiciadas, o lo que sería peor, usadas de modo inapropiado, haciendo del voluntariado un actor supletorio o paliativo de las responsabilidades públicas, poniéndolo al servicio de los intereses de la iniciativa privada lucrativa, o instrumentalizándolo al servicio de las entidades del Tercer Sector.

El foro de debate, para el que sirve de base este documento, se desarrolla en el Año Europeo del Voluntariado, que tiene por objeto *“incrementar la visibilidad de las actividades de voluntariado en la Unión Europea (UE) e*

<sup>2</sup> Entenderemos en este texto por Tercer Sector de Acción Social *aquella parte del Tercer Sector formada por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados grupos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar.* Definición del Plan Estratégico del Tercer Sector

de Acción Social, 2006. Disponible en: <http://www.plataformaongs.org/biblioteca/publicaciones/planes/archivo/26430.html> Ver Año Europeo del Voluntariado. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:017:0043:0044:EN:PDF>

*impulsar la participación en ellas por parte de la sociedad civil". Se insiste en el marco de este año en la importancia de crear un entorno que favorezca el voluntariado, proporcionar medios que permitan mejorar la calidad de las actividades de voluntariado, desarrollar el reconocimiento de las actividades de voluntariado y sensibilizar sobre la relevancia del voluntariado.<sup>3</sup>*

Este documento se estructura en tres partes: en la primera se presenta una visión panorámica de la situación del voluntariado en España y se analiza de modo más detallado el voluntariado social, tanto en sus aspectos cuantitativos, de alcance, como en aquellos cualitativos referidos a las actuaciones que desarrollan las personas voluntarias y a las distintas formas en las que las ejercen, especialmente en el campo social.

En segundo lugar nos centraremos en el papel y funciones del voluntariado en la acción social, en sus luces y sus sombras. Describiremos en qué medida las tendencias sociales actuales afectan y condicionan al voluntariado y también cómo la evolución y la configuración actual del TSAS determina en buena medida la orientación y formas de ejercerlo.

En tercer lugar profundizaremos en los retos que ha de acometer un voluntariado en tiempos de cambio, es decir, qué es de desear y qué cabe esperar de un voluntariado para una nueva época que ahora se inicia; para ello abordamos aspectos como las relaciones entre las responsabilidades del Estado y los compromisos de la comunidad, la necesidad de tender hacia un voluntariado más comprometido y transformador y las condiciones necesarias para avanzar en esa dirección.

El texto ha sido elaborado en un momento de cambio, en el que se presentan muchas incertidumbres y en que hemos de acostumbrarnos a hacernos preguntas y plantearnos muchos interrogantes, en ocasiones molestos. Ha sido concebido por lo tanto desde la orientación crítica, que plantea preguntas abiertas, introduce cuestiones para discusión y aborda asuntos controvertidos, que son posteriormente complementados, en ocasiones cuestionados, matizados y profundizados en los debates del foro y en las distintas posiciones que los participantes han tenido.

<sup>3</sup> Ver Año Europeo del Voluntariado. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:017:0043:0049:EN:PDF>

# 1.PANORAMA Y SITUACIÓN DEL VOLUNTARIADO

En este apartado abordaremos, de acuerdo a los datos disponibles, el panorama del voluntariado social en España, haciendo referencia a sus elementos definitorios, la regulación, las magnitudes, su fisonomía, perfil y características, así como a aquellos aspectos que definen el voluntariado social hoy.

## 1.1.REGULACIÓN Y DEFINICIONES: AMBIVALENCIAS CONCEPTUALES

Voluntariado: definición y difícil acotación

El esfuerzo de acotar jurídicamente el concepto de voluntariado presenta sin duda límites, pues por esencia la acción voluntaria se basa en la libre y autónoma decisión de las personas de dedicar su tiempo, a múltiples y variadas causas, que en principio contribuyen al bien común. Esta dificultad de precisión del término desde la perspectiva jurídica, no está en contradicción con la conveniente regulación de la acción voluntaria, siempre y cuando ésta contribuya a fomentar el voluntariado y no a coartar la libre iniciativa y las múltiples y plurales formas de expresión de aquél.<sup>4</sup>

A los efectos del presente documento nos situaremos en la dimensión sociológica del término y sin ánimo de sentar definiciones, partiremos de que una persona voluntaria es aquella que decide dedicar una parte

<sup>4</sup> En efecto en la mayoría de los países de la Unión Europea, no está regulado el voluntariado por un marco legal específico (Austria, Bulgaria, Dinamarca, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Irlanda, Lituania, Países Bajos, Eslovaquia, Suecia y el Reino Unido). Véase GHK (2011) Volunteering in the European Union. Final Report. EAC-EA; DG EAC. Disponible en: <http://ec.europa.eu/citizenship/eyv2011/doc/Volunteering%20in%20the%20EU%20Final%20Report.pdf>

de su tiempo de modo solidario, a colaborar en una causa de interés general, que contribuye al bien común. Entenderemos de modo más concreto por voluntariado *“el libre compromiso de las personas que se traduce en la dedicación de tiempo, sin remuneración, con fines solidarios, colaborando, promoviendo o participando en iniciativas de diverso tipo que aporten un beneficio a la sociedad”*.<sup>5</sup>

Esta aproximación nos permitirá diferenciar el voluntariado del compromiso cívico en sentido estricto, entendiendo por este el comportamiento que se supone a todo ciudadano de acuerdo al cual tiene que contribuir con sus actos al bien común;<sup>6</sup> del compromiso cívico se espera por ejemplo que los ciudadanos no tiren colillas en la calle, socorran a las personas en un accidente, donen sangre, acudan a colaborar ante una catástrofe o en una circunstancia extraordinaria, avisen a los servicios municipales si observan que hay un fuego o una fuga de agua, etc.

La definición previa de voluntariado nos permitirá también hacer una diferenciación con aquellos actos de apoyo familiar y relaciones de buena vecindad, que si bien son fronterizos a la acción voluntaria no se incluyen propiamente en la misma. Incluiremos por ejemplo en los primeros el atender a los enfermos en la familia, el cuidado de los niños por padres, etc. y en los segundos, cualquier conducta que fomente la buena convivencia y el apoyo mutuo entre los vecinos, como por ejemplo ayudar a colocar un mueble, prestar una herramienta, comprar el pan, etc. No cabe duda de que la generación de actitudes positivas de solidaridad, una buena educación cívica y un compromiso con la comunidad, son el mejor caldo de cultivo para el fomento del voluntariado y que normalmente, aquellas personas más propensas al compromiso cívico, lo son también al ejercicio de la acción voluntaria.

Es importante dejar claro que el voluntariado no absorbe, ni mucho menos, todas las múltiples y plurales formas de participación social y tampoco de solidaridad. La toma de conciencia de las personas sobre las desigualdades y la injusticia, se canaliza comúnmente por otras formas de activismo social y a través de los movimientos sociales, como está quedando demostrado en el movimiento 15M. De hecho, a pesar de que voluntariado

<sup>5</sup> Definición tomada de la Plataforma del Voluntariado de España.

<sup>6</sup> Nótese que existe una clara diferencia entre el compromiso cívico al que nos estamos refiriendo y el voluntariado cívico, que es una forma frecuente y muy activa de voluntariado.

está unido a la idea de la acción solidaria y a la preocupación por el bienestar colectivo, no siempre hay una correlación directa entre las actitudes solidarias y la concreción de las mismas a través de la acción voluntaria. El valor de la solidaridad para los españoles está por encima de la media europea (16% sobre 13%),<sup>7</sup> y para un 2% de las personas encuestadas, era uno de los valores más importantes asociados con la idea de felicidad personal.

Las dimensiones de compromiso, libre decisión, ausencia de ánimo de lucro, pertenencia a un grupo o estructura e interés común, se vinculan muy estrechamente a la acción voluntaria. Antonio Ariño por ejemplo define a la persona voluntaria como aquella *que se compromete, por iniciativa propia, de manera desinteresada en una acción organizada al servicio de la comunidad*.<sup>8</sup> No obstante, hemos de evitar ser excluyentes en las definiciones y concepciones sobre el voluntariado y distinguir el voluntariado que deseáramos, del que se da en muchas ocasiones en la práctica; en efecto muchas personas realizan voluntariado en un contexto informal al margen de organizaciones y el grado de compromiso puede ser permanente o muy puntual (por ejemplo, parte de los voluntarios que colaboran en la visita del Papa a España, eventos organizados por las administraciones, partidos políticos, etc.).

En el entorno de lo que popular, e institucionalmente se considera voluntariado se dan por otra parte no pocas incongruencias; así por ejemplo la mezcla entre acciones voluntarias y acciones de obligado cumplimiento (recuérdese el ejercicio de la prestación social sustitutoria para quienes decidían no ir al servicio militar,<sup>9</sup> o ciertas sentencias que

<sup>7</sup> La paz, los derechos humanos y el respeto por la vida humana son los tres valores más importantes para el conjunto de las personas entrevistadas. Comisión Europea (2008) Eurobarómetro 69. Primavera. Valores de los Europeos. Disponible en: [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb/eb69/eb69\\_en.htm](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb69/eb69_en.htm).

<sup>8</sup> ARIÑO, A. (1999) La rosa de las solidaridades. Necesidades sociales y voluntariado en la Comunidad Valenciana. Valencia: Bancaja.

<sup>9</sup> Real Decreto 1248/1997, de 24 de julio, por el que se aprueba el reglamento sobre la convalidación de servicios voluntariosa efectos de la prestación social sustitutoria y se modifica parcialmente el reglamento de la objeción de conciencia y de la prestación social sustitutoria. Disponible en: [http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?id=BOE-A-1997-16673](http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-1997-16673) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:017:0043:0049:EN:PDF>

obligan a menores con cumplimientos alternativos); también a veces hay voluntarios que perciben bajos salarios (o un mix de remuneración y trabajo gratuito).

De hecho hay y habrá distintos enfoques y concepciones del movimiento voluntario que no son excluyentes, sino en muchos casos complementarias, aunque en algunos sin duda resultan incompatibles: así por ejemplo la orientación humanista, insiste en el voluntariado como forma de demostrar la voluntad humana de cuidar a los demás; la orientación transformadora entiende el voluntariado como un modelo de intervención para cambiar las estructuras sociales que no funcionan; la orientación participativa entiende que las personas voluntarias contribuyen a reforzar el tejido social, la cohesión de la comunidad y el desarrollo de la sociedad civil, promoviendo la libertad de las personas y la democracia participativa; la orientación mercantilista entiende que el voluntariado sirve para prestar servicios a bajo precio, que son útiles si son eficaces o que suplen aquellos ámbitos en los que la actividad lucrativa no resulta rentable; otras orientaciones a las que nos referiremos posteriormente, insisten en que el voluntariado tiene que representar un compromiso de los ciudadanos con las obligaciones del Estado, de modo que éstos den parte de su tiempo en interés de todos, ayudando al Estado en la prestación de servicios ante la carencia o escasez de recursos.

## Voluntariado, altruismo y motivaciones

La palabras altruismo<sup>10</sup> y acción voluntaria, suelen estar estrechamente relacionadas en la literatura sobre este tema, pero no necesariamente se ha de suponer que quien decide ser voluntario lo hace por motivos altruistas. Las motivaciones que llevan a las personas a ser voluntarias, vienen determinadas por los intereses personales, las creencias, los deseos, la satisfacción de sus expectativas, etc. Aunque a primera vista, pareciera que el altruismo es la principal motivación para una persona voluntaria, algunos autores enfatizan que *“todos los estudios científicos*

10 La RAE define altruismo como la diligencia de buscar el bien ajeno aún a costa del propio.

*del voluntariado demuestran que el voluntariado puede realizarse tanto por motivos altruistas, como egoístas, y frecuentemente por una combinación de los mismos”.*<sup>11</sup> De hecho, las teorías funcionales de las motivaciones del voluntariado, sostienen que las personas pueden mantener las mismas actitudes y realizar conductas aparentemente similares por razones muy distintas y que sirven para satisfacer funciones psicológicas diferentes.<sup>12</sup> De esta forma, las acciones de las personas voluntarias, que parecen ser ampliamente similares pueden reflejar diferentes motivaciones subyacentes, es decir, pueden estar sirviendo a diferentes funciones psicológicas, sociales y personales.<sup>13</sup>

Las expectativas y las motivaciones de las personas voluntarias, van cambiando por lo tanto de acuerdo a las circunstancias personales y a las transformaciones sociales (por ejemplo, la edad media de las personas, el sexo, las necesidades sociales, los patrones productivos, etc.). No es tan claro por el contrario, que la normativa de la gestión del voluntariado por parte de las administraciones públicas, se

11 Fernando Chacón, citado en Observatorio del Voluntariado (2011) Diagnóstico de la situación del voluntariado social en España: 217. Disponible en: [http://www.plataformavoluntariado.org/resources/download/529?title=DIAGNOSTICO\\_VOLUNTARIADO.pdf](http://www.plataformavoluntariado.org/resources/download/529?title=DIAGNOSTICO_VOLUNTARIADO.pdf)

12 Las razones que llevan a las personas a ser voluntarias son muy variadas y suelen estar relacionadas con la sensibilidad social y la predisposición a ayudar. La sensibilidad hacia las necesidades de los demás aparece siempre, de una manera u otra en el trasfondo de las decisiones de las personas que se hacen voluntarias. A partir de esta sensibilidad que es un requisito, aparecen motivaciones y aspiraciones de distinto tipo. Algunos estudios destacan por ejemplo, entre las principales motivaciones, la utilidad social de la acción (8,24%); la satisfacción personal por ayudar a los demás (7,99%); los principios éticos y morales (7,92%); el participar en la mejora del entorno más cercano o la sociedad (7,59%); el enriquecimiento personal (7,38%); también en no pocas ocasiones, especialmente en el caso de las personas jóvenes, por la necesidad de adquirir una experiencia profesional. En menor medida, destacan aspectos relacionados con la ocupación del tiempo libre y con el disfrute personal. Véase Observatorio del Voluntariado (2010) op.cit.; Bolunta (2008) Estudio del Voluntariado en Bizkaia (Bilbao: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia); 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).

13 OMOTO, A. y SNYDER, M. (1995) 'Sustained Helping without Obligation: Motivation, Longevity of Service, and Perceived attitude Change among AISD Volunteers', Journal of Personality and Social Psychology. 68 (4): 671-686. Véase para el caso español los

adapte con tanta rapidez a esas nuevas necesidades sociales,<sup>14</sup> ni que objetivamente se pueda regular, sin coartar o restringir, aspectos que responden a la libre decisión de las personas. Las entidades tanto públicas como privadas que fomentan el voluntariado, o que son canales para el desarrollo de la acción voluntaria, tampoco se adaptan con suficiente agilidad. Más bien al contrario, parece constatar un desajuste que corre el riesgo de ir incrementándose con el tiempo.

Un estudio realizado recientemente en España en el campo del voluntariado socio-asistencial y ecologista, ha obtenido una gama muy amplia de categorías y sub-categorías en relación a las motivaciones de las personas voluntarias:<sup>15</sup> valores (religiosos, de transformación social, de reciprocidad, de interés por la comunidad); conocimiento y comprensión (autoconocimiento); ajuste social; mejora del currículo; defensa del yo; mejora de la estima (crecimiento personal, relaciones sociales, disfrutar); compromiso organizacional (institucional, con el grupo); interés en la actividad (específica, con las personas). En aquellas

---

trabajos realizados por Fernando Chacón, Celeste Dávila, Juan Francisco Díaz Morales y María Luisa Vecina. CHACÓN, F., VECINA, M.L., DÁVILA, M.C. (1998) 'Mujer y voluntariado: Motivaciones para la Participación', *Intervención Psicosocial: Revista sobre igualdad y calidad de vida*, 7 (1): 169-179; CHACÓN, F. y DÁVILA, M.C. (2001) 'Diferencias en el perfil motivacional de voluntarios ecologistas y socioasistenciales', *Intervención Psicosocial: Revista sobre igualdad y calidad de vida*, 10 (2), 137-150; DÁVILA, M.C. y DÍAZ-MORALES, J.F. (2009) 'Voluntariado y tercera edad', *Anales de Psicología*, 25(2): 375-389; DÁVILA, M.C. y DÍAZ-MORALES, J.F. (2009) 'Age and motives for volunteering: Further evidence', *Europe's Journal of Psychology*, 2/2009: 82-95; DÁVILA, M.C. (2010) 'Motivaciones personales en voluntariado corporativo', *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*, 6 (septiembre-diciembre). Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rse/digital/6/articulos/56401/index.html>

14 BENLLOCH, P. (2011) 'Una nueva oportunidad para repensar el voluntariado: ¿Hacia una nueva configuración legal de la acción voluntaria organizada?', *Revista Española del Tercer Sector*, 18 (Mayo-Agosto). Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/articulos/77002/index.html>

15 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*; 19 (3): 213-222.

personas en las que se da una permanencia a más largo plazo predominan las motivaciones altruistas frente a las motivaciones auto-centradas.<sup>16</sup>

No se puede por tanto determinar una razón única para que una persona sea voluntaria, sino que más bien son múltiples y plurales motivaciones y circunstancias personales, las que llevan a las personas a dedicar una parte de su tiempo solidariamente a las demás. Algo parecido podríamos decir de la función transformadora del voluntariado, a la que nos referiremos más adelante. Podemos convenir, en que un voluntariado más comprometido y más transformador ha de ser una aspiración para el voluntariado social en el futuro, pero esto no nos puede llevar a afirmar, que aquel voluntariado que no es transformador no es voluntariado.

Evidentemente, en la mayoría de las ocasiones la acción voluntaria viene determinada por la solidaridad y el compromiso, que lleva a las personas a dedicar su tiempo y sus ilusiones a las buenas causas y a los demás; los valores inspiradores de ese compromiso pueden estar relacionados con creencias religiosas, con ideales de sociedad, o simplemente ser concebidos como un deber moral. Cabe suponer una estrecha relación entre las preocupaciones de los ciudadanos y la expresión voluntaria en el abordaje de los mismos. Pero en ello influyen otros factores, como son la mayor o menor adhesión a los valores sociales, las motivaciones para la participación social, la capacidad de organización de las personas y grupos o aspectos socio demográficos como la edad, la clase social, el sexo, el nivel educativo, etc.

En suma, las prácticas voluntarias presentan múltiples características y motivaciones que pueden ser perfectamente contradictorias o integrar tensiones contrapuestas, pues oscilan entre motivaciones altruistas, centradas en el compromiso con los otros, incluida la voluntad de transformación y opciones egoístas como la búsqueda del interés individual, la propia promoción personal y también en ocasiones la dominación de las personas; en la mayoría de las ocasiones el voluntariado pretende construir relaciones más justas, pero no es menos cierto, que en otras sirve principalmente para incrementar el poder y el status de las personas y las organizaciones.

---

16 CHACÓN, F.; PÉREZ, T., FLORES, J., VECINA, M.L. (2011) 'Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado', *Documentación Social*, 160: 131-148.

## Desarrollos y límites legales<sup>17</sup>

Desde un punto de vista cronológico reciente, diversos trabajos han coincidido a la hora de dividir en tres etapas la evolución del tratamiento del voluntariado llevado a cabo por los poderes públicos en España.<sup>18</sup> La primera etapa va desde el inicio de la transición política, que culmina con la aprobación de la Constitución Española de 1978, hasta el año anterior a la aparición de la Ley de Integración Social de los Minusválidos, considerada un punto de arranque para la posterior regulación jurídica del voluntariado. La segunda desde 1982 hasta 1990; en esta época se produce cierta regulación indirecta con la aprobación de la referida Ley de Integración Social de los Minusválidos y el desarrollo de la normativa autonómica sobre servicios sociales. La tercera, 1991-2006, se caracteriza por una regulación específica tanto a nivel nacional como autonómico, así como por la creación de organismos y departamentos específicos de gestión del voluntariado en las administraciones.

En este último periodo sobresale la aprobación de la Ley 6/1996, de 15 de enero del Voluntariado de Ámbito Nacional, que tiene por objeto promover y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado, en las organizaciones sin ánimo de lucro públicas o privadas (art.1).<sup>19</sup> Nótese el carácter claramente restrictivo de esta ley, ciñendo su regulación al voluntariado que se desarrolla en organizaciones de carácter no lucrativo (públicas o privadas).

La ley entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés

17 Para un análisis de la normativa de voluntariado véase: Ministerio de Sanidad y Política Social (2009) *Normativa Española sobre voluntariado*. Textos legales 2009. Disponible en: [http://www.voluntariado2011.es/ano-europeo-espana/documentos/Normativa\\_espanola\\_sobre\\_el\\_voluntariado.\\_Accesible.pdf](http://www.voluntariado2011.es/ano-europeo-espana/documentos/Normativa_espanola_sobre_el_voluntariado._Accesible.pdf)

18 GARCÍA INDA, A. (1997) 'La construcción administrativa del voluntariado: un modelo explicativo', *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 11: 57-90. MAESTRO BUELGA, G., GARCÍA HERRERA, M.A. (1999) *Marginación, Estado Social y Prestaciones Autonómicas*. Barcelona: Cedecs. GARCÍA CAMPÁ (2001a) 'La participación del voluntariado en las decisiones públicas: el Consejo del Voluntariado', *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 30: 93-110.

19 Ley 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado. Disponible en: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l6-1996.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l6-1996.html).

general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida (art 2). Cuatro son los requisitos de acuerdo a la misma, que una actividad tiene que tener para ser considerada voluntaria: 1/ tener carácter altruista y voluntario 2/ que su realización sea libre, sin que tenga su causa en una obligación personal o deber jurídico 3/ que se lleve a cabo sin contraprestación económica (sin perjuicio del reembolso de los gastos ocasionados) 4/ que se desarrolle a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos. Sin duda llama la atención en dicha norma, el hecho de que las actividades voluntarias hayan de ser realizadas con arreglo a programas o proyectos concretos.

La norma estatal excluye explícitamente en su consideración de acciones voluntarias, las actuaciones aisladas y esporádicas, así como las prestadas al margen de organizaciones públicas y privadas sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad; implícitamente quedan también excluidas de esta regulación, las acciones voluntarias de las empresas, comúnmente denominadas voluntariado corporativo. Así mismo, precisa en su artículo 4 aquellas actividades que tienen la consideración de ser de interés general: 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.

Recientemente, el proceso de reforma de los Estatutos de Autonomía iniciado en 2006 también ha supuesto un avance en la consideración del voluntariado en nuestro país. La ausencia de cualquier referencia sobre el tema en los anteriores textos estatutarios, ha dejado paso a su enunciación expresa en los nuevos Estatutos de Autonomía, en algunos casos como competencia autonómica exclusiva, como en la Comunidad Valenciana, Cataluña, Islas Baleares, Andalucía, Aragón y Extremadura.<sup>20</sup>

La proliferación de leyes autonómicas (de hecho todas ellas cuentan con

20 Artículo 49.23 de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (BOE del 11), art. 166.2 de la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña (BOE del 20), art. 30.15 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears (BOE de 1 de marzo), art. 61.2 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto

una regulación por Ley o Decreto), junto con la evolución de las tendencias sociales y las formas y tendencias de hacer voluntariado, ha dejado sin lugar a dudas obsoleta en varios aspectos la Ley nacional de 1996. En efecto, parece conveniente una reforma del modelo legal, que al menos amplíe su ámbito de actuación como ley marco, que contemple en mayor medida la diversidad de voluntariados existentes actualmente, que cree las bases para una nueva regulación de los voluntariados especiales; al mismo tiempo, parece conveniente un estatuto del voluntario mejorado con la aportación de otros órdenes normativos.<sup>21</sup>

Por otra parte es indudable que las normativas son necesarias para facilitar la promoción del voluntariado y ayudan a regular la dimensión institucional del mismo, es decir el ejercicio de la acción voluntaria en organizaciones, pero no abarcan las múltiples y plurales formas en las que se ejerce hoy la acción voluntaria. Nótese que muchas personas que de acuerdo a la encuesta del CIS son consideradas como voluntarias, no serían objeto de la ley de 1996 ni entrarían en el campo de regulación de la misma.

## 1.2.FISIONOMÍA DEL VOLUNTARIADO

¿Pocos o muchos voluntarios?

La ambigüedad en el concepto de voluntariado explica la disparidad de los datos que nos muestran distintas fuentes sobre la acción

de Autonomía para Andalucía (BOE del 20), art. 71.35 de la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón (BOE del 23) y art. 9.1.45 de la Ley orgánica 1/2011, de 28 de enero, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura (BOE del 29). El texto estatutario de Castilla y León, aprobado por la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre (BOE de 1 de diciembre), reconoce en su artículo 16.25 como principio rector de las políticas públicas autonómicas el fomento del voluntariado, pero sin enunciar posteriormente una competencia explícita de carácter exclusivo sobre este tema.

21 BENLLOCH, P. (2011) Op. cit.

voluntaria. Así por ejemplo, mientras que el Eurobarómetro considera que en España el 19% de las personas son voluntarias, dato que comparativamente nos sitúa significativamente por debajo de la media Europea (30%),<sup>22</sup> la última encuesta del CIS sobre el tema, considera que el 31% de las personas españolas han realizado voluntariado en alguna ocasión y que el 17% lo han hecho en el último año.<sup>23</sup> Téngase en cuenta que, a diferencia del Eurobarómetro, en la concepción amplia del voluntariado de la encuesta CIS están incluidas actividades como donar sangre, donar dinero, pagar una cuota a alguna organización sin ánimo de lucro o entregar ropa o alimentos a personas necesitadas (directamente o a través de una organización). De acuerdo a los criterios utilizados por el CIS, podríamos decir que hay cerca de doce millones de personas voluntarias en España, de las cuales en torno a seis millones y medio han sido voluntarias en el último año.

No obstante estos datos han de ser tomados con muchas matizaciones, pues si el concepto de voluntariado es ya de por sí ambiguo en España, aún lo es más en el conjunto de la Unión Europea. Distintas tradiciones, historia, niveles de regulación, etc. llevan a esta diversidad en la percepción de la acción voluntaria. De hecho, mientras que algunos países, como es el caso de Italia o Luxemburgo han regulado de modo activo la acción voluntaria, en otros la regulación es mínima o inexistente.<sup>24</sup>

La tendencia general en el conjunto de la Unión Europea parece ser hacia el incremento del número de personas voluntarias, así como de las formas de

22 Si nos enfocamos en el voluntariado de acción social o de caridad, la proporción de personas voluntarias en España se reduce al 5%, o sea, el 26% del conjunto de personas que han desarrollado acciones voluntarias, un dato superior a la media europea (17% del conjunto de personas voluntarias). Commission Européenne (2010) Eurobaromètre Standard 73 – Printemps 2010. Rapport Vol. 2. Disponible en : [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb/eb73/eb73\\_en.htm#](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb73/eb73_en.htm#)

23 Centro de Investigación Sociológica (CIS) (2009) Barómetro de marzo. Estudio no. 2.864. Marzo 2011. Disponible en: [http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824)

24 GHK (2011) op.cit.

ejercicio del voluntariado; de hecho en los últimos diez años en toda Europa el voluntariado se incrementa; España sigue esta misma tendencia. Las razones que explican el crecimiento del voluntariado son muy variadas y tienen que ver con un fuerte incremento de la iniciativa social y la actividad de las ONG, las acciones de fomento y de apoyo de las propias administraciones públicas, el aumento de personas mayores que deciden ser voluntarias, la emergencia de nuevas formas de voluntariado, como el voluntariado corporativo, voluntariado virtual, etc.

Si agregamos las personas voluntarias que actúan en el campo de la discapacidad y la dependencia a las que actúan en el de la exclusión social, llegamos a la conclusión de que el 46,4%, es decir, casi la mitad de las personas que hacen voluntariado actúa, entre otros en el campo de la acción social. La implicación en el campo medioambiental, incluida la protección de los animales es también de las más frecuentes, pues el 42,2% actúan en ese ámbito, seguida de la educación y de la cultura (33,9%) y de la actuación en el campo de la salud (31,5%). El voluntariado actúa en menor medida en el campo del deporte ocio y tiempo libre (21,5%), la promoción de los derechos humanos (14,6%), la cooperación al desarrollo (10%) y la protección civil (6,1%). Por otra parte los porcentajes nos dan una idea de la tendencia al poli-voluntariado, es decir, hay muchas personas que simultáneamente dicen hacer voluntariado en varios campos.

**TABLA 1. CAMPOS DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS EN EL ÚLTIMO AÑO**

Campos de actuación (agregados)	Porcentaje
MEDIOAMBIENTE Y PROTECCIÓN DE LOS ANIMALES	42,2%
EDUCACIÓN Y CULTURA	33,9%
SALUD	31,5%
DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA	25,1%
EXCLUSIÓN SOCIAL	24,9%
DEPORTE, OCIO Y TIEMPO LIBRE	21,5%

PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	14,6%
COOPERACIÓN AL DESARROLLO	10%
PROTECCIÓN CIVIL	6,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de CIS 2011.

De acuerdo a la encuesta CIS y siempre en relación a la concepción que maneja de voluntariado, la acción voluntaria se realiza en instituciones muy variadas; las mismas personas pueden desarrollar acciones en distinto tipo de organizaciones. Sin lugar a dudas las instituciones que más voluntarios mueven son las del Tercer Sector, es decir, asociaciones, ONG y fundaciones, en las que desarrollan su actividad el 66,5% de voluntarios (el 32,4% en asociaciones culturales, deportivas, de vecinos y de padres..., el 26,8% en ONG y organizaciones sin ánimo de lucro, que hemos de entender que son preferentemente de acción social, y en menor medida el 9,3% en fundaciones).

**TABLA 2: INSTITUCIONES Y LUGARES EN LOS QUE SE PRACTICA EL VOLUNTARIADO**

Tipo de entidades	Porcentajes
ASOCIACIONES, ONG Y FUNDACIONES	66,5%
ADMINISTRACIONES DE DISTINTO NIVEL	17,5%
NINGUNA ORGANIZACIÓN (POR MI CUENTA, CON AMIGOS)	14,4%
IGLESIA, PARROQUIA	14,4%
COLEGIO, INSTITUTO	13,9%
HOSPITALES	5,4%
PARTIDOS Y MOVIMIENTOS POLÍTICOS	4,4%

PROYECTOS DE EMPRESA PRIVADA	3,4%
OTROS	0,2%
NS/NC	1,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de CIS 2011.

Las administraciones públicas mueven en sus proyectos un importante número de voluntarios (17,5%), preferentemente en el nivel municipal (13,4%), en los ayuntamientos y sus centros culturales, deportivos, de ocio, etc. En menor medida (4,1%) los voluntarios cooperan con la administración autonómica y la central. Este dato destierra al idea aún sostenida por algunas personas, de que el voluntariado ha de hacerse en las entidades privadas no lucrativas y que la administración pública no es un espacio idóneo para el desarrollo del voluntariado; si no es idóneo, al menos es frecuente. Queda no obstante la duda sobre en qué medida este voluntariado, es gestionado por la propia administración, o se realiza en el ámbito público aunque sea gestionado por entidades sin ánimo de lucro.

Es importante destacar que el 14,1% de las personas voluntarias afirman desarrollar tareas al margen de cualquier tipo de organización, es decir, por su cuenta, con amigos, en grupos informales, etc. Este dato confirma por una parte la viveza de la iniciativa solidaria de las personas, así como su capacidad para auto organizarse o implicarse activamente en distintas acciones de interés general; por otra, nos recuerda la importancia de ser cautelosos en las iniciativas de regulación del voluntariado, pues las acciones basadas en la libre iniciativa y voluntad de las personas se caracterizan por su frescura y mutación y no todas ellas son fácilmente regulables.

Las iglesias y parroquias implican en sus tareas al 14,4% de personas voluntarias, en los hospitales actúa el 5,4% y en los partidos políticos el 4,4%. Especialmente a tener en cuenta es el hecho de que el 3,4%

de las personas voluntarias, manifiestan desarrollar tareas en proyectos promovidos por la empresa privada. Esta tendencia, que no es muy relevante por su porcentaje, es sin lugar a duda creciente y se sitúa en el marco de las iniciativas empresariales de Responsabilidad Social de la empresa (RSC) y preferentemente en la acción social de ésta.

El Eurobarómetro afirma que cada vez es más frecuente la tendencia de muchas personas a realizar voluntariado durante pequeños periodos de tiempo o en acciones muy puntuales, es decir, más cantidad de personas, pero menos continuidad. Sin embargo, de los datos del CIS (téngase en cuenta lo dicho anteriormente sobre el concepto de voluntario empleado), se deduce que más de una tercera parte (6,7% sobre 16,7%), hacen voluntariado al menos una vez a la semana y que una cuarta parte desarrollan tareas voluntarias al menos una vez al mes (4,3% sobre 16,7%). Bien es cierto que casi una cuarta parte de las personas que se consideran voluntarias, lo son con frecuencia inferior a una vez al trimestre (3,7% sobre 16,7%).

El grado de satisfacción de las personas voluntarias en el desempeño de sus actividades en general es bueno; de hecho un 46,6% están muy satisfechas con las tareas que desarrollan y un 43,7% están bastante satisfechas con el funcionamiento de la organización en la que se encuadran. Estas dos razones son importantes en las motivaciones de las personas para seguir de voluntarias. Del conjunto de personas entrevistadas, un 35,6% piensan que no hay más personas voluntarias por falta de tiempo y un 34,7% lo atribuyen a la falta de interés personal.<sup>25</sup>

Si bien en materia de edad hay una clara dispersión de la acción voluntaria, no ocurre lo mismo con la clase social, el nivel educativo y el compromiso político, ya que la proporción de personas con estudios universitarios, con cargos de responsabilidad y con compromiso político, que desarrollan acciones voluntarias es casi el doble de las personas que han abandonado sus estudios antes de los 15 años, los obreros y las personas con escaso interés por la política.<sup>26</sup> Sería interesante verificar si esos mismos parámetros de comportamiento son homogéneos o difieren en relación al sexo.

En resumen los datos del CIS nos indican que:

<sup>25</sup> La población entrevistada considera como motivos principales para hacer voluntariado, en primer y segundo lugar respectivamente: Sentirse necesario/a y útil (33,5%) y ayudar a los demás (32,5%). Estos motivos no han variado en los últimos 12 meses, pero sí los porcentajes: Sentirse necesario y útil (22,2%) Ayudar a los demás (39,5%).

<sup>26</sup> Commission Européenne (2010) op.cit.

- El 31% de la población dice haber realizado voluntariado en alguna ocasión, en alguna de las áreas indicadas.
- El 69% de la población dice que nunca ha realizado trabajo voluntario.
- El 17% de la población ha realizado voluntariado en el último año.
- El 14% de la población ha realizado voluntariado con anterioridad al último año.
- El 23% de las personas que no han hecho voluntariado nunca, se lo ha planteado alguna vez.
- El 46% de la población nunca se ha planteado hacer voluntariado.

### Alcance y características del voluntariado social

Los distintos criterios utilizados por los estudios recientes, CIS en el caso del voluntariado en general y EDIS – FLV en el caso del voluntariado de acción social, hacen que los datos sean difícilmente comparables. De hecho, proyectando la encuesta CIS, tendríamos que afirmar que de los aproximadamente seis millones y medio de personas que realizaron voluntariado en el último año, más de tres millones desarrollaron acciones en el campo de la acción social. La encuesta EDIS – FLV estima que hay 873.171 personas que colaboran como voluntarias en las entidades del TSAS.<sup>27</sup> Habría que suponer que el resto de voluntarios sociales, es decir en torno a 2.200.000, actúan en otro tipo de entidades (administraciones públicas, iglesias y parroquias, etc.) o por su cuenta, lo cual parece una cifra excesiva, dados los datos que previamente hemos desgranado.

Dejemos una vez más constatado que no todo el voluntariado social (aunque probablemente si una parte importante del mismo) se desarrolla en las entidades del Tercer Sector de Acción Social (TSAS), pues

muchas personas se implican en proyectos municipales, hospitales, por su cuenta, etc. El voluntariado social sobre el que podemos presentar datos precisos, al que se refiere el estudio EDIS – FLV, es aquel que está encuadrado en las entidades de acción social, lo cual implica una forma mucho más precisa y acotada de voluntariado de la que maneja la encuesta del CIS y el propio Eurobarómetro.

Los datos y principales informaciones que nos muestra la encuesta EDIS – FLV son los siguientes:

- **Magnitudes:** En las entidades del TSAS colaboran en torno a 873.171 personas como voluntarias, lo cual representa evidentemente una cifra muy importante. En concreto 636.409 lo hacen en asociaciones, fundaciones, federaciones confederaciones o agrupaciones de otra naturaleza y 236.762 es decir, más de una cuarta parte en una entidad de tipo singular: Cáritas, Cruz Roja y ONCE; esto es reflejo no solo del tamaño de estas organizaciones, sino de su implantación social y capacidad de movilización de personas.

De acuerdo a estos datos las personas voluntarias representan de media el 56,7% del total de personas que actúan en las entidades del TSAS (es decir profesionales remunerados + voluntarios); esta cifra alcanza el 62,3% incluyendo a las singulares). De hecho en el 45,2% de las organizaciones, el voluntariado representa más de la mitad de las personas que actúan en la entidad, lo cual nos da una idea de la relevancia del mismo.

- **Cobertura:** Una buena parte de las entidades del TSAS cuenta con personal voluntario (83,5%), aunque un 17,5% no tienen. Esta realidad, a la vez que confirma la importancia del voluntariado en las entidades sociales, pone en cuestión una creencia social ampliamente difundida, que es que una de las características imprescindibles de una ONG es contar con voluntarios; en el caso de las del TSAS, en cerca del 20% de las entidades, dicho supuesto no

<sup>27</sup> EDIS - Fundación Luis Vives (2010) Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España (Madrid: Fundación Luis Vives).

se cumple; además, en algunos casos las propias organizaciones no se han planteado la necesidad o posibilidad de dar este incorporar personas voluntarias en sus proyectos.

Las razones por las que esas organizaciones no disponen de voluntariado son muy variadas; en algunos casos obedecen a motivos de índole organizativo y a la propia debilidad organizativa o carencia de recursos: no disponer de recursos logísticos y materiales, no contar con tiempo y con personal para gestionar el voluntariado adecuadamente, considerar que no es el momento oportuno en la dinámica de la organización. Otros tipos de razones parecen hacer referencia a la propia utilidad y papel que pueden jugar los voluntarios en la organización, lo cual induce a pensar que en un segmento de las organizaciones hay cierto cuestionamiento del papel del voluntariado: preferencia por contar con personal remunerado, dudas sobre la utilidad que pueden tener los voluntarios en la organización... En otras ocasiones se alude a motivos relacionados con la actuación de los propios voluntarios: falta de constancia, experiencias previas insatisfactorias, etc.

Las causas previamente referidas nos permitirían afirmar que en muchos casos, al menos en más de la mitad de aquellos en que no se cuenta con personal voluntario, un mayor fortalecimiento del sector, contar con más medios, el apoyo a programas de voluntariado etc., permitiría que las organizaciones que actualmente no tienen voluntariado, lo tuviesen en el futuro.

**TABLA 3: MOTIVOS ALUDIDOS PARA NO CONTAR CON VOLUNTARIADO**

Motivos	Porcentaje
NO DISPONEMOS DE RECURSOS LOGÍSTICOS Y/O MATERIALES SUFICIENTES	26,1%
NO CONTAMOS CON TIEMPO O PERSONAL PARA GESTIONARLO ADECUADAMENTE	22,7%
PREFERENCIA ORGANIZATIVA PARA TRABAJAR CON PROFESIONALES REMUNERADOS	20,4%
NO VEMOS SU UTILIDAD DADA LA ACTIVIDAD QUE DESARROLLAMOS	16,1%
NO ES EL MOMENTO ORGANIZATIVO ADECUADO	12,6%
NO NOS LO HEMOS PLANTEADO	11,9%
NO MERECE LA PENA DADO EL COMPROMISO TEMPORAL INSUFICIENTE Y/O LA FALTA DE CONSTANCIA EN EL VOLUNTARIADO	4,3%
HEMOS TENIDO EXPERIENCIAS PREVIAS POCO SATISFACTORIAS CON VOLUNTARIADO	4,2%
OTRAS RAZONES	18,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos FLV-EDIS.

- Alcance: Como media las entidades del TSAS cuentan con 26 personas voluntarias que colaboran en el funcionamiento y desarrollo de sus actividades. Lógicamente si se tienen en cuenta a las tres singulares estos porcentajes se incrementan sustancialmente. No obstante, esta media no refleja la dispersión. De hecho más de dos terceras partes de las entidades (el 69,8%) integran menos de 25 personas voluntarias; de estas, más de la mitad cuenta con entre 10 y 25, un 18,1% de 1 a 5 y un 13% de 6 a 9 personas. El 15,4% de las entidades disponen de 25 a 50 voluntarios, el 7,7% de 51 a 100 y el 7,1% cuentan con 100 o más (6,7%, sin tener en cuenta a las entidades singulares).

Especialmente reseñable el hecho de que una cuarta parte de las entidades

(el 24,5%) desarrollan su actividad exclusivamente con personal voluntario, es decir, no tienen profesionales. En términos absolutos, esto significaría que en el TSAS, hay más de 8.000 entidades que desarrollan sus actividades exclusivamente con personal voluntario.

- Perfil: El voluntariado de las entidades del TSAS es preferentemente femenino: el 63,3% son mujeres. Este dato contrasta con la del conjunto del voluntariado, en el que de acuerdo a la encuesta CIS prácticamente hay un equilibrio entre hombres y mujeres (48,8% hombres, 51,2% mujeres). Esta prevalencia femenina en las entidades sociales no es solo una característica que se da en las personas voluntarias, sino también en los profesionales y está relacionada entre otros motivos, con el tipo de actividades que se hacen, las preferencias personales y la tendencia tradicional de distribución de roles y profesiones de acuerdo al género.

De acuerdo a los datos disponibles, no hay variaciones sustanciales por género en cuanto al tipo de entidad en el que actúan las personas voluntarias (asociación, fundación, etc.), el campo de actuación, el volumen de presupuesto de las organizaciones, o el origen del financiador principal. No disponemos de datos de distribución por género de acuerdo a las edades, ni en cuanto al tipo de actividad.<sup>28</sup>

Los voluntarios que colaboran con entidades sociales presentan gran variedad en relación a la edad, aunque son preferentemente jóvenes, pues más del 44% no superan los 35 años: el 22,8% tienen menos de 25 años, el 21,2% de 26 a 35, el 22% de 36 a 55; el 14,2% de 56 a 65 y el 19,8% más de 65 años. Llama la atención esta distribución de edades en relación al conjunto del voluntariado, especialmente por el hecho de que en el campo de la acción social hay más voluntarios muy jóvenes y también más voluntarios mayores, duplicando en ambos tramos al voluntariado general; por el contrario para el conjunto del voluntariado, estos se concentran en la edad adulta, de hecho el 43,9% tienen entre 35 y 54 años. Los motivos para esta concentración en la franja joven, podrían obedecer en parte a percibir el voluntariado en

el campo de lo social como una vía para el acceso al empleo, o al menos para la mejora del currículum y la adquisición de competencias laborales. En el caso de las personas mayores, puede tener que ver con el tiempo requerido para la colaboración continuada en los programas sociales, que en muchas ocasiones se hace difícilmente compatible con el trabajo remunerado.

**TABLA 4: DISTRIBUCIÓN DE LOS VOLUNTARIOS POR EDAD**

Edad	Porcentaje
MENOS DE 25 AÑOS	22,8%
DE 26 A 35 AÑOS	21,2%
DE 36 A 55 AÑOS	22%
DE 56 A 65 AÑOS	14,2%
MÁS DE 65 AÑOS	19,8%
TOTAL	100%

Fuente Elaboración propia a partir de datos FLV – EDIS

- Funciones: Las personas voluntarias realizan gran diversidad de actividades en las entidades de acción social. La más frecuente es la intervención y atención directa, a la que se dedican en el 85,6% de las entidades. La participación de las personas voluntarias en las tareas de sensibilización, incluida la organización de campañas se da en ocho de cada diez entidades (78,8%). Además, en el 63,5% de las entidades, las personas voluntarias participan en los procesos organizativos (planificación de actividades, tomas de decisiones, etc.); estos tipos de tareas se encomiendan a los voluntarios con mayor frecuencia en las entidades pequeñas (volumen presupuestario inferior a 150.000 Euros), al igual que las relacionadas con el mantenimiento de los servicios, en las que participan el 58,2% de voluntarios.

28 En cuanto al tipo de actividad parece que las mujeres tienen mayor preferencia por las entidades de primer nivel que por las de segundo y tercer nivel, pero la muestra es insuficientemente representativa para hacer esta afirmación.

El tipo de actividades que los voluntarios desarrollan en las entidades sociales, parece estar de hecho estrechamente relacionado con el tamaño de las organizaciones. Mientras que en las organizaciones pequeñas, es decir, con presupuesto inferior a 150.000 euros, los voluntarios hacen de todo, en las entidades de tamaño intermedio y grande (superior a 150.000 Euros), hay una creciente diferenciación de funciones, de modo que los voluntarios se concentran preferentemente en acciones de intervención y sensibilización, dejando las tareas de administración y gestión, las relacionadas con los procesos organizativos y las de mantenimiento, en manos de profesionales.

**TABLA 5: ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS PERSONAS VOLUNTARIAS**

Actividades	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	60,9%
INTERVENCIÓN O ATENCIÓN DIRECTA	85,6%
SENSIBILIZACIÓN	78,8%
PROCESOS ORGANIZATIVOS	63,5%
MANTENIMIENTO O SERVICIOS	58,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos FLV-EDIS

- Intensidad y dedicación: el tiempo de dedicación de las personas voluntarias a las organizaciones es muy variado. Hay un pequeño porcentaje de ellas, el 5,6% que dedican a la semana más de 20 horas, es decir por encima del equivalente a media jornada laboral. El 7,4 % de las personas voluntarias dedican entre 10 y 20 horas. El 19,5% de ellas dedican entre 5 y 10 horas. Más del 67% de los voluntarios dedican menos de cinco horas; en concreto el 33,1% dedican menos de cinco horas y el 34,2% solo colaboran con las organizaciones ocasionalmente.

Sorprendentemente las acciones voluntarias de mayor intensidad en tiempo, se concentran en las entidades muy pequeñas (con recursos anuales interiores a 30.000 Euros) y en las grandes (de presupuesto superior a 1.000.000 de Euros). Por campos de actividad, quienes más tiempo dedican son aquellos que se centran en el campo socio-sanitario, dato explicable dado que este tipo de tareas requieren mayor dedicación y continuidad. Los voluntarios que colaboran con las fundaciones parecen estar más comprometidos, en tiempo, que aquellos que lo hacen con las asociaciones.

**TABLA 6: DEDICACIÓN DE TIEMPO SEMANAL (EN LAS ENTIDADES DE PRIMER NIVEL)**

Dedicación	Porcentaje
OCASIONAL	34,2%
MANOS DE 5 HORAS SEMANALES	33,1%
ENTRE 5 Y 10 HORAS SEMANALES	19,5%
ENTRE 10 Y 20 HORAS SEMANALES	7,4%
MÁS DE 20 HORAS SEMANALES	5,6%
TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos FLV-EDIS

• Tendencias: La evolución del número de personas voluntarias en las entidades del TSAS refleja una clara tendencia al crecimiento en casi el 50% de los casos. El 45,8% manifiestan que el voluntariado ha aumentado, el 4,9% que se ha mantenido y el 11,3% que ha disminuido. De hecho, visto en perspectiva las entidades afirman que:

- El incremento del volumen de voluntarios parece darse de manera especial en las entidades singulares y las de segundo y tercer nivel (59,1%).
- Destacan en el crecimiento las entidades que actúan en el campo socio-sanitario (49,1%).
- Las entidades con ingresos medios comprendidos entre 150.000 y 300.000 euros (57,5%) son las que han visto crecer el personal voluntario en mayor medida.
- Esa tendencia al alza se da también para la mitad de las entidades en las que su financiación es principalmente privada.

Sin embargo, el 21,4% de entidades que desarrollan su labor en el campo de los Derechos Humanos y la participación, afirman que el volumen de su voluntariado ha disminuido.

## 2.LUCES Y SOMBRAS EN EL VOLUNTARIADO SOCIAL

Los datos presentados anteriormente sobre la situación del voluntariado que se implica y colabora con las entidades del TSAS (recuérdese que estas entidades no absorben ni mucho menos el conjunto del voluntariado social), presentan una realidad con muchos aspectos positivos, al menos en su dimensión cuantitativa: las tendencias parecen orientarse al crecimiento en el futuro en cuanto al número de voluntarios. No obstante, la evolución y el escenario de los últimos años, tanto en el contexto social como en las propias entidades, plantean una serie de cuestiones controvertidas, que en estos momentos no están en el centro de los debates y las preocupaciones de las entidades y de los gestores de la acción voluntaria. En éste capítulo presentamos algunas de estas cuestiones, tanto aquellas que vienen provocadas por las tendencias sociales y fenómenos externos, como las que se generan dentro de la dinámica del TSAS.

### 2.1.TENDENCIAS SOCIALES Y VOLUNTARIADO

Opiniones, valores, creencias y voluntariado.

Las opiniones y preocupaciones ciudadanas, las tendencias sociales, las creencias, las coyunturas políticas, sociales y económicas, influyen sin duda en la evolución del voluntariado y en el perfil y las motivaciones de las personas que lo practican; sin embargo, no necesariamente esta conexión es mecánica, o se da con la coherencia que cabe suponer. En estos momentos, tras los efectos de la crisis, la estabilidad económica de las familias se fragiliza, el incremento de los recortes

sociales precariza las condiciones de vida de las personas y la evidente contradicción de los gobiernos en la gestión de los intereses públicos incrementa el descontento de los ciudadanos, activa el debate sobre el sentido del crecimiento, la sostenibilidad de nuestro modelo social y el propio funcionamiento de la democracia. Las movilizaciones cívicas, simbolizadas en el movimiento 15M, son un buen caldo de cultivo para la acción solidaria de autoayuda y hetero-ayuda, pero ello no significa que se traduzcan de modo inmediato en el incremento de personas voluntarias y mucho menos que su acción se canalice a través de las entidades sociales, que por lo general parecen estar bastante desconectadas de estos procesos.

El voluntariado está directamente relacionado con la acción solidaria, la preocupación por el bienestar colectivo y hasta cierto punto, como hemos dicho, con la acción desinteresada. Los datos del Eurobarómetro constatan que para los españoles el valor de la solidaridad es más importante que para otros ciudadanos europeos (16% para los españoles y 13% de media europea); además, los españoles asocian la solidaridad al sentimiento de felicidad personal en mayor medida que los europeos. Los valores fundamentales para el conjunto de los ciudadanos europeos son la paz, los derechos humanos y el respeto por la vida.<sup>29</sup> No obstante, el hecho que los españoles tiendan a tener actitudes más solidarias, no necesariamente se traduce en comportamientos más solidarios, pues como dice el refrán castellano “del dicho al hecho va un trecho” y por supuesto, tampoco en que estos se canalicen preferentemente por la vía del voluntariado.

Los tres problemas que más preocupan en España en estos momentos tienen que ver con 1) el paro (80,9%), 2) las cuestiones de índole económica (51,3%), 3) la clase política y los partidos políticos (23,6%); mientras las cuestiones relacionadas con la inmigración (8,3%), la sanidad (7,8%), la inseguridad ciudadana (6,4%), la educación (6,2%), la corrupción y el fraude (5,5%), la vivienda (5,1%), los problemas de índole social (3,8%), las pensiones (3,0%), la juventud (1,5%), la violencia

contra la mujer (1,0%), y las drogas (0,6%), quedan relegadas a un segundo plano. La cuestión de la crisis de valores sube hasta situarse en el 2,1%.<sup>30</sup>

Algunos autores consideran que la popularización y generalización de algunos conceptos, puede ir ligada con la degradación de aquellos principios sobre los que se asistan. Esto es lo que podría haber ocurrido y seguir ocurriendo en el caso del voluntariado, cuyo crecimiento no necesariamente va vinculado a su profundización e intensidad. En los años 90, los del crecimiento económico en Europa y especialmente en España, hubo una orientación social a la solidaridad que se tradujo en mensajes solidarios, en muchas ocasiones bajo la forma de espectáculos televisivos, el mayor activismo de las empresas en este campo y una llamada solidaria generalizada que no se hacía desde los valores, sino apelando a la sensibilidad y emotividad de las personas.<sup>31</sup>

Sin embargo, todo esto ocurría en un contexto ligado a lo que Galbraith denominó la cultura de la satisfacción, que se caracteriza por las preferencias en el orden de preocupaciones por el progreso y la acumulación material, el desinterés por el espacio público y los asuntos públicos, la cultura acomodaticia, la búsqueda de objetivos e intereses particulares en detrimento de los colectivos y en definitiva, las actitudes defensivas de los propios intereses y el individualismo.<sup>32</sup> Se trata de un contexto en el que pierden solidez los lazos sociales y reducen su preponderancia las actitudes y convicciones éticas.

30 CIS (2011) Barómetro de octubre. Estudio no.2914. Disponible en: [http://www.cis.es/cis/opencms/-Archivos/Marginales/2900\\_2919/2914/Es2914.pdf](http://www.cis.es/cis/opencms/-Archivos/Marginales/2900_2919/2914/Es2914.pdf)

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

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

29 Comisión Europea (2008) op.cit.

Por eso, en este contexto de sociedades líquidas al que se refiere Bauman,<sup>33</sup> a la vez que crece el voluntariado en Europa, se constata que hay una mayor movilidad del mismo (voluntariado nómada); es más, que una parte del voluntariado se hace desde un descompromiso institucional y en definitiva, con relativa disposición a la asunción de responsabilidades. Se desean, especialmente por parte de la población joven, tareas más light, que permitan mayor flexibilidad y que se ajusten a las disponibilidades de tiempo tras haber resuelto las necesidades de negocio (estudios en caso de la población joven) y de ocio. Estos procesos van acompañados de los consiguientes cambios en relación a las ONG: se desea por muchas personas un voluntariado al margen de la ONG, o en todo caso que éstas sirvan solo como canal, centrado en acciones puntuales, libre de normas y sin grandes compromisos. Muchas entidades acaban gestionando voluntarios desde la perspectiva de la puerta giratoria, que vienen y van para determinados eventos y que circulan de unas organizaciones a otras.

### La influencia de la tecnología y la era digital.

La entrada en la era digital y la implantación de las nuevas tecnologías de información y de comunicación, no es una mera cuestión instrumental sino que supone ante todo una revolución cultural a la que no se escapa el voluntariado.<sup>34</sup> La sociedad digital, en la que adquieren nuevas dimensiones los conceptos espacio y tiempo, no solo implica mutación de formas de comportamiento y de estilos de vida, sino también cambios de valores que condicionan la acción voluntaria. Estos cambios además están contextualizados en los nuevos sistemas de relación, los espacios en los que se hace el voluntariado, la dimensión individual o grupal del mismo, nuevos lenguajes y estilos, nuevos perfiles, etc. Las nuevas tecnologías por otra parte, aportan herramientas muy útiles en la gestión del voluntariado.

33 BAUMAN, Z. (2005) Amor líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos. Buenos Aires: FCE.

34 CASTELS, M. (2002) La Era de la Información. Vol. I: La Sociedad Red. México, Distrito Federal: Siglo XXI Editores.

Voluntariado y tecnología dan lugar a distintos fenómenos como el cibervoluntariado, el voluntariado a distancia, y el ciberactivismo.<sup>35</sup> El cibervoluntariado es esencialmente un voluntariado tecnológico, que se lleva a cabo de forma presencial o a distancia, basado en el uso o enseñanza de las TIC y persigue la reducción de la brecha digital, mediante acciones como capacitación y formación en tecnologías de información, apoyo tecnológico a entidades (bases de datos, emails, webs, perfiles sociales, diseños de herramientas...), apoyo en la realización de campañas, sensibilización a través de redes sociales, etc.

El voluntariado a distancia también denominado voluntariado on-line, e-voluntariado o voluntariado virtual, puede realizar múltiples tareas como por ejemplo servicios de tele-asistencia u otras más instrumentales (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, elaboración de boletines, relación con los medios de comunicación, asesoramiento para la gestión de ONG y asesoramiento legal...). La característica fundamental es que estos trabajos se desarrollan a distancia, sin necesidad de que la persona voluntaria esté presente, ni de relacionarse directamente con la organización y tampoco con las personas beneficiarias. Este ejercicio de la acción voluntaria a distancia, introduce múltiples cambios en la concepción clásica del voluntariado y especialmente en la manera en que se ha entendido la dimensión colectiva del mismo.

El ciberactivismo, se caracteriza por acciones más proactivas o movilizadoras (recogida de firmas, quejas y peticiones, envío de mails, difusión de enlaces/campañas a través de contactos personales y manifestaciones virtuales...), relacionadas con la sensibilización y la incidencia política. Es en definitiva una adhesión a una causa por procedimientos virtuales, que no necesariamente implica la participación, la relación con la comunidad, ni la interacción directa con las personas a las que se ayuda, puesto que además puede tener una dimensión exponencial.

Desde una perspectiva de un voluntariado orientado a la sensibilización social, movilizador de voluntades, canalizador de mensajes, reivindicativo, etc., las tecnologías presentan unas potencialidades inmensas, si se usan sistemas de

35 Folia-PVE (2011) Diagnóstico de la Situación del Voluntariado de Acción Social en España (Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad).



captación en movilidad. Además, utilizando las redes sociales y convirtiéndose las personas voluntarias en agentes de comunicación, se puede conseguir un efecto multiplicador exponencial; cierto es que este proceso conlleva riesgos inherentes, pues cualquier persona puede parecer el portavoz oficial de una organización, aunque su mensaje no se ajuste a lo que se quiere comunicar o responda de manera inadecuada.

La tecnología tiene la doble vertiente de ser creadora de exclusión para muchas personas (la llamada brecha digital) y al mismo tiempo ofrecer innumerables posibilidades para la acción voluntaria: no solamente porque atrae nuevos perfiles de personas al voluntariado, sino porque es canal para potenciar muchas acciones, puede conseguir alcanzar a más personas con menos recursos, tiempo y esfuerzo, tiene gran efecto amplificador, etc. Otra cuestión es hasta qué punto es un elemento central en las acciones de voluntariado comunitario, es decir, en aquellas en que la dimensión grupal, la interacción directa, la dinamización de las comunidades, es fundamental.

En todo caso es innegable que es una tendencia que en muchas organizaciones está provocando grandes cambios, y que además atrae a gran número de personas voluntarias que actúan al margen de las organizaciones, en redes e iniciativas informales, a veces colectivas y a veces individuales. Se suma a todo lo anterior, el hecho de que la práctica del voluntariado mediante las TIC, implica grandes cambios para las políticas de voluntariado, para su gestión por parte de las organizaciones, para su dimensión regulatoria, etc. y también efectos de sobresaturación difíciles de controlar. Es evidente que estas tendencias no anularán las tradiciones y formas ordinarias de voluntariado, pero irán creciendo, convivirán y se complementarán con las mismas.

### Los condicionamientos de los procesos demográficos

Los elementos demográficos y los cambios de perfil de la población española influyen sin lugar a dudas en las tendencias del voluntariado. Entre ellos, haremos referencia a tres por su especial importancia: por una parte el envejecimiento de la población; por otro la cuestión de la

diversidad cultural y de orígenes nacionales en nuestro país, que se ha incrementado tremendamente en los quince últimos años; por otra la dimensión de género.

España es uno de los países del mundo con mayor esperanza de vida; el 24,6% de la población española, es decir 11.300.000 personas, es mayor de 64 años y está previsto que esa tasa se duplique en 20 años de acuerdo a las proyecciones del INE, situándose prácticamente en el 50% de la población para el año 2030.<sup>36</sup> El incremento de la esperanza de vida de los españoles tiene, en relación con el voluntariado, dos efectos simultáneos: por una parte, hay muchas más personas mayores que podrían ejercer su solidaridad por la vía del voluntariado, ya que no solamente disponen de tiempo al estar jubiladas, sino que además muchas de ellas se encuentran en buenas condiciones de salud, por lo que pueden dedicar parte de su tiempo a la ayuda de otras personas.

Por otra parte, el aumento de la población mayor, aumentará las tasas de dependencia y requerirá más servicios de apoyo de las personas mayores. No solamente nos estamos refiriendo a la dimensión de los cuidados, sino a todas aquellas acciones que tienen que ver con dinamización, fomento de la participación en la vida comunitaria, acompañamiento, promoción del envejecimiento activo, etc., en los que la acción voluntaria puede desempeñar un papel importante. Si se tienen en cuenta las previsibles restricciones futuras en el sistema de bienestar social, que se evidencian ya en el estancamiento en la implantación del Sistema Nacional de Dependencia, cabría suponer que el campo de los mayores será un ámbito importante para el voluntariado, tanto como proveedor de voluntarios, como para el desarrollo de la acción voluntaria.

De acuerdo a algunas previsiones, se calcula que la demanda de cuidados en España crecerá un 50% hasta el año 2050. Para entonces, las personas mayores necesitarán muchas más atenciones de las que necesitan actualmente. Es previsible que en ese contexto creciente de demanda, se pida más implicación de todos los actores: por una parte de las familias, que es deseable que tengan un reparto más

36 INE (2010a) 'Proyección de la población española a largo plazo'. Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np587.pdf>.

equitativo de estas tareas entre sus miembros; por otra parte del Estado, que es deseable que refuerce los sistemas de servicios sociales y de atención a la dependencia; por otra parte del mercado, especialmente para aquellos que pueden pagarse los servicios y por otra del voluntariado, al que se le pedirá mayor protagonismo y solidaridad.<sup>37</sup>

Actualmente residen en España 6,7 millones de personas que han nacido fuera de nuestras fronteras, lo cual representa el 14,1% de los residentes. A pesar de que en los últimos años se ha reducido el flujo migratorio debido a la crisis económica y las restricciones en el mercado laboral y en estos momentos tenemos un saldo migratorio negativo, se considera que en el futuro se incrementará la inmigración. Las previsiones de población para la próxima década consideran que la llegada de inmigrantes será inferior a cinco millones de personas.<sup>38</sup> Otros estudios consideran que solamente para equilibrar el saldo en el mercado de trabajo, se necesitará por lo menos siete millones de personas extranjeras hasta el año 2030.<sup>39</sup>

La diversificación de nacionalidades, culturas y etnias en nuestra sociedad, tendrá sin duda un reflejo en la acción voluntaria y marcará algunas tendencias en el futuro de la misma: de un lado, es de esperar que los voluntarios sean en el futuro más diversos y heterogéneos, por la afluencia de personas inmigrantes o de otras culturas. Por otra parte, desde la perspectiva de un voluntariado con dimensión esencialmente comunitaria, muchas de las actuaciones se desarrollaran en contextos interculturales, donde la gestión de la diversidad y la dimensión comunitaria de la misma serán un elemento esencial.

Los roles sociales predominantes que la mujer sigue jugando en nuestra sociedad, especialmente en relación con el cuidado de los familiares (niños, personas mayores y personas dependientes), así como en los asuntos domésticos, influye sin duda en sus posibilidades y acción voluntaria. Anteriormente hemos reflejado que aunque el número de hombres y mujeres voluntarias en términos generales está bastante

37 DURÁN, M.A. (2011) El Trabajo no remunerado en la economía global. Madrid: Fundación BBVA.

38 Proyección de la población española a corto plazo 2008 – 2018. Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np538.pdf>

39 Público (2010) 'La economía necesita 7 millones de inmigrantes hasta 2030'. 24 de enero. Disponible en: <http://www.publico.es/dinero/288282/la-economia-necesita-7-millones-de-inmigrantes-hasta-2030>.

equilibrado, en el campo de lo social hay gran prevalencia femenina; sin duda, las mujeres tienen un gran capital social acumulado en este campo, lo que influye en su inclinación a la acción social.

Las tendencias demográficas de los próximos años, hacen prever un incremento importante de jubilaciones de la generación del baby boom, en la que habrá muchas mujeres que dejen de trabajar tras una carrera profesional. También hay que tener en cuenta que muchas mujeres mayores, no pueden hacer voluntariado, o dedicar el tiempo que desearían a esta actividad, porque han de cuidar a sus nietas y nietos; si no se produce un cambio de roles, las mujeres a partir de los cincuenta años dedicarán más tiempo a las personas mayores; todo ello sin olvidar que la esperanza de vida de las mujeres es mayor.

Actualmente las mujeres destinan de media dos horas más a los cuidados que los hombres, aunque la participación masculina en estas tareas se incrementa lentamente. Por el momento, el reparto del trabajo no remunerado es muy desigual: se calcula que el 91,9% de las mujeres hace tareas no remuneradas, frente al 74,7% de los hombres.<sup>40</sup> Un reparto más equitativo de las tareas del cuidado, liberaría más tiempo para las mujeres y en consecuencia para la dedicación de estas al trabajo remunerado y a la acción voluntaria.

Participación, individualización, compromiso y voluntariado.

Algunos estudiosos de voluntariado consideran que ha habido tres fenómenos que en las últimas décadas han repercutido sobre el ámbito participativo: 1) el proceso de individualización social, 2) la despolitización (que nos remite directamente a la individualización y la transformación del espacio público), y 3) las dinámicas estatales de instrumentalización de la participación.<sup>41</sup> De acuerdo a esta opinión, el proceso de pérdida de participación habría pasado desapercibido entre mediados de los años 90 y la mitad de la década pasada, en un contexto de la emergencia de carácter explosivo y la rápida institucionalización del voluntariado en España.

40 DURÁN, M.A. (2011), op. cit.

41 ZURDO, Á. (2011a) 'El voluntariado en la encrucijada: consideraciones sobre los límites de la participación social en un contexto de individualización, despolitización e instrumentalización', Documentación Social, 160 (enero-marzo).

De este modo, la euforia de la participación, identificada y mitificada en el voluntariado y apoyada por todos los actores que intervienen en el mismo (sujetos voluntarios, entidades y administración), habría contribuido a sobredimensionar el potencial social del voluntariado, tanto como prestador de servicios como agente de transformación social. Esta tendencia, se produjo en un momento de crecimiento exponencial del número de entidades en el Tercer Sector, orientadas en su mayor parte hacia los servicios y la gestión, la progresiva profesionalización y racionalización organizativa, junto con el aumento de la dependencia financiera de la administración pública.

El contexto social dominante actualmente, se caracteriza por una tendencia a la individualización en detrimento de la dimensión comunitaria. A esta realidad, no se sustrae el voluntariado; al contrario, mientras que el voluntariado crece, crecen también las tendencias individualizadoras y pierde peso el componente comunitario. Esto podría explicar la predisposición a la acción voluntaria fragmentada, discontinua, carente de contextualización en un itinerario y al margen de los procesos comunitarios, en un contexto de relativo o más bien escaso compromiso cívico. Al mismo tiempo, esta tendencia podría estar en las causas del éxito de algunas fórmulas de voluntariado digital.

Entiende Bauman que la política es la *“actividad encargada de traducir los problemas privados en temas públicos y los temas públicos en asuntos de interés privado”*.<sup>42</sup> El proceso de individualización del voluntariado, está estrechamente relacionado con el proceso de despolitización, y encaja con una dimensión menos participativa del mismo, orientada al caso individual y a la tarea concreta que reduce los espacios para la capacidad propositiva y transformadora. El voluntariado en cuanto a actividad participativa, se ha de proyectar necesariamente sobre el espacio público y en consecuencia, tiene siempre una dimensión política que actualmente se está perdiendo en muchas ocasiones, en aras a una pretendida neutralidad o apolitismo que conduce a la pérdida de capacidad transformadora.

La interrelación voluntariado – compromiso cívico – participación política, puede enfocarse desde distintas perspectivas e interacciona de diversas formas. En no pocas ocasiones, el voluntariado es presentado como alternativa a la participación política, especialmente en un momento de desafección de ésta. Es muy importante prestar atención a dicho planteamiento, pues la acción voluntaria y la acción en las ONG no dejan de ser una escuela y espacio de entrenamiento para el compromiso político y en ningún caso un refugio o una alternativa frente a este.<sup>43</sup> El voluntariado por tanto, no debería de presentarse nunca como un signo de rechazo a la política, sino al contrario como un compromiso con ésta.

### Visión instrumental del voluntariado desde las administraciones

Si bien el voluntariado se basa en la libre decisión de las personas, la administración pública tiene un papel fundamental en el fomento y promoción de las políticas en relación al mismo, en su regulación y también como espacio en donde se ejercita la acción voluntaria. Lógicamente, detrás de las políticas y normativas, existen modelos de participación que no son neutrales y que a veces se presentan como únicos o excluyentes.

La visión predominante por parte de las administraciones públicas respecto de las ONG, es la de entender que estas son entidades colaboradoras en la prestación de servicios, que por lo tanto tienen una función instrumental y complementaria de la administración en la realización de determinadas tareas y programas a los que ésta no llega, bien sea por carencia de recursos, porque requieren cierta especialización o mayor implantación en el terreno, o porque el mercado no está interesado en realizarlos por la ausencia de rentabilidad económica. Este mismo planteamiento, es el que predomina con respecto a los voluntarios, a quienes se percibe como manos ejecutoras de actividades

42 BAUMAN, Z. (2004) Modernidad Líquida. México: Fondo de Cultura.

43 TOCQUEVILLE, A. (1985) La Democracia en América. Madrid: Alianza Editorial.

en los programas sociales. Se trata de una concepción del voluntario en tanto que recurso del que se puede disponer para la satisfacción de determinadas necesidades, o solucionar carencias, pero en el que en escasa medida se hace reconocimiento al valor intrínseco de la participación.

Esta dimensión utilitaria del voluntariado, que en algunas ocasiones tiene tintes claramente instrumentalizadores, se manifiesta en la manera en que algunas administraciones gestionan directamente el voluntariado (la iniciativa privada cívica gestionada públicamente). Esta función adscrita al voluntariado por parte de las administraciones, primariamente entendida como generadora de respuestas, por la vía de los proyectos sociales, en buena medida se convierte también en el discurso reproducido por las propias ONG.

En el contexto actual de recrudescimiento de la crisis económica y del *Año Europeo del Voluntariado que fomente una ciudadanía activa*, (nótese la estrecha vinculación que se hace entre voluntariado y ciudadanía activa), las instituciones han puesto el foco en el valor y la utilidad del voluntariado para los propios individuos y para el conjunto de la sociedad: *“Las actividades de voluntariado constituyen una rica experiencia de aprendizaje, permiten el desarrollo de aptitudes y competencias sociales y contribuyen a la solidaridad. Las acciones desempeñadas por voluntarios de todas las edades resultan cruciales para el impulso de la democracia, que constituye uno de los principios fundadores de la Unión Europea. Las actividades de voluntariado tienen el potencial necesario para contribuir al bienestar de las personas y al desarrollo armonioso de las sociedades europeas”*.<sup>44</sup>

La administración tiene un papel muy relevante sin duda en relación con el voluntariado, que se ha de centrar en promover, facilitar, estimular, regular, canalizar, formar, etc.; en definitiva en llevar a la práctica el Artículo 9.2 de la Constitución Española, apoyando y generando las condiciones para que la participación social, incluido el voluntariado, emerja, y se fortalezca.<sup>45</sup> Especialmente importante es la administración

local por encontrarse más cerca del ciudadano. Pero la administración al mismo tiempo ha de ser cuidadosa en no tutelar, o conducir el voluntariado por caminos que le hagan perder su idiosincrasia e identidad.

### La emergencia de otros actores: el voluntariado corporativo

De acuerdo a la encuesta del CIS la acción voluntaria, se desarrolla en instituciones muy plurales pero también al margen de las mismas. Nos referiremos ahora a un tipo de voluntariado que si bien representa un porcentaje pequeño (el 3,4%), es relevante por la pujanza y notoriedad que está adquiriendo en los últimos años y por la manera en que se presenta: el voluntariado corporativo. Este tipo de voluntariado, se enmarca en la acción social de la empresa y en otras ocasiones en contextos más amplios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Existe un consenso generalizado en que la finalidad principal de la empresa, es generar valor para el accionista mientras provee servicios y satisface las necesidades de los consumidores. Esto no excluye que el negocio no solamente deba de hacerse de modo ético, sino que es de desear que la empresa tenga un compromiso con el entorno en el que opera. De hecho, dicho compromiso ha sido una característica tradicional no solo de la empresa pública, por supuesto de las empresas de economía social y también de muchas privadas, llevando a cabo acciones que benefician a sus trabajadores, apoyando iniciativas a favor de los territorios en los que están instaladas o que benefician a las comunidades, apoyando a asociaciones o creando fundaciones a través de las que revierten a la sociedad una parte de sus beneficios. En la medida en que estas acciones se canalizan por donaciones o por fundaciones propias, cuentan con las correspondientes exenciones fiscales.

Lo que es más novedoso y en ocasiones reviste muchas ambigüedades, son las múltiples iniciativas de voluntariado social corporativo que se desarrollan recientemente y que están preferentemente orientadas a

44 Decisión del Consejo de 27 de noviembre de 2009 sobre el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa (2011) (2010/37/CE). Disponible en: <http://www.msps.es/politicaSocial/ongVoluntariado/docs/decisionAnoEUVoluntariado.pdf>

45 Analizaremos con más detenimiento las responsabilidades del Estado en el capítulo 3 del presente texto. Artículo 9.2 de la Constitución Española de 1978. Disponible en: <http://www.boe.es/aeboe/consultas/enlaces/documentos/ConstitucionCASTELLANO.pdf>

mejorar la imagen social, a promocionar la marca mediante acciones de márketing, a mejorar el clima laboral o a buscar mayores rentabilidades. Se ha de ser cauteloso evitando hacer críticas generalizadas y de principio a todas estas iniciativas, pues mientras contribuyan al bien común bienvenidas sean. Por otra parte si hemos dicho que muchas de las acciones de los voluntarios no están precisamente motivadas por el altruismo, sino por la búsqueda del propio interés e incluso rédito, no habría razón para criticar a las empresas que siguen la misma lógica.

De lo que sí queremos dejar constancia aquí, es de las debilidades e inconsistencias con las que se presentan parte de estas iniciativas: Por ejemplo, en muchas ocasiones no se trata en sentido estricto de acciones de voluntariado de los trabajadores, aunque sean estos los que las realizan, sino más bien de acción social de la empresa a través de los mismos; este sería el caso de la prestación de servicios a precios especiales o gratuitos a las ONG, servicios que se desarrollan por los empleados en horas de trabajo y por los cuales reciben una remuneración; en consecuencia, es la empresa quien ejerce la solidaridad y no el empleado (en el mejor de los casos el empleado puede optar por la tarea que hace).

El Observatorio de Voluntariado Corporativo en España explicita 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.*<sup>46</sup> Es importante para que algo lleve el título de voluntariado, que esté basado en la libre y voluntaria decisión de los individuos y que las personas no sean coaccionadas, directa o indirectamente a hacer esas tareas.

Hay otras muchas acciones que pueden ser objeto de discusión porque están en la franja ambigua del voluntariado. Por ejemplo ¿Cómo hemos de considerar la acción de una persona que realiza voluntariado dentro de una empresa obteniendo por ello un mes adicional de vacaciones?, ¿y la de un estudiante que colabora con una entidad y por esa tarea obtiene créditos en su carrera?. Cualquier acción que contribuya al bien

común y a la solidaridad bienvenida sea; la cuestión es si todo ha de ser incluido indistintamente en el saco del voluntariado.

Las relaciones que se han establecido históricamente entre la empresa y el mundo del voluntariado han estado basadas en la filantropía, que tradicionalmente se ejerce por el accionista, es decir, una vez distribuidos los dividendos o por la vía del mecenazgo. La nueva corriente de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en la que se incluyen las acciones de voluntariado corporativo, es una oportunidad para fomentar y canalizar la disposición y solidaridad de los trabajadores hacia la acción voluntaria, en un contexto en el que el mercado también ha de contribuir de modo más activo al fomento de la solidaridad. Si a la vez esto reporta beneficios a la empresa (en la marca, imagen, reputación o aceptación social), mejor aún, pero esto no implica que todo tipo de acción solidaria corporativa en la que se implican los trabajadores, pueda ser denominado voluntariado.

Es importante abogar por un clima en el que se superen los recelos y prejuicios mutuos y en el que se admita que las empresas pueden tener su espacio en el campo del voluntariado; pero ello no supone eludir hacer críticas, cuando en nombre del voluntariado se ponen en marcha políticas corporativas, que nada tienen que ver con la acción voluntaria. Hay fórmulas que pueden ser de mutuo interés, como aquellas en las que las empresas fomentan espacios de colaboración (proyectos conjuntos, financiación o puesta a disposición de recursos, etc.) con las ONG, para que estas desarrollen programas de voluntariado. En estos casos no se trata tanto de voluntariado corporativo de las empresas, sino de prácticas empresariales de RSE que fomentan la colaboración con las ONG, permitiendo y ayudando a éstas, a captar voluntariado en su seno; de este modo, las empresas se convierten en espacios en los que captar y fomentar el voluntariado, más que en entidades gestoras del voluntariado.

46 El Observatorio está compuesto por: Cooperación Internacional ONG y el IESE Business School; está patrocinado por IBERDROLA. Información disponible en: <http://www.observatoriovc.org/>

## 2.2. CAMBIOS EN LAS ENTIDADES SOCIALES Y VOLUNTARIADO

Si en el apartado anterior nos hemos referido a los cambios de contexto, que condicionan la acción voluntaria o introducen nuevos matices y tendencias en la misma, ahora nos referiremos a cambios y dinámicas internas, que se producen en el TSAS y que determinan la actuación voluntaria en las entidades sin ánimo de lucro y en sus previsible tendencias en el futuro.

Voluntariado, prestación de servicios, utilidad, productividad.

Las asociaciones se componen de ciudadanos que de modo libre se agrupan para contribuir a las buenas causas. Las fundaciones, tienen también como objetivo contribuir al bien común a través de acciones de interés social y en esencia, al menos en su estado puro, son patrimonios que se ponen al servicio de un fin. Las entidades de economía social, tienen como finalidad principal prestar servicios o satisfacer necesidades de las personas, sus promotores, socios o terceros, desde una perspectiva en la que priman los intereses conjuntos sobre el beneficio individual. Las entidades del Tercer Sector han tenido y es de desear que tengan múltiples y plurales opciones de actuación: así por ejemplo unas se dedican a la denuncia y a la reivindicación (Ej. Greenpeace), otras a la defensa de los derechos de las personas (Ej. Asociación Pro Derechos Humanos), otras a la ayuda mutua (Ej. Alcohólicos Anónimos) otras a la sensibilización (Ej. Fundación de Ayuda contra la Drogadicción) y otras a la prestación de servicios (este es el caso de la mayoría).

Contrariamente a la creencia generalizada, es bueno y necesario que existan entidades que tengan distintas opciones estratégicas, pues todas ellas cumplen un papel esencial y pueden ser complementarias. Más allá de las creencias sociales, en ningún lado está prescrito que las asociaciones tengan que ser por esencia reivindicativas, o que por el contrario tengan que

ser colaboracionistas con las administraciones públicas; es bueno que las haya de uno y de otro tipo, pues en esto consiste precisamente la riqueza y pluralidad asociativa. Lo que frecuentemente no es posible, es que la misma organización desarrolle simultáneamente estrategias que pueden acabar siendo contradictorias, como por ejemplo la denuncia y la reivindicación junto con la prestación de servicios, especialmente si éstas se quieren llevar a cabo con fondos públicos.

Otra afirmación frecuente, pero cuestionable desde nuestro punto de vista, es pensar que la dependencia mayoritaria de fondos públicos, implica necesariamente la falta de autonomía. Cabe suponer que a más dependencia de recursos públicos menos autonomía, pero la clave no está en recibir recursos públicos, sino en los procedimientos por los que se atribuyen éstos: el sistema de subvenciones, sobre todo si estas se otorgan de modo discrecional, tiende a crear dependencia y clientelismo, mientras que un sistema de atribución de recursos gestionado de modo neutral por una agencia externa (hay ejemplos en Reino Unido), reduce claramente la dependencia política. Existen múltiples ejemplos en los que entidades con alto porcentaje de fondos públicos, han conseguido alto grado de autonomía en el diseño y ejecución de sus planes estratégicos y de otras, que gestionando fondos mayoritariamente privados, no lo han conseguido y han sido instrumentalizadas por el poder externo o el de sus propios directivos. Los estilos de gestión, el liderazgo, la estrategia de diversificación, la actuación a medio plazo, son pues elementos determinantes en la dinámica dependencia – independencia.

El modelo de financiación cortoplacista, basado en programas y en mecanismos preferentemente de subvenciones, junto con la propia regulación de las relaciones de las entidades del TSAS con la administración, sobre todo en las leyes de servicios sociales de primera generación, ha orientado principalmente a las entidades sociales hacia la prestación de servicios. En el contexto español de implantación tardía del estado de bienestar, tras los primeros años de gobierno socialista de concepción del bienestar preferentemente pública, se optó por un



sistema mixto de provisión de servicios, en el que hay espacio para el Estado y para el mercado, considerando a las entidades sociales como un brazo del Estado (léase de lo público), que llega allí donde éste no puede, o donde el mercado no está interesado, a través de acciones de fomento (convenios y subvenciones) y no de garantía pública (concursos y contratos).

El propio sistema de financiación pública a las asociaciones, no ha distinguido ni procedimental ni funcionalmente entre la financiación necesaria para el desarrollo de las actividades ordinarias de las entidades y la financiación para los programas, que debe de obedecer a distintas lógicas, tanto en la ejecución como en el control. De hecho, salvo raras excepciones, todo se ha metido en el cajón de los programas, incluidas aquellas acciones que tienen que ver con la movilización, la sensibilización, la dinamización de las comunidades, la captación de voluntarios, etc. Como consecuencia, la manera en que trabajan las entidades se ve determinada por las dinámicas y lógicas de la financiación de proyectos sociales. Se necesita un alto grado de madurez democrática, aún no alcanzado, tanto por parte de la administración como parte de las entidades sociales, para entender por ejemplo que es lógico y legítimo que una plataforma, cuya esencia es ejercer de lobby e influir en las políticas públicas, reciba financiación precisamente para forjar la conciencia de los ciudadanos y actuar con sentido crítico respecto a las administraciones y no para desarrollar programas y servicios.

Las entidades han entrado en una lógica de prestación de servicios, preferentemente por la vía de las subvenciones y convenios (estos últimos prácticamente en vías de extinción), en la que la orientación es al control del gasto (inspección) y a la justificación (facturas y pruebas de que las actividades se han desarrollado), pero no a los resultados. En esta lógica los voluntarios son percibidos también como peones que contribuyen a la prestación de servicios, cuyos resultados son medidos por las acciones que desarrollen. La dimensión participativa, el componente dinamizador, comunitario, de entrenamiento para la participación democrática, de acompañamiento para

que las personas puedan elegir libremente, es difícilmente medible desde la perspectiva de los outputs (productos), pues se orienta a los resultados a corto plazo (*outcomes*).

Es previsible que esta tendencia basada en el papel instrumental de las entidades sociales y en consecuencia de los voluntarios en la provisión de servicios, se incremente en el actual contexto de crisis. Los recortes de gastos sociales, conllevan necesariamente un adelgazamiento de lo público y en consecuencia la transferencia de responsabilidades y funciones que previamente han estado en manos del Estado provisor, hacia los propios individuos, a quienes se les pide que se responsabilicen y que se auto organicen (iniciativa social). De hecho, algunos analistas vinculan el ascenso del voluntariado social al predominio teórico y político del neoliberalismo a finales del siglo pasado.<sup>47</sup> En efecto 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.

La relajación del Estado en su labor promotora de la equidad y la integración social, contribuye a que la sociedad civil se active y tome más protagonismo al objeto de satisfacer las necesidades que, en el pasado, habían sido cubiertas por las administraciones públicas. El ideal, nunca plenamente alcanzado salvo en el modelo nórdico, del Estado de Bienestar *como hermano mayor que te protege desde la cuna hasta la tumba*, da paso a un Estado menguado, en el que se incrementan las desigualdades y se deterioran las condiciones de vida de las clases bajas, a la vez que crece la vulnerabilidad en las clases medias. En este contexto, se cuenta con y se delegan responsabilidades en las organizaciones voluntarias, partiendo de la idea de que son más ágiles, austeras y tienen capacidad para llegar a los ciudadanos más excluidos.

La crisis ha disparado el número de personas y familias que se enfrentan a la pobreza y la precariedad, aumentando simultáneamente los ámbitos posibles de la acción voluntaria, como fuerza laboral que contribuye a la prestación de servicios. Bien sabido es que una buena

47 MONTAÑÉS, M.; VILLASANTE, T.; ALBERICH, T. (1996) '¿Asociaciones de voluntarios? Lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado'. Documentación social, 104: 13-25.

protección social, es la base y requisito fundamental para luchar contra la exclusión. Mientras la tendencia inminente es a disminuir la protección, se mantienen las medidas paliativas que eviten la extrema exclusión, pues al fin y al cabo desde el punto de vista de los gastos sociales esto representa poco y el excesivo deterioro de la convivencia, tiene altos costes en imagen política, a la vez que es caldo de cultivo apropiado para la conflictividad social. Se puede dar así la paradoja de que, al igual que en las últimas décadas, el crecimiento del voluntariado ha ido de la mano del descompromiso social, en la próxima, el refuerzo del papel del voluntariado vaya de la mano del cuestionamiento de los principios y valores que éste defiende.

No importa por tanto en este contexto la base social que tengan las organizaciones, el grado de participación de sus asociados y la implicación en la comunidad. Lo importante es contar con personas que puedan atender a las necesidades, complementando la actividad que desarrollan los profesionales. Esta es la expectativa de la administración y éste es también el planteamiento que, consciente o inconscientemente, siguen al dictado no pocas entidades sociales. La cuestión fundamental desde esta perspectiva, es la capacidad de atender a las personas y de atenuar o amortiguar sus problemas, si es posible a bajo coste, aunque esto suponga falta de continuidad, de garantías de sostenibilidad y precarización de los derechos sociales con la consiguiente descohesión social.

En un momento de crisis de la sociedad salarial, el voluntariado se puede ver más confrontado que nunca a la sustitución de puestos de trabajo, en un contexto de sustitución de servicios públicos por trabajo solidario. Por eso, a la hora de poner en valor el movimiento voluntario, se deben tener en cuenta distintas dimensiones: el desarrollo de la ciudadanía activa, el refuerzo de la democracia, el fomento de la cohesión social, la contribución al bienestar de las personas, el desarrollo de las sociedades armoniosas, la contribución al bienestar de las personas, etc. En definitiva hay una dimensión política, hay una dimensión social y hay una dimensión económica del voluntariado y un correcto equilibrio debe de tener en cuenta las tres.

## Voluntariado y participación

La propia dinámica del Tercer Sector y su expansión en las últimas décadas, ha desbordado las fórmulas jurídicas en las que se enmarca (fórmulas jurídicas por otra parte que han evolucionado escasamente y no se han adaptado a las nuevas realidades) y ha llevado a prácticas incongruentes, cuando no perversas. Pondremos dos ejemplos que son muy generalizados: en el caso de las asociaciones, cuya esencia organizativa y máximo órgano de decisión es la asamblea de socios, es muy frecuente que dichas asambleas no existan en la práctica, que los socios figuren a título formal, pero que no se reúnan anualmente para tomar las decisiones que tienen atribuidas, o que el número de socios se quede reducido a la mínima expresión. En el caso de las fundaciones, buena parte de ellas no son de origen patrimonial, es decir, no son un patrimonio al servicio de un fin, sino un fin para el que se busca recursos (ni siquiera patrimonio). Es frecuente de hecho que muchas asociaciones, se transformen en fundaciones en aras a la simplificación y a la agilidad administrativa.

En este mismo contexto de dinámicas confusas, hay que situar la mezcla de roles que frecuentemente se producen en las entidades y que admiten todo tipo de combinaciones. Así, la clásica separación de funciones entre promotores, profesionales, asociados y voluntarios, da paso a una mezcla en la que entran en juego conflictos de intereses. Los promotores en muchas ocasiones se convierten simultáneamente en profesionales, con el consiguiente conflicto de intereses entre las funciones directivas y las ejecutivas. A veces los propios promotores, además de ser profesionales, juegan el papel de beneficiarios, contribuyendo a la endogamia frecuente que cierra el círculo de la participación en los allegados y fieles.

Es evidente que en términos generales, las personas voluntarias no participan como sería deseable en las decisiones de las organizaciones. Entre sus derechos establecidos por la ley 6/1996, está el participar activamente en la organización en que se inserten, colaborando en la elaboración,

diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación. Pero esta participación lógicamente no es posible si no se establecen cauces para el encuadramiento, la discusión y la verdadera implicación. Se genera de este modo un círculo vicioso, en el que los voluntarios están interesados en hacer cosas, pero no en participar en la dinámica organizativa (si no hay estímulo decrece el interés), porque la organización no lo facilita o no establece los mecanismos adecuados, a la vez que se queja de la falta de interés de los voluntarios por participar en la organización.

De los años ochenta a la actualidad podemos considerar que hay un desplazamiento del patrón de referencia participativo en las organizaciones;<sup>48</sup> a esta realidad no es ajeno el propio voluntariado. Hemos pasado de una concepción en la que el esquema dominante era el de los miembros o socios de pleno derecho (dimensión asociativa, asamblearia, movilizadora), a un modelo en el que la participación se centra en la captación de voluntarios para el desarrollo de los programas; en muchos de estos casos los voluntarios no tienen una pertenencia efectiva a las asociaciones y en otros tienen escasa vinculación a las mismas.

La participación en los procesos organizativos, pierde peso para dar paso a la participación en programas, tareas y actividades predefinidas en organizaciones funcionales, orientadas en muchos casos no a resultados, sino a ejecución de actividades. Qué duda cabe de que este fenómeno, tiene que ver no solo con la pérdida de base social de las asociaciones (o eventualmente de la transformación de la base social, pero en ese caso tendríamos que explicar cómo se configura la misma), a la vez que con el crecimiento de las entidades, que exige una organización más racional y la orientación preferente a la provisión funcional de servicios. Sabido es que la lógica de la provisión de servicios, máxime si hay que desarrollar los mismos en concurrencia competitiva con el mercado, no se lleva bien, sino que más bien choca, con las dinámicas participativas, necesariamente de ritmos más lentos y con resultados menos inmediatos.<sup>49</sup>

La capacidad de canalizar voluntarios por parte de las ONG, es sin lugar a dudas limitada y no satisface ni la potencial demanda de personas que estarían dispuestas a dedicar su tiempo, ni las formas en las que estas personas estarían dispuestas a hacerlo; recordemos que hay un 23% de personas que nunca han hecho voluntariado y que se han planteado la posibilidad de hacerlo. Además, es posible que las expectativas de colaboración de los voluntarios, en muchas ocasiones tampoco coincidan con el modelo de voluntariado que gestionan las organizaciones y con las tareas que a estos se les encomiendan en las mismas.

Los datos aportados por la Fundación Hazlo posible, demuestran que es creciente el desencuentro entre lo que ofrecen los voluntarios (su disponibilidad de tiempo y lo que desean hacer) y las ofertas que hacen las organizaciones para canalizar las aspiraciones y expectativas de estas personas (los roles y funciones atribuidos a las mismas). Este desajuste, se hace más evidente en ámbitos en los que crecen nuevas formas de voluntariado, como el voluntariado virtual, la acción voluntaria puntual, el voluntariado de profesionales muy especializado, el voluntariado en familia, el voluntariado en grupos y círculos de amistad, etc.<sup>50</sup>

No estamos afirmando con el argumento previo que las entidades sociales tengan que orientarse exclusivamente a la demanda, es decir, a satisfacer las aspiraciones deseos y expectativas de las personas voluntarias; más bien al contrario, tienen que gestionar el voluntariado de modo eficiente, pero ello no les exime de fomentar la participación y implicación activa en la vida asociativa. No olvidemos por otra parte, que hay un alto porcentaje de personas, el 14,4%, que desarrollan voluntariado de modo individual o en grupos informales, que no tienen una configuración jurídica ni una conformación institucional.<sup>51</sup>

### Voluntariado movilizador y dimensión comunitaria

En coherencia con la orientación preferente a la provisión de servicios y las funciones y tareas requeridas por este el modelo de participación voluntaria, al que se tiende desde las entidades sociales, especialmente

48 ZURDO, A. (2011b) 'Voluntariado y procesos democráticos en las sociedades contemporáneas', Revista Española del Tercer Sector, 18 (mayo-agosto). Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/articulos/77006/index.html>

49 MARBÁN GALLEGU, V. y RODRÍGUEZ CABRERO, G (2008) 'Visión panorámica del Tercer Sector Social en España: Entorno, desarrollo, investigación social y retos', Revista Española del Tercer Sector, 9. Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/9/articulos/28538/>

50 Esta Fundación constata que en el último año el número de personas que se ofrecieron como voluntarias en su portal creció sustancialmente. Más aún manifiesta que cada vez hay más personas que están interesadas en hacer voluntariado virtual.

51 CIS (2011) op.cit

de aquellas que tienen tamaño intermedio y grande, se configura un modelo de gestión del voluntariado, preferentemente organizado e institucionalizado, que encaje en las funciones previstas. Esta orientación, en lugar de centrarse en potenciar la dinámica y la vida propia de la acción voluntaria, conduce a prácticas de voluntariado que se presentan en muchas ocasiones como simple suma de conductas y acciones individuales, eso sí, funcionalmente coordinadas como parte de un proceso orientado y dirigido por los profesionales, mediatizado por el desarrollo de las acciones (previstas en los programas), más que por la acción transformadora, que es esencial a la misión de la organización.

Como resultado podemos tener un voluntariado que se caracteriza simultáneamente por un perfil activista (orientado a las acciones, que suma, que resuelve cosas, que rellena huecos), pero que presenta un perfil blando desde el punto de vista de la dimensión transformadora (que no dinamiza, que reivindica poco, que pierde sentido crítico). En ese concepto de activismo, prima la dimensión individual (hacer cosas de interés que ayuden a los demás y que satisfagan las propias expectativas), sobre la colectiva (implicarse en una meta o proyecto colectivo que tiene como visión abordar las causas estructurales de las injusticias y las desigualdades), y se prioriza la dimensión de evento sobre la aspiración transformadora. Aquí podemos encontrar una de las explicaciones a la escasa conexión, tanto en la toma de iniciativa como en su escenificación, entre las entidades sociales, incluidas sus voluntarios y movimientos sociales como el 15M.

Una orientación a la captación del voluntario, como mero colaborador de los programas, supeditada a la dimensión estrictamente funcional que tiene en los mismos, en muchos casos a título individual y no como miembro o asociado, no genera las condiciones para la implicación más activa de las personas voluntarias, para que la vida asociativa forme parte de la dinámica de la comunidad y para que los problemas de la comunidad se conviertan en el núcleo de la vida asociativa y de la acción voluntaria.

De este modo, el modelo de participación soportado en la afiliación

asociativa, basado en miembros que forman parte de un proyecto y en dinámicas de participación activa, que pretende convertirse en un canal para la participación social y una escuela para el entrenamiento democrático<sup>52</sup> da paso al modelo soportado en la participación en proyectos, típico del desarrollo de las asociaciones de gestión, cuya tendencia es posible que se incremente en el futuro. Se desvincula, al mismo tiempo que se prioriza, participación sobre pertenencia organizativa; la primera orientada a la realización de actividades funcionales para los programas y la segunda centrada en la toma de decisiones y la gestión democrática de la organización. La participación, se pretende que sea tan amplia como sea posible, pero la gestión y la toma de decisiones reducida y simple, que es lo que facilita las condiciones para que sea ágil, estable y funcional. En estas condiciones, la dimensión movilizadora y comunitaria del voluntariado tiene escaso recorrido en las estructuras organizativas de las entidades del TSAS.

#### Voluntariado paliativo y voluntariado emancipador

La cuestión esencial que han de plantearse las entidades del Tercer Sector Social, es si su misión principal es prestar servicios y apoyos a las personas excluidas y en situación de vulnerabilidad, o es generar las condiciones para que las personas tengan la capacidad de elegir, es decir, tomar decisiones sobre su futuro y ser dueñas de su propio destino, por medio del acompañamiento personal y del apoyo social a las mismas. Visto desde esta perspectiva, la prestación de servicios, que en la mayoría de los casos será necesario hacer, se convierte en algo instrumental y no en algo esencial a la misión y función de las entidades. Es decir, se presta servicios, se desarrollan programas, en la medida en que estos son canal e instrumento adecuado para conseguir que las personas sean más autónomas y cuenten con las condiciones adecuadas para decidir sobre su propio destino; esto es, ser sujetos activos.

El voluntariado debe auto cuestionarse si su acción contribuye a la construcción de sujetos, siendo este el referente clave en su acción ante los grupos más vulnerables.<sup>53</sup> Esto es especialmente necesario si queremos que salga del

52 ALIENA, R. (2008) Los equilibrios del Tercer Sector: una filosofía de la pluralidad de funciones. Foros Tercer Sector. Fundación Luis Vives.

53 RENES, V. y LÓPEZ, E. (2011) 'Globalización y voluntariado: construir una sociedad desde los valores del voluntariado', Documentación social, 160.

círculo vicioso de la colaboración en la prestación de servicios, y se visualice a sí mismo como constructor de sociedad. Para hacer esto posible, es necesario que su relación con los grupos y personas vulnerables sea una relación de ciudadanía, es decir, que construye vínculos con la comunidad, que crea puentes, que fomenta el diálogo, que defiende derechos, que no diferencia ni confronta los intereses de los grupos excluidos con los del conjunto de la sociedad.

El objetivo ha de ser que los grupos y personas con los que interactúa (a los que dirige su acción), se convierten en sujetos gracias (entre otros aspectos), a la conexión con la comunidad. El voluntariado no está para sustituir responsabilidades, ni las de la administración ni las de cada uno de los individuos, sino que está para catalizar procesos que ayuden a buscar juntos salidas a las situaciones difíciles. En su actuación, ha de recordar siempre que el leitmotiv es el apoyo a la promoción de las personas como sujetos capaces de tomar sus propias decisiones, evitando la construcción de dependencias que incapacitan para la autonomía personal y fomentando la integración en plenitud de responsabilidades.

Una orientación del voluntariado centrada meramente en la paliación de necesidades y no en la promoción de la autonomía de las personas, que implica conexión directa con la comunidad, así como crítica y voluntad de transformación de las estructuras que les hacen dependientes, puede tener un efecto de maquillaje de los problemas sociales; esta manera de proceder, acaba olvidando el discurso necesariamente crítico que se ha de tener y no favoreciendo las condiciones que pueden provocar cambios estructurales en las condiciones de vida de las personas.

Somos conscientes de que ésta es una cuestión delicada para muchas organizaciones, pues no resulta fácil ser crítico con las administraciones que financian sus actividades, ni con una sociedad acomodada que no será solidaria ni colaboradora con quienes les hace cómplices de las raíces y causas de las injusticias. La dimensión emancipadora del voluntariado conecta directamente la actividad de las ONG, con los movimientos cívicos y políticos y evita la confrontación con los mismos y la competencia por la lealtad de las comunidades militantes.

### 3.MIRANDO AL FUTURO: UN VOLUNTARIADO PARA UNA NUEVA ÉPOCA

Desde el verano de 2007, en el que se manifestaron de modo evidente los primeros indicios de la crisis, hasta estos momentos, nuestra sociedad ha tomado conciencia de que no solamente estamos en un momento de fuerte crisis económica que será duradera, sino que hemos entrado en un cambio de época; en el futuro las cosas ya no volverán a ser como las entendimos en el pasado. Estos cambios afectan no solo a las condiciones de vida de las personas y a las expectativas sobre su futuro, sino que evidencian las fragilidades de nuestro modelo económico, orientado al crecimiento en lugar de al desarrollo y ponen en cuestión algunos de los pilares que han sustentado la visión de nuestras sociedades, entre ellos algunos elementos consustanciales a la manera en que hemos entendido la democracia y los valores que la sustentan.

Además, como ocurre en los momentos de crisis profundas, el miedo se apodera de nuestras sociedades: *Hoy se teme a un nuevo poder fáctico que denominan "la dictadura de los mercados", que tiende a reducir los beneficios sociales y las conquistas de la ciudadanía económica del último medio siglo; miedo a quedarnos sin ese bien cada vez más escaso que se llama trabajo, a reducir nuestro poder adquisitivo, al subempleo, a la marginación económica y social.*<sup>54</sup> La superación del miedo, se convierte en uno de los retos fundamentales en nuestras sociedades y la acción voluntaria ha de ser una de las manifestaciones más evidentes de dicha superación.

El papel de lo público ya no será el que ha sido y con menos recursos y medios se le pedirán más responsabilidades en la gobernanza mundial,

54 JOAQUÍN, E. (2011) La economía del miedo. Galaxia Gutenberg.

en el desarrollo de las democracias y en la protección de los derechos de los ciudadanos. El mercado, deberá de cambiar radicalmente, no solamente por la insostenibilidad del propio sistema financiero, sino porque la búsqueda implacable de mayores beneficios está conduciendo a una desigualdad y a una ansiedad sin precedentes, que plantea serias amenazas al bienestar de las personas y a su felicidad.<sup>55</sup> Sin denigrar en absoluto el valor y la necesidad del progreso económico, hemos de convenir en que la búsqueda incesante del incremento del PIB sin tener en cuenta otros objetivos, no conduce ni al desarrollo ni a la felicidad y que un modelo de sociedad orientado al desarrollo en lugar de al crecimiento, ha de estar basado en aquellos factores que pueden aumentar el bienestar de la sociedad.

Para ello es necesaria una estrategia equilibrada frente a la vida, tanto por parte de los individuos como por parte de las sociedades, en la que se requiere un protagonismo activo de la sociedad civil. Digamos una vez más que no se puede identificar voluntariado con sociedad civil, pues este es una pequeña parte de aquella, pero no por ello dejemos de remarcar que es una parte cualitativamente importante. Por eso entendemos que el voluntariado del futuro ha de ser la expresión de la participación social comprometida, organizada y solidaria en tres dimensiones interrelacionadas: la dimensión democrática y participativa, la orientación comunitaria, y la búsqueda de una sociedad más justa y solidaria. Estas vertientes son las que han de inspirar y dar sentido a la acción voluntaria.

Hay claras evidencias de que la crisis económica de los últimos años no solo ha traído consigo un aumento de la pobreza, sino nuevos fenómenos de exclusión social unidos a la pérdida de derechos y un deterioro de la calidad de la democracia, que está poniendo en cuestión algunos de los valores y principios que la inspiran.<sup>56</sup> En este contexto se requiere un papel y un protagonismo más activo del TSAS y un voluntariado más activo y transformador en la lucha contra la exclusión.

55 SACHS, J. (2011) 'La economía de la felicidad'. El País, 4 de septiembre.

56 FRESNO, J.M. y TSOLAKIS, A. (2010) *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*. Madrid: EAPN.

Hemos visto que el incremento del voluntariado en los últimos años, en el ámbito de la acción social ha venido acompañado de una pérdida de protagonismo del mismo en las entidades, derivando en una orientación a funciones instrumentales, en detrimento de una actuación más centrada en el compromiso comunitario y de la conexión entre los individuos y la comunidad. Es necesario seguir la estela de crecimiento del voluntariado, pero sobre todo es necesaria una profundización del voluntariado.

En los siguientes apartados nos referiremos en primer lugar a las relaciones entre el Estado y la comunidad y a la manera en que previsiblemente se reconfigurarán en el futuro algunos de los roles que se han venido manteniendo tradicionalmente, puesto que el voluntariado social tendrá que actuar en un nuevo contexto. En segundo lugar nos centraremos en lo que cabe esperar del voluntariado social en los próximos años y las características que son deseables para parte del mismo. Finalmente haremos algunas sugerencias sobre cómo se pueden impulsar en estos momentos los cambios necesarios hacia ese tipo de voluntariado.

### 3.1. LAS RESPONSABILIDADES DEL ESTADO Y EL COMPROMISO DE LA COMUNIDAD

¿Estado y comunidad en reequilibrio?

En la esencia del Estado español, además del ser democrático y de derecho está el ser un Estado Social; en consecuencia, toda la ciudadanía tiene unos Derechos Constitucionales: entre otros destacan la igualdad ante la ley (Art. 14), el derecho a la educación (Art. 27), el deber de trabajar y el derecho al trabajo (Art. 35), el derecho a la seguridad social (Art. 41), el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada (Art. 47), etc. *Además, corresponde a los poderes públicos remover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos*

que impidan y dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.<sup>57</sup> Los valores de la dignidad, libertad, igualdad, solidaridad, ciudadanía y justicia, están en la base de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que ha sido incorporada al Tratado de Lisboa; todos ellos han de impregnar la acción voluntaria.<sup>58</sup>

Una de las funciones esenciales que han de cumplir las administraciones, es fomentar y facilitar la aplicación efectiva del artículo Art. 9.2 de la Constitución Española, en aquellos aspectos que conciernen la responsabilidad pública, relativa a facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Las administraciones han de entender que no están solo para proveer servicios a los ciudadanos objeto, sino para facilitar la participación de los ciudadanos sujeto. Es en esta tarea de la participación, en la que se requiere un cambio de mentalidad por parte de lo público y en la que adquieren correcto sentido palabras como la corresponsabilización y relación Estado – comunidad.

Las administraciones públicas, especialmente las municipales, son además un espacio para el desarrollo del voluntariado. Bien es cierto que esta función pública ha de ejercerse cuidadosamente, evitando instrumentalizaciones, otorgando la necesaria autonomía y capacidad de iniciativa y entendiendo que el voluntariado no está al servicio de la administración, sino al servicio de los ciudadanos. No nos hemos de olvidar que el 17,5% de las personas desarrollan actividades voluntarias en instituciones de la administración pública, preferentemente municipal, cabe suponer que en muchas ocasiones en actividades relacionadas con servicios

57 Artículo 9.2 de la Constitución Española de 1978. Disponible en: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/constitucion.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.html).

58 Unión Europea (2000) Carta de los *Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. 18 de diciembre. 2000/C 364/01. Disponible en: [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf). La ratificación del Tratado de Lisboa por los 27 Estados Miembros de la UE y su entrada en vigor en diciembre de 2009 conllevó también la entrada en vigor de la Carta de los Derechos Fundamentales.

sociales; otro 19,3% desarrollan voluntariado en centros educativos y sanitarios, muchos de ellos dependientes de la administración pública.<sup>59</sup> La búsqueda de fórmulas flexibles para la participación de las personas voluntarias en los centros públicos, las actividades de captación, la participación activa en la manera en que se conciben los servicios, etc., la mejora en los procesos de acogida y gestión del voluntariado, es un requisito para una mayor atracción y calidad de éste en el ámbito de lo público.

Reiteramos de nuevo la necesidad de romper el mito, aún existente en muchas administraciones y empleados públicos y también en las ONG, de que no tiene cabida la acción voluntaria en las instituciones públicas. Si bien es deseable que la acción voluntaria se fomente desde el ámbito privado, no se puede olvidar que la acción pública tiene gran potencial de canalización de la misma. No está reñida una correcta gestión de lo público y una garantía adecuada de la prestación de los servicios públicos, con el fomento de políticas sin coste ni remuneración, especialmente a nivel local, que se traduzcan en actividades de dinamización, de implicación comunitaria, de actividades preventivas, de fomento del tejido social, de desarrollo de actividades informales y en definitiva, de creación de espacios para la participación e implicación social. Ese papel de iniciador, facilitador, canalizador, es una de las tareas esenciales de las administraciones.

Unos servicios públicos concebidos únicamente para proporcionar el bienestar material de las personas, es decir, para administrar recursos económicos y prestaciones, admiten poco espacio para el voluntariado; pero unos servicios públicos concebidos más allá del bienestar material, no pueden prescindir del voluntariado. Y no nos hemos de olvidar que el sistema de bienestar social y en consecuencia los servicios educativos, sanitarios, sociales, etc. no solamente están para proveer recursos, sino que han de facilitar: bienestar emocional, es decir felicidad y seguridad a las personas; relaciones interpersonales, es decir fomento de la confianza, de las amistades y de la solidaridad; recursos para el desarrollo personal, es decir habilidades, competencias, estabilidad emocional; bienestar físico, que está estrechamente relacionado con hábitos de salud, nutrición, estilos de vida; apoyos a la autodeterminación de las personas y a su capacidad de elección, es decir, autocontrol personal,

información, entrenamiento en la capacidad de decisión; y no por ser lo último menos importante, garantía de derechos, acompañamiento y apoyo en el disfrute efectivo de los mismos.

Es en esta perspectiva de una visión más compleja e integral de los servicios públicos, cuya función no es solo facilitar recursos a las personas sino acompañarlas para que tengan capacidad de elegir, desde la que trabajo social y voluntariado pueden ser compañeros de viaje.<sup>60</sup> Es desde esta orientación, desde donde hay que concebir un voluntariado sostenible en el futuro, que no interfiere en el desarrollo de la actividad profesional de los trabajadores, ni pone cortapisas a ésta, ni le resta profesionalismo, pero que entiende que un servicio público que se orienta a la promoción de las personas es mucho más efectivo con la implicación del voluntariado.

Afrontamos una época de grandes transformaciones, no solamente en el contexto macroeconómico, sino también el contexto social y político y en el papel que los distintos tipos de entidades tendrán que desempeñar en la sociedad. Estos cambios afectan no solo a las demandas y necesidades a las que tienen que responder los servicios públicos, sino también a la forma en que se han de satisfacer las mismas. Entre otras cosas, porque es previsible que en lo tocante a la concepción de los mismos, incluido el sistema de servicios sociales, se avance hacia modelos híbridos más plurales y complejos, adaptados a una sociedad que no solo ha cambiado desde el punto de vista demográfico, sino desde el perfil de sus poblaciones.

Al Estado, a las administraciones públicas, hay que exigirles no solamente que no se produzca un retroceso en la garantía de los derechos fundamentales de la ciudadanía y en los niveles de protección social, sino que se profundicen los mismos, se reduzcan las desigualdades y se elimine la exclusión y discriminación. Pero sabemos bien que en esa tarea estamos embarcados todos los ciudadanos y que fomentar el compromiso individual y grupal de las personas, atraer y canalizar las energías del voluntariado a esta tarea, es una responsabilidad de

cada persona, porque al fin y al cabo, lo público es el bien común y en consecuencia el patrimonio conjunto.

Casi una cuarta parte de las personas que no han realizado trabajo voluntario en España, han pensado alguna vez en hacerlo y probablemente, no se decidieron porque no encontraron los canales adecuados, el entorno, o las iniciativas en las que les gustaría expresar su compromiso cívico y solidaridad. Hay múltiples iniciativas de solidaridad y voluntariado que podrían ser canalizadas al ámbito del trabajo social, pues precisamente es en este campo en el que las personas necesitan más acompañamiento, mayor interacción y refuerzo personal. Es cuestión de tener una proyección abierta del trabajo social y de entender que los servicios públicos del futuro, tendrán que responder a una sociedad más compleja en la que las necesidades de las personas crecen, son más variadas, y se complejizan las formas de exclusión. Para una respuesta más adecuada a las futuras necesidades, lo público ha de ser más comunitario, más dinamizador, más orientado a la participación y en definitiva a implicar y canalizar todos los recursos disponibles, especialmente aquellos que se ofrecen de modo voluntario, para generar transformaciones sociales positivas.

Los cambios demográficos descritos previamente, junto con el incremento de las situaciones de pobreza y exclusión social, requerirán mayor intensificación de la acción pública en la protección de las personas y a la vez mayores compromisos del voluntariado en el apoyo a las mismas. En un contexto de cinco millones de personas desempleadas y de creciente precarización, es ineludible la pregunta de si no es imprescindible una canalización mucho más activa de la acción voluntaria en la lucha contra la exclusión y en consecuencia una respuesta mucho más activa de la ciudadanía en esta materia.

Para un mayor protagonismo de la comunidad hemos de comenzar por reconocer conceptualmente a la comunidad

60 FRESNO, J.M. y TSOLAKIS, A. (2011) 'Un voluntariado transformador para una agenda social renovada', Revista de Servicios Sociales y Política Social, 95.

como sujeto. Este progreso conceptual supondría un paso más en la manera de entender nuestras sociedades modernas: las constituciones nacionales forjaron preferentemente la idea de Estado, de derechos individuales y de igualdad. Los organismos internacionales, especialmente con la Declaración de los Derechos Humanos, forjaron la idea de las personas en tanto que individuos y la protección de su libertad. El reconocimiento de la comunidad supondría un nuevo avance, que complementa el objetivo de afirmar al individuo y protegerle, reforzando la idea de igualdad, no solo legal (reconocida constitucional e internacionalmente) sino material.

Caminamos hacia tiempos nuevos, en los que el Estado no puede eludir sus responsabilidades, pero al mismo tiempo es imprescindible un mayor compromiso de la comunidad. Esta responsabilidad es mutua (pero no al mismo nivel), de la ciudadanía en los asuntos públicos y del Estado con la ciudadanía, pues ayudar a las personas a participar es ayudarles a generar sociedades más democráticas. Las entidades sociales no sólo son canales de participación y de desarrollo de la vida comunitaria, sino que han de ser escuelas de entrenamiento de las personas para la vida democrática. Es más, las entidades sociales han de contribuir de modo especial a la organización de las comunidades y a la estructuración de las mismas; por eso las acciones de fomento del voluntariado y de desarrollo y promoción del mismo, encuentran mejor encaje en las propias entidades de iniciativa social con las que la administración puede cooperar en esta tarea.

¿Qué tipo de Gran Sociedad (*big society*) queremos construir?

La situación de crisis económica por la que estamos pasando, junto con los consiguientes ajustes fiscales, han incrementado

los debates sobre la sostenibilidad del Estado de Bienestar y en concreto sobre el grado de compromiso y de responsabilidad que deben tener los individuos y las entidades de la sociedad civil, en la prestación de servicios que en otros momentos se han considerado como una responsabilidad del Estado, o que han sido provistos por el mercado para aquellas personas que tienen los medios para hacer frente a los mismos. Es en este marco en el que conceptos como responsabilización de la sociedad, o la necesidad de un mayor equilibrio entre el Estado y la comunidad, comienzan a adquirir nuevos matices, en un clima en el que se critica a lo público por ser muy protector y poco activador.

Las críticas al Estado de Bienestar que se han venido haciendo en las dos últimas décadas, básicamente se han centrado en tres tipos de argumentos: por una parte las dudas sobre la sostenibilidad financiera del mismo, dado el incremento de costes que supone, por otra la necesidad de adaptación, por los cambios demográficos de las poblaciones europeas y en tercer lugar y no menos importante la pérdida de credibilidad. Las críticas a la credibilidad parten básicamente de cuatro supuestos: 1) en el largo plazo la manera en que los Estados redistribuyen los recursos y apoyos, cambia (de modo negativo) las actitudes de los ciudadanos hacia el trabajo, hacia el matrimonio y hacia el cuidado de la familia; 2) los Estados pueden reducir los incentivos individuales para animar a los ciudadanos a que trabajen más a lo largo de su vida; 3) la manera en que se proveen y financian los servicios públicos actualmente, tiene muchas ineficiencias; 4) el incremento de los impuestos, interfiere seriamente en los incentivos hacia el trabajo y en la creación de empleo.<sup>61</sup> Ante este diagnóstico se aboga por priorizar los incentivos al trabajo, afinar en la eficiencia de los servicios educativos y sanitarios introduciendo incentivos y optar por la financiación mixta (pública-privada) de los servicios.

Un exponente claro de estos nuevos planteamientos puede ser

61 GLENNERSTER, H. (2007) 'Funding 21st century welfare States', London School of Economics and Political Science Research Online. Disponible en: <http://eprints.lse.ac.uk>

encontrado en la iniciativa lanzada por el Primer Ministro David Cameron: la *Big Society*.<sup>62</sup> En la visión presentada por David Cameron de la gran sociedad, hay tres ideas esenciales: dar el protagonismo a las comunidades (empowering communities), redistribuir el poder del Estado a los ciudadanos y promover la cultura del voluntariado.<sup>63</sup> A primera vista estos tres elementos podrían parecer estar totalmente alineados con muchas de las aspiraciones históricas de la iniciativa social, que viene reclamando precisamente la necesidad y el valor de apoyar la participación comunitaria, un mayor protagonismo de los ciudadanos y un sistema de gobernanza en el que la sociedad civil sea un actor consultado, respetado, con capacidad de decisión y con posibilidades para la acción.

Cabría sin embargo otra interpretación de la idea de la big society, que es la que se hace desde la perspectiva de la concepción neoliberal, en la que se considera que en nuestras sociedades necesitamos más mercado y menos Estado. Desde este enfoque, el Estado se convierte en una barrera para el progreso de los individuos y el desarrollo de la iniciativa privada, que ha de satisfacer las necesidades de los individuos de acuerdo al equilibrio oferta – demanda. La big society, entendida desde esta perspectiva, conecta con las teorías monetaristas y neoliberales de los economistas de la Universidad de Chicago Friedrich Von Hayek y de Milton Friedman, implementadas en el plano político ya en la década de los ochenta por Ronald Reagan en EEUU y Margaret Thatcher en el Reino Unido.<sup>64</sup> Así entendida, la idea de Cameron es profundamente errónea, pues ignora el rol crucial que debe de ocupar el Estado en la promoción de la justicia social, que es vital para el desarrollo de la ciudadanía activa y de la cohesión de las comunidades; precisamente en un contexto en el que se refuerza la concentración del poder en instituciones financieras privadas, este papel del Estado es más ineludible si cabe.

Más aún, como ha señalado Benjamin Kisby, la visión que nos presenta Cameron de la ciudadanía activa, se orienta a la simple filantropía y al voluntarismo; se potencia así el individualismo (nótese que en este

texto abogamos esencialmente por la dimensión comunitaria del voluntariado), en un contexto en el que uno de los mayores debates políticos actuales, se concentra en cómo los servicios públicos y privados han de ser gestionados. La iniciativa es perversa en un momento de restricción del crédito, ocasionada no precisamente por una preponderancia y sobredimensionamiento de lo público, sino más bien por una inadecuada regulación de los mercados por parte de los Estados, especialmente de las actividades de los bancos.<sup>65</sup>

Especialmente atentos se ha de estar a estas tendencias, si se tiene en cuenta que dichos enfoques no son nuevos, pues es de sobra sabido que en algunos países, mientras se minaba los sistemas de protección social, atacándoles desde posturas neoliberales de mercado, se daba el apoyo a las ONG desde los estados y desde organismos internacionales como el Banco Mundial, utilizándolas y reduciéndolas a medios para compensar a las víctimas de las políticas neoliberales. De este modo el desmantelamiento de los sistemas de protección social, realza y refuerza la postura de las ONG fomentando la autoayuda y el compromiso con los más pobres y las convierte en «el rostro comunitario» del neoliberalismo.<sup>66</sup>

El previsible adelgazamiento del Estado, determinado por su escasa disponibilidad de recursos y la opción por la externalización de muchos servicios que son de garantía pública, no puede ser en ningún caso una razón para endosar a los ciudadanos responsabilidades individuales sobre su propio bienestar, que en último extremo han de estar garantizadas por el ámbito público, ni para que la iniciativa social de modo altruista asuma las responsabilidades del bienestar de los grupos excluidos. Por supuesto que las entidades de iniciativa social han de ocuparse, pero recordando siempre que el Estado tiene la primera responsabilidad de proteger a sus ciudadanos y generar las condiciones para que esto sea posible.

El voluntariado ha de estar por tanto atento a estas tendencias en las que se puede producir una contradicción entre los valores que le inspiran y los propósitos a los que sirve. Se podría dar la perversa situación en

62 WATT, N. (2011) 'David Cameron to relaunch troubled "big society" project'. The Guardian. 23 de mayo. Disponible en: <http://www.guardian.co.uk/politics/2011/may/23/david-cameron-big-society-project>.

63 Nótese que la palabra volunteering en inglés tiene un significado más amplio que en español, pues no se refiere a las personas voluntarias en sentido estricto, sino a la iniciativa cívica en una perspectiva más amplia.

64 HAYEK, F. von (1944) *The Road to Serfdom* (London: Routledge); FRIEDMAN, M.

(1962) *Capitalism and Freedom* (Chicago: University of Chicago Press).

65-KISBY, B. (2010) 'The big society: power to the people?', *The Political Quarterly*, 81 (4): 484-491.

66 Ibid.

la que un adelgazamiento de lo público y de las responsabilidades de lo público (que trae consigo incremento de las desigualdades por la reducción de la protección, debilitamiento de los servicios y pérdida de función redistribuidora del Estado), condujese a mayores oportunidades, protagonismo y visibilidad del voluntariado, ocupando el terreno público, eso sí, con una función meramente paliativa de las desigualdades y de la exclusión. Una más que probable tendencia en esta dirección, puede llevar a una discordancia entre los principios y valores inspiradores del voluntariado social (justicia, derechos, reducción de las desigualdades, etc.) y su actuación práctica centrada en la atención a las personas, pero no orientada a la transformación de la sociedad.

Defendamos pues la idea de la Gran Sociedad, esa sociedad que efectivamente tiene que tener las tres características que define el Primer Ministro Cameron pero entendidas de otra manera: 1) en la que se dé el protagonismo a los ciudadanos y a la sociedad civil con objeto de que la dimensión de lo comunitario se fortalezca creando tejido social y capital relacional; 2) en la que el Estado efectivamente redistribuya su poder a los ciudadanos, pero no para desresponsabilizarse de su función protectora y de garante de los derechos y de la igualdad, sino para fomentar, incitar, facilitar y crear las condiciones en las que la ciudadanía se responsabiliza de lo público, como bien común y participa en la gobernanza de lo público; 3) en la que se promueva la cultura del voluntariado, pero no en un contexto de reducción de derechos, instrumentando y limitando su papel al refugio y amparo a quienes sufren la extrema exclusión, sino como movilizador de voluntades, canalizador de la solidaridad, promotor de iniciativa social e instrumento de participación comunitaria.

#### Ciudadanía activa, interés general, participación y bien común

Es necesario reafirmar el vínculo estrecho entre los conceptos de ciudadanía - interés general - bien común y la lucha contra la exclusión - desigualdades. La implicación cotidiana de las personas voluntarias es fundamental para dar contenido a estos conceptos. El compromiso

cívico y la solidaridad que han de caracterizar a la acción voluntaria, no solamente son imprescindibles para las personas a quienes ayudan, sino que son esenciales para los propios voluntarios, pues sin duda dan satisfacciones y hacen más felices a las personas. Además, con su participación social, las personas voluntarias están contribuyendo a dar sentido pleno a la democracia de las urnas, y se vuelven sujetos activos, ayudando a las personas a ejercer sus derechos, a tener la posibilidad de optar libremente y a contribuir a las transformaciones sociales necesarias al desarrollo humano.

El voluntariado es una de las dimensiones esenciales de la ciudadanía activa y de la democracia, que plasma en la práctica valores universales como la solidaridad y contribuye así a un desarrollo armónico de nuestras sociedades. Por eso es muy importante para los voluntarios dar sentido a lo que hacen desde una perspectiva global, más allá de la acción puntual de cada momento. Esta cuestión del sentido, solamente se adquiere desde la visión global que deben de contribuir a dar las organizaciones en las que se desarrolla el voluntariado. No es congruente para las personas, tener una participación activa en tanto que voluntarias y tener un comportamiento pasivo en el comportamiento cívico, o perder la perspectiva del interés general en un contexto en el que hay que evitar el declive de la ciudadanía.<sup>67</sup>

En la esfera pública cada actor (Estado, mercado, sociedad civil) aporta su riqueza. La variedad de actuaciones y perspectivas contribuye a conformar una sociedad abierta, plural y solidaria. La responsabilidad de la defensa del interés general y del bien común es del Estado y éste tiene que ser su garante. Pero esa responsabilidad no es exclusiva, pues las entidades sociales, son consideradas organizaciones de interés general, cuya finalidad principal es contribuir al bien común. También esta responsabilidad corresponde al conjunto de la ciudadanía, individual y colectivamente. Los movimientos sociales surgidos en España a partir de los años ochenta (feministas, pacifistas, ecologistas y recientemente el 15M), han luchado para ampliar los derechos fundamentales, promover un mundo más justo, pacífico y sostenible, y una

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

sociedad fundamentada en los principios democráticos y la defensa de la igualdad. No aspiran a alcanzar el poder político, sino que más bien vigilan el ejercicio del mismo e influyen en él, movilizándolo a los ciudadanos, aunando voluntades, identificando retos de las sociedades en cada momento y perfeccionando el ejercicio democrático.

El voluntariado no se opone a los movimientos sociales, pues en muchas ocasiones se incardina en ellos, está en la base de acción de los mismos y éstos se nutren de personas voluntarias para sus actuaciones. El compromiso social y la función de transformación de la sociedad, no es exclusiva de nadie, sino que se puede ejercer desde distintos ámbitos. La esencia de la ciudadanía activa consiste precisamente en no desentenderse de los problemas comunes, sino todo lo contrario, implicarse en la solución de los mismos por aquellos canales que cada uno considere más adecuados en cada momento o le resulten más útiles. No hay por tanto formas sucedáneas y formas verdaderas de ejercer la ciudadanía activa; lo que no es adecuado, es desentenderse de los problemas comunes.<sup>68</sup> En consecuencia hemos de considerar al voluntariado como una forma de participación social<sup>69</sup> y tal y como nos recuerda la Comisión Europea en el Año Europeo del Voluntariado, como una forma preferente de participación.<sup>70</sup>

Hay que entender el voluntariado como uno de los elementos centrales de la ciudadanía activa, sabiendo que esta refuerza la cohesión social y desarrolla la calidad de la democracia. La vinculación entre ciudadanía activa y voluntariado aporta una serie de dimensiones que se relacionan estrechamente con la defensa

68 GARCÍA ROCA, J. (2001) 'El voluntariado en la Sociedad de Bienestar', Documentación Social, 122.

69 En el Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social (2010) se señalaba que "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). Se participa pues en un espacio delimitado y con unas características específicas: en una entidad de voluntariado, de forma altruista hacia intereses sociales colectivos, solidariamente, responsablemente, de forma continua, respetuosamente con los derechos humanos, y de forma gratuita, cumpliendo con los requisitos de la Ley" (p.56-57). Op. cit.

70 "Europe for Citizens Programme" de la Comisión Europea. Disponible en: [http://ec.europa.eu/citizenship/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/citizenship/index_en.htm)

del interés general, la búsqueda del bien común y la buena sociedad a la que hemos de aspirar. La buena sociedad, es aquella que hace posible que cada persona, concreta, irreplicable, única, pueda alcanzar su mayor bien, que entiende que el beneficio de todos va también en el interés del beneficio individual y que el beneficio común es dar sin perder y donar sin quitar.<sup>71</sup>

El fundamento de la buena sociedad es el principio de que las personas son fines y no medios. Necesitamos una sociedad en la que el Estado, la comunidad y el mercado ejerzan su correspondiente papel. Es necesario que los tres se coordinen (en el mundo occidental, el déficit más grande es el comunitario), mediante un acuerdo que ha de formar parte del bagaje moral de la sociedad. El Estado tiene un papel imprescindible de garante de los derechos y protector de los ciudadanos, pero ha de respetar y favorecer la dimensión comunitaria (¿retirarse de un terreno conquistado?), al mismo tiempo que vela para que el mercado se respete a sí mismo (conquistar un terreno nuevo).<sup>72</sup>

La buena sociedad es esencialmente universalista. Pero hemos de evitar confrontar, como hace Etzioni, el mutualismo (ayuda a todos), frente al voluntarismo (ayuda al necesitado). Para ello el voluntariado, sustentado en virtudes, tiene que tener una proyección abierta en el marco de la defensa de los intereses generales, del bien común y de la participación activa en la sociedad. El voluntariado ha de potenciar su dimensión cívica y comunitaria con el fin de:

- Priorizar el sentido participativo y en consecuencia contribuir a transformar las sociedades pasivas en sociedades participativas.
- Ser creador de tejido social y capital social; crear espacios para la participación cívica.
- Reforzar el compromiso cívico y la predisposición a actuar en el bien común, como prerrequisito para generar condiciones en las que emerja la acción voluntaria.

71 DIAZ, C., 'Hacia una buena sociedad o el ser humano como patria'. Persona y sociedad. Disponible en <http://www.personalismo.net/PDF/0804/3aperysoc.pdf>

72 ETZIONI, A. (2001) La Tercera vía hacia la buena sociedad. Madrid: Trotta.

- Defender los valores cívicos como patrimonio social.

Es esencial por lo tanto reforzar la dimensión comunitaria y el sentido de la corresponsabilidad, en aquellos elementos que afectan al cuidado de las personas, a su desarrollo personal y a su capacidad de elegir. Para ello hay que entender que:

- El interés general y el bien común es el elemento que determina las acciones.
- El fomento del valor de la asociación y de la colectividad ha de primar frente a los intereses individuales.
- La dimensión colectiva y comunitaria del voluntariado es clave para fomentar la participación social y evitar el individualismo.
- El sentido de la corresponsabilidad es imprescindible en el funcionamiento cohesionado de nuestras sociedades.
- El apoyo a la comunidad y el fomento del tejido social generan el contexto más idóneo para el desarrollo de las personas.
- Ser parte activa de los procesos sociales ha de ser una aspiración de toda persona voluntaria.
- La participación es una característica consustancial al trabajo voluntario.

Participar es un derecho, y una democracia participativa es aquella que implica de modo activo y directo a la ciudadanía, en el debate y la resolución de los problemas que les conciernen. La inclusión efectiva no es posible si no hay participación y por tanto, la participación es el elemento esencial de las políticas de activación. La participación además juega un papel esencial en la prevención. Esta participación se produce en la comunidad y se canaliza a través de la iniciativa cívica y en especial, en el ámbito

que nos ocupa, por medio de las organizaciones sociales. Para que la participación sea posible, tiene que contar con espacios, canales formales, sistemas de reconocimiento y en definitiva, mecanismos que la hagan efectiva; por eso las organizaciones sociales, pero también las administraciones, no pueden eludir su papel de escuelas de participación y de entrenamiento para la democracia y el compromiso cívico.

### 3.2. UN VOLUNTARIADO COMPROMETIDO Y TRANSFORMADOR

El núcleo de la expresión y la organización del voluntariado es, como lo hemos sugerido anteriormente, la solidaridad. La solidaridad a su vez se basa en gran medida en el factor confianza, ya que las personas se organizan para intervenir en la comunidad o para responder a necesidades sociales, porque confían mutuamente unas en otras. La confianza constituye un valor fundamental para la participación social y generar ésta es elemento imprescindible para crear condiciones, en las que pueda desarrollar la solidaridad que procura más y mejor voluntariado.

El voluntariado en estos momentos de crisis ha de ser más comprometido y transformador: comprometido porque las circunstancias sociales requieren hoy mayor implicación de cada uno de nosotros; transformador porque hemos de aspirar a una sociedad más justa, más cohesionada, en la que se reduzcan las desigualdades, en la que no sean posibles las exclusiones ni las discriminaciones y en la que todas las personas tengan la posibilidad de elegir. Por eso nos preguntaremos a continuación por aquellos valores y condiciones que pueden generar y alimentar un voluntariado más comprometido y transformador en los campos en los que actúa el TSAS.



Poner la lucha contra la exclusión y desigualdad en el centro de las preocupaciones

A pesar del importante crecimiento económico que ha tenido nuestro país en los últimos años, las tasas de pobreza se han mantenido constantes; prácticamente en los veinte últimos años las tasas de pobreza relativa han estado en torno al 20% de la población. Más aún, en los períodos de más bonanza económica, el porcentaje de gasto en protección social no solamente no se ha mantenido, sino que se ha reducido en términos relativos.<sup>73</sup> El Programa Nacional de Reformas, cuantifica el número de personas en situación de pobreza relativa y exclusión social en España en 10.600.000. Para ello tiene en cuenta los indicadores conjuntos de número de personas que viven por debajo del umbral de pobreza relativa, junto con las que sufren privación material severa y/o viven en hogares con baja o nula intensidad de empleo.<sup>74</sup>

Es bien sabido que los problemas de pobreza y exclusión en la sociedad española no obedecen a situaciones coyunturales, sino más bien a problemas estructurales relacionados con la demografía, la cohesión territorial y las deficiencias en el sistema educativo y en el mercado de trabajo. Por otra parte, contar con unos niveles adecuados de protección social es un requisito indispensable para reducir las desigualdades y es el modo más adecuado de prevenir la exclusión.<sup>75</sup>

Las tasas más altas de pobreza moderada se suelen concentrar en los

dos extremos del ciclo vital: los menores de 16 años (tasa de pobreza de 26,2% en el 2010, comparado con el 22,4% en el 2005) y los mayores de 65 (25,7% en 2009, 21,7% en 2010).<sup>76</sup> Es importante tener en cuenta que estas tasas de pobreza son relativas al ingreso mediano en el país, que ha decrecido un 4,4% en el último año, lo que implica un incremento mayor en términos absolutos del número de personas en situación de pobreza.<sup>77</sup> En el 2006 se estimaba que la tasa de pobreza extrema comprendía entre el 2,6% y el 3,9% de la población en España, dependiendo de la definición que se utilizara, y que 800.000 hogares españoles estaban en situación de exclusión severa (5,3%).<sup>78</sup> En los dos años siguientes, se estima que 1 millón de personas adicionales cayeron en una situación de pobreza moderada o extrema, lo cual significa un aumento del 3,4%. Además, 2 millones de hogares han sufrido una caída notable en su nivel de integración social respecto a 2007 (un aumento de 13,5%).<sup>79</sup> En 2011 el 35,9% de las familias tiene dificultades para afrontar gastos imprevistos y el 26,1% tenía dificultades para llegar a fin de mes; estos porcentajes aumentaron y decrecieron respectivamente en un 7,4% y un 0,7% respecto al año 2008.<sup>80</sup> Se estima que en el año 2011 el número de hogares en los que no ha entrado ningún ingreso se ha elevado hasta un total de 500.000.<sup>81</sup> Además la sociedad española debe seguir afrontando tradicionales fenómenos de exclusión como los que padecen las personas con toxicomanías, las personas sin techo, la minoría gitana, la feminización de la pobreza, las personas con discapacidad, etcétera.

73 FOESSA (2008) VI Informe sobre pobreza y exclusión social (Madrid: FOESSA). pp.327-336.

74 Programa Nacional de Reformas. Disponible en:

<http://www.meh.es/Documentacion/Publico/GabineteMinistro/Varios/Programa%20Nacional%20de%20Reformas%202011%20de%20Espana.pdf>

75 Véase también FRESNO, J.M. y TSOLAKIS, A. (2010) op.cit.

76 Las políticas implementadas por los gobiernos de la época Zapatero lograron una reducción substancial (de más de 8 puntos porcentuales, de 30,7% en 2006) en la tasa de pobreza de los mayores de 65. Fuente: Eurostat. Disponible en:

[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/social\\_protection/data/main\\_tables](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/social_protection/data/main_tables)

77 INE (2011) Encuesta de Población Activa. Tercer Trimestre. Principales resultados. 28 octubre.

78 FOESSA (2008) op.cit. Capítulos 2 y 3. Estos datos difieren según se considere, respectivamente, el 25% o el 30% de la renta mediana ajustada.

79 Ibid. FRESNO, J.M. y TSOLAKIS, A. (2010) op.cit.

80 INE (2010b) Encuesta de condiciones de vida. Año 2011. Datos provisionales. 20 de octubre. Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np680.pdf>

81 La Voz de Galicia (2011) 'Cáritas denuncia que en España hay 500.000 hogares sin ingresos'. 7 de julio.

El núcleo duro de la exclusión social no es un asunto nuevo o reciente en nuestro país sino que, por el contrario, viene de lejos; lo que hace la crisis es agravarlo e introducir en el mismo a nuevas personas y grupos sociales, a la vez que presenta nuevos fenómenos de exclusión.<sup>82</sup> Es probable que estas tendencias se agraven, en la medida en que no se prevé una recuperación económica ni del empleo a corto plazo y determinadas medidas de apoyo social se agotan.

La crisis está teniendo un considerable impacto en los hogares con niños, cuyos sustentadores se han quedado sin empleo; y dentro de éstos, muy especialmente, los hogares monoparentales, aquellos en los que los padres están separados o las familias numerosas. También está afectando de forma marcada a las personas jóvenes que viven solas, debido a las altas tasas de desempleo. El alto nivel de endeudamiento, no sólo motivado por la adquisición de vivienda, sino por los créditos al consumo, trae nuevos problemas; un claro ejemplo de ello es el aumento de las solicitudes de acogimiento de menores en centros de protección, ante la imposibilidad de sostener a la propia familia. Se percibe también un aumento del deterioro de la situación económica y vital de muchas personas mayores, al tener que hacer frente a las responsabilidades contraídas por los hijos. Por otra parte, se constata un incremento de la discriminación, en especial por origen racial o étnico en el acceso a los recursos (albergues, medidas de empleo, formación, etcétera).<sup>83</sup>

La crisis supone no solamente un nuevo incremento, en términos absoluto y relativo, de las personas pobres, sino una ruptura de los equilibrios demográficos, en un contexto en el que para muchas familias las fórmulas tradicionales de ayuda familiar y solidaridad primaria comienzan a fallar.<sup>84</sup> Además, argumentando en el excesivo gasto público, y en la necesidad de llevar a cabo recortes sociales, crece la concepción de las políticas sociales orientada al control y a la sanción, que se traduce en un mayor protagonismo y desplazamiento de éstas, hacia los campos de justicia y la seguridad. Se podría argumentar que, hasta cierto punto, la crisis entraña una concepción invertida de los Estados democráticos y sociales de modo que: a quien

82 Cáritas (2009) "La Acción Social Ante la Crisis. IV Informe Observatorio de la Realidad Social". Diciembre. Disponible en: [http://www.caritas.es/Componentes/ficheros/file\\_view.php?MTgyNTY%3D](http://www.caritas.es/Componentes/ficheros/file_view.php?MTgyNTY%3D).

83 GIL IZQUIERDO, M. y ORTIZ SERRANO, S. (2009) 'Determinantes de la pobreza extrema en España desde una doble perspectiva: Monetaria y de privación', *Estudios de Economía Aplicada*, 27 (2): 437-462.

84 CANTÓ, O. (2010). 'El impacto de la crisis económica sobre los hogares más

provoca la crisis (es decir, el sistema financiero), no se le pone límite en el uso y la inyección de recursos públicos, y a quien la sufre (especialmente las clases bajas de desempleados y grupos vulnerables), se les retiran derechos y recursos, reduciéndole en consecuencia las posibilidades de vivir con dignidad.

La exclusión y la pobreza no necesariamente son coincidentes; sin embargo, ambos fenómenos están interrelacionados con las condiciones de vida y afectan a los procesos de participación de las personas en la sociedad, fundamentalmente en tres dimensiones:

- El plano económico, en cuanto a la posibilidad que tienen de contribuir a la producción de bienes y en la capacidad con la que cuentan para acceder a los mismos.
- La dimensión política, entendida como el ejercicio de los derechos políticos y las posibilidades de ejercer el compromiso cívico.
- La dimensión social, que facilita el acceso a los sistemas de protección y propicia redes de apoyo social que, en definitiva, permiten a las personas estar integradas en el entorno.

Las condiciones económicas precarias, generan mayor exclusión social e incrementan el deterioro de los vínculos y relaciones entre personas y comunidades; de hecho las personas pobres tienen menor capital asociativo (participan, por ejemplo, un 17% menos en asociaciones) y menor capital relacional (menos actividades de ocio y una mayor pérdida de relaciones habituales, entre otras).<sup>85</sup> Por otra parte contribuyen a la desestructuración de las familias, especialmente de aquellas en las que todos los miembros de la unidad se encuentran en paro.

El voluntariado en estos momentos se ha de plantear *devolver a la democracia como don lo que hemos recibido como privilegio y es una*

desfavorecidos'. *Revista Española del Tercer Sector*, 15 (mayo-agosto). Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/15/articulos/53468/index.html>.

85 VIDAL, F. (2009) 'Necesidades en red y políticas de presencia social. Teoría de las necesidades sociales y exclusión social desde la sociología fenomenológica', en G. Jaráiz (coord.) *Actuar ante la exclusión. Análisis de las políticas y herramientas para la inclusión social*. Madrid: FOESSA, Cáritas.

*forma cualitativamente importante de disidencia y de indignación cívica.*<sup>86</sup>

Se trata por lo tanto de hacer esa devolución desde la gratuidad, desde la entrega desinteresada de nuestro tiempo, capacidades, conocimientos. En la medida en que las tendencias actuales se orientan al incremento de la precarización, la lucha contra la pobreza y la exclusión, no solamente desde una orientación paliativa, sino desde una orientación transformadora, tiene que ser el centro de la acción del voluntariado social.

### Profundizar el compromiso y la capacidad de transformación

El mayor compromiso de la comunidad en el futuro exigirá actuar con la lógica responsabilidad de todos y para todos; es lo que Etzioni llama el rico mínimo básico para todos, como elemento indispensable en una política que apunte a eliminar uno de los mayores retos de nuestro tiempo: la exclusión social.<sup>87</sup> Las personas tenemos una responsabilidad en atendernos y apoyarnos unas a otras y por eso el voluntariado debe de estar impregnado de la búsqueda de una sociedad más justa y solidaria; esta aspiración debe de guiar e inspirar las acciones voluntarias. Esto implica el seguimiento de máximas como la clara afirmación de valores alternativos a aquellos por los que se rige nuestra sociedad, dar preponderancia del valor de la solidaridad frente al valor del dinero, fomentar la promoción de la conciencia crítica sobre las causas de la desigualdad, reforzar el sentido de denuncia de las injusticias sociales, etc.

Partiendo de que todas las formas de voluntariado son legítimas, siempre que contribuyan al bien común, a las buenas causas y a la buena sociedad, el tipo de voluntariado que hemos de desear en el campo de la acción social en el futuro ha de ser más comprometido y más transformador. Estas dos características básicas, voluntariado comprometido y voluntariado transformador, están asociadas a una serie de valores que deben de marcar su impronta y que se concretan en: la defensa de un modelo de sociedad en el que aspectos como

los derechos de las personas, el valor de la igualdad, la lucha contra toda forma de discriminación, la eliminación de las formas (materiales o no) de pobreza, etc.

El aumento del volumen de personas voluntarias que hemos tenido en los últimos años, debe de ser acompañado en el futuro de un incremento de la capacidad de transformación social del voluntariado. Reclamar la posibilidad de que todos los ciudadanos tengan el derecho a tomar decisiones sobre su vida personal y aspiren a un futuro mejor, han de ser cuestiones, no solo irrenunciables, sino elementos inspiradores del voluntariado social. Esto requiere profundizar los tipos de tareas en las que las personas voluntarias vienen participando en las entidades de acción social (intervención directa y sensibilización), así como mayor protagonismo en los procesos organizativos, la administración y gestión de las entidades.

En el discurso de muchas personas voluntarias, así como en el de las organizaciones sociales, se hace referencia continua a la necesidad de mejorar el contexto social y de trabajar activamente por la transformación social. Sin embargo, somos conscientes de que el contexto en el que trabajan muchas organizaciones, hace que la práctica de trabajo de los voluntarios sea más paliativa que transformadora. Si el voluntariado quiere estar atento a los nuevos problemas y necesidades, ha de contribuir no solo a superar aquellos y responder a éstas, sino también a identificar y delatar a quienes tienen responsabilidad sobre las causas que ocasionan los mismos.

La dimensión transformadora requiere una posición más activa de las entidades sociales en los campos de la incidencia política y la sensibilización, que permita objetivos de cambio real con los que amplios grupos de voluntarios se sientan identificados y con los que se puedan alinear las fuerzas de las organizaciones sociales. El voluntariado se ha caracterizado históricamente, por ser un buen termómetro social en la identificación y respuesta ágil a nuevas necesidades. Aspectos como la realidad de la migración y la gestión de la diversidad, la pérdida de

86 ARNANZ, E. (2011) 'Voluntariado y participación', Revista Española del Tercer Sector, 18. Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/articulos/77008/index.html>

87 ETZIONI, A. (2001) op.cit.

los derechos sociales, provocados por la crisis y sus consecuencias, el crecimiento de las desigualdades en nuestra sociedad, el funcionamiento, accesibilidad y eficacia de los servicios públicos, la orientación al desarrollo de las personas y de las sociedades en lugar de al crecimiento, etc., han de estar en el núcleo de las preocupaciones de las personas voluntarias, porque están estrechamente vinculados a los valores que hacen que éstas sean solidarias con los demás y se preocupen por el bien común.

Una característica tradicional del voluntariado ha sido la capacidad de anticiparse a las nuevas necesidades y desafíos sociales. Muchos de los derechos y prestaciones sociales de los que disfrutamos en España, fueron promovidos, en su momento, por personas comprometidas socialmente o por iniciativas voluntarias cuyos servicios posteriormente fueron asumidos por las administraciones. Muchas otras iniciativas tales como la promoción de asociaciones, cooperativas sociales, comercio justo, banca ética, consumo responsable, empresas de inserción, han sido iniciadas por personas voluntarias.

Además de resolver problemas concretos, a veces de modo intenso, a veces parcial o coyunturalmente o incluso a veces simbólicamente a través de gestos, los voluntarios con su actuación realizan una llamada de atención respecto a la necesidad de una sociedad más inclusiva y proclaman una exigencia ética que es irrenunciable para nuestra sociedad. Por otra parte son el espejo de una sociedad en la que la calidad y la cercanía humana, se llevan a la práctica, priman como estilos de vida y reflejan de modo visible valores humanos fundamentales.<sup>88</sup>

### Defensa de los derechos y construcción de sujetos

Las motivaciones en la acción voluntaria están mediadas por los valores, los intereses personales, las creencias, los deseos, las aspiraciones y la satisfacción de expectativas. Una misma persona puede modificar todos esos aspectos

88 GÓMEZ SERRANO, P.J. (2011) 'Crisis socio-económica y voluntariado'. Revista Documentación Social, 160.

a lo largo de su vida y por tanto, también sus propias razones para decidir ser o no voluntaria. Todas las opciones son legítimas en la acción voluntaria, siempre que contribuyan al bien común, a las buenas causas y a la buena sociedad. Es importante resaltar esta dimensión del bien común, pues hemos de convenir en que no podemos llamar voluntarios por ejemplo a grupos de radicales que colaboran en organizaciones neonazis para organizar cacerías de inmigrantes en los barrios, o a quienes dedican su tiempo voluntariamente para organizar un atentado.

Por eso el voluntariado ha de estar especialmente atento ante el riesgo actual de retroceso de los derechos sociales. Como el Premio Príncipe de Asturias Amin Maalouf ha afirmado: *Ante este retroceso incipiente no tenemos derecho a resignarnos ni a cederle el paso a la desesperación. Hoy en día lo que nos honra a todos es el intento de entender las complejidades de nuestra época y de imaginar soluciones para que sea posible seguir viviendo en nuestro mundo. No tenemos un planeta de recambio, solo tenemos esta veterana tierra y es deber nuestro hacerla armoniosa y humana.*<sup>89</sup> Precisamente hoy, más que nunca, una tarea fundamental que debe de ejercer el voluntariado es recordar, educar y sensibilizar en los valores que han inspirado los derechos sociales, que no son otros que aquellos que han llevado a muchas de las personas a comprometer su vida y tiempo con las causas sociales.

Por eso lo que hemos de desear para el voluntariado del futuro, no es solo una orientación al activismo individual. Más bien al contrario hay que aspirar a un equilibrio y una congruencia en tres dimensiones esenciales: 1) la voz, es decir, la capacidad de denuncia de protesta, de reivindicación. 2) la actuación, es decir, el tiempo y el esfuerzo dedicado a ayudar y acompañar a los demás. 3) el propio comportamiento, que ha de ser necesariamente congruente con la voz y con la actuación.

Ser voluntario hoy, conlleva recordar a los poderes públicos, que es imprescindible contar con una protección social adecuada, que garantice el bienestar de todas las personas y la dignidad de vida para todas ellas. La generalización de la pobreza no es algo ante

89 Discurso pronunciado en la recepción del Premio Príncipe de Asturias el 22 de octubre de 2010 <http://www.letralia.com/241/1022asturias.htm>

lo que podemos resignarnos. Ser voluntario consiste en pregonar que la dignidad y el bienestar de las personas, es una aspiración irrenunciable para nuestra sociedad, que adquiere aún más importancia en tiempos de crisis. Es obligación de los poderes públicos garantizar de modo efectivo los derechos fundamentales a todas las personas. Y no debemos de olvidar que entre esos derechos se incluye tener una vida digna, lo cual requiere contar con ingresos y servicios suficientes para poder vivir adecuadamente y una protección, que permita expectativas de progreso futuro y la capacidad de tomar decisiones de modo libre y autónomo.

Hay muchas realidades en la vida que ni se compran ni se venden, ni las provee el Estado ni las vende el mercado y que forman parte de la gratuidad del voluntariado. Estas realidades conciernen a los campos 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 del intercambio de equivalentes.<sup>90</sup> Precisamente la crisis, pone de relieve el enorme espacio que queda para vivir solidariamente en terrenos que ni los recursos familiares pueden suministrar, ni el Estado puede pagar, ni el mercado provee y este es un terreno preferencial para la iniciativa social voluntaria.

Es esencial reforzar la dimensión comunitaria y el sentido de la corresponsabilidad, en aquellos elementos que afectan al cuidado de las personas, a su desarrollo personal y a su capacidad de elegir. Para ello el voluntariado ha de transmitir en sus comportamientos y mensajes que:

- El interés general y comunitario y el bien común es el elemento que determina las acciones.
- El fomento del valor de la asociación y de la colectividad ha de primar frente a los intereses individuales.
- La dimensión colectiva y comunitaria es clave para fomentar la

participación social y evitar el individualismo.

- Las personas tenemos una responsabilidad en atendernos y apoyarnos unas a otras.
- El sentido de la corresponsabilidad es imprescindible en el funcionamiento cohesionado de nuestras sociedades.
- El apoyo a la comunidad y el fomento del tejido social generan el contexto más idóneo para el desarrollo de las personas.
- Ser parte activa de los procesos sociales ha de ser una aspiración de toda persona voluntaria.

El voluntario procura la autonomía de las personas, y en consecuencia su función es acompañarlas. La "buena sociedad" está compuesta por ciudadanos libres y comprometidos y las personas que no tienen libertad, no pueden comprometerse ni consigo mismo ni con la sociedad. Por eso una prioridad en la acción voluntaria es propiciar medidas que garantizan derechos y que promueven ciudadanos responsables, con capacidad para tomar decisiones sobre su propia vida y contribuir al bien común. Es justamente el compromiso y la participación, lo que puede transformar las políticas de protección en políticas de prevención. Un criterio clave a tener en cuenta para una buena orientación del voluntariado, es en qué grado los distintos recursos que se ponen en marcha, son recursos que dan más libertad a las personas, les propician más capacidad de elección y les hacen más independientes.

Una de las características de nuestras sociedades es la proclamación de los derechos como seña de identidad. Pero la distancia entre la proclamación de los derechos y su ejercicio de los mismos, pone en cuestión las posibilidades de realización de las personas. Mientras se avanza en reconocimiento de derechos económicos, sociales y culturales, se incrementan las graves carencias personales, comunitarias y sociales, que incapacitan para el ejercicio de los derechos. En un contexto de

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

pérdida de vínculos sociales la dimensión societal está pasando a ser considerada como una dimensión instrumental a la hegemonía del individuo. Centrarse en la construcción de los sujetos es especialmente importante en el contexto actual en el que la fragilización de los vínculos, está frenando o quizá, revertiendo los pasos que en la sociedad habíamos ido dando sobre su relación con la ciudadanía.<sup>91</sup>

### 3.3.GENERAR LAS CONDICIONES PARA EL CAMBIO

El diagnóstico de la Plataforma del Voluntariado hace una descripción precisa de las medidas que se deberían de poner en marcha para impulsar el voluntariado y mejorar la gestión del mismo. Partiendo de las tendencias que se observan y de las amenazas y oportunidades que se presentan, propone las acciones que deberían de llevarse a cabo en distintos campos, tanto en el de la regulación como en el conocimiento, la formación, a los procesos de acompañamiento, etc. De hecho, plantea un sistema de indicadores clave para el estudio del voluntariado.<sup>92</sup> Al mismo tiempo existen múltiples publicaciones centradas en la mejora de la gestión del voluntariado.<sup>93</sup>

Las nuevas tendencias plantean cambios que conllevan indudablemente riesgos. De hecho recientemente la EAPN Europa, en su posicionamiento sobre el voluntariado y la lucha contra la pobreza, llama la atención y manifiesta su preocupación por el hecho de que el voluntariado pueda contribuir a la sustitución de puestos de trabajo, así como el riesgo que tiene exigir como contraprestación a las personas receptoras de rentas mínimas, que trabajen como voluntarias. Dicho posicionamiento también manifiesta su preocupación por la ausencia de un marco legal sobre el voluntariado en el plano europeo, las barreras socioeconómicas que disuaden al voluntariado y el techo de cristal que las mujeres

aún encuentran en los órganos de gobierno de las entidades sociales.<sup>94</sup>

En este aparatado damos por aceptadas y necesarias las propuestas del dicho diagnóstico, para pasar a centrarnos en aquellas condiciones que se pueden propiciar, para que el voluntariado social se oriente en la dirección en la que hemos propuesto en los anteriores capítulos. Estamos en un momento de importantes transformaciones sociales, que no solamente plantean nuevas necesidades y problemáticas, sino que implican un nuevo juego de relaciones entre Estado, mercado y sociedad civil. Estos cambios determinan sin duda la evolución del voluntariado social, al igual que las transformaciones en los sistemas de protección social y en las entidades del tercer sector, han condicionado la evolución del mismo en las tres últimas décadas.

Es indudable que aquellos cambios que vienen determinados por condicionantes socioeconómicos, son difícilmente influenciados, pero sin embargo aquellos que dependen de la libre decisión de las personas, los que se refieren a las organizaciones sociales con las que cooperan buena parte de los voluntarios y aquellos que tienen que ver con las políticas de fomento, sí que pueden ser modificados; es precisamente a algunos de ellos a los que nos referimos a continuación.

Del fenómeno del voluntariado a la cultura del voluntariado<sup>95</sup>

Los años recientes podrían ser definidos como la época del fenómeno del voluntariado, en el que éste ha crecido y adquirido gran relevancia social. El fenómeno del voluntariado se caracteriza por la implicación de personas ocupando su tiempo en tareas. Se trata de un periodo en el que el voluntariado ha actuado en el marco de programas, al servicio de las necesidades del momento de las ONG (por qué no decirlo también en ocasiones desde una perspectiva oportunista). La orientación del voluntariado ha sido a la cantidad, y simultáneamente a la acción

91 RENES, V. y LOPEZ, E. (2011) Op.cit.

92 Ibid.

93 La plataforma del voluntariado tiene varias publicaciones disponibles en: <http://www.plataformavoluntariado.org/web/resources/index>. También ver CHACÓN, F. y VECINA, M.L. (2002) Gestión del Voluntariado. Madrid: Editorial Síntesis.

94 EAPN (2011) 'EAPN's position on volunteering and the fight against poverty'. Disponible en: <http://www.eapn.eu/images/stories/docs/EAPN-position-papers-and-reports/2011-eapn-position-on-volunteering-en.pdf>

95 Tomamos el concepto prestado de ARANGUREN, L. (2011) Humanización y voluntariado. Madrid: PPC.

individualista. El voluntariado se ha centrado en paliar, corregir, ayudar, aminorar los efectos negativos de los problemas sociales, desde una aceptación mayoritariamente acrítica de las condiciones del entorno.

La propia diversidad de la realidad voluntaria hace de partida que no sea posible crear una única cultura del voluntariado, pues ello iría en contradicción con la esencia del mismo, que se basa en la pluralidad de opciones, ideas, creencias y motivaciones. Pero esto no es incompatible con la necesidad de fomentar, incentivar y propiciar una cultura del voluntariado dominante, preferente, es decir, aquella que deseáramos; como toda cultura se ha de caracterizar por unos valores, estilos, formas de comportamiento y de acción que a la vez le hacen diferencial.

Esta cultura del voluntariado en el futuro debería de orientarse más hacia la participación y la acción transformadora, lo cual implica mayor corresponsabilización y en consecuencia el fomento de la dimensión comunitaria. El voluntariado del futuro debería de orientarse más a la calidad (que incluye calidez), que a la cantidad y entenderse como portador de valores a partir de la solidaridad. La orientación debería ser preferentemente a la respuesta a las necesidades sociales, que no siempre coinciden con las necesidades presentadas por las ONG, primando los códigos éticos sobre los aspectos normativos y reguladores y en consecuencia la dimensión crítica sobre la falta de sentido crítico.

La dimensión crítica del voluntariado requiere hoy sin duda tener presentes las causas de los problemas y no actuar en función de la emotividad que generan los mismos; para ello es necesario un voluntariado más proactivo, con mayor sentido reivindicativo y con pensamiento propio, lo cual no está en contradicción con ser respetuoso; el sentido crítico del voluntariado necesariamente ha de tener una dimensión colectiva y en consecuencia política, que supera el fatalismo creciente por la vía de las respuestas prácticas. De este modo la cultura del voluntariado congenia con la cultura de la solidaridad, la participación, la iniciativa cívica, etc.

Esta cultura del voluntariado, para ser congruente tiene que crear una imagen positiva, visible por supuesto y lo más notoria posible, pero no

determinada como actualmente en muchas ocasiones por las ansias de visibilidad, que resulta incongruente con lo que se representa. La imagen del voluntariado tendría que buscar ser atractiva, pero no en el sentido de llamar la atención o ser espectacular, sino porque ofrece un discurso actualizado, y que se centra en las preocupaciones de la sociedad. Se espera del voluntariado del futuro que ofrezca una imagen de responsabilidad, por su fidelización, por su creciente implicación y por su fiabilidad.

La cultura que deseamos para el voluntariado del futuro ha de basarse en la credibilidad, que solamente se conseguirá si realmente hay congruencia entre los valores que se predicán y los que se practican y que no será posible si no se basa en el compromiso y en la voluntad transformadora. Por otra parte, se espera de las personas voluntarias que se conviertan en referentes para otras muchas personas, por lo que hacen y por lo que dicen y la mejor manera de serlo, es precisamente practicar y proclamar los valores que motivan a la acción voluntaria: solidaridad, justicia, igualdad, etc.

El voluntariado social del futuro, tiene que hacer un esfuerzo por superar las trampas del lenguaje en las que hemos caído en los últimos años, al manejar conceptos inadecuados o al dar a las palabras un significado, por sesgado o desvirtuado.

- El concepto de eficacia, no solamente se ha de medir por las tareas desarrolladas y en ninguna manera se puede reducir al número de actividades. La eficacia ha de entenderse de acuerdo a la misión y a los objetivos perseguidos, que son emancipadores y transformadores.
- Los recursos no pueden ser reducidos a los recursos económicos, o a los recursos humanos y medios materiales. El concepto de recurso engloba también los sueños, la imaginación, las capacidades de las personas...
- La formación, no puede ser entendida como los cursos que las personas voluntarias reciben o los títulos que acumulan. La formación

está relacionada con los valores, con las capacidades personales, con la experiencia acumulada con las vivencias, etc.

- La organización no puede ser entendida meramente en el sentido racional e instrumental con sus correspondientes flujos en la toma de decisiones y estructuras jerárquicas. Organización es también la capacidad para tejer red, para dar respuestas complementarias, para sacar lo mejor de las personas, para promover los estímulos, el compromiso y la capacidad de respuesta.
- La clásica contraposición entre profesionales y voluntarios, también ha de ser puesta en cuestión si por ello se entiende que unos son los que saben y otros los que no saben, que unos son los que mandan y otros los que obedecen, que unos son los que organizan y otros los organizados. Hay profesionales asalariados y hay profesionales no asalariados.

### Crear un entorno que fomente y facilite

La regulación del voluntariado ha estado excesivamente ligada al campo de los servicios sociales y, sobre todo en el ámbito estatal, a la reglamentación de las subvenciones dirigidas a las entidades privadas no lucrativas que colaboran con la Administración pública en la prestación de servicios en el terreno de la acción social. Lo mismo ocurre con el la práctica totalidad de organismos públicos creados en torno al voluntariado, que se han ubicado orgánicamente en las unidades administrativas competentes en materia de acción social.<sup>96</sup>

De acuerdo a dicha normativa, los derechos y deberes de los sujetos en relación de voluntariado pueden ser clasificados en tres grupos: 1) los derechos relacionados con la persona voluntaria (no ser tratado de modo discriminatorio, recibir respeto y reconocimiento por el valor social de su contribución); 2) los relacionados con la actividad de voluntariado (desempeñar adecuadamente sus funciones, disfrutar de

las debidas condiciones higiénicas, sanitarias y de seguridad, disponer de una acreditación identificativa, participar en la organización); 3) aquellos relacionados con el principio de indemnidad patrimonial (estar asegurado y cubierto por la responsabilidad extracontractual frente a terceros, ser reembolsado por los gastos incurridos).

En cuanto a los deberes podemos distinguir: 1) aquellos relacionados con la organización (cumplir los compromisos adquiridos, respetar los objetivos, los fines y la normativa de la entidad); 2) los relacionados con la actividad (actuar de forma diligente, seguir las instrucciones recibidas, observar las medidas de seguridad e higiene adoptadas, cuidar los recursos materiales); 3) los que tienen que ver con los beneficiarios (respetar sus derechos, guardar confidencialidad de la información recibida y rechazar cualquier tipo de contraprestación).<sup>97</sup>

La legislación hace referencia a los deberes de las personas voluntarias con la organización en la que colabora, pero no a aquellos vinculados con los beneficiarios que son el objeto de su acción. Además, la persona voluntaria en las normativas es tratada como alguien ajeno a las organización de voluntariado, como si de relaciones laborales se tratase, canalizando las relaciones a través de un contrato de beneficencia, en lugar de articularse mediante un acto de integración social en la organización. En consecuencia, el reconocimiento de los derechos políticos en las entidades sin ánimo de lucro es diferente, según la persona colabore mediante una aportación de dinero (socia) o de trabajo (voluntaria), a pesar de que en ambos casos no se persigue un lucro económico personal.

Esta circunstancia conlleva varios efectos negativos que sería necesario resolver: mientras los socios tienen derecho de voto en la asamblea general de una asociación y pueden formar parte de sus órganos directivos, los voluntarios pueden participar en los programas (función instrumental), pero no necesariamente en la organización donde los hacen.<sup>98</sup> El tratamiento fiscal es distinto cuando una persona aporta su capital a una entidad sin ánimo de lucro (deducciones fiscales), que

96 GARCÍA CAMPÁ, S. (2001b): '¿Participación voluntaria o trabajo voluntario? Algunas respuestas a la luz de la legislación estatal, autonómica y europea', en A. García Inda y J. Martínez de Pisón (coords.) Ciudadanía, voluntariado y participación. Madrid: Dykinson.

97 Ibid.

98 Artículos 11 y 21 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación (BOE del 26).

cuando aporta su trabajo por el cual no obtiene ningún otro tipo de beneficio más que el reconocimiento moral.<sup>99</sup>

Las políticas públicas y medidas de fomento del voluntariado, se ven condicionadas por éstas y otras deficiencias similares, que no solamente restringen la participación y protagonismo de los voluntarios en las organizaciones, sino que en ocasiones desincentivan. La regulación, que ya hemos dicho que en esta materia corre el riesgo de ser restrictiva, no tiene que cercenar posibilidades. Pero ante todo las políticas públicas en este campo, tienen que ser favorecedoras y estimuladoras, premiando, reforzando y apoyando a aquellas personas que deciden ser voluntarias; por eso es necesario hacer una reflexión en profundidad sobre las medidas que se han de tomar para favorecer las condiciones de un voluntariado más activo.

### Sensibilizar más, comunicar activamente y formar mejor

La sensación generalizada es que desde el punto de vista mediático el voluntariado vende, pero a las entidades sociales por lo general no les gusta el tipo de mensajes que los medios de comunicación de forma habitual transmiten sobre el voluntariado; las imágenes suelen estar muy orientadas a provocar la sensibilidad, centradas en la casuística y con una perspectiva excesivamente caritativa. Probablemente esto ha contribuido a que las propias organizaciones se muestren en muchas ocasiones reticentes a ser más notorias en los medios, por el miedo a ser instrumentalizadas.

Reticencias aparte, es evidente que si se quiere hacer sensibilización, ésta no puede plantearse sin tener en cuenta los canales mediáticos. En efecto los medios de comunicación, pueden desarrollar, en cooperación con otros actores, acciones de sensibilización e información acerca de las problemáticas sociales, así como sobre los instrumentos, actores y recursos que actúan en las mismas. Para esto hay que hacerles cómplices de las causas del voluntariado y es necesario que las organizaciones sociales, especialmente aquellas que tienen por misión la promoción del

voluntariado, se sienten a trabajar de modo conjunto con los medios, buscando su implicación como importantes creadores de opinión.

Hay experiencias interesantes en este campo, que incluyen actividades muy variadas como campañas, colaboración en días simbólicos o difusión de acontecimientos especiales, acciones de sensibilización, canalización de personas voluntarias e información sobre recursos disponibles, formación de periodistas, implicación de sus asociaciones representativas, etc. Se hace necesario avanzar hacia un trabajo más sistemático y organizado en este ámbito, en el que además se evalúe el impacto que producen las medidas de comunicación.

Pero la alianza con los medios es importante no solo es necesaria para llegar a la población, informando sobre las problemáticas sociales y fomentando el voluntariado, sino también para la formación en los valores de la solidaridad y de compromiso cívico que pueden llevar a cabo los medios y que es el caldo de cultivo adecuado en el que puede surgir el voluntariado. Además, en esta tarea de la comunicación los medios pueden contribuir con su función crítica y de llamada de atención sobre las tendencias negativas sociales, contrarias a la solidaridad. Especialmente relevante es el papel que han de jugar los medios públicos, que no se han de mover por la rentabilidad económica sino por su función objetiva de información y por la transmisión de valores sociales.

La función de la comunicación por otra parte, no puede quedar reducida a los medios tradicionales, sino que tiene que ser desarrollada por los canales digitales y utilizando las nuevas tecnologías. Son éstas las que permiten a las personas voluntarias ser protagonistas y agentes multiplicadores de sus propias convicciones y las que en el futuro pueden convertir a las personas voluntarias en agentes comunicadores de sus experiencias, valores, motivaciones y convicciones.

Las organizaciones tienen también una tarea educativa con respecto a la sociedad, que ha de transmitirse no solo con los mensajes sino con las prácticas. En la mayoría de las ocasiones las entidades sociales se centran

<sup>99</sup> Artículos 17 y ss. de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo (BOE del 24).

en formar a sus voluntarios, pero se olvidan de que su responsabilidad pedagógica ha de tener una proyección social. Esta proyección abierta, ha de ser incorporada en toda organización, pero especialmente en las grandes que pueden llegar en mayor medida al conjunto de la ciudadanía. Las plataformas de voluntariado, las redes y agrupaciones de segundo y tercer nivel, son canales adecuados para potenciar esta dimensión educativa con proyección social y han de incorporar estos objetivos a sus programas de trabajo.

### Mejorar la congruencia interna de las organizaciones

El TSAS ha tenido un crecimiento importante en las pasadas décadas y sigue siendo el canal preferente de la actuación de muchas personas voluntarias. La cultura de voluntariado que estamos describiendo, solamente será posible en las organizaciones sociales si éstas crean un entorno comprometido y transformador en el que sus promotores, profesionales, voluntarios y beneficiarios puedan:

- Realizar la función de *advocacy*, mediante la defensa de los derechos de las personas más vulnerables y el acompañamiento y entrenamiento en el ejercicio de los mismos; la defensa, en definitiva, de una sociedad más igualitaria y de un modelo social basado en la solidaridad; la creación de opinión social y la transmisión de valores sociales, identificando, captando y sacando a la luz pública problemas y dificultades sociales, haciéndose eco de las inquietudes ciudadanas y de los problemas de las personas más débiles.

- Promover la participación, mediante el desarrollo de la ciudadanía activa y el compromiso cívico con la justicia y la solidaridad: las ONG, en este sentido, son una escuela de ciudadanía. Ello implica la estructuración de las comunidades, creando espacios para el encuentro, la participación y el ejercicio de la democracia; la promoción de la participación social de las personas vulnerables y de las entidades a través de las que canalizan

sus aspiraciones y reivindicaciones; el fomento de la autonomía de las personas, que estimula la conciencia crítica, el empoderamiento y la capacidad para reaccionar ante las injusticias; y la movilización de la sociedad en pro de una sociedad más justa.

- Dar respuestas tempranas, flexibles y adaptadas a las necesidades sociales, especialmente a los colectivos más vulnerables, creando equipamientos y poniendo en marcha servicios eficaces, transparentes, orientados a las necesidades de las personas, dado que están en una posición privilegiada para aportar conocimiento de primera mano sobre las realidades de la exclusión y sus múltiples facetas. Estas respuestas han de fomentar especialmente la ayuda mutua.

- Concretar el compromiso de las entidades en la gobernanza y en consecuencia en la gestión de los bienes públicos, desarrollando y canalizando el tiempo de las personas a favor del bien de la comunidad, desde la perspectiva de la solidaridad y la gratuidad.

- Trabajar de modo unido y coordinado entre las propias entidades, redoblando los esfuerzos, y poniendo en marcha los procesos necesarios para que esta colaboración sea posible.

- Interpelar a los gobiernos, haciendo un seguimiento de las decisiones políticas y administrativas a partir de las informaciones de primera mano con las que cuentan.

- Interpelar a los ciudadanos, respecto a su falta de participación política y la resignación al individualismo, así como respecto a sus obligados compromisos familiares y de solidaridad primaria.

- Interpelar al mundo empresarial, especialmente en estos momentos en los que la salida a la crisis, no está conduciendo hacia un cambio del modelo económico y financiero, sino que está yendo más bien en contra de los principios de desarrollo democrático y social.

- Mejorar la capacidad y las condiciones para la participación y la implicación activa y no instrumental de las personas voluntarias en las organizaciones, en la línea descrita previamente.

### Resolver armónicamente la frágil línea de diferenciación

Hemos dicho que conviene no ser dogmáticos en cuestiones referentes al voluntariado, por la propia pluralidad y libertad que entraña el mismo y que es necesario no coartar. Por otra parte no podemos convertir el voluntariado en un cajón en el que incluyamos todo tipo de comportamientos solidarios o cívicos y por eso lo hemos diferenciado, por un lado de los comportamientos solidarios familiares, amistosos y de buena vecindad y por otro, de otras muchas formas de participación cívica y política, organizadas desde movimientos sociales, o individuales.

Si además se quiere crear una cultura dominante o referente de voluntariado, es necesario acotar en la medida de lo posible las formas y manifestaciones que en él se incluyen. Esta tarea sin embargo no es nada fácil y se encuentra sometida a múltiples ambigüedades que emergen con más fuerza en un momento de transformación y cambio. Algunas cuestiones son aparentemente claras desde el plano de los principios, pero no desde las prácticas. Presentamos a título de ejemplo uno de los dilemas que se plantean hoy en la definición y funciones de la acción voluntaria y dejamos mencionados otros:

Uno de los principios que son motivo de consenso y en el cual la EAPN Europa ha tomado una postura claramente activa, es que el voluntariado no debe de servir para eliminar empleos o para precarizar los mismos.<sup>100</sup> Sin embargo son varias las preguntas que nos podemos plantear al respecto: ¿Dónde está exactamente el límite y la barrera entre aquello que debe de ser un empleo y aquello que es tarea de la acción voluntaria? ¿Qué significa exactamente que los voluntarios no resten puestos de trabajo de los profesionales? Todos somos conscientes de la frágil línea

divisoria a este respecto y que precisamente en este momento se pueden producir cambios, de modo que las organizaciones acaben haciendo con personas voluntarias, lo que antes hacían con profesionales:

- De hecho hay muchas organizaciones sociales, en las que los voluntarios realizan en parte las mismas tareas que los profesionales; en otros casos lo que unas organizaciones hacen con voluntarios, otras lo hacen con profesionales.
- A nivel territorial, determinados servicios que unas administraciones financian o conciertan a empresas u ONG, en otras se subvencionan a condición de que en parte se realicen con personas voluntarias.
- Por otra parte, si tomamos perspectiva histórica, hay muchos servicios que inicialmente se desarrollaron por la iniciativa privada de modo solidario con personal voluntario y que luego se han ido profesionalizando. Al mismo tiempo, hay otros muchos que actualmente se realizan con voluntarios y que potencialmente se podrían desarrollar con personas contratadas si hubiese recursos disponibles o las administraciones y entidades privadas decidiesen financiarlos.
- En el seno de las entidades del TSAS, hemos visto que una cuarta parte no cuentan con profesionales y en consecuencia son gestionadas y muchas desarrollan programas únicamente con voluntarios; algunas de estas tareas se entienden comúnmente como propias del personal profesional.
- Una de las cuestiones que se plantean como debilidades y a la que hemos hecho referencia en este documento, es a la necesidad de un mayor protagonismo y participación de los voluntarios en la dinámica de las organizaciones y no solo como meros peones de los programas; pero ello requeriría tiempo y la dedicación intensa de tiempo suele ir unida en la práctica a la profesionalización.

100 EAPN (2011) op.cit.1

- Por último, esta cuestión de los límites entre voluntariado y remuneración se vuelve aún más controvertida en contextos de crecientes recortes sociales, en que se pide a los ciudadanos que se impliquen, colaboren y se responsabilicen más de los asuntos públicos (big society) en un marco de estado menguante y de reducción presupuestaria, en el que puede emerger un estado de bienestar social dualizado a la americana, que desplaza la gestión de los servicios rentables al mercado y aquellos no rentables los encomienda a la acción filantrópica de las ONG.

El análisis sobre los límites y diferenciaciones del voluntariado, nos puede llevar a plantear otros muchos asuntos controvertidos, que podríamos formular como dilemas, que en el plano de los principios están claros, pero que en absoluto lo están desde la perspectiva de la pluralidad de realidades que nos encontramos: tal es el caso de las fronteras borrosas entre lo que es y lo que no es voluntariado, no solo en sentido clásico sino con las nuevas formas de voluntariado que están apareciendo en el campo empresarial y también con motivo de la sociedad digital. Múltiples dilemas se plantean también en relación a la institucionalización – regulación de todos los asuntos relacionados con el voluntariado y así sucesivamente.

### Voluntariado de todos y para todos: la diversidad también en el voluntariado

Una concepción clásica del voluntariado, especialmente en el campo de la acción social, se basa en entender que las personas voluntarias son aquellas que no están necesitadas de solidaridad y que ayudan a las que tienen necesidades, es decir, a las personas vulnerables. Esta línea divisoria, entre los que ayudan y los que tienen necesidades de ser ayudados, tiende por una parte a homogeneizar el perfil de las personas voluntarias, especialmente en relación a su clase social y por otra se armoniza difícilmente con la cultura y las características del voluntariado que pretendemos, en el que se da protagonismo a la dimensión comunitaria.

El voluntariado que deseamos para el futuro en el campo de la acción

social, al que hemos dado las características de comprometido y transformador, ha de preparar las condiciones para ser un voluntariado de todos. Esto implica que todas las personas, también las necesitadas, puedan ser voluntarias. Además ha de ser un voluntariado para todos, es decir, en el que los beneficiarios directos de la acción voluntaria no sean solo las personas excluidas, porque cualquier problema de integración es bidireccional y se ha de trabajar en comunidad.

En relación con el voluntariado de todos, CIVICUS constata que la imagen del voluntariado es poco plural y hace referencia a las barreras, tanto culturales como de otro tipo, que obstaculizan 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.*<sup>101</sup>

El voluntariado está estrechamente relacionado con el compromiso con la comunidad y con una participación activa en la misma y las personas que solamente reciben, pero no dan, no pueden sentirse activas en la comunidad; por otra parte esto supone una dualización de la sociedad, entre los que dan y los que reciben, entre los que ayudan y los que son ayudados; en definitiva entre los que deben algo y son invitados a participar y los que invitan y participan por derecho propio. Por eso hay que preparar las condiciones en el futuro, para que el voluntariado sea de todos y para todos, en iguales condiciones de reciprocidad, porque todos podemos dar y recibir.

Es previsible que los cambios demográficos que hemos escrito previamente, especialmente relacionados con el envejecimiento de la población, junto con la disminución de recursos públicos, conduzcan a que más allá de la solidaridad primaria, compromiso familiar y de buena vecindad, se den las condiciones para que crezca el voluntariado recíproco. Las políticas de promoción del envejecimiento activo, son entre otras, un buen instrumento para la promoción del voluntariado.

101 Cívicus (2008) Volunteering & social activism: Pathways for participation in human development. Disponible en: <http://www.worldvolunteerweb.org/resources/research-reports/global/doc/volunteerism-and-social-activism.html>

Esta diversidad del voluntariado en el caso de la acción social, se está constatando ya en algunos campos y ha de ser reforzada e impulsada; de hecho comienza a haber personas voluntarias que son gitanas, inmigrantes, discapacitadas y cada vez más personas mayores se hacen voluntarias. Además, ha de plantearse desde una proyección abierta que dé pleno sentido comunitario; es decir, no se trata solo de que unos inmigrantes hagan voluntariado con otros y unos discapacitados con otros, sino de que los voluntarios discapacitados o inmigrantes, lo sean en otros ámbitos de aquellos de los que proceden, al objeto de dar pleno valor a la dimensión comunitaria.

### Canalizar las oportunidades y atraer a las personas

Estamos lejos de recuperar la confianza en la acción colectiva y por eso bienvenidas sean todas las iniciativas que sirvan para atraer a las personas que desean ser voluntarias. Las entidades del TSAS no tienen que tener como objetivo convertirse en canales de colaboración para todas las personas voluntarias que deseen actuar en el campo de lo social, pero sí que han de plantearse, cómo, en la medida de lo posible, son una plataforma adecuada para la actuación de los mismos.

La experiencia de algunas organizaciones, demuestra que hay alto grado de desencuentro entre lo que las entidades ofrecen y las demandas o aspiraciones que tienen los voluntarios. Se incrementan las demandas de nuevas formas de voluntariado (voluntariado virtual, voluntariado puntual, voluntariado de profesionales muy especializados, voluntariado en familia, voluntariado en grupos), a las que no se da salida. Esto contribuye a que las personas tomen la iniciativa por su propia cuenta, hecho que por otra parte siempre ha sido así.<sup>102</sup>

El objetivo como hemos dicho no es cantidad, sino calidad, intensidad y profundización, pero teniendo siempre en cuenta por supuesto una orientación a la demanda. Por eso es importante utilizar procedimientos adecuados de sensibilización, captación, incorporación, formación, seguimiento y también

desvinculación. 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 frustrante.

En la medida en que las entidades del TSAS incrementen su base social y el espectro de actuaciones del voluntariado, situándose más allá de la provisión de servicios y el desarrollo de programas, se darán las condiciones para incorporar más personas voluntarias y sobre todo para fidelizarlas; esto será así, siempre y cuando se incremente la participación interna en las organizaciones y se haga un empoderamiento de las personas voluntarias en las mismas. Esta tarea ha de ir acompañada de una mejor coordinación entre organizaciones, no solo para facilitar el flujo de voluntariado, compartir herramientas acciones de formación, etc., sino para crear sinergias en la acción comunitaria sobre los mismos territorios.

El papel de las administraciones es también muy importante a la hora de atraer la demanda: a las administraciones les corresponde generar políticas que no solo sensibilicen, sino que regulen y sin coartar, mejoren los flujos de información, canalizar las demandas y en definitiva fomentar una acción voluntaria de calidad. Por otra parte los servicios y centros de las administraciones, especialmente de las locales, son como hemos dicho espacios adecuados para el desarrollo de la acción voluntaria.

102- El portal *Hacesfalta.org* aporta los siguientes datos: Oferta por parte de las organizaciones: para voluntarios presenciales (73% crecimiento último año; 4426 oportunidades, 360 al mes en el 2010; 500 al mes en el 2011) y virtuales. Demanda de personas que desean ser voluntarias (23% crecimiento en su conjunto; virtuales: 127 al mes; 217% crecimiento).

# BLOQUE I: VOLUNTARIADO SOCIAL EN UN CONTEXTO DE CAMBIO

## INTRODUCCIÓN

Los cambios por los que atraviesa nuestra sociedad en estos momentos, afectan sin duda a las tendencias en el voluntariado y condicionan su evolución en el futuro. El Documento Marco analiza esas tendencias desde una doble perspectiva: por un lado teniendo en cuenta las transformaciones sociales y por otro, los cambios que se están produciendo en el interior de las organizaciones. El voluntariado es fruto de su época y por eso en el primer bloque de debate nos preguntamos por algunos de los elementos, tanto de carácter externo como de carácter interno, que están determinando las tendencias en la acción del voluntariado social actualmente y que previsiblemente marcarán su evolución en el futuro.

Las tendencias demográficas tienen sin duda evidentes consecuencias en la evolución del voluntariado social, en el perfil de las personas voluntarias, los ámbitos de procedencia, etc. En este contexto nos cuestionamos si se está produciendo un ajuste, o más bien un desajuste, entre las expectativas de las personas que quieren desarrollar acción voluntaria en el campo de lo social y los espacios que las entidades ofrecen para canalizar estas expectativas; a partir de esta reflexión se apuntan las decisiones y posturas a tomar por las entidades a éste respecto. Es un reto para las organizaciones que gestionan personal voluntario identificar las potencialidades que tienen las personas, reconocerlas, hacer un esfuerzo por canalizarlas y en definitiva aprovecharlas convenientemente; pero en muchas ocasiones las personas voluntarias no están suficientemente reconocidas en las organizaciones, por lo que se apuntan algunas medidas para fortalecer su rol en las mismas.

Otro de los asuntos que se abordan en éste bloque está relacionado con los efectos de la crisis en la acción voluntaria. Las consecuencias de la crisis afectan de modo importante a las entidades sociales, aunque no ponen en cuestión la predisposición a las personas a implicarse voluntariamente en el campo de lo social. Más bien el contrario, el interés de las personas por colaborar en el ámbito social parece crecer; ello tiene implicaciones para las entidades, pues han de replantear el papel que juegan las personas voluntarias en estos momentos de crisis.

La acción voluntaria forma ya parte de los estilos de vida de muchas personas y la era digital, conlleva una nueva cultura y formas de actuación que sin duda influyen en la acción voluntaria; además, la tecnología pone a disposición de las personas voluntarias muchos recursos insuficientemente utilizados. Es imprescindible preguntarse por tanto simultáneamente, por los aspectos culturales y por los aspectos instrumentales de la era digital y por sus efectos en el voluntariado; ambos están teniendo y van a tener consecuencias importantes en el voluntariado social y permiten nuevas potencialidades en el desarrollo del mismo.

En una sociedad cambiante y progresivamente heterogénea, se pone cada vez más en cuestión el concepto de voluntariado entendido como aquellos que ayudan, frente a aquellos que son ayudados. Más bien al contrario, los grupos sociales son cada vez más variados y en consecuencia se constata que en las organizaciones aumenta el número de personas voluntarias que son inmigrantes, discapacitadas, gitanas, etc. A partir de esta constatación, nos preguntamos para concluir el bloque por el significado y las consecuencias que puede tener el concebir el voluntariado desde una perspectiva abierta de todos y para todos.

### **Luciano Poyato**

*Presidente de la Plataforma del Voluntariado de España*

*Teniendo en cuenta las tendencias demográficas y sociales ¿Cuáles son los caladeros del voluntariado social? ¿En qué ámbitos es necesario potenciar más el voluntariado social? ¿Con qué grupos y perfiles de personas?*

Es innegable que los cambios demográficos y sociales influyen de manera determinante tanto en la composición y características de la sociedad en su conjunto, como en las pautas de comportamiento de la misma. Se puede decir, por tanto, que las diferentes manifestaciones de ciudadanía cívica y de compromiso voluntario vienen determinados por cómo es la sociedad del momento. Pero somos los propios ciudadanos, con nuestras acciones u omisiones, los que damos "forma" a la sociedad. La ciudadanía es responsable de la designación y votación de los representantes políticos, que conforman los gobiernos y estos a su vez son responsables de fomentar, apoyar y propiciar diferentes modelos de participación de su ciudadanía en los asuntos públicos y comunitarios. La red asociativa de una sociedad es producto de la tradición cultural participativa que tenga y también de las políticas que propicie su gobierno.

La composición demográfica de una sociedad influye por supuesto en las

tendencias del voluntariado. El que una sociedad sea más o menos joven, tenga más o menos personas mayores, cuente con una mayor o menor diversidad cultural, de inmigración, o el hecho de que esta inmigración sea mayoritariamente de unos u otros países, influye en que el voluntariado que se ejerza en esa sociedad tenga unas u otras características. Pero volvemos a la importancia e influencia de las políticas de los estados en relación a los servicios sociales en general (inmigración, dependencia, infancia y juventud, mayores, educación, salud) a la hora de contribuir a la formación de los modelos de participación y de voluntariado. En las sociedades con sistemas sociales y de protección más débiles o menos comprometidos, el voluntariado se convierte en un mecanismo de diagnóstico de situaciones injustas, de denuncia y de cambio. La persona voluntaria tiene un compromiso con la sociedad en su conjunto y con el entorno que le rodea.

En este sentido y siendo conscientes de las tendencias demográficas y sociales que se estiman para nuestro país, varios son los grupos de población susceptibles de formar parte de la acción organizada del voluntariado social.

Si tenemos en cuenta los efectos de la crisis, la frágil economía de las familias, los recortes sociales de los gobiernos, entre otras cuestiones, es indudable que el descontento de la ciudadanía está fundamentado. Como se dice en el documento, esta situación provoca movilizaciones cívicas que son un excelente caldo de cultivo para la acción solidaria. Se podría decir que esta masa de población profundamente insatisfecha y que se reorganiza al ver que sus derechos sociales están siendo mermados, en base a relaciones de solidaridad y de ayuda mutua, se convierten, entonces, en un medio en donde podría surgir un voluntariado de acción social.

Relacionado con la crisis y el desempleo también podríamos señalar como caladeros a los parados de larga duración, a los jóvenes desempleados, a los estudiantes sin perspectivas de un trabajo futuro, etc.

En cuanto a las tendencias demográficas, el envejecimiento de la población es una tendencia consolidada y que no tiene visos de variar. Según datos del INE que recoge el documento, casi el 25% de la población española, más de 11 millones de personas, son mayores de 64 años y la previsión es que esa tasa se duplique en 20 años, llegando a ser los mayores de 64 años el 50% de la población española. Por tanto, será esta población de mayores, otro de los caladeros del voluntariado social. Casi la mitad de la población española será mayor y en muchos casos realmente activos y demandantes de servicios, pero también demandarán actividades y participación en la sociedad a través de actividades solidarias. La tendencia general

en Europa y en España es por tanto que el voluntariado irá creciendo.

Desde la Plataforma del Voluntariado de España estuvimos trabajando el año pasado en la elaboración del Diagnóstico de la Situación de Voluntariado de Acción Social en España. En este diagnóstico se hace una radiografía del sector voluntario y lo que primero salta a la vista es que hay dos grandes y principales grupos de voluntarios según su edad, esto es los jóvenes menores de 35 y las personas mayores de 60. Las cifras son las siguientes: en España hay más de 800.000 personas voluntarias en el ámbito de la acción social, el 42% son personas menores de 35 años, es decir jóvenes, mientras que el 22% son mayores de 56 años. Estos datos nos dan una imagen de un voluntariado joven en España. Quizá el gran reto que tenemos desde la PVE y desde las organizaciones de voluntariado es la captación de nuevas personas que se incorporen a nuestra acción. Una forma de potenciar la captación de voluntariado será centrarnos y adaptarnos a los nuevos perfiles de población afectada por los cambios.

En relación a los ámbitos de actuación del voluntariado social que necesiten potenciación, es evidente que los efectos de la crisis y de los recortes sociales, está dejando ya segmentos de población totalmente desprotegidos. Son los que necesitan una atención más directa y urgente: la exclusión social, la defensa de los derechos humanos, la educación, la salud, la discapacidad y la dependencia.

Otro ámbito que sería muy necesario potenciar, por razones estratégicas y estructurales, sería la educación y la cultura. En momentos de crisis de valores, de cuestionamientos de acuerdos sociales que pensábamos que eran asunciones universales, de descabezamiento de los sistemas políticos y sociales, la educación como vacuna contra la deshumanización de los comportamientos, y de los pensamientos, es realmente básica.

El voluntariado es participación social, participación activa y sociedad civil. Esto contradice la idea de puramente asistencialista del voluntariado. Efectivamente las personas voluntarias tienen un campo de actuación muy grande dentro de lo que son programas de atención directa a personas excluidas y en riesgo de exclusión. Pero su trabajo y el valor añadido de sus acciones van más allá de lo puramente asistencial. El voluntariado cree en un modelo social y en principios como la dignidad, la libertad, la igualdad, la solidaridad y la ciudadanía. Todo ello se transmite en sus acciones y entre estas encontramos que realizan tanto trabajos de sensibilización social, concienciación ciudadana y defensa de derechos, como programas de atención directa. En esta variabilidad de acción radica el valor y aportación social del voluntariado.

El voluntariado debe empezar en el ámbito personal, es el compromiso de una persona de forma solidaria con su entorno. La acción voluntaria aún ejercida en el ámbito local cercano al individuo, no pierde la meta de que lo que se hace es una acción que influye en los diferentes niveles de la sociedad.

### **Rosa María Calaf**

*Periodista, excorreponsal de TVE*

*¿Qué tiene que cambiar en el voluntariado para no desperdiciar las potencialidades de las personas y facilitar la canalización eficiente de sus ilusiones y energías? ¿Qué tipo de desencuentro hay entre lo que las entidades ofrecen y lo que los voluntarios esperan? ¿Es preocupante ese desencuentro? ¿Cómo resolverlo en su caso?*

Yo no soy una experta en voluntariado, no tengo respuestas elaboradas a base de casuística e investigación. Tan solo puedo ofreceros una sincera reflexión en torno a lo que he podido percibir durante mis años como periodista por el mundo. Mi observación de este tipo de trabajo en conflictos, catástrofes y otras situaciones, no necesariamente siempre ligadas a la violencia o la tragedia. No podemos olvidar que, también, el vivir cada día de muchos millones de seres humanos en el planeta necesita de la colaboración de personas voluntarias.

Algo que querría significar es que si bien la solidaridad parece formar parte del devenir social en todas las comunidades, en mayor o menor medida, no en todas las sociedades la idea del voluntariado esta igual de arraigada. Y, asimismo, precisar que supongo que estas preguntas de hoy se refieren al voluntariado en los llamados países occidentales, es decir, en los más desarrollados o primer mundo que, por cierto, a mí me suena a lo mismo que decir mundo de primera. Por otra parte, supongo que nos referimos, primordialmente, a un voluntariado dirigido a personas no a animales, medio ambiente, etc.

En este mundo de primera lo que me ha parecido constatar es que la tendencia al voluntariado es muy desigual. Me refiero al trabajo voluntario sin retribución. Mientras que en los Estados Unidos o en Australia he encontrado voluntarios muy presentes y esta actividad es una opción frecuente, aunque, especialmente entre las personas jubiladas, también entre los jóvenes, en España es mucho menos habitual. Tal vez, tenga que ver no solo con el tipo de educación, de relación familiar sino con el nivel de vida.

*¿Qué tiene que cambiar en el voluntariado para no desperdiciar las potencialidades que tienen las personas y facilitar la canalización eficiente de sus ilusiones y energías?*

En primer lugar, por lo que acabo de señalar, en países como España sería conveniente diseñar una educación ciudadana que incluya el concepto y lo normalice. Esta formación debería estar presente en los currículums académicos en distintos niveles, con distintas herramientas. Complementándola con una mayor difusión de sus características y de las oportunidades al alcance. Habría que conformar una ciudadanía informada, formada, comprometida y consciente de los problemas globales.

Los medios de comunicación deberían jugar un papel en este aspecto, no solo en sus programaciones de informativos sino también de entretenimiento (una buena forma sería utilizar las series de ficción incluyendo personajes que lleven a cabo tareas de voluntariado, por ejemplo). Ayudarían proyectos de comunicación coherentes, bien formulados, en los que este muy claro a qué público te vas a dirigir, cómo lo vas a hacer y qué objetivos quieres conseguir.

Observo, con frecuencia, que la población sufre una profunda confusión respecto a voluntariado, ONG, agencias de cooperación, etc.; no tiene del todo claro que la tarea de cooperante es realmente un trabajo que debe ser remunerado y que el voluntario tiene carácter no lucrativo. Hay, pues, que enseñar a la sociedad.

Por otra parte, la selección y la formación de aquellas personas que quieran ser voluntarias son capítulos esenciales. No se puede olvidar que la gente aprende a ritmos distintos y comprende de formas distintas. A menudo, un voluntario puede no darse cuenta de que no sirve o de que está haciéndolo mal. No debe haber precipitación a lo hora de encargar tareas y dar responsabilidades. No sé si, en el actual momento acelerado y ahorrativo que vivimos, los periodos de prueba para ambos, organización y candidato, son suficientes.

La supervisión adecuada y regular es vital, para controlar tanto la calidad del trabajo, así como propiciar cambios que eviten caer en el aburrimiento, rutina, desanimo, incomprensión. Ayudarían a combinar necesidades, habilidades e ilusiones, en un mundo como el de hoy.

*¿Qué tipo de desencuentro hay entre lo que las entidades ofrecen y lo que los voluntarios esperan?*

Seguramente, la valoración y estilo de trabajo que espera el voluntario está condicionado por estereotipos. Cree, por ejemplo, que es más valioso "ensuciarse los zapatos" "estar en el campo" o "estar cara al público" que

investigar, administrar, planificar o hacer tareas logísticas; considera que eso "sólo" es trabajo de escritorio; no quiere solo visitar puntualmente e instrumentalmente las zonas de trabajo; supone que una tarea es superior a la otra y quiere estar en "primera línea". No sé si los términos de intercambio entre ambas actividades no se han resuelto apropiadamente, pero, es un hecho que su complementariedad y articulación contribuiría a evitar desencuentros.

Introduciría también los parámetros de disciplina y de compromiso absolutamente indispensables y que no siempre, me parece, resultan bien comprendidos por los voluntarios.

Querría mencionar el turismo solidario, es decir, el acudir con la mejor de las intenciones a ayudar en vacaciones, etc. que sin duda es loable, pero, probablemente, poco eficaz, desgastador para las organizaciones habituales y, a veces, un serio riesgo no únicamente para los voluntarios improvisados sino asimismo para los que trabajan permanentemente en el terreno. Para mí aquí hay un claro desencuentro entre actividades continuadas y voluntarios temporales.

*¿Es preocupante ese desencuentro? ¿Cómo resolverlo en su caso?*

Parece que no se maneje el mismo lenguaje, a veces. Y lo que para la entidad es búsqueda de eficacia, rentabilidad, seguridad es para el voluntario rigidez, insensibilidad... Los medios de comunicación tienen su parte de responsabilidad, puesto que crean más desconocimiento que conocimiento demasiado a menudo. Prima lo que impacta sobre lo que importa.

La cultura del indo-entretenimiento, los índices de audiencia, el reparto de la "tarta" de la publicidad, el hacer caja, son los objetivos de las empresas periodísticas (no escapan los medios públicos, en cierta manera), frente a las demandas de las organizaciones de una mayor calidad, ética y valores humanos en los contenidos.

Hay polémica, es cierto, sobre el papel didáctico de los medios de comunicación, con el que están de acuerdo las organizaciones sociales, pero, no todos los periodistas. Mientras unos apoyan el rigor sobre el espectáculo, otros defienden que ese papel no les corresponde a ellos. Eso crea también confusión en el público y no ayuda ni a centrar los fines y prácticas de las entidades, ni el conocimiento de los potenciales voluntarios y, por lo tanto, se provocan expectativas equivocadas.

Insisto en la formación y en la comunicación. Y, añadiría que, en un mundo como el de hoy, también habría que debatir sobre la especialización y sobre el dar cabida a actividades en sectores nuevos.

## ***Pepa Franco Rebollar***

*Folia Consultores*

*¿Cuáles son las potencialidades del voluntariado que no están siendo suficientemente identificadas, reconocidas, canalizadas o aprovechadas?*

Ante esta pregunta creo necesario realizar dos consideraciones previas:

La primera es la duda razonable sobre que el momento actual sea de crisis coyuntural. Por el contrario, desde diferentes puntos de vista el mundo occidental está inmerso en un cambio estructural. Esto significa que nada volverá a ser igual, tampoco el voluntariado, su cultura, sus características.

La segunda es que no es posible un análisis riguroso del voluntariado actual y de sus retos sin enfoque de género. Los estudios realizados hasta el momento de ámbito estatal no lo contemplan y en muy escasas ocasiones se encuentran registrados los datos necesarios, incluso en los estudios autonómicos o locales. Las motivaciones del voluntariado, las expectativas ante el mismo, el tiempo de potencial dedicación, los programas e incluso las herramientas a utilizar, son aspectos con connotaciones diferentes para mujeres y para hombres, pero no se conoce hasta dónde.

A pesar de ello, se pueden avanzar algunas hipótesis que convendría contrastar en un estudio que seguro terminará por hacerse porque mejorará mucho la utilidad de sus análisis. Destaco las siguientes entre esas hipótesis:

- Las mujeres que en las décadas de los 50 y los 60 del siglo pasado se incorporaron al mercado laboral iniciando un cambio silencioso pero de fondo en las estructuras sociales, pueden modificar el actual perfil del voluntariado. Muchas de ellas son profesionales con trayectorias laborales extensas y han adquirido capacidades de las que pueden disponer para su acción voluntaria. Por tanto, ya no quieren sumarse al voluntariado solo en su rol tradicional de cuidadoras – donde sí sabemos que hay fundamentalmente mujeres- , sino con otras expectativas derivadas de los nuevos roles que han colaborado a construir.

- Sobre el voluntariado de las mujeres en edad reproductiva – situada en estos momentos entre 30 y 45 años – pesa la falta de una cultura generalizada de corresponsabilidad por parte de los hombres y de políticas sociales que la faciliten. A pesar de su potencial interés en la acción

voluntaria, no encuentran las condiciones necesarias para realizarla. (Por ejemplo, me pregunto cuántas mujeres hay en ese 38% que contestaron en el Barómetro del CIS de marzo de 2011, que en el último año “no tenían tiempo” para realizar tareas voluntarias – un dato que existe aunque no esté disponible en estos momentos - pero sobre todo, por qué).

- Las mujeres acceden y utilizan con menor intensidad las tecnologías de la información y la comunicación que los hombres.<sup>103</sup> Esta evidencia resta posibilidades de voluntariado a distancia, cibervoluntariado o ciberactivismo a las mujeres y por tanto, es necesario “contrarrestarla” desde quienes adopten la función de promover el voluntariado. En otro caso, la inacción supondría reproducir la diferencia o incluso aumentar la brecha digital de género.

Como puede verse, no contar con un análisis de género no solo del perfil del voluntariado, sino de sus posibilidades, está restando capacidades a las organizaciones – las propias de las mujeres que buscan espacios organizados que no encuentran - para adecuar su gestión a una realidad que ha cambiado.

Manteniendo como fondo las ideas anteriores, el voluntariado en conjunto – no solo

103 Según los datos del Observatorio e-igualdad.net, incluido en el Plan de Acción para la igualdad entre mujeres y hombres en la Sociedad de la información (2009-2011) aprobado en el Consejo de Ministros el 18 de diciembre de 2009, en España en comparación con la UE existen tres brechas digitales de género (BDG):

“- Primera brecha. Hoy en España la brecha digital de género en el acceso a las TIC (primera BDG) persiste. Es decir, respecto a Internet, por ejemplo, el nivel de acceso de las mujeres es un 9,2 % menos que el de los hombres.

- Segunda brecha. Menor intensidad de la incorporación femenina a las TIC: importante diferencia entre usuarias/os regulares y ocasionales. Es decir, las mujeres se conectan un 10% menos frecuentemente que los hombres.

- Conforme las tareas son más técnicas o más complejas, la BDG aumenta.

- Diferencias significativas en los usos de Internet. Hombres: los de consumo y ocio. Mujeres: los de bienestar social (empleo, salud o formación).

- Las mujeres españolas usuarias tienen un menor nivel de e-inclusión, esto es, un menor grado de incorporación efectiva a las TIC, que los usuarios varones porque lo usan en menor porcentaje, con menor intensidad, y con menos habilidades.

- Tercera brecha digital de género. En aplicaciones avanzadas (móviles con conexión a Internet) las mujeres los utilizan 50% menos que los hombres. En usos avanzados (TV, radio y teléfono por Internet) la diferencia es de un 25%.” Gobierno de España (2009) Plan de Acción para la igualdad entre mujeres y hombres en la Sociedad de la información (2009-2011), aprobado en el Consejo de Ministros el 18 de diciembre de 2009. Disponible en: <http://www.e-igualdad.net/observatorio-igualdad>

el de Acción Social, sino también por ejemplo, el voluntariado ambiental – tiene un valor incalculable para hacer visibles los cambios, que de otro modo, pueden pasar desapercibidos durante mucho tiempo. Es decir, en mi opinión hay una insuficiente previsión sobre la función “visibilizadora” del voluntariado.

Esa función juega tanto a favor de las organizaciones, como a favor de la realidad sobre la que actúa.

A favor de las organizaciones es muy positiva porque bien canalizada, permitiría aumentar la coherencia de la acción voluntaria en la medida en que permite a las organizaciones ser más ágiles en la búsqueda de nuevas soluciones para nuevos problemas. El voluntariado es una antena de la organización. No recoge el eco social, escucha directamente su voz.

Además, la escucha, no solo la oye. Es decir, el voluntariado es consciente de la raíz de los cambios que identifica en la realidad porque a ello le lleva el día a día de su trabajo. Más si como parte de un itinerario formativo basado en la acción/ reflexión, está acompañado de la reflexión que su organización puede procurarle. Así se produce la consciencia del voluntariado sobre la realidad.

¿Qué ocurriría si se propiciara que ese voluntariado consciente participara – como a menudo ocurre – en otras estructuras organizadas de su comunidad y también compartiera su mirada crítica? Esa función visibilizadora ejercida ahora hacia la sociedad, podría colaborar en la cohesión de ésta: Las personas voluntarias mostrarían, proyectarían, realidades ocultas o ensombrecidas sobre las que otras personas sentirían la necesidad de actuar. No es tan fácil apartar la mirada cuando se muestra la evidencia. Aumentaría la intensidad o la extensión de la acción con la suma de otras voluntades. Ese podría ser el efecto.

En resumen, se puede establecer la hipótesis de que si se acepta, se profundiza y se mejora el papel visibilizador del voluntariado, aumentaría tanto la coherencia entre las necesidades sociales y la práctica de las organizaciones, como la cohesión social.

*Pero, ¿qué condiciones son necesarias para avanzar en esas posibilidades?*

En mi opinión, una condición está relacionada con decisiones de las dirigencias de las organizaciones: Si el voluntariado es un recurso valioso para ellas, en ocasiones, su razón de ser, entonces, sus dirigentes deben tener confianza en los beneficios de

aumentar la participación de las personas voluntarias en la gestión organizativa. Pueden favorecer para ello canales eficaces de participación, de intercambio, que el voluntariado utilizará para contar las novedades y las respuestas que se están dando, y también para reflexionar colectivamente sobre otras deseables. El voluntariado permeará la toma de decisiones porque su voz traerá noticias importantes y reflexiones constructivas.

Además, el saber del voluntariado se complementa con el saber “experto” de quienes tienen funciones técnicas remuneradas en las organizaciones. Ambos saberes son imprescindibles porque beben de fuentes que nacen en el mismo terreno. No tiene uno más valor que el otro para el fin último de las organizaciones (ese que no ha de perderse de vista). Y para ello, el personal técnico remunerado de las organizaciones debe adaptar los canales de comunicación al perfil y las necesidades del voluntariado. Parte de las funciones técnicas deberían ser apoyar al voluntariado en la reflexión radical y en la sistematización y difusión de sus contenidos.

Toda esa riqueza puede ser la lluvia fina del voluntariado sobre la sociedad. Impregnará el saber de otras organizaciones y personas en otros contextos. Y por esa razón, la tercera condición será que el voluntariado conquiste el poder de la comunicación. No solo el de los medios – como propone Rosa María Calaf -, sino el de la comunicación autorizada por otros colectivos, por otras estructuras, o por otras personas.

Después de todo lo anterior, en suma, mi respuesta a la pregunta es que creo que **no están siendo suficientemente identificadas, reconocidas, canalizadas o aprovechadas dos tipos de potencialidades:**

Por una parte, en general y por desconocimiento, las potencialidades de las mujeres que no pueden ser voluntarias porque no tienen dónde o porque aún esta sociedad no comparte con ellas las imprescindibles tareas de cuidar de su entorno más cercano y de quienes en él habitan. Y por otra, en particular, tampoco las ventajas que supone para las organizaciones – no solo de voluntariado- que haya personas que de forma organizada, están al cabo de la calle, literalmente: agarradas a la cuerda que une a la sociedad con sus miserias, con sus penas, con sus errores y también con sus soluciones.

Por supuesto que todo ello se verá enriquecido si se usan las herramientas tecnológicas que ahora están al alcance para comunicarnos y para informarnos, pero son eso, herramientas. Potentes, cierto, pero que no desestiman otras más tradicionales. No se trata pues, de sacralizar las herramientas, sino de saber para qué se pueden utilizar lo mejor posible.

## **Emilio López Salas**

*Responsable de voluntariado de Cáritas Española.*

*¿Qué cambios concretos implica la crisis para los retos del voluntariado, para la acción de las personas voluntarias y para las entidades que lo gestionan?*

La situación de crisis ha generado un incremento significativo en las demandas de intervención por parte de las entidades sin ánimo de lucro que desarrollan su actuación en el ámbito de la pobreza y la exclusión social.

En el caso concreto de Cáritas, según datos de su memoria de 2010, “de las aproximadamente 400.000 personas atendidas en 2007, año en el que comienzan a detectarse los primeros síntomas de la crisis, se han acompañado a cerca de 1.000.000 en 2010. De éstas, el 30% han llamado por primera vez a nuestra puerta, aunque la mayoría de las personas vuelven a Cáritas a pedir ayuda, lo que revela que las situaciones familiares y personales empeoran y se cronifican. También se constata que el 67% de las personas que llegaron en 2010 a los servicios de Acogida de Cáritas vinieron derivadas de los Servicios Sociales públicos, en su mayoría de manera informal. Los recursos públicos se dedicaron a situaciones más “normalizadas”.

Este incremento significativo de las demandas ha venido acompañado de una sustancial reducción de la financiación pública a las entidades y, también, un retraso en los ingresos de las subvenciones ya concedidas que en muchos casos provoca una situación más complicada, porque compromete a la entidad al desarrollo de un proyecto ya aprobado pero para el que no cuenta con un capital en efectivo.

En lo que se refiere al voluntariado que participa en estas organizaciones esto ha generado una doble reflexión y tema de debate en torno a su papel:

Por un lado, se alerta del peligro que supone recurrir al voluntariado como “recurso” para llevar a cabo las tareas cuando se plantea una reducción en la financiación de los programas y una ampliación de la demanda, reabriéndose el debate de si el voluntariado se convierte entonces en “mano de obra barata”.

En segundo lugar, se cuestiona la implantación o base social de las organizaciones que encerradas en la “jaula de la producción” han descuidado los elementos participativos y asociativos que son uno de los pilares definidores del Tercer Sector y que se encuentran debilitados por la utilización de un voluntariado vinculado a la tarea y no a los procesos organizativos.

Analizar y reflexionar sobre el papel del voluntariado en tiempos de crisis

supone abordar estas dos cuestiones y reivindicar la participación social de los ciudadanos como un elemento indispensable para afrontar esta situación desde claves de transformación e incidencia pública.

Profundizando en este tema, como ya he expuesto en un artículo junto a Víctor Renes:<sup>104</sup> “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.

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

En este año 2011 según muchas personas responsables de programas de voluntariado se ha producido un incremento en el ofrecimiento de personas para realizar actividades de voluntariado. Podríamos, en este contexto de crisis y con un peligro de simplificación en el análisis de las motivaciones, diferenciar dos tipos de motivaciones de estas personas a la hora de ofrecerse a nuestras entidades como voluntarias:

- Personas en situación de desempleo que ven en el voluntariado una posibilidad de ocupar su tiempo adquiriendo una experiencia que de alguna forma les sirva para su reincorporación al mercado laboral, bien dentro del Tercer Sector, bien en otras empresas que trabajan en el ámbito social.

- Personas que ante la realidad social se ven cuestionadas y deciden comprometer parte de su tiempo para intentar contribuir a solucionar o reducir algunas de las consecuencias de la crisis en las personas.

Otra cuestión que se debería incluir en este análisis sería la clarificación sobre el papel del voluntariado en las entidades. El Anuario del Tercer Sector de Acción Social y el Diagnóstico del Voluntariado de Acción Social en España, han puesto de relieve la dificultad que se encuentran los investigadores a la hora de “contar” voluntarios, la confusión entre las diferentes formas de participación que se dan en las entidades (socios, autoayuda, beneficiarios,...). ¿Interesa clarificar o diferenciar entre las diversas formas de participación o vinculación con las entidades?

También en el Diagnóstico del Voluntariado se plantea que: “El ámbito de la Exclusión Social puede ser uno de los que menos personas voluntarias tenga dentro de la acción social, y esto es significativo. 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”.

Otro elemento a considerar son las tendencias hacia nuevas formas de voluntariado o posibles “yacimientos de voluntariado”: 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 ciberactivismo y cibervoluntariado.

Por último, y también siguiendo el Diagnóstico del Voluntariado, podría ser interesante reflexionar sobre los cuatro retos que en él se plantean para el voluntariado en las entidades de acción social que me limito a enunciar y recoger parte de sus anotaciones:

### **Reto 1: Aumentar la capacidad de transformación social del voluntariado**

Para conseguir el reto de que el voluntariado sea un espacio de transformación social, su participación debe considerarse complementaria con otras formas de participación social y articularse de modo intencionado con ellas. Para ello, es necesario aumentar las capacidades de las entidades para la incidencia

104 RENES, V. y LÓPEZ, E. (2011) Op.cit.

política y su sensibilización respecto a la importancia de la sociedad civil como actor de las políticas sociales.

### **Reto 2: Ampliar los márgenes de sostenibilidad de las entidades y del Sector en conjunto**

Como se apuntaba al principio, el papel de las entidades de voluntariado como “garantes” de determinados servicios sociales públicos pone en tela de juicio uno de los ámbitos de financiación del Sector. ¿Debemos ser las entidades las financiadoras de los servicios públicos buscando fuentes alternativas de financiación? Pero esto tampoco debe llevar a olvidarnos de la necesidad de diversificar fuentes de financiación para tener una mayor independencia y capacidad de decisión a la hora de determinar nuestras actuaciones y nuestra misión.

### **Reto 3: Mejorar el conocimiento del voluntariado**

No puede mejorarse algo que no se conoce suficientemente bien, a pesar de los significativos avances recientes. El voluntariado en España es un caso paradigmático en ese sentido.

### **Reto 4. Mejorar la gestión del ciclo del voluntariado**

Este diagnóstico evidencia que la gestión del ciclo del voluntariado plantea retos en todas sus dimensiones. Definir por parte de las organizaciones su propio itinerario del voluntariado, su papel y función, supondría una mejora en los canales de participación y en ser cauces de expresión de la ciudadanía activa y comprometida.

### **Carlos Capataz Gordillo**

*Director del Departamento Voluntariado y Desarrollo Local de Cruz Roja España*

*¿Conlleva la sociedad digital cambios de formas de comportamiento, de estilos de vida y de valores, que condicionan la acción voluntaria? ¿Cuáles son los medios nuevos, los nuevos recursos (tecnológicos materiales, del entorno), que pueden permitir aprovechar el tiempo de modo más eficiente? ¿Cómo se pueden poner esos recursos a disposición de la gestión del voluntariado?*

Sin duda alguna así es, pues en definitiva la acción voluntaria es una parte del “estilo de vida” de muchas personas. Hoy disponemos de información global, mucho más rápida, alternativa y casi ubicua, esta se ha globalizado y su capilaridad hace que si no es de un modo sea de otro, pero la información

en su versión digital surge en los lugares y situaciones más dispares del globo y es prácticamente incontrolable e incontenible. Así, tenemos, por tanto, más capacidad de elección, de crear opinión y si se desea de influir intercambiando información con otras personas.

Otro aspecto subyacente es que muchas veces “atrapamos” los productos digitales y los “domesticamos” desarrollando en ellos servicios para los que no fueron concebidos. Eric von Hippel mantiene que son los usuarios los que en ocasiones terminan definiendo el rumbo de la innovación. Aunque también es cierto que para muchas personas es preciso que otras personas les ayuden a realizar ese proceso que evite la llamada brecha digital, en ocasiones generada por el miedo o el rechazo a lo desconocido y otras simplemente por la falta de capacidad económica que favorece la posesión del equipamiento necesario, las comunicaciones o, simplemente, poder formarse. Así como ayudan a mejorar la capacidad de interactuar entre las personas, las tecnologías también incrementan las distancias entre diferentes sectores de población: “los on line y los off line”.

A modo de resumen se podría decir que cuando hablamos de TIC o de sociedad digital, también se ha de hablar de accesibilidad y de easesquibilidad. Así España ocupa el puesto décimo cuarto de la Europa de los veintisiete en relación a los hogares que disponen de ordenador.

*¿Cuáles son los medios nuevos, los nuevos recursos (tecnológicos materiales, del entorno), que pueden permitir aprovechar el tiempo de modo más eficiente?*

Realmente cuando hablamos de aprovechar el tiempo también deberíamos hablar de distancias pues la sociedad digital (las Tecnologías de la Información y Comunicación) ayuda a salvar muchas barreras de tiempo y distancia.

El entorno nos ofrece la interacción de las personas no solamente desde un PC, hoy los teléfonos móviles son ya un pequeño ordenador que permiten procesar información e interacciones en formato multimedia (acceder a Internet, ver un video, escuchar audio, recibir mensajes distribuidos, localizar y orientar tu geoposición, desarrollan realidad aumentada). Un par de ideas de lo que con estos recursos se hace ya:

### • Captación de voluntariado utilizando códigos widi:

Los códigos QR (Quick Response Barcode) son similares a los códigos de barras pero permiten albergar mucha más información. Por ejemplo: una dirección de un sitio en Internet, los datos de una tarjeta personal en formato exportable o texto alfa numérico. Hoy en día, su lectura es muy sencilla utilizando teléfonos del tipo "smartphone" (teléfono inteligente en español) dado que existen programas de uso gratuitos para los diferentes sistemas operativos de dichos dispositivos.

En publicidad se están utilizando pensando en que las personas puedan capturar una información que les pueda interesar aún estando desplazándose por la calle, en el metro.<sup>105</sup> O para generar curiosidad de la información que encierra ese código. La ilustración que aparece en este documento corresponde a una campaña de captación de jóvenes voluntarios para Cruz Roja Juventud



### • Realidad aumentada:

La Realidad Aumentada es una tecnología mediante la cual las personas pueden percibir la realidad de su entorno superponiendo al contexto real modelos virtuales en tres dimensiones.

La utilidad en las ONG de voluntariado podría encontrarse nuevamente en campañas de captación - sensibilización como la realiza por ONE que confeccionó una camiseta con realidad aumentada para utilizarla en su campaña contra la pobreza en África.<sup>106</sup>

Esta misma funcionalidad podría utilizarse para dar a conocer mediante cartelería una



situación de un estudiante que se encuentra en la universidad y al visionar la imagen mediante un smartphone incorporar a esa persona en un entorno de actividad voluntaria, señalando que los y las voluntarias son ciudadanos que te rodean habitualmente; simplemente ellos y ellas han optado.

### • Herramientas de "Gestión sobre la Relación con los Consumidores"<sup>107</sup>

Su traducción literal no se ajusta ni a nuestro idioma ni a nuestro contexto, por eso vamos a definir a un CRM como una herramienta de gestión que busca el incremento u optimización de recursos, centrada en las personas con las que se relaciona mi organización.

Mayoritariamente estas herramientas son de pago y con altos costes de implantación aunque también existen alternativas gratuitas que pueden dar servicio para pequeñas iniciativas, por ejemplo CiviCRM o HiperGate.<sup>108</sup>

Con un CRM podrías gestionar mejor la disponibilidad del voluntariado, disponer de un argumentario de interacciones común, tener una plataforma para la recepción de llamadas o e-mail solicitando información, etc...

*¿Cómo se pueden poner esos recursos a disposición de la gestión del voluntariado?*

Las personas hoy viven de manera más habituada en su devenir cotidiano a interactuar virtualmente con la información accesible desde la Internet. Por ello si generamos sistemas de difusión, sensibilización captación y adscripción en movilidad



<sup>105</sup> Ver <http://www.youtube.com/watch?v=h2l1KDB-rP8>

<sup>106</sup> Ver <http://www.youtube.com/watch?v=9VDye20PSJU>

<sup>107</sup> Literal de Customer Relationship Management o CRM

<sup>108</sup> Ver <http://www.civicrm.org/> o <http://sourceforge.net/projects/hipergate/>

seremos capaces de lograr mayores retos.

Además utilizando las redes sociales, siendo los voluntarios y voluntarias agentes de comunicación tendremos un efecto multiplicador exponencial. Si bien este proceso conlleva los riesgos inherentes a que cualquier colaborador puede parecer el portavoz oficial de la organización, aunque su mensaje no se ajuste a lo que se quiere comunicar o responda de manera inadecuada a una cuestión controvertida y gesticione un enfrentamiento abierto del que es muy difícil conocer el alcance o como reconducirlo.

Otra herramienta pueden ser los CRM que nos servirán para optimizar los recursos existentes en la organización, usando sistemas de comunicación de difusión dirigida, individual o colectiva (envío de sms a personas voluntarias con un perfil determinado que se encuentren en una zona geográfica concreta).

Usando sistemas que permitan chatear desde un PC o con el teléfono móvil a personas de manera gratuita y realizar una conferencia con el grupo, o geoposicionarles en un mapa o compartir una imagen. De esta forma un responsable de un equipo de voluntarios podría interactuar con ellos (ver <http://groupme.com/>)

Existen, además, sistemas de gestión específico destinado a ONG de Desarrollo, con elementos para la

- Gestión de proyectos y proveedores
- Gestión de socios y donantes
- Gestión de recursos humanos
- Gestión de contactos frecuentes
- Gestión de transferencias
- Cuadro de mando
- Migración de datos
- Seguridad y gestión de usuarios
- Blogs, foros, wikis, encuestas
- Creación de informes
- Gestión financiera de los proyectos
- O herramientas de Planificación Estratégica, Gestión de Recursos Humanos y Cuadro de Mando Integral (ver en <http://www.onglibre.org/>)

## Julia Fernández Quintanilla

Directora de Accem

*¿Cómo avanzar hacia un voluntariado de todos y para todos y qué consecuencias tiene esto? ¿Cómo superar la división entre los que ayudan y los que son ayudados, consiguiendo que los grupos que tradicionalmente han sido objeto de actuación del voluntariado sean también sujetos activos voluntarios?*

Se ha expuesto que la tendencia general en el conjunto de la Unión Europea parece ser el incremento del número de personas voluntarias, así como de las formas de ejercicio del voluntariado tanto en Europa como en España. Las Asociaciones, ONG y Fundaciones aglutinan actualmente el 66,5% de la actividad voluntaria.

Partiendo de este dato y del contexto de crisis en el que nos encontramos actualmente, podemos ver un elemento común que afecta a la mayoría de la población, sea cual sea su estatus social: la consciencia de que un cambio social se está gestando y estamos a la expectativa de hacia dónde derivará.

Los tiempos de crisis tienen, como es sabido, un efecto polarizador de la sociedad, generando mayores bolsas de pobreza (principalmente en núcleos de población urbana) y un aumento de la riqueza concentrada en manos de unos pocos. La crisis generaliza situaciones y escenarios, y puede afectar de igual manera a personas con diferentes estatus ante, por ejemplo, el desempleo. Este hecho debería generar mayor conciencia social y favorecer la solidaridad entre iguales, dado que, aunque de diferente forma o medida, afecta al conjunto de la sociedad.

Superada una primera etapa de la crisis económica, se mantiene el mensaje de dificultad para el crecimiento económico, sin que sea posible realizar previsiones a largo plazo pues cada día observamos, a falta de acuerdos políticos, variaciones y cambios marcados por la presión financiera sobre los países occidentales, que condicionan absolutamente el crecimiento económico y el sistema de bienestar alcanzado hasta el momento.

Algunos expertos han comparado la crisis al Crack de 1929, y no sólo a nivel económico sino que se habla de la necesidad en la sociedad de volver a los valores tradicionales, a la búsqueda del apoyo mutuo, a la seguridad del entorno, ante la desconfianza general en un mundo cambiante: "Lo que se está produciendo es una vuelta generalizada a lo tradicional, pero entendido como un refugio en lo cercano, en lo próximo, en lo que nos es conocido y fiable. Lo que ha ocurrido no es consecuencia de si la Bolsa baja más o menos; es una crisis de confianza generalizada" argumenta

Antonio Miguel Novés, profesor de Antropología Política de la Universidad Miguel Hernández (Elche).

Desde este punto de vista, el resurgir de la búsqueda de apoyos mutuos frente a la desconfianza hacia las instituciones políticas, económicas y financieras, supone una oportunidad para el desarrollo del ejercicio de la actividad voluntaria, pero sin perder de vista el condicionamiento económico que afecta también al ejercicio de solidaridad.

En tiempos de bonanza económica se vivieron momentos de estabilidad social que permitía la compatibilidad entre las obligaciones laborales, familiares y sociales; pero, por el contrario, supuso también un momento de auge de la indiferencia, la ausencia de solidaridad e individualismo.

Por otra parte, una de las mayores amenazas, es la que afecta a los colectivos empobrecidos que en España alcanza cifras tremendas: 10.600.000 personas. Se corre el riesgo de sufrir una fuerte "competencia social" entre las cada vez más escasas prestaciones sociales, ante la necesidad de la administración pública de ajustar sus presupuestos, priorizando la asignación de dichas prestaciones a los colectivos en una situación de mayor vulnerabilidad.

Sin embargo, estamos viendo que esta situación puede afectar de manera generalizada a toda la población, en mayor o menor medida, teniendo mayor impacto en aquellos que ante la falta de empleo dejan de ser "necesarios" en términos de productividad (social o económica), para una sociedad estancada y que necesita de un fuerte impulso y regeneración que dinamice la economía a nivel global. Si tomamos el caso concreto del colectivo de inmigrantes y refugiados –pero podríamos hablar igualmente de los mayores de 45 años, personas con discapacidad...– estas personas corren el riesgo de ser considerados un "excedente" de una sociedad en crisis. Corren el riesgo de ser vistos como competidores ante escasos recursos, dejando de lado la aportación y trabajo que durante años ha contribuido al crecimiento y desarrollo de nuestro país.

En este marco, la estrategia para avanzar en un voluntariado para todos y todas no debe basarse únicamente en generar una "actitud solidaria" hacia "los otros", sino en entender y defender una sociedad diversa en la cual el concepto debe transmutarse a un "nosotros" global.

En este punto se puede hablar de intuiciones, de directrices, de posibilidades, de tendencias. En concreto, el fomento de voluntariado (mediante proyectos concretos que incluyan formación sobre participación) y de redes de apoyo en el marco de la red asociativa vecinal, supone un reto y una oportunidad para la reactivación del voluntariado ante el contexto de crisis, donde es posible la participación de todas las personas.

Las acciones enfocadas al fomento de la participación activa, voluntaria, participación social en todas sus formas posibles (asociacionismo, militancia política, afiliación sindical, voluntariado...), rompe las distancias entre los colectivos afectados por la crisis, acerca realidades, refuerza los lazos de apoyo mutuo y da, nuevamente, fuerzas a la solidaridad.

Así pues, se debe entender que la acción voluntaria requiere reciprocidad. No se orienta simplemente a la asistencia "del otro", sino al crecimiento de ambos, aun cuando sean diferentes sus contribuciones. El voluntariado produce un intercambio, no una donación. Los voluntarios dan algo a cambio de algo:

Los voluntarios dan	Los voluntarios reciben
TIEMPO	CONOCIMIENTO
ENTUSIASMO	AMISTAD
CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA
COMPROMISO	NUEVAS HABILIDADES
RESPONSABILIDAD	

Las organizaciones dan	Las organizaciones reciben
PROGRAMAS	FACILIDAD EL LOGRO DE OBJETIVOS
FORMACIÓN	IMAGEN Y SENSIBILIZACIÓN PÚBLICAS
GESTIÓN	IMPLICACIÓN EN LA SOCIEDAD.
APOYO	REPRESENTATIVIDAD
RECONOCIMIENTO	
MOTIVACIÓN	
MEDIOS	

Por otra parte, ejercer la actividad voluntaria y desarrollar la participación social mediante ella, parte de la tendencia a ayudar cuando pensamos que contamos con la capacidad adecuada. Si nos muestran las capacidades y habilidades necesarias para desarrollar una tarea voluntaria, será más fácil que colaboremos, mientras que si no conocemos qué es lo que se espera de nosotros, no sabemos si seremos capaces de hacerlo adecuadamente.

Para ello también es importante considerar lo siguiente:

- Necesidad de “personalizar los llamamientos de colaboración”, pues tendemos a pensar que son otros los que tienen que ayudar, y no nos sentimos responsables de lo que está sucediendo.
- Es más fácil ayudar cuando hemos sido ayudados.
- Es muy importante que el voluntariado sea intergeneracional y multicultural. Con frecuencia se dirige a jóvenes y no se cuenta con los “clientes”.
- No debemos olvidar, que el reconocimiento es importante para lograr la implicación de más amplios sectores, para facilitar su apoyo y fomento y para lograr que los voluntarios permanezcan en la organización motivados y activos.

El voluntariado debe ser un ejercicio de Ciudadanía. No puede ser una institución que interese sólo a “los que les sobra el tiempo”. Más bien responde al ejercicio de la ciudadanía responsable que busca una sociedad más justa. De ahí la necesidad de implicar a todos los sujetos con los que se trabaja “los ayudados”, favoreciendo su integración participativa por medio de buenas prácticas de intervención: La estima del otro requiere no sólo la acogida sino también una respuesta análoga.

Las personas “ayudadas” deben ser parte integrante del proceso de cambio:

- Debemos reconocerlas como parte del proceso de cambio de la sociedad.
- Son, en sí mismas, un elemento transformador capaz de mejorar realmente la calidad de vida de la gente.
- Sin duda, estos voluntarios/as con su participación dejan de ser sujetos pasivos para convertirse en agentes de cambio social, de su propia existencia... Conscientes de luchar contra su discriminación y de encontrar el puesto que le corresponde en la sociedad.
- Las entidades del Tercer Sector de Acción Social, deberíamos marcarnos como objetivo que el voluntariado contara con personas que en algún momento han sido acompañadas y ayudadas, dado que su propia experiencia vivida enriquecerá tanto su propia vida como la de las entidades donde colaboren.

Consideramos que la integración de colectivos desfavorecidos pasa por hacer efectivo su ejercicio de ciudadanía, de una manera activa y participativa, no sólo en su propio ámbito, sino también en otros ámbitos ya sea cultural, vecinal, o en relación con otros colectivos. El voluntariado es una herramienta importante para hacer efectiva esa participación.

El voluntariado es un indicador de integración:

- Ofrece a las personas herramientas para conocer mejor a la sociedad.
- Una educación no formal, al adquirir un conocimiento básico de su sociedad, incluyendo idioma, alojamiento, historia, educación, sanidad, servicios sociales, etc.
- La inclusión de la diversidad en los distintos espacios sociales.
- Aporta valores democráticos y de ciudadanía.
- Aquellos que han recibido ayuda de una organización es más fácil que colaboren como voluntarios que quien nunca ha recibido ayuda, ni espera nunca recibirla.

El voluntariado, por tanto, es una representación cualitativamente importante de la expresión de la participación cívica organizada. La solidaridad es una idea valorada, con carácter de igualdad y horizontalidad en la vida social. Con la globalización que estamos viviendo tiene sentido el voluntariado, la aportación de cada cual al todo global.

Esto tiene una serie de consecuencias a nivel social, como es el avance a un nuevo Estado del Bienestar, no desde el Estado, sino más desde la propia sociedad, desde la ciudadanía que es capaz de organizarse para ofrecer y dar lo que se ha recibido, sin necesidad de una intervención absoluta por parte de un Estado paternalista.

De esta manera, la tendencia social se está orientando a la vuelta de la solidaridad primaria, de “buena vecindad”. Y desde esta premisa, estaríamos hablando de la participación cívica.

El voluntariado no tiene la misma dimensión en unos lugares que en otros, por lo que las consecuencias son localizadoras, pero siempre está el objetivo de transformación de la realidad desde un intento de cambio del entorno, de la lucha contra la desigualdad social, de la libertad de ejercer nuestro sentido de la solidaridad con el compromiso de crear una sociedad mejor, más justa, más igualitaria.

## APORTACIONES DEL DEBATE

Nuevas preguntas para el cambio.

El contexto de cambio que estamos viviendo, plantea estimulantes interrogantes sobre las tendencias en el voluntariado social y sobre el papel que las entidades pueden jugar en el mismo. *Debemos preguntarnos lo que no queremos oír*, aceptar la necesidad de hacer un cambio de registro; una de las preguntas fundamentales es cómo hacer frente a los cambios. Las personas participantes en el Foro, insisten en que es necesario tomar conciencia de que muchas cosas están cambiando y de que en el futuro el voluntariado seguirá diversificándose y adoptando nuevas formas, al igual que lo ha venido haciendo en los últimos años.

Algunas personas insisten en la necesidad de que se profundice y se analice en mayor medida el contexto actual, en el que estamos viviendo, que se podría definir como *el del fin de una época y el inicio de una época distinta*, en la que sin duda nos tendremos que hacer otro tipo de preguntas. Este cambio de época viene determinado por elementos asociados a la sociedad del riesgo y a las incertidumbres del momento actual. La toma de conciencia de estas nuevas realidades y de las consecuencias que tienen para las organizaciones, es fundamental.

Estamos en muchos aspectos en un momento irreversible. Históricamente se ha dicho que el voluntariado se desarrolla en las organizaciones pero *¿Hasta qué punto se puede afirmar hoy que las organizaciones son las propietarias del voluntariado?*; al menos, dicen algunos, no lo son de todo tipo de voluntariado y cada vez habrá más voluntariado al margen de las organizaciones; especialmente en este contexto de necesidades, algunas personas se organizan y dan respuestas al margen de las organizaciones.

Actualmente el marco de interpretación del voluntariado ha de ser distinto, porque el contexto es otro y por eso es también otro el voluntariado que emerge. El mensaje es que *no hemos de aferrarnos a una concepción del voluntariado que ha sido válida hasta ahora*, pero que no necesariamente lo será en el futuro; esto conlleva estar muy atentos a la evolución de lo que está pasando y hacernos preguntas que no nos hemos hecho hasta el momento. Por otra parte en estos momentos de crisis existe sin duda un peligro de que se instrumentalice más el voluntariado, de que tanto administraciones como ONG lo conciben como mano de obra gratis.

Un voluntariado cada vez más diverso

La opinión generalizada es que el voluntariado ha crecido de modo muy importante en las épocas pasadas y que va a seguir creciendo en los próximos años. Este voluntariado será cada vez más diverso: habrá un voluntariado más orientado a la promoción, otras formas de voluntariado más orientadas a la atención, otras a la asistencia y todas ellas serán necesarias. Todas las formas de voluntariado son buenas y bienvenidas y todas ellas tienen su sentido; por eso algunas personas hacen insistencia en los riesgos que tiene pretender acotar o *tener una mirada estrecha o excesivamente rigurosa*.

No se ha de perder de vista que el voluntariado tiene su propia dinámica y que ésta desborda el ámbito de las organizaciones. En la práctica, hay personas voluntarias que se comprometen con las organizaciones (tendencia fundamental en el pasado), hay otras que actúan en las organizaciones, pero están comprometidas con las causas y no necesariamente con las organizaciones, (tendencia muy frecuente actualmente) y hay otras muchas que actúan al margen de las organizaciones (tendencia que parece que puede ser más dominante en el futuro).

La opinión de algunas de las personas participantes, es que hay muchas probabilidades de que en la medida en que el voluntariado se diversifica y tiende a masificarse, esto pueda llevar a una pérdida de calidad; esta pérdida de calidad se podría manifestar no solo en su acción, sino también en sus motivaciones; pero también se recuerda que las motivaciones por las que las personas han sido voluntarias siempre han sido muy diversas, porque además obedecen no solo a creencias, sino a circunstancias personales y del entorno. Es cierto que cada vez hay más voluntarios, pero de peor calidad, menos comprometidos, menos transformadores; por eso hay que hablar no sólo de más voluntariado, sino de mejor voluntariado. Esto implica formar a los voluntarios en actitudes, cuidar un voluntariado formado, a la vez que se amplía la mirada a un voluntariado menos rígido, un voluntariado más puntual de choque que no busca sólo ayudar, sino estar con otros y compartir.

Cambios en la orientación y en las prácticas.

Lo fundamental se dice, es que el voluntariado no pierda el *carácter de signo*, es decir de aquello que simboliza en nuestra sociedad: el voluntariado está relacionado con elementos como el altruismo, la solidaridad, la gratuidad, la

dedicación del tiempo y de los recursos personales a acompañar a lo demás, etc. Se constatan en este contexto *nuevos brotes* de este voluntariado, es decir, formas de voluntariado que en este difícil contexto adquieren el carácter de signo.

Hay una sensación bastante generalizada de que el actual voluntariado en las organizaciones es un *voluntariado de tareas*, es decir, personas que desarrollan funciones concretas, en muchas ocasiones instrumentales, en el marco de los programas, pero que no tienen la perspectiva global del sentido que tienen esos programas en entorno en que operan las organizaciones. El riesgo de éste enfoque, es reducir el voluntariado a una función instrumental, o lo que es lo mismo, contar con un *voluntariado instrumentalizado y hasta cierto punto domesticado*, que es útil a las organizaciones en la medida en que resuelve necesidades en los programas, pero que tiene pocas oportunidades de formar parte activa de la vida de las organizaciones.

Se aboga por un voluntariado que tenga más orientación hacia lo local, en el que se refuerce la dimensión comunitaria. Pero para ello es necesario, se insiste por parte varias personas, que en las organizaciones se opere un cambio desde la perspectiva ética y en la manera en que entienden el voluntariado. El voluntariado tiene que trabajar para potenciar las capacidades y las interacciones de las personas y para ello la dimensión comunitaria es esencial.

Varias de las aportaciones insisten en la necesidad de *cuidar a la gente*, es decir, cuidar y dedicar más esfuerzo al voluntariado precisamente en estos momentos de cambio. Las personas voluntarias en muchas ocasiones afrontan, con *toda su buena voluntad*, tareas para las que no están suficientemente preparadas, en las que no se les presta ni los medios, ni se les dota de los acompañamientos oportunos.

Para mejorar el acompañamiento es necesario reforzar los conceptos de procesos y de itinerario en la gestión del voluntariado. Eso implica hablar de proyectos de voluntariado adecuadamente enmarcados en la acción de las instituciones, cuidar los procesos de selección, prestar más atención a la formación, así como a todo el proceso de acompañamiento y a la desvinculación. No se puede tener un *voluntariado cule* sin organización, sin preparación, etc. Pero hay que evitar el riesgo contrario, es decir, la tendencia generalizada a pensar que los profesionales trabajan bien y los voluntarios no saben trabajar.

Es momento de reforzar el itinerario educativo del voluntario, dado que esto mejora las capacidades y actitudes de los voluntarios. Algunas personas consideran que es necesario que haya una organización que tutele y acompañe a los voluntarios. En muchas ocasiones hay fallos en la selección de las personas y también en la formación, pues no están preparadas para la tarea; no hemos de olvidar que cada uno aprende en ritmos y de formas diferentes. La buena voluntad no es lo único, es necesaria una supervisión adecuada, regular y controlar la calidad del trabajo. En cada proyecto hay que buscar a los voluntarios que mejor cubran estos aspectos.

En opinión de las personas participantes, hay un problema de falta de reconocimiento del papel del voluntariado en muchas organizaciones: *en realidad se reconoce la importancia del voluntariado como algo esencial a las organizaciones pero en la práctica se reconoce poco el papel que juegan las personas voluntarias en las mismas*. La falta de reconocimiento, hace que se trate a las personas voluntarias como sujetos pasivos en las organizaciones; esto es una cuestión que no necesariamente está relacionada con la participación en los órganos de gobierno, sino con favorecer espacios de participación, dar opciones para tomar decisiones sobre la manera en que se hacen las cosas, tener una presencia más visible, etc. Hay que cambiar, se insiste, el *juego de relaciones* en las organizaciones.

Otra de las ideas discutidas en el debate remarca la necesidad de acompasar más el discurso y la acción. En este sentido se toma conciencia de que hay no pocas incongruencias: mientras que el discurso de la mayoría de las ONG se orienta hacia una concepción del voluntariado caracterizado por ser participativo, activo, altamente implicado en las organizaciones, etc., la práctica de muchas ONG en realidad no favorece ese tipo de voluntariado ni crea espacios para que esto sea posible. Nos pasamos mucho tiempo y energías en casar nuestro discurso con lo que hacemos, *no hemos fomentado un voluntariado transformador, no hemos mentido y nos hemos puesto las medallas*. La coherencia entre mensaje y las prácticas puede contribuir a dar mayor credibilidad a las entidades sociales.

Las organizaciones del Tercer Sector Social han de tener sus drivers en cuanto a la gestión del voluntariado; estos drivers han de estar concebidos dentro de los cambios sociales y adaptarse a las nuevas realidades; al mismo tiempo tienen que tener en cuenta los cambios demográficos y culturales y por supuesto

las nuevas necesidades sociales de las personas. Contribuir a contar con una ciudadanía informada, formada y comprometida es una de las aspiraciones básicas para las organizaciones, pues es el *caldo de cultivo* en el que puede surgir un voluntariado comprometido. Esto requiere de las entidades una proyección más abierta, es decir, trabajar con perspectiva social, sobre los intereses generales y no solo centrándose en las tareas y actividades. Hay una función de sensibilización y de transformación social que es irrenunciable para las entidades y crea el *abono adecuado para un voluntariado comprometido*.

En esta tarea de información y la sensibilización, el papel de los medios de comunicación es imprescindible; los medios han de contribuir no solo informando de modo adecuado de lo que significa la acción voluntaria, sino incorporando y reflejando el papel de los voluntarios en los distintos programas, *especialmente en el sector entretenimiento*. Los medios de comunicación tienen un papel primordial, no solo en la información, sino en la sensibilización y la formación de la ciudadanía y por eso es fundamental fomentar el compromiso de los mismos en la acción voluntaria.

Las Tecnologías de la Información son herramientas *que rompen el tiempo y la distancia*, lo que permite a las personas mayor capacidad de elección y de interactuar. El reto de las entidades del TSAS es domesticar a la tecnología y ponerla a disposición de las personas; esto significa que tenemos que intentar que en la acción voluntaria la tecnología sea accesible y en consecuencia asequible.

El enfoque de género ha de ser contemplado también en la acción voluntaria. En la práctica, muchas de las personas voluntarias son mujeres y han de ser tenidas en cuenta sus potencialidades, no solamente por el papel que juegan actualmente, sino por el que pueden tener en el futuro.

En opinión de algunas de las personas participantes en el Foro, la tensión entre organizaciones de voluntariado y organizaciones de voluntarios es frecuente, y unas y otras funcionan con distintas lógicas y enfoques. Para otras personas, esta separación no es tan evidente y las diferencias tienen que ver más con la manera en que se entiende la acción voluntaria, que con el hecho de que unas se autodefinan como organizaciones de voluntarios y otras no.

## BLOQUE II. PROFUNDIZAR EL VOLUNTARIADO SOCIAL

### INTRODUCCIÓN

Partiendo de la convicción de que son bienvenidas todas las formas de voluntariado, así como cualesquiera formulas que contribuyan a canalizarla la solidaridad de los ciudadanos, nos planteamos en el segundo bloque de debate cómo se puede tener un voluntariado social de más calidad. Entendemos que un voluntariado de más calidad, de acuerdo al Documento de Debate, es aquel que fomenta la participación, que es movilizador, que refuerza la dimensión comunitaria, que es emancipador y en definitiva que contribuye a apoyar a las personas en la defensa de sus derechos y en la mejora de su bienestar individual y social.

Compromiso social y voluntad de transformación social, son dos elementos definitorios del voluntariado, que desean tener las entidades sociales y hacia el que han de aspirar las entidades del Tercer Sector Social. Esto requiere preguntarse por la manera en que puede reforzarse la relación entre voluntariado y compromiso social; un elemento esencial sin duda es reforzar la dimensión comunitaria del voluntariado *priorizando el nosotros sobre el mí*.

El voluntariado, no agota las formas de compromiso cívico y de participación democrática, pero es una de las expresiones de la ciudadanía activa, comprometida y participativa; por eso nos preguntamos por las relaciones entre voluntariado y compromiso cívico, así como por las relaciones e influencias mutuas que son de desear entre el voluntariado social y los movimientos sociales.

Las entidades de acción social, además de perseguir la defensa de los derechos de las personas, tienen como misión contribuir a paliar los efectos de pobreza. Pero su acción no se limita a la dimensión paliativa, sino que además buscan prevenir la exclusión actuando de modo anticipado y contribuyendo, mediante la denuncia, la sensibilización y el desarrollo de tejido social, a generar las condiciones para que las personas cuenten con una red social de apoyo, en la que el voluntariado puede tener un papel capital que es necesario reforzar en éstos momentos.

En un contexto de crisis económica, en el que la tendencia es a realizar ajustes fiscales y a revisar los sistemas de bienestar social, que en el corto y en el medio plazo contarán con una dotación económica menguante, emerge con fuerza el discurso de la necesidad de dar más poder a los ciudadanos, creando una sociedad, *big society*, en la que lo público sea entendido como un bien común, del que se responsabilice el conjunto de los ciudadanos y no solo los gobiernos. Por eso el Foro se plantea el papel que ha de jugar el voluntariado social y el protagonismo que ha de tener en la gobernanza y en la gestión de lo público.

Profundizar el voluntariado y centrarse en la calidad del voluntariado más que en la cantidad del mismo, requiere identificar unos elementos que sean definitorios de la cultura voluntaria, que formen parte de las convicciones, principios, valores y estilos, que son de desear en el voluntariado social y sobre los que se ha de basar el mismo. Nos preguntamos cómo esta cultura del voluntariado, desde la experiencia portuguesa y la perspectiva europea, puede ser compartida por ciudadanos de distintos países.

### Enrique Arnanz Villalta

#### 1c. Iniciativas.

*¿Qué significa en concreto un voluntariado más comprometido y transformador?  
¿Cómo se puede conseguir en nuestra sociedad un voluntariado más comprometido y más transformador? ¿Cómo reforzar la relación voluntariado – compromiso social?*

Voy a ceñirme especialmente al tema de pobreza y al papel del voluntariado en este ámbito.

#### 1-. Parto de tres puntos de partida que me parecen indiscutibles:

a). *Para mí el problema político, social, económico, ecológico, ético y cultural número uno del mundo, es el impresionante abismo de desigualdad que se mantiene y acrecienta entre comunidades, pueblos, estados y continentes, en cuanto a la posesión y aprovechamiento de los recursos y posibilidades.* De tal manera que hoy, **es una situación de riesgo** el hecho mismo de nacer en muchos lugares del mundo (y mucho más si naces mujer, en África, indígena, campesino, refugiado, habitante de una villa miseria, palestino, subsahariano, etc.), y a la vez, y a pesar de la enorme crisis que estamos viviendo en Occidente, **es una situación de privilegio** nacer en Barcelona, Madrid, Nueva York, Dublín

o Toronto. De tal manera que la dialéctica riqueza/pobreza es hoy el gran escándalo del mundo global.

Pobres son aquellos cuya única tarea en la vida es sobrevivir. No nos referimos, por lo tanto, a una pura cuestión de rentas, sino sobre todo, a la ausencia de recursos formativos, a la pérdida de identidad propia, a la ausencia de posibilidades de crecer sin expectativas de promoción y desarrollo.

b) Nuestro mayor error ha sido y sigue siendo vivir en un modelo social y económico que ha identificado **calidad de vida** con **cantidad de consumo**, y **nivel de vida** con **nivel de consumo**, de tal manera que nuestra vida, la única vida que tenemos, ha quedado supeditada al mercado, y nuestro mundo, la única tierra/mundo que tenemos, ha quedado también supeditada a la voracidad ilimitada de un mercado que está en a base de nuestras desgracias.

Estamos instalados en **el consumismo como modelo cultural**, y hemos llegado a la estúpida situación de creer que el ideal de nuestro modelo no es, ni siquiera, una vida buena y cómoda; el ideal es una vida opulenta, donde tiene que haber derroche para que la vida luzca.

c) Vivimos definitivamente en un mundo interdependiente e interconexionado y, por lo tanto, como ciudadanos del siglo XXI y del tercer milenio, debemos desarrollar un sentido de identidad y pertenencia a un mundo supranacional y a una comunidad planetaria donde deben repartirse derechos, deberes y responsabilidades, esfuerzos y luchas, dificultades y logros. Somos parte de un mundo de hombres y mujeres, de niños y niñas que, desde sus diferencias, tienen el mismo derecho que nosotros y nuestros hijos a ser felices, a cultivar su propia identidad, a ser respetados, y vivir con dignidad.

Vivimos en un mundo de vértigo donde la economía, la política, la ciencia, la seguridad, la delincuencia, la lucha contra las enfermedades y **la lucha contra la pobreza..., son ya globales, y sólo pueden ser afrontadas a escala mundial.**

Como el mundo en el que hemos nacido es tan rabiosamente desigual, creo que los que hemos tenido la suerte o el destino de nacer en esta orilla, tenemos la obligación también **de devolver a la sociedad como don, lo que hemos recibido como privilegio o beneficio.**

Por lo tanto sitúo nuestra tarea de solidaridad, de defensa de los derechos de los más pobres, de compromiso por cambiar tantas cosas, de lucha contra la pobreza desde el ejercicio de la acción profesional o desde la labor del voluntariado **como un deber cívico, moral y ciudadano, no como un favor o como un buen gesto moral para crear “islas de humanidad” en medio de tanta estupidez.**

Creo que nuestro mensaje como ciudadanos preocupados por estas cosas y como voluntarios comprometidos en programas de transformación social, debe ser claro: NO al consumismo como modelo cultural y a las consecuencias destructoras del desarrollo humano que se derivan de él y que estamos contemplando día a día. Y SI a explotar formas inteligentes de ser capaces de vivir mejor con menos, si al “decrecimiento sostenible”, conscientes de que la crisis que estamos viviendo es de tal magnitud, que necesita apuestas de este calibre.

No nos posicionamos contra el crecimiento en sí mismo, ni hacemos un canto a la vida cutre o a querer redistribuir la escasez. Lo que sí hacemos es oponernos al modelo de crecimiento en el que estamos instalados, y plantearnos de fondo la idea de desarrollo humano, refiriéndonos a un conjunto de pistas, estrategias y caminos posibles que nos ayuden a gestionar felicidad y valor, reduciendo progresivamente la producción y el consumo de tanta materia y energía. Si el consumismo fomenta la cultura de usar y tirar y de sepultar las cosas con más cosas, la lucha contra el consumismo apunta la necesidad de vivir una cierta cultura de la austeridad, para dar más espacio, tiempo, valor y consideración a caras de la vida y dimensiones de la personalidad que quedan amenazados desde la lógica y el dominio de la cultura del consumo, que pone la felicidad en la relación de la persona con las cosas, y no en la relación de las personas con las personas.

Y esto, no sólo como comportamiento individual, sino también como estilo de vida comunitaria y como estrategia política de desarrollo. Hablamos de una necesidad y de un ideal, no de un programa político cerrado o de una ideología ya construida.

2-. *¿Qué significa en este marco sociocultural, socioeconómico y político un voluntariado comprometido y transformador? ¿Cómo reforzar la idea entre voluntariado y compromiso social en el escenario de la lucha contra la pobreza?*

#### **Dos consideraciones:**

a-. Estoy de acuerdo con el documento sobre que en medio de esta crisis y por ella, crece la instrumentalización del voluntariado social por parte de la Administración y del mercado, para atender y amortiguar los inmensos problemas de pobreza, precariedad y exclusión social que están surgiendo, con la consiguiente precarización de los derechos sociales y la desconexión social que esto provoca.

Creo que una parte cada vez más voluminosa del voluntariado social va a

dedicarse a remediar benéficamente la injusticia que la administración y el mercado crean y mantienen.

Creo que el voluntariado va a funcionar cada vez más como un medio especial de compensar a las víctimas de las políticas neoliberales, haciendo que vaya cogiendo más cuerpo todavía un capitalismo de compasión con rostro humano y comunitario. Creo que el voluntariado social va a crecer en número, protagonismo y visibilidad, ocupando el terreno público, como dice el documento, y con una función meramente paliativa de la exclusión y las desigualdades. No todo el voluntariado social, pero sí una buena parte de él.

b-. Ante esta situación, me parece fundamental luchar contra el reduccionismo que convierte al voluntariado –esa forma cualitativamente importante de participación cívica— en algo descafeinado y en un ejercicio activista de hacer algo por los demás. ¿Cómo? Se me ocurren algunas propuestas, nada originales, pero sí necesarias.

- En primer lugar, es necesario mantener, defender y argumentar a favor de la idea del voluntariado transformador y comprometido, frente a la idea de voluntariado como boutique de prestaciones. No negar esta identidad, aunque luego las prácticas puedan ser más discutibles.

- En segundo lugar, es necesario formar bien a los voluntarios de nuestras entidades --¡¡la formación!!—y crear en ellos una cultura del voluntariado como movilizador de voluntades, como agentes capaces de hacer que los usuarios y las personas atendidas sean poco a poco capaces de pensar, decidir y actuar por sí mismos en orden a la transformación de su propia realidad y de su entorno local.

- Es necesario en tercer lugar, seguir insistiendo en la importancia de estos cuatro valores que, a mi juicio, definen la identidad del voluntariado en su lucha contra la pobreza:

A. *la defensa de otro modelo social* donde se respete y potencie el valor de la igualdad y la lucha contra el consumo como becerro de oro;

B. *la defensa de los derechos de todas las personas*, especialmente de los derechos de los más pobres;

C. *la lucha contra la discriminación y la pobreza;*

D. la convicción de que la lucha contra la pobreza es, sobre todo, cuestión de *procesos educativos*, de cambio de valores, de cambio de miradas..., procesos largos y lentos... La lucha contra la pobreza pasa también por el cuidado y el desarrollo de la inteligencia emocional, de la capacidad de sintonía...

- En cuarto lugar es necesario tomar o seguir tomando una posición claramente crítica frente a nuestro modelo de vida y a los poderosos del tener, del saber, del gobernar..., intentando conseguir también una coherencia personal, porque no se puede tener una ética para andar por casa, otra para andar por la calle, y otra para actuar en la ONG donde somos voluntarios.
- Es necesario, también, que las entidades tomen un posicionamiento político y público definido, huyendo de una supuesta neutralidad y dejando bien claro en su Misión, en su Visión y en sus Valores, esta posición de discriminación positiva a favor de los pobres, de los excluidos y de los más necesitados.

### **Soledad Calderón**

#### *Bolunta*

*¿Qué significa y qué consecuencias tiene reforzar la dimensión comunitaria del voluntariado? ¿Qué relaciones e interrelaciones hay entre dimensión comunitaria del voluntariado, participación democrática, ciudadanía activa y compromiso cívico?*

#### **1.Promover el voluntariado a nivel local entre los diferentes agentes.**

Las entidades de voluntariado con su labor diaria, contribuyen al desarrollo y la dinamización de nuestros municipios y éstos ven cada vez más necesario apoyarlas y fomentarlas como cauce de participación, ya que posibilitan la implicación de una parte de la población en los asuntos públicos a todos los niveles. Y muchos municipios son conscientes de que una mera política *subvencional* y de cesión de infraestructuras no son suficientes por sí mismas para reconocer, poner en valor y potenciar dicha práctica ciudadana. De ahí han surgido las concejalías de voluntariado y participación ciudadana en diferentes ayuntamientos.

El mundo asociativo existe porque hay personas que han decidido juntarse

y sacar adelante un proyecto concreto, porque consideran que es necesario y que puede ser importante para contribuir a satisfacer determinado tipo de necesidades descubiertas, o para ofrecer un tipo de servicios que sólo tienen sentido desde la proximidad y la iniciativa social; y, aunque existe cierta tendencia a la deslocalización del voluntariado, (cada vez hay más programas que impulsan el asociacionismo y voluntariado internacional), existe una necesidad de actuar en la proximidad y que la ciudadanía se implique y participe en sus municipios más cercanos. Por eso, las administraciones públicas, y los más concretamente ayuntamientos, tienen un papel fundamental, porque pueden generar dinámicas y actitudes, individuales y grupales, que permitan ir construyendo una cultura social participativa y vertebradora de un sentido de convivencia basado en la solidaridad comunitaria.

Asimismo, el tejido asociativo y el voluntariado se enclavan principalmente en el ámbito local, y es precisamente desde allí desde donde es necesario trabajar, de manera cercana y próxima a la realidad cotidiana de las asociaciones, redes y movimientos ciudadanos, pudiendo de esta forma incidir en algunos pilares clave que pueden potenciar y favorecer la participación asociativa.

Son las administraciones locales quienes están más próximas a la ciudadanía, quienes mejor conocen las demandas y necesidades de sus ciudadanos y ciudadanas y las que tienen la competencia de regular y desarrollar los procedimientos y órganos para la participación ciudadana en la vida local, así como la elaboración y aprobación de programas de fomento del asociacionismo y el voluntariado.

A su vez las entidades sociales deberían promover la participación de personas voluntarias en sus proyectos locales. Se debería descentralizar y aplicar más que nunca en el actual contexto social, el principio "piensa global, actúa local". Ello supone que las entidades sociales apuesten por tener personas voluntarias y que les faciliten su implicación en la propia entidad y en la comunidad en la que intervienen. Cuando las entidades de voluntariado y las administraciones promueven que las personas voluntarias participen en todo lo referente a la comunidad, no sólo como objeto sino como sujeto, se refuerza la dimensión comunitaria del voluntariado.

Las entidades sociales tienen también, que facilitar que las personas beneficiarias de su acción sean voluntarias, y que participen en la construcción conjunta de la comunidad. Desde un voluntariado con dimensión comunitaria se facilita que las empresas puedan colaborar con la comunidad, y que la comunidad

pueda colaborar con las empresas, sumando sinergias, y no relacionándose de forma que cada parte intente sacar su provecho. La dimensión comunitaria del voluntariado pasa por la colaboración y la ejecución de proyectos en red, por encima de si somos del mismo ámbito, del mismo tamaño o con los mismos recursos.

## **2. Canalizar los valores del voluntariado hacia la comunidad.**

Si realizamos un análisis de la actual situación del asociacionismo en nuestras sociedades, podemos observar cómo a pesar de haber experimentado un crecimiento notable y constante en el último cuarto del siglo XX, ha ido debilitándose con el desarrollo del Estado de Bienestar y con la aparición de un sector público fuerte en el que la ciudadanía ha sentido un respaldo mayor a sus necesidades. Ello ha derivado en que nos encontremos ante una ciudadanía mucho más pasiva y un tejido asociativo un tanto debilitado. Observamos a principios del siglo XXI cómo se desarrolla un progresivo repliegue del individuo hacia su vida privada y en cuyo ámbito establece sus metas y aspiraciones personales: la preocupación por la familia y el pequeño círculo de amistades, el éxito en la carrera profesional, el consumo y el estilo de vida, etc.; desde esta perspectiva parece que participar fuera un gran sacrificio.

Por otra parte, también se están produciendo cambios significativos en las formas de participación social. Por una parte las formas tradicionales de participación -participación política y sindical, asociacionismo...- se encuentran en "crisis" dando paso a nuevos modelos de participación más individualistas, con menor nivel de compromiso, más ligados a la acción concreta a desarrollar y menos con la entidad o asociación, etc.; por otra aparecen nuevas formas en la organización y participación a través de las nuevas tecnologías en la sociedad de la información. Así, vemos cómo la mayoría de las nuevas asociaciones están más dirigidas hacia lo lúdico y menos a objetivos comunitarios y de interés social.

Pero a pesar de ello, el movimiento asociativo y las organizaciones de voluntariado hoy en día, pueden y deben seguir jugando un papel importante en la configuración de la sociedad civil fuerte y desarrollada, madura y crítica, que sepa compensar las injusticias y desequilibrios generados, y que actúe desde las carencias existentes en cada momento, porque incide directa e inmediatamente en los problemas que se dan en la comunidad y es la avanzada en la búsqueda de respuestas y soluciones a los problemas de la ciudadanía.

El voluntariado con dimensión comunitaria practica los valores propios del voluntariado y los transfiere a la comunidad. Solidaridad, gratuidad, cercanía,

colectividad, transformación... como valores centrales y en contraposición a los valores dominantes, son la aportación más importante que el voluntariado puede transmitir a la comunidad. Si el voluntariado muestra a la comunidad esos valores y hace porque ésta los integre como suyos, se está reforzando la dimensión comunitaria del voluntariado y promoviendo una ciudadanía más activa.

## **3. Fortalecer las interrelaciones entre la dimensión comunitaria del voluntariado y la ciudadanía activa, participación democrática y compromiso cívico.**

El asociacionismo y el voluntariado es un fenómeno de enorme importancia en nuestra sociedad porque representa un instrumento adecuado para la participación social y porque además, la agrupación de personas que persiguen un fin común, su constitución en entidades organizadas y su funcionamiento y sistemas de relación, constituyen un inmejorable indicador del grado de cohesión y dinamismo social.

La participación activa facilita que la ciudadanía y los movimientos sociales colaboren en el desarrollo de los municipios y es una herramienta de cambio en la forma de relacionarse "entre" y "con" los ciudadanos y ciudadanas. Por otra parte la participación ciudadana no se agota en sí misma, sino que es un instrumento para un fin que no es otro que el de una sociedad inclusiva, justa y solidaria para con todas las personas. Además, existe una amplia y diversa serie de asociaciones y colectivos de todo tipo, que dinamizan la participación de las personas en su entorno más próximo, facilitan canales de integración en la vida social y colaboran, igualmente, en la resolución de necesidades concretas desde programas y estrategias diferenciadas.

Por otra parte, la participación ciudadana incorpora un valor añadido a la elaboración de políticas públicas y mejora la calidad de la democracia participativa. El principio de participación supone una profundización democrática de nuestro sistema político-institucional que permite desarrollar una cultura preventiva que se vertebró en torno a la participación, generando formas alternativas de relación que dibujan nuevos paisajes convivenciales y dinámicas sociales más confortables en unos municipios cada vez más desarraigados y menos inclusivos. Asimismo, hay que reconocer que las organizaciones sociales y las personas voluntarias son vitales para el desarrollo social, no sólo por los problemas a los que dan respuesta, sino que sobre todo, por la madurez democrática que reflejan y por hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a participar.

Definitivamente, se entiende que una sociedad implicada activamente en su

propio progreso y en la resolución de sus necesidades, es la máxima expresión de una sociedad madura y democrática. Y así, el impulso de la sociedad civil a través del fomento de los recursos comunitarios, la organización colectiva, la articulación y cooperación social, y de todo aquello que posibilite la responsabilidad de la ciudadanía en su propia promoción, es un elemento fundamental para garantizar una transformación social permanente bajo parámetros de justicia, solidaridad y calidad de vida.

El voluntariado con dimensión comunitaria crea vínculos entre los colectivos en exclusión y la comunidad, fomentando el diálogo y la mejora de la sociedad. Esto es ejercer la ciudadanía activa y el compromiso cívico, a la vez que es una manera de participación democrática.

El voluntariado con dimensión comunitaria no se limita al valor de la solidaridad sino que aboga por la participación como elemento sustancial del mismo. Esta participación se promueve a todos los niveles y tiene como resultado ayudar a que las personas se impliquen en la construcción de la sociedad y el bien común.

### **Carlos Susías**

*Presidente de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español*

*¿Son las actuales movilizaciones cívicas, simbolizadas en el movimiento 15M, un buen caldo de cultivo para la acción solidaria de autoayuda y heteroayuda? ¿Qué conexiones y flujos se pueden producir y es de desear que se den entre los movimientos sociales y el voluntariado?*

La respuesta inmediata a la pregunta es “depende”. Las organizaciones cívicas, hablando del 15 M, es algo distinto de lo que puede ser la actividad propia de las organizaciones sociales, lo que no significa que tengan que ser contrarias, pero son distintas. Por lo tanto no podemos sumar cosas que no se pueden sumar.

Estos movimientos cívicos han estado determinados por determinadas características que han tenido que ver con la edad, con el nivel educativo, con el manejo de las nuevas tecnologías, con una visión distinta de lo que es la acción. En este caso ha sido más una reacción a cosas que estaban ocurriendo, que a una manera de ver las cosas y de hacer las cosas de forma articulada.

Eso, entre otras cosas, hace que tenga esas connotaciones y provoque ese desconcierto.

Se me hace otra pregunta ¿Han estado cerca las entidades sociales de este movimiento? Aquí estamos en otro “depende”, según hablemos de las entidades sociales de sus dirigentes, de los profesionales, de los voluntarios o de las personas con las que hemos estado trabajando y atendiendo: yo diría que mitad y mitad; han estado posiblemente más cerca de estos movimientos los profesionales y voluntarios de estas entidades y totalmente alejados los dirigentes y las personas con las que estamos trabajando (estoy hablando de implicación, no de simpatía). Con lo cual hemos estado y no hemos estado.

Con esto no me refiero a ir a la Puerta del Sol para ver qué ocurre, sino a estar implicados, planificando, en los diferentes espacios. Aunque ha habido excepciones muy honrosas, los dirigentes no hemos estado ahí.

Nos han pillado tan descolocados como a los sindicatos, a los partidos políticos y demás. Pero hay una característica que nos hace diferentes: es la sintonía de objetivos que hemos tenido con estos movimientos.

Si nosotros vemos algunas de las cosas que plantea este movimiento y observamos los últimos pronunciamientos conjuntos que hemos tenido las entidades sociales, exceptuando cosas puntuales que evidentemente no compartimos, sí hay un núcleo importante en el que existe una sintonía, desde las tasas semejantes a la Tobin, a la “dación en pago” de las viviendas hipotecadas, a la necesidad de mayor transparencia, etc.

Y esto me lleva a la siguiente reflexión o pregunta: ¿cómo es que habiendo tenido esa sintonía hemos estado tan lejos y por qué parece que lo dicho por los movimientos sociales suena a nuevo, a que han sido ellos los primeros que lo han dicho, cuando lo veníamos diciendo y planteando las entidades sociales desde hace tiempo?

Algo ocurre..., como hipótesis, ¿no podría ser que los voluntarios y profesionales (junto a otros) que tienen conocimiento de esto, hayan aportado a este movimiento algunas de esas ideas...? Sin embargo, eso no se ha materializado en las propias entidades sociales como medidas de acción; esto enlaza con lo que ya he dicho algunas veces: no puede ser que nuestros discursos o lo que planteamos y nuestra realidad de acción no tenga sintonía y que no haya correlación entre la una y la otra.

Una anécdota: Esta mañana terminamos una reunión hablando de los

problemas del tercer sector y cuando me despidió digo al interlocutor, un político, "...de todas maneras tener siempre presente que detrás de todo esto están las personas" y me dice "Ah sí, hay que tratarlo como las PYMES que son muchos trabajadores..." . Él pensó que yo le estaba hablando de nuestros problemas como "empresas" y no de los problemas de la gente a la que servimos. Yo no lo crítico a él, en ese momento me planteo qué imagen damos, eso es lo que me preocupa.

Entonces con estos movimientos tenemos cierta sintonía de objetivos, pero no tenemos sintonía en las acciones y en los instrumentos... ellos han manejado las nuevas tecnologías, una forma de trabajar totalmente distinta, nosotros tenemos otra. No las estoy contraponiendo en el sentido de bueno o malo, estoy diciendo que tendríamos que ir adecuándonos, porque estos movimientos parece que pierden intensidad, pero en esto tengo una convicción parecida a los movimientos verdes/ecologistas de hace 30 años: desaparecieron ese parar los trenes, ese tomar edificios... pero ahora mismo están parando centrales nucleares en Alemania.

¿Cómo ha cambiado la concepción de la sociedad con respecto al medio ambiente!, yo le doy ese mérito, ese recorrido, no que vayan a volver a la Puerta del Sol, que quizás vuelvan. Pero sí que como sociedad lo mismo tenemos que asumir ciertas cosas y eso tiene, necesariamente, que provocar cambios en la manera de actuar de las entidades sociales y en cómo nos relacionamos con nuestros respectivos voluntarios.

Ellos, los del movimiento 15M, que en ningún momento se quieren llamar voluntarios y que no han tenido ninguna necesidad de contactar con las entidades sociales que podríamos ser los más cercanos, pueden estar en ese estado de embrión que estaba el movimiento ecologista hace 30 ó 40 años. Algo nos tenemos que mover nosotros también, mucho nos estamos moviendo pero mucho nos queda por movernos. ¡Y los tiempos van mucho más rápido!, no vamos a tener que esperar 30 años.

**Joaquín García Roca**

*Universidad de Valencia*

*¿Cómo puede el voluntariado, no ser meramente instrumento paliativo de la pobreza y la exclusión, sino actuar en las causas que generan la misma? ¿Qué implicaciones tiene esto en el plano de la acción voluntaria?*

Cuando los partidos conservadores anuncian que ahora "comienza el cambio", cuando los neoliberales que causaron la actual crisis económica solicitan "cambios estructurales", y los hijos de Al Qaeda se entienden a sí mismos como militantes mártires, cuando los indignados son también los banqueros... estamos ante una profunda perversión del lenguaje. Encubre desde un pragmatismo rancio que renuncia a las alternativas, hasta las tímidas voces que postulan una reforma, una reconversión, un reajuste del sistema. Al intento por cambiar el mundo ha sucedido la voluntad de conservarlo o como máximo de "refundar el capitalismo" (Davos 1-2-2009).

Propongo introducir otras perspectivas para abordar el papel de los voluntariados ante las causas de la pobreza. En concreto, aludiré a las tres lógicas que el analista social Albert Hirschman ha identificado para afrontar lo indeseado e injusto: la voz, la salida y la lealtad. (1977: 24). Y a los tres tiempos que según el sociólogo Dahrendorf necesita cualquier transformación de un sistema: el tiempo largo o nivel macro, para revertir el capitalismo salvaje en el ámbito económico y financiero; el tiempo intermedio o nivel meso o relacional para promover cambios éticos- culturales y el tiempo corto o nivel micro que recomponga el tejido social, fomente nuevas organizaciones, alianzas y expectativas de vida.

*La voz y la disidencia*

Ante la persistencia de las desigualdades económicas y discriminaciones sociales se trata de cuestionar el orden instituido mediante la protesta y la beligerancia de la razón, crear relatos sobre otro mundo no solo posible sino mejor, y hacer propuestas de sentido acerca de una sociedad buena y más justa.

La voz -como protesta, imaginación y propuesta- es un continuo que va desde el malestar hasta el grito organizado; por la voz, se practica la protesta y se indica lo que deber ser cambiado. Por la voz, se relata el sufrimiento evitable causado por la pobreza. Por la voz nos mantenemos en estado de vigilancia, dejamos de ser simples "voyeur", desprovistos de turbación, compasión o propósito. (Rifkin, 2010: 586).

La disidencia, que no cree que la pobreza sea inevitable, ayuda a cambiar los enfoques de los problemas, a experimentar nuevos caminos, a distanciarse de la geopolítica de la impotencia y a conseguir alejarse del pensamiento político y culturalmente correcto. La voz tiene que afrontar la crítica del posibilismo y el desprestigio actual del pensamiento utópico.

Hay voluntariados que activan de este modo la vía ético-cultural para perturbar las causas de la pobreza; proponen una pedagogía de los sentimientos, como tarea colectiva y trabajan el modo de emocionar la realidad por el que nos reconocemos deudores y acreedores unos de otros, responsables unos de otros. Se trata de socializar el principio de incumbencia, por el cual dejarse afectar es el origen de toda transformación. "Quedar afectado" es un asunto más radical que la propia indignación, ya que incluye el conocimiento, la ética y la política.

Lo expresaba con absoluta propiedad aquella madre de la Plaza de Mayo que al ser preguntada sobre los motivos que le llevaban a su actuación contestó que *"al tener noticias de que mi hijo había desaparecido (conocer), un tigre nació dentro de mi (emocionar), y desde entonces no he hecho otra cosa que buscarle (actuar)"*. Las tres dimensiones están íntimamente unidas, son la pasión y el sentimiento haciéndose. No se puede conocer el hambre del mundo y permanecer insensible; no se puede ser sensible y permanecer inactivo; no se puede conocer el horror de una catástrofe, injusticia o desamor y mirar hacia otra parte. No se puede conocer el atropello de la dignidad que causan las privaciones y precariedades de la vida humana y quedar indiferente.

Junto a esta pedagogía de los sentimientos, los voluntariados tienen un papel importante en la revolución de las expectativas y se atreven a proponer otros modos de ser feliz y de realizarse como personas. Una felicidad colectiva que ya no tiene nada que ver con la lógica del consumo, sino que llama a nuestra puerta y pregunta qué soledad liberarás hoy, qué caído se levantará contigo, qué ahorro del agua podrás liberar, qué deterioro del ambiente puedes reducir o qué relaciones afectivas promover.

Esta primera actitud en la era planetaria exige aligerar el barco de todo aquello que resulta accesorio, requiere decrecer a los que van en los camarotes y compartir los salvavidas a los que van en cubierta.

#### *La salida y la ruptura*

La salida es el órgano de la ruptura por el cual se cambian las pertenencias, se abandonan fidelidades y se buscan otras formas de proyectar el futuro. Por la salida rompemos con el asistencialismo y el paternalismo; conspiramos contra la dictadura de la impotencia; repudiamos el poder destructivo del capital financiero, que crean vidas desahuciadas y grupos precarizados.

Hay espacios para la rebeldía, que no pueden desactivarse invocando las reglas de juego, ya que son ellas también las productoras de pobreza. La rebeldía no

es confusión, ni desconocimiento sino una forma de luchar contra la pobreza. Por eso irritan por igual a las derechas y a las izquierdas porque les importa más las ideas que los intereses, más los fines que los medios, más los qué, que los cómo. Por eso hay quien los descalifica como utópicos, bellas almas e ilusos mientras ellos contestan *"si no nos dejáis soñar, no os dejaremos dormir"*.

Hay otros voluntariados que aportan energía colectiva para la movilización ciudadana y auto organización social. Ejerce de este modo aquello que Walter Benjamin identificaba como frenos de emergencia, que se disparan en contacto con la inhumanidad. La humanidad según él se ocupó más de los motores del desarrollo que de los frenos de emergencia. La vigilancia social y la presión a favor de la justicia constituyen un escenario esencial en la lucha contra la pobreza.

En esta segunda perspectiva, la voluntad de transformación se hermana con el enfoque de las capacidades; los voluntariados sociales no siempre advirtieron que detrás de los seres carenciados hay personas que atesoran valores y habilidad para razonar, apreciar, elegir, participar, actuar. Cuando se actúa sólo desde el punto de vista de las necesidades se tiene una visión muy pobre de la acción social.

Ayer me lo recordaba una persona inmigrante ¿Por qué me llaman inmigrante? Pero yo me digo soy más que inmigrante, soy alguien que ama, que espera y desespera.

Cuando se reconocen nuestras capacidades, personales, comunitarias y colectivas, cambian muchas cosas. Cambia el concepto mismo de solidaridad frente a la simple ayuda, ya que nos permite superar esquemas simples como el que unos enseñan y otros aprenden, unos dan y otros reciben, unos saben y los otros son ignorantes, los que hacen la historia y los que la padecen, los salvados y los hundidos. Cambia el concepto de ciudadanía activa, reducidos a privaciones y carencias, dejan de ser titulares de derechos sociales, les privan también de sus identidades socio-políticas y expropian de cualquier transformación personal y colectiva. Cambia el concepto de recursos ya que el principal recurso son las personas y las potencialidades locales, las responsabilidades personales y comunitarias. Cambia el concepto de sujeto de la transformación, ya que no existen sujetos únicos, ni el estado, ni el mercado, ni las iglesias, ni las sociedades civiles sino pluralidad de historias. Se necesitan de la imaginación y del grito de los jóvenes que acampan hoy en el centro de Madrid, y también de quienes atienden los comedores sociales, o quienes apuestan por comprometerse políticamente.

Una lucha transformadora contra la pobreza apela a la acción conjunta de los ciudadanos y a la construcción de un movimiento transnacional, formado por

todos los que resisten a las consecuencias de la globalización; sólo mediante la comunidad de esfuerzos y responsabilidades a escala local y planetaria, y mediante sinergias entre todos podremos afrontar la pobreza. Proyectar el futuro en red es el dinamismo de la salida mancomunada a la pobreza. Las obligaciones que se contraen son in solidum.

#### *Lealtad y creatividad*

La lealtad apuesta por la creatividad, la innovación y la acción necesaria. Y donde hay creación, la disidencia y la ruptura se convierten en sala de espera. No basta activar la voz y la salida, la disidencia y la rebeldía, es necesaria la lealtad, que apuesta por la acción necesaria, y por erradicar la injusticia evitable.

En primer lugar, optar por la acción necesaria. Sembrar el descontento con el orden establecido e indignarse con el estado de las cosas, advierte Amartya Sen (2009), no puede sustituir el razonamiento ni reemplazar la acción necesaria. Como advirtió Dietrich Bonhoeffer desde el campo de concentración a su amigo: *"Hemos vivido demasiado tiempo sumidos en pensamientos... Con algún retraso nos hemos dado cuenta de que el origen de la acción no es el pensamiento, sino el sentido de la responsabilidad. Vosotros descubriréis una nueva relación entre el pensamiento y la acción. Sólo pensareis aquello de lo que os habréis de responsabilizar por vuestra acción. Para nosotros el pensamiento era a menudo un lujo de espectador; para vosotros, se hallará totalmente al servicio de la acción"* (1971: 91).

La acción necesaria concilia el mejoramiento y el alivio con la promoción de la justicia. Si se acercan a los comedores sociales no es solo para ayudar al hambriento, sino también para reducir la incidencia del hambre; si comparten el empleo con un parado no es sólo para ayudar a un parado, sino para posibilitar un mundo sin desempleo; si se acercan a la cárcel es también para trabajar por un mundo sin cárceles. Apuestan por la validez del mejoramiento social. Quienes desprecian la acción necesaria, en palabras de Hannah Arendt, solo *"poseen el triste coraje del suicidio o la docilidad de los cadáveres"* (2002).

Remover las causas de la pobreza requiere recrear la representación de la justicia, que no está ya centrada en el deber ideal ni en la realización perfecta, sino en la realización posible aunque sea imperfecta de algo que se considera valioso. La lealtad está más interesada en combatir la injusticia evitable, que en alcanzar la justicia ideal, sublevarse contra la mentira que alcanzar la verdad plena.

Hay acciones basadas en un enfoque ideal, en esquemas de justicia total, en reglas perfectas, que anticipan lo que debe suceder y hay otras basadas en realizaciones concretas y en resultados parciales que solo mitigan la injusticia. En la lucha contra la pobreza, importa más reducir una injusticia evitable, eliminar una injusticia manifiesta, proceder a un arreglo, que enamorarse de una sociedad enteramente justa, mantener la pureza e integridad del deber ser, preservar los principios de justicia.

Los voluntariados no pueden ser ajenos a las conquistas institucionales que se garantizan por el derecho. Los hábitos del corazón y la presión ciudadana, ejercida por las organizaciones sociales, se despliegan en conquistas legislativas que convierten la solidaridad en justicia. Colaboran decididamente en la construcción de un estado social de derecho y de justicia y reivindican la centralidad del Estado en la producción de bienes de justicia.

El reconocimiento de los derechos humanos no depende de su factibilidad preexistente, si dependiera de ella ningún derecho de la primera generación podría ser reconocido, incluido el derecho a la libertad ya que no es posible asegurar la libertad de todos frente a las violaciones, más bien convivimos con asesinatos, masacres, y atentados. La no realización no hace por sí misma que un derecho reclamado sea un no derecho (Sen 2010).

Hay recursos suficientes para acabar con la pobreza, el problema no es escasez de bienes económicos sino su injusta distribución. Sólo con la riqueza que acumulan las diez personas más ricas del mundo se reduciría a la mitad el hambre y la pobreza del mundo.

#### **Francisco J. Pomares Fuertes**

*Teniente Alcalde Delegado de Derechos Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Málaga*

*¿Cómo puede el Estado dar más poder a los ciudadanos, pero no para desresponsabilizarse de su función protectora y de garante de los derechos y de la igualdad, sino para fomentar, incitar, facilitar y crear las condiciones en las que*

*los ciudadanos se responsabilizan en lo público como bien común y participan en la gobernanza de lo público? ¿Qué recorrido tiene el voluntariado desde esta perspectiva?*

Ante la pregunta de cómo puede el Estado dar mayor responsabilidad en lo público a la ciudadanía, es necesario reflexionar sobre si la ciudadanía cree que ese debe ser su papel, si verdaderamente quiere ejercerlo y se siente que está capacitada para hacerlo.

*La crisis del bien común.*

Me gustaría comenzar esta reflexión desde una premisa: asistimos en estos momentos a una gran tensión de valores en nuestra sociedad; tensión entre el concepto del bien personal y del bien común, entre lo propio y lo comunitario, entre los intereses de un yo, disfrazado últimamente de derecho ciudadano, y los interés de los demás.

En medio de esta tensión entre los valores predominantes en nuestra sociedad surge con fuerza una corriente basada en la desconfianza. Asistimos a una corriente social basada en la desconfianza de lo público, del Estado, de las administraciones, de la capacidad de los políticos, de la economía... un estado de desconfianza que invade también la vida diaria y las relaciones más cercanas, desconfianza en los diferentes, en el propio vecino, en los demás...

Este caldo de cultivo de desconfianza ha llevado a diversos grupos sociales a poner en cuestión e incluso a invalidar la estructura actual de participación social, de gobernanza. Parece que ya nada vale, se habla de la necesidad de un nuevo orden, de un nuevo modelo de participación...

¿Este aparente alejamiento entre lo público y la ciudadanía es real? Y si es así, ¿qué ha fallado, los instrumentos, las actitudes, la motivación...?

*El estado de la participación*

Sin embargo si observamos el modelo de participación social de nuestro Estado, nos encontramos que desde hace años se ha realizado una apuesta importante por la llamada sociedad de la participación.

Asistimos a la creación de miles de órganos de participación en cada uno de los niveles de la administración pública, la aprobación de reglamentos participativos, la creación de consejos sectoriales, consejos consultivos, consejos sociales..., asistimos a las primeras consultas ciudadanas, se pone de moda los presupuestos participativos y se comienzan a poner en marcha en

los ayuntamientos las concejalías de participación ciudadana.

Ahora bien, cuando analizamos su calidad y su nivel de participación real, nos encontramos con que la mayoría de esos órganos están más preocupados de su propia existencia que de su renovación y de su calidad, es decir, se justifica la necesidad de existencia de los mismos por encima de la evaluación de sus resultados y sin medir el coste/desgaste de ciertos órganos que no logran alcanzar el fin por el que se crearon y se pusieron en marcha.

Pero no podemos responsabilizar solamente a la administración de esta falta de calidad, porque recordemos que tanto en la propuesta, como en su puesta en marcha y en el desarrollo de los mismos también intervienen las organizaciones del tercer sector, las asociaciones de vecinos, las asociaciones de consumidores, los sindicatos, los colegios profesionales... que han visto en estos órganos un medio eficaz de hacer llegar sus propuestas directamente a los órganos políticos públicos, además de un reconocimiento público de su representatividad social.

*Pasos para su renovación*

Por lo tanto si queremos que la ciudadanía participe en la gobernanza de lo público, el primer paso es llevar a cabo una renovación de los procesos y organismos para la participación, desde su concepción, a sus contenidos y sus métodos, pasando por el cambio de horarios de celebración, de lenguaje, de composición, y mecanismos claros de seguimiento al cumplimiento de sus acuerdos.

El segundo paso que la administración debe seguir es realizar una apuesta clara por las escuelas de ciudadanía. Debemos invertir en participación infantil y juvenil si queremos avanzar a una sociedad más corresponsable. El civismo y la participación deben ser fomentadas como modelos educativos. Promover las condiciones para enseñar a los que no saben y motivar a los que no quieren, debe convertirse en uno de los objetivos prioritarios de una administración que aspira a ser participativa.

En este objetivo es donde entra a jugar un papel fundamental el voluntariado, dado que la sociedad ciertamente no parece alcanzar un consenso en cuanto al modelo de participación, se necesitan más que nunca ejemplos prácticos de ciudadanía, de ciudadanos que dan el paso, de ciudadanos que se comprometen, y el voluntario practica todos estos valores, porque vive la misión y comparte los valores de su organización, porque el voluntario practica la confianza y devuelve la confianza en el otro.

Por lo tanto el Estado debe poner en valor el voluntariado social, como ejemplo de personas sencillas que ante la crisis se vuelven extraordinarias simplemente porque se ponen a ayudar a los demás.

Ante el alejamiento entre el Estado y la ciudadanía, las organizaciones sociales deben asumir el papel de mediadoras, provocando el encuentro, el entendimiento, el cambio entre las dos partes.

Si partimos de la premisa de que el voluntariado es un bien en sí mismo, es un valor de nuestra sociedad, como tal bien debe ser promovido e incentivado por el Estado.

Una buena administración ha de saber adaptarse a los nuevos cambios, a las nuevas realidades, a sus ciudadanos. Por lo tanto el futuro pasa por un nuevo estilo de gobernanza, una gobernanza participativa y de corresponsabilidad, donde los ciudadanos se responsabilicen de lo público.

Sin duda, las acciones voluntarias pueden marcarnos el camino para llevarnos a una mayor transformación democrática, a una sociedad más participativa, y la participación nos llevará al compromiso ciudadano, al interés por lo público, por lo común, por lo de todos.

### **Julio Paiva**

*Representante de EAPN-Portugal en el Comité Ejecutivo de EAPN-EU*

*¿Cuáles han de ser los elementos definitorios de la cultura del voluntariado en Portugal y qué similitudes y diferencias pueden tener con otros países del sur y del norte de Europa?*

A pesar de la ausencia de estudios recientes sobre este fenómeno en Portugal, parece que el porcentaje de voluntariado es baja (como en España) según aparece en el último estudio publicado a principios de este siglo (es el único disponible).

En comparación con otros países europeos, Portugal y España, tienen un índice de voluntariado que ronda el 17% y 18% respectivamente, mientras que en el norte de Europa el porcentaje alcanza el 68% en Suecia, el 56% en Dinamarca, 30% en Italia y 26 % en Francia, siendo la media europea de 38%. Portugal es el país con el porcentaje más bajo del voluntariado (la mitad que la media europea) y en unos 10 años (entre 1990 y 2000) la actividad voluntaria disminuyó alrededor del 4%, (según los últimos datos disponibles).

Hay una serie de factores históricos que explican estos índices. Estos factores no son exclusivos de Portugal y podrían aplicarse a otros países del sur de Europa:

- Sociedades marcadas por las llamadas “democracias tardías”, donde se siguen viviendo las consecuencias de largos períodos de gobierno autoritario que prohibía la mayoría de las formas de asociación.
- Persistencia de una cultura cívica incipiente.
- Factores socio-demográficos, tales como bajos niveles de escolaridad y el reducido tamaño de las clases media y alta (de acuerdo con estudios internacionales, las personas con un nivel educativo más alto y mayores ingresos, son las que contribuyen más al voluntariado formal).
- Las peculiaridades del mercado de trabajo portugués, que se caracteriza por una alta tasa de empleo femenino, por la escasez de puestos de trabajo a tiempo parcial y largas jornadas de trabajo (al contrario del estereotipo, son las personas en edad activa las que contribuyen al voluntariado y no las personas jubiladas).
- La incidencia del voluntariado informal, o sea, prestar ayuda a familiares y vecinos, muy común en nuestro país.
- La propia estructura del tercer sector en Portugal permite que la mayoría de las organizaciones no gubernamentales tengan los recursos para contratar a personal asalariado, por lo tanto se reduce el trabajo voluntario. Las organizaciones apoyan en gran cantidad las funciones sociales que corresponderían al Estado. En Portugal, muchas organizaciones no gubernamentales de intervención social reciben grandes cantidades para desarrollar sus proyectos y su intervención social.

En general en Portugal, la gran mayoría de las organizaciones no gubernamentales, por una cuestión estatutaria, acogen voluntarios administrativos, la gran diferencia entre las varias instituciones está en el voluntariado de acción social, o sea en el apoyo directo a los beneficiarios. En Portugal alrededor del 70% del voluntariado de acción social pertenece a las Asociaciones de Bomberos Voluntarios. Sólo un 30% de las ONGs de intervención social cuentan con servicios de voluntariado. Por regla general, son las organizaciones con recursos menores y con un

presupuesto anual más débil que adoptan prácticas de voluntariado. Son las ONG que no tienen ningún tipo de financiación estatal las que acogen más voluntarios.

Por eso podríamos concluir - en un primer momento - que las ONG en Portugal no son muy receptivas al trabajo voluntario; cuando se les pregunta sobre este hecho, atribuyen tres órdenes de razones:

- En presencia de suficientes recursos financieros, las organizaciones no gubernamentales prefieren contratar a los profesionales especializados y pagados. A menudo, la presencia de más voluntarios en las ONG se explica por la ausencia de los recursos financieros que está dotado de la institución. Son las organizaciones con un presupuesto más bajo las que más recurren al trabajo de voluntarios.
- Una parte importante de las ONG (22%) declararon una evaluación negativa en relación con el trabajo de los voluntarios: no aseguran trabajo regular, no disponen de formación adecuada, generan conflictos con los trabajadores.
- Una gran parte de las ONG cree que los voluntarios no son suficientes y disponibles para llevar a cabo este trabajo, y considera que en la actualidad hay necesidad de contratar personal remunerado.

Aparte de las razones antes expuestas, la escasez de voluntarios disponibles puede ser debido a: la falta de iniciativa de las organizaciones no gubernamentales en el proceso de reclutamiento y la baja inversión que destinan al voluntariado. Atraer y retener a los voluntarios pueden depender fuertemente de las condiciones que se les ofrecen, sobre todo en términos de capacitación, pago de gastos y seguro. Si hay muchas instituciones que llevan a cabo la capacitación para los voluntarios, menos de la mitad reembolsa a sus voluntarios los gastos efectuados (desplazamientos, dietas) durante la acción de voluntariado, lo que aleja a las personas con menos recursos de la realización de actividades de voluntariado.

En cuanto al perfil sociodemográfico del voluntariado en Portugal, el escenario es el siguiente:

- En cuanto a la distribución por géneros, hay una sobre representación de las mujeres en el voluntariado realizado por las organizaciones no gubernamentales de intervención social y un marcado predominio de los hombres en las Asociaciones de Bomberos (90%).

- La distribución por edades presenta un perfil envejecido en el que respeta a los voluntarios de las ONG de intervención social (más de la mitad tienen más de 46 años). Con respecto a las otras ONG, cerca de 80 % tiene menos de 46 años, principalmente debido a las exigencias físicas, muy presentes especialmente en las asociaciones de los bomberos.

- Contrariamente a lo que es el estereotipo común, el voluntariado es sobre todo realizado por personas con cargas familiares. Más de la mitad de los voluntarios, en todos los sectores, están casados y tienen hijos.

- Por lo que se refiere al porcentaje de participación de las personas jubiladas, este grupo representa en el conjunto del voluntariado portugués, un porcentaje menor respecto a las personas no jubiladas, tanto en términos de voluntariado en las organizaciones no gubernamentales de intervención social, cuanto a nivel de otros sectores donde existe voluntariado (asociaciones de bomberos, ONG ambientales, voluntariado en los hospitales, etc.).

- Los voluntarios de Portugal, poseen más calificaciones escolares en comparación con el resto de la población en general. Más de la mitad de los voluntarios ejerce profesiones científicas o técnicas (maestros, psicólogos, trabajadores sociales, etc.)

En base a esta caracterización socio demográfica y teniendo en cuenta algunos datos más genéricos sobre el voluntariado en Portugal, podríamos intentar dar una respuesta a la pregunta planteada en el foro, o sea, cuáles son los elementos que definen una cultura de voluntariado. Si el voluntariado pudiera animar pasiones, estimular la solidaridad, podría ser promotor de las iniciativas sociales y de las herramientas para la participación de la comunidad.

La cultura del voluntariado, al menos en algunos países del sur de Europa puede ser definida como:

- Una cultura que se basa en la socialización familiar, sobre todo porque muchos voluntarios dijeron que la familia tuvo un papel fundamental en esta decisión, reproduciendo un fenómeno generacional.

- La participación asociativa es una razón importante para la promoción del voluntariado, muchas personas realizaron una primera experiencia de voluntariado a través de asociaciones juveniles.

- La práctica de voluntariado informal: muchos voluntarios (al menos en Portugal) realizan este tipo de voluntariado junto con el voluntariado formal, sobre una base regular y en apoyo de su familia, amigos o vecinos.
- El tipo de ocupación ejercida: hay muchos voluntarios que llevan a cabo actividades a las par de profesiones marcadas por el cuidado (caring professions -profesiones de la salud-) médicos, enfermeras, psicólogos, etc.
- Una personalidad marcada por la iniciativa y el liderazgo: muchos de los discursos de los voluntarios están marcadas por expresiones tales como “vocación para el liderazgo” y “espíritu de iniciativa”, que aparece como una condición casi necesaria para una actividad orientada a las relaciones y ayudar a los demás.
- Las prácticas religiosas: este es un factor muy importante en Portugal y en los países de tradición mayoritariamente católica. Es común entre el sector del voluntariado en Portugal que la religión se mencione a menudo como una motivación decisiva para realizar el trabajo voluntario. Muchas de las instituciones que acogen voluntarios son de carácter religioso, afiliadas directamente a la Iglesia o inspiradas en los principios cristianos.
- Una experiencia personal de sufrimiento: Hay muchos voluntarios que tienen como estímulo para el inicio de la actividad de voluntariado una crisis personal, por ejemplo la muerte de un familiar cercano, la propia enfermedad, el desempleo, un divorcio.
- Jubilación anticipada: Muchos de los voluntarios que respondieron a los cuestionarios de este estudio indicaron que el hecho de obtener una jubilación anticipada fue un impulso hacia la búsqueda de una actividad que les diera una cierta utilidad social y les permitiese utilizar sus capacidades y una oportunidad de mantener contactos sociales.

Con respecto a la motivación es evidente que existe en el voluntariado el deseo de “ayudar a los demás”. Sin embargo este estudio demuestra que existen varios beneficios y logros para los voluntarios.

Aunque el logro más valorado es la satisfacción y la felicidad que deriva del hecho de ayudar a los necesitados, otros logros también se mencionan y hacen referencia al beneficio más directo relacionado con el voluntariado: la promoción de su bienestar físico, psicológico, espiritual y social, más allá del establecimiento de

las relaciones de amistad, que alivian la soledad y sirven para generar capital; el uso del tiempo libre (el último es más mencionado por los voluntarios, que son paralelamente estudiantes, jubilados, amas de casa y desempleados); la adquisición de conocimientos y habilidades técnicas, que puede ser útiles y rentables para el futuro ejercicio de una profesión; y finalmente, conseguir prestigio en la comunidad en general, lo que provoca un reconocimiento social.

Estas son las características genéricas que caracterizan el voluntariado en Portugal; muy probablemente la matriz social, económica y cultural de algunos de los otros países del sur de Europa (incluyendo España), encontrarían en estos datos bastantes similitudes.

La matriz social común de estos países es muy diferente de la de los países del norte de Europa, donde el voluntariado es sustancialmente diferente en su génesis, en su propia cultura y en la articulación que el tercer sector mantiene con el sector de voluntariado.

## APORTACIONES DEL DEBATE

### Identidad y delimitación

El debate sobre la identidad y la acotación del concepto de voluntariado ocupó buena parte del tiempo en la discusión del segundo bloque. ¿Hasta dónde se ha de delimitar el concepto voluntariado?, ¿Tenemos que tener una concepción amplia del mismo o más bien una concepción restringida? Las opiniones de los participantes a éste respecto son múltiples, aunque se llega a lo largo de la discusión a ciertos consensos.

En opinión de algunas personas, solo se debería de hablar de voluntariado en aquellos casos en los que la actuación se desarrolla en el marco de las organizaciones; se trataría por lo tanto de reducir el voluntariado a su dimensión colectiva e institucional. Para otros participantes, se ha de reconocer la pluralidad de formas de voluntariado que se dan, tanto en las organizaciones sociales como al margen de éstas; esto no es contradictorio con que se quiera potenciar el voluntariado que se desarrolla en un marco institucional.

Hay un consenso en que lo que no se debe de hacer, es llamar voluntariado a la actuación en el marco de las relaciones familiares y de buena vecindad, así como tampoco se debe de llamar voluntariado a cualquier forma de compromiso cívico. Pero entre uno y otro extremo se producen muchas expresiones de la solidaridad,

que a veces son entendidas como acción voluntaria y a veces no. De hecho, se recuerda, hay muchas personas que desarrollan acciones voluntarias y que no desean ser llamados voluntarios.

Se recuerda que la legislación entiende que el voluntariado se puede ejercer en las entidades privadas y también en las públicas (con excepción del País Vasco), aunque no necesariamente la regulación coincide con las prácticas. De acuerdo a la legislación vigente, toda la actividad voluntaria se realizará siempre en el seno de una organización de acción voluntaria, ya sea pública o privada. La legislación estatal lo deja muy claro cuando dice que *"quedan excluidas (de la regulación) 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 de buena vecindad"*.

En todo caso, parece que en este campo es infecundo todo debate sobre la identidad, pues *quien ha puesto puertas al campo es la racionalidad administrativa que siempre corre el riesgo de poner límites a la libre voluntad de las personas*. Se insiste por parte de algunos participantes, en no encerrarse en los debates sobre la identidad, mucho más en estos momentos en los que como se manifestó en la primera parte del Foro, hay que cuestionarse muchas cosas nuevas y estar abiertos a los cambios que estamos viviendo.

Es importante, se dice, ver sobre todo qué es lo que nos une, es decir *qué es lo que une a las distintas formas de expresión voluntaria*, en lugar de centrarse en lo que nos separa, es decir, en *acotar y poner fronteras a la acción voluntaria*. Parece conveniente en este momento *romper los espacios de la identidad*, porque *lo que la realidad nos está pidiendo es rupturas en el plano institucional y fortalezas basadas en la lealtad*.

En la misma línea, el grupo se interroga sobre dónde empieza la militancia y dónde acaba el voluntariado y si el voluntariado no es también una forma de militancia. La capacidad de decisión de las personas es muy importante en la acción voluntaria, al igual que lo son los compromisos éticos en los que las personas fundamentan sus acciones.

El hecho de reconocer que la legislación tiene el riesgo de ser necesariamente restrictiva y de acotar la acción voluntaria, no nos puede llevar no obstante a cuestionar la necesidad de la misma, pues parece que hay un consenso en que *unas bases regulatorias y unos mínimos de regulación son necesario*. Se recuerda no obstante que hay muchos países en la Unión Europea en los que el voluntariado no está regulado.

## Profundización valores y compromiso

La profundización del voluntariado social está estrechamente relacionada con los valores y con el compromiso. Las motivaciones de entrada pueden ser múltiples y diversas, pero se insiste en la importancia de que el voluntariado aprenda, asimile y practique los valores que le son característicos, o que se pretende que sean definitorios, tales como la solidaridad, el trabajo en equipo, la proximidad, la cercanía, la idea de transformación, etc.

En el campo de la acción social, se recuerda, el voluntariado es esencialmente un voluntariado de lucha contra la pobreza, especialmente en un mundo en el que crecen enormemente las desigualdades. En la lucha contra la pobreza, *hay palabras que son irrenunciables y que han de ser practicadas*: la defensa de los derechos de los más débiles, la lucha contra todas las formas de discriminación, el fomento de la igualdad, la defensa de la dignidad de las personas, etc.

Lo que es de desear, es que las personas voluntarias no solo asuman esos valores, sino que esos valores sean transmitidos a la comunidad, puesto que es aquí donde adquieren su dimensión transformadora. Se trata por lo tanto de potenciar desde el voluntariado, no solo la proyección hacia el interior de las organizaciones, sino la proyección hacia las comunidades y en definitiva, hacia el conjunto de la sociedad.

Esto tiene como consecuencia que la expresión solidaria del voluntario engloba varias dimensiones: *por la voz*, mediante la vigilancia crítica, estando atentos a las injusticias sociales, llamando la atención sobre las mismas y denunciándolas; *por la ruptura*, mediante los hechos, actuando a favor de las personas, dedicando su tiempo y energías al apoyo a las mismas y *por la lealtad*, mediante el compromiso y la congruencia, mostrando con sus propios comportamientos los valores a los que se aspira y convirtiéndose en ejemplo práctico de aplicación de los mismos.

Pero se llama también la atención sobre muchas formas de participación que pierden calidad. Se constata que se ha avanzado mucho en los últimos años en fórmulas de participación, pero no necesariamente en la calidad de la participación. En efecto, da la impresión de que ciertas fórmulas de participación conducen más al *yo ciudadano* que a la dimensión comunitaria. Muchas de las prácticas de participación se basan y buscan el refuerzo de las instituciones, en lugar de *poner en valor las personas*, que es el fin último que han de buscar.

Son imprescindibles los procesos educativos en las organizaciones, porque *las organizaciones, se dice, son espacios educativos y escuelas de ciudadanía*. Esta acción

educativa no se limita exclusivamente a la necesaria formación que han de tener las personas voluntarias de acuerdo a la tarea que desarrollan, sino que va mucho más allá de ésta, pues se forja con el acompañamiento, la manera de trabajar, el entorno que se crea, etc.

Se recuerda el papel que tienen las entidades de segundo nivel, las redes y las plataformas de voluntariado, en la tarea de fomentar una cultura del voluntariado, en marcar tendencias, en fomentar valores y formas de actuación, que sean las que orienten el tono dominante de la acción voluntaria. Al mismo tiempo, se recuerda el papel que estas entidades han de jugar en la búsqueda de consensos y en el fomento de estilos hacia los que se quiere tender.

En todo caso, cada persona es libre para decidir el tiempo que dedica a la acción voluntaria, las motivaciones por las que lo hace son totalmente respetables, el grado de compromiso que adquiere es individual y los valores que inspiran su actuación obedecen a sus convicciones internas. Lo que es importante, es *poner a las personas voluntarias en el centro de la organización* y en consecuencia, que las organizaciones creen la cultura y el entorno adecuado, en el que se fomente el compromiso, se establezcan cauces para la participación, se facilite el desarrollo de los valores y se den las posibilidades para una verdadera transformación; dicha transformación es deseable en el interior de las organizaciones y en los entornos en los que estas operan. Las organizaciones sociales, se recuerda, tienen una dimensión transformadora y en consecuencia *el voluntariado ha de ser transformador*.

En esta tarea de profundizar y mejorar el voluntariado, se recuerda que estamos embarcados todos, tanto las organizaciones pequeñas como las grandes y todos tenemos que seguir construyendo. Las plataformas y agrupaciones de segundo nivel tienen un papel fundamental, pero *el gran problema es que en las plataformas sólo participan unas pocas entidades*; en muchas ocasiones la ausencia de participación es debida a la manera en que se organizan las plataformas y redes, en otros casos porque a las entidades les faltan recursos o cultura de la participación. Debemos intentar que las organizaciones pequeñas también puedan aportar.

## BLOQUE III. APOYAR Y REFORZAR EL VOLUNTARIADO SOCIAL

### INTRODUCCIÓN

El Documento de debate insiste en que necesitamos un nuevo voluntariado para la nueva época que estamos comenzando a vivir, en la que se espera que el Estado no eluda sus obligaciones y al mismo tiempo, que la comunidad asuma mayores compromisos. Para eso, se recuerda, que es necesario generar las condiciones adecuadas, creando entornos que faciliten y fomenten la acción voluntaria, mejorando la congruencia interna de las organizaciones; al mismo tiempo, remarca la importancia de atraer hacia las organizaciones a las personas que desean desarrollar la acción voluntaria y de convertirse en espacios en los que se puedan canalizar sus aspiraciones.

En el tercer bloque de debate, nos preguntamos por las posibles maneras que tenemos de apoyar y reforzar el voluntariado social, tanto desde el interior de las organizaciones como desde la acción de la administración pública y de otros agentes sociales. Es fundamental el reconocimiento adecuado del trabajo que desarrollan las personas voluntarias y del papel imprescindible que juegan en las organizaciones; ello implica sin duda crear las condiciones para que se dé un mayor protagonismo y al mismo tiempo una mayor estabilidad y fidelización del voluntariado en las organizaciones. Se debate, en qué medida es esto posible en aquellos casos en los que las organizaciones sociales operan desde la lógica de la prestación de servicios, en la que no pocas veces, la acción voluntaria queda reducida a un papel meramente instrumental, en el ámbito de los proyectos.

Sometemos también a discusión la cuestión de la base social de las entidades en relación al voluntariado. En muchas ocasiones se dice que las entidades sociales están perdiendo base social y nos preguntamos, hasta qué punto los voluntarios forman parte de la misma o pueden contribuir a reforzar ésta.

Se analizan también límites y fronteras entre lo que es empleo y lo que es acción voluntaria, en un contexto de decrecimiento de recursos económicos, en el que sin

duda existe el riesgo de que acciones que se venían desarrollando hasta ahora con personal remunerado, pasen a realizarse con personas voluntarias en el futuro; se profundiza en los riesgos reales de que los voluntarios puedan restar puestos de trabajo y la manera en que estos puede ser evitados.

El papel de las administraciones públicas es fundamental en el apoyo y el fomento del voluntariado; las administraciones deben de evitar el intrusismo en éste campo, suplantando funciones que son propias de la iniciativa social. Al tenor de esta afirmación, nos preguntamos si las administraciones son espácos idóneos para el desarrollo el voluntariado y sobre todo, qué papel tienen éstas en el fomento, el apoyo y el definitiva la promoción de políticas más activas de voluntariado.

El desarrollo de la acción voluntaria en la empresa no es algo nuevo, pero se ha potenciado especialmente en los últimos años, en los que se ha acuñado el concepto de voluntariado corporativo, que muchas compañías potencian en el marco de sus programas de RSE (Responsabilidad Social de la Empresa). Nos preguntamos por el papel del voluntariado corporativo y sus interacciones con las entidades de acción social.

### **Jordi Benaches**

*Vicepresidente de la Plataforma Valenciana de Entidades de Voluntariado Social*

*¿Cómo reconocer más y mejor la actividad de las personas voluntarias? ¿Cómo facilitar su protagonismo en las organizaciones, su fidelización (superando el voluntariado de puerta giratoria y de evento) y permanencia?*

*Reconocer al voluntariado supone:*

1. Reconocer nuestra condición de voluntario, pues cada uno nos hacemos voluntario por distintas razones: motivos personales, razones de conciencia, necesidad de ocupar el tiempo, afectivas (la rubia/o me trae de cráneo y quiero ver si aquí amplio mis posibilidades). Esto implica que cada persona le dedica al voluntariado el tiempo que puede/quiere, sin que por eso se le situé en un escalón más alto o bajo que a otro voluntario, con lo cual la formación básica, especializada, el tiempo de acompañamiento y la relación de servicios se le ofrecerá con los mismos criterios que a los demás.

Esto requiere no mercantilizar la acción voluntaria; la utilización de términos como voluntariado eficaz, voluntariado rentable, y otros términos similares, así como la sublimación de esta acción con frases como *“los voluntarios/as son personas especiales con una sensibilidad especial...”* dejan fuera a todas las personas que teniendo inquietudes no se consideran especiales para poder afrontar esta actividad.

Por lo tanto la propuesta sería plantear como normal la acción voluntaria y considerar extraño el no desarrollarla; la persona voluntaria es alguien absolutamente corriente, pero plenamente consciente de su pertenencia a una comunidad de ciudadanos, que le lleva a dedicarle tiempo no solo en su vertiente política, sino en la ciudadana, con la intención de crear una sociedad más justa y habitable dando de esta manera *carne* al artículo 1º de la Declaración de los Derechos Humanos que dice: *Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.*

2. Presentar claramente las expectativas que genera la acción voluntaria en la entidad y cómo va a ser nuestra relación (catalogo de actividad voluntaria y plan de voluntariado de la entidad), de manera que la actividad del voluntario no esté en relación nunca con la economía del centro o entidad (sustitución de voluntarios por profesionales); el voluntario es consciente de que el principal protagonista es el usuario, no la entidad y por ello se compromete en la acción, la formación, la denuncia y la inserción del mismo.

3. Establecer los cauces dentro de los programas de manera que, la participación de las personas voluntarias en el diseño, gestión y evaluación de la actividad voluntaria, forme parte de la acción cotidiana de los mismos, generando dinámicas de revisión y evaluación de la acción.

4. Acompañamiento en la introspección, que implica elaboración y revisión de las experiencias obtenidas en la acción voluntaria, de manera que la dinámica de los programas integre procesos de acompañamiento y tutela en los que la persona voluntaria pueda gestionar las vivencias obtenidas de la intervención, creando desde las mismas procesos de crecimiento, desde los cuales aporten alternativas en el desarrollo vital personal que les permita diferentes opciones; como me decía un voluntario en una

reunión, yo ahora sé lo que no quiero que sea mi familia, y lo que es más importante, qué es lo que no tengo que hacer en mi relación con mis hijos. Se trata de buscar la fidelización a la acción voluntaria no a la entidad.

5. Acompañamiento en la elaboración de la experiencia voluntaria, asesorar al voluntario en sus inquietudes orientándolo hacia otras entidades cuando la propia no cubra esa necesidad (Red de Sinergias). La experiencia de mi centro es que con el tiempo, objetores, estudiantes en prácticas y voluntarios ocasionales, se reincorporan en el centro como voluntarios porque recuerdan las experiencias y el trato recibido.

Si bien es cierto que la identificación de las personas voluntarias con las redes, es algo que se ha conseguido en un porcentaje muy pequeño, pues de hecho son más los voluntarios que desconocen los cauces de participación en las redes que los que se sienten parte de las mismas; es este sentimiento de participación el que vincula al voluntario con el movimiento y no al revés.

### **Mar Garrido López**

*Directora Gerente Desarrollo y Asistencia (Madrid)*

*¿Hasta qué punto son las personas voluntarias hoy la base social de las entidades del Tercer Sector y en qué medida se podría reforzar dicha base social?*

Los datos apuntados por el documento de debate dejan clara la gran diversidad que se da en el seno de las entidades del Tercer Sector. En general, habría que destacar que las organizaciones han nacido del voluntariado, que muchas atenciones sociales han sido detectadas e iniciadas por el voluntariado –empujando a la creación posterior del correspondiente recurso social público-, y que esto no se hubiera dado sin la sociedad civil que, desde el voluntariado, ha optado por trabajar junto a las personas y realidades más vulnerables. Es chocante por tanto que haya entidades que no cuenten con personas voluntarias, porque de alguna manera tienen una carencia fundamental de partida.

En cualquier caso, dentro de las entidades del Tercer Sector, parece haber dos realidades diferentes: organizaciones de voluntariado y organizaciones con personas voluntarias. Y esto, en el contexto actual de una sociedad líquida donde los individuos gravitan en torno a opciones personales menos

comprometidas, poco identificadas con grupos o causas concretas, dándose la realidad habitual de pertenecer a varias entidades, con diversos grados de compromiso y alto nivel de movilidad.

Esto ya apunta a algo que considero fundamental: entender la base humana de la entidad como lo que es, heterogénea, con diversos grados de implicación, compromiso, participación. De hecho, en el seno de muchas organizaciones se están dando ambas realidades: son organizaciones de voluntariado y con voluntariado. Efectivamente, la base social de las entidades del Tercer Sector ha de ser el voluntariado; es más, la mayoría han nacido de él, pero con el crecimiento, se da la realidad de que el núcleo inicial de personas comprometidas en una misma causa, se convierte en un grupo heterogéneo en cuanto a motivaciones, grados de implicación y compromiso, identificación con la organización, etc. Esto ha de ser asumido como una realidad.

Quizás haya que aceptar que, dentro del conjunto de personas voluntarias que configuran una organización, siempre habrá una minoría más creativa e implicada, que participe en la dimensión organizacional y no sólo en el proyecto concreto en el que pueda estar inserto. Un núcleo que a su vez movilice y vaya progresivamente implicando al resto de los miembros de la organización –en el fondo, no se debería diferenciar entre personal voluntario y remunerado-. Y quizás es desde ahí desde donde se debe reforzar la base social de la organización, articulando cauces facilitadores de participación de diverso nivel.

¿Para qué esa participación del voluntariado?, ¿Para la tarea?, ¿Para el diseño de los programas?, ¿Para la perpetuación y enriquecimiento de la misión?, ¿Para ser observadores atentos y críticos de una realidad que hay que cambiar? Ciertamente, para todo, pero sin que falte lo fundamental, la causa por la que luchan. Sin embargo hay que aceptar que, desde la libertad de las personas voluntarias, éstas irán incorporando diferentes opciones.

Lo importante es que la organización sea en sí un lugar que facilite todas las posibilidades, no sólo en un encuentro concreto de participación, sino en el día a día. Porque las personas voluntarias efectivamente están junto al otro, al que en ese momento está en situación vulnerable, pero también son una mirada que descubre cuestiones a mejorar, situaciones injustas, relaciones humanas perversas, y desde ahí las puede presentar dentro de la organización para abordarlas entre todos. La posición de privilegio de algunos, de estar a pie de obra, en la calle, es un beneficio para toda la organización y para la sociedad; el conocimiento

directo de las personas y realidades vulnerables también. Pero esto será posible si internamente, la entidad acoge y da respuesta a sus propuestas, y si es capaz de aceptar la realidad del voluntariado como uno de los principales remedios contra el riesgo de inercia.

En este sentido, en la coyuntura actual de crecimiento de las organizaciones y crisis general, se da el peligro de que los cuadros directivos entren en una dinámica de búsqueda de la eficiencia y supervivencia de la propia organización, descuidando a su más preciado "capital", el humano.

Y también el contexto actual nos presenta dos aspectos a tener en cuenta, uno más cualitativo, y otro más instrumental. Me refiero en primer lugar al pluralismo, como elemento caracterizador de la sociedad y, por ende, del voluntariado de cada organización. En segundo lugar, a la realidad de la comunicación digital, pues se está convirtiendo en un elemento imprescindible de las relaciones humanas, nos guste más o menos. Son dos elementos que considero que toda organización de voluntariado ha de abordar para responder a los nuevos tiempos.

Como se ve, reforzar la base social de las entidades no es sólo buscar nuevas personas voluntarias –línea de trabajo que en general está bastante implantada en todas las organizaciones- sino en volverlas a poner en el centro de la organización, a través de la participación. En el documento de debate se presenta una tendencia que puede estar dándose en las organizaciones: "No importa por tanto la base social que tengan las organizaciones, el grado de implicación de sus asociados y la implicación en la comunidad. Lo importante es contar con personas que puedan atender a las necesidades complementando la actividad que desarrollan los profesionales." (pág.37). Habría que decir que en ese caso, la muerte de la entidad como organización de voluntariado está asegurada: es que si lo primero no funciona, lo segundo se terminará dejando de dar. Porque si algo se constata cuando crece una entidad de voluntariado, es que sus personas voluntarias tienen mayor riesgo de desmotivarse y abandonar, si empiezan a percibir la falta de comunicación, la desaparición del grupo de encuentro y las posibilidades de participación.

### **Luís Barreiro Carballal**

*Profesor de la Escuela Universitaria de Trabajo Social (USC). Presidente de Igaxés-3*

*¿Cómo evitar el mero papel instrumental de los voluntarios en los programas sociales*

*y conseguir su implicación más activa en la vida de las organizaciones? ¿Hasta qué punto esto es posible en la lógica de la prestación de servicios?*

*Pasos para fomentar la participación del voluntariado en las organizaciones:*

**1º Legalidad:** Como bien narra el documento de debate, las fórmulas jurídicas adoptadas en nuestro sistema para regular a las entidades del tercer sector se muestran claramente deficitarias ante las realidades organizativas surgidas en los últimos años: los modelos de asociación y de fundación aparecen como meras vestimentas jurídicas que es necesario usar o dejar de hacerlo dependiendo de las circunstancias tanto internas como ambientales. Recordemos que la ley estatal del voluntariado es de 1996 y respondía a una circunstancia urgente muy concreta y muy alejada de la proclamada "mayor participación en el diseño y ejecución de las políticas públicas sociales": la canalización de la Prestación Social Sustitutoria a través de las organizaciones de voluntariado; de hecho el artículo 15 de la ley es la razón de la misma. Dieciséis años después el servicio militar obligatorio es un recuerdo y parece llegado el momento de plantearnos la participación de los voluntarios en nuestras organizaciones; no parece por tanto una decisión precipitada el cambio de la ley. Desde marzo del 2002 se concedió un generoso margen de 2 años para que las asociaciones adaptaran sus estatutos a la nueva norma que en consonancia con la constitución estaba llamada a regir parte de nuestro sector: la Ley orgánica reguladora del derecho de asociación (L.O. 1/2002).

El hecho es que a día de hoy existen organizaciones que no cumplen con esta normativa: no convocan asambleas de socios, por lo que todas sus tomas de decisión (incluidos nombramientos, aprobación de presupuestos o balances de cuentas) son anulables por vía judicial. Estas entidades se sitúan fuera del marco constitucional y parecen añorar la vieja ley de asociaciones de 1964. En estos casos la participación del voluntariado puede ser una fachada que oculte conductas claramente antidemocráticas: "¿por qué he de convocar a los socios si ya reúno a los voluntarios?"

En definitiva, sin cumplimiento de la legalidad (tosca y limitada, pero legalidad) no cabe participación del voluntariado. Las asociaciones son de los socios, no de sus líderes, por muy carismáticos que estos sean.

**2º Eficacia:** La política social en nuestro contexto se ha configurado en estructuras de valores e instituciones que constituyen el llamado Estado de Bienestar, que ha orientado las expectativas sociales a pesar de las dificultades económicas y de los cambios socio-culturales acaecidos. No obstante, empiezan a observarse compulsiones que afectan a dicho sistema, hasta el

punto de que algunos analistas aventuran ya su muerte definitiva.

Frecuentemente, dentro del Tercer Sector, se defiende que la transición del Estado de Bienestar al Estado Social de derecho es el buque-insignia de esta nueva andadura. Las tareas fundamentales en este tránsito serían: la democratización económica, la socialización del poder y la centralidad de la ciudadanía.

De aceptar esta tesis, tan querida en nuestras organizaciones, sólo una probada eficacia del voluntariado justificaría su participación en las mismas. Los voluntarios no se servirían a sí mismos, su razón de ser radicaría en la capacidad transformadora de su acción. Dejaríamos atrás el voluntariado como justificación (existimos porque tenemos voluntarios), para pasar al voluntariado como camino (gracias al voluntariado somos más eficaces).

Un ejemplo (hipotético, por supuesto). Un ayuntamiento A tiene 200 familias de escasos recursos que necesitarían acceso a alimentos y otros productos de primera necesidad: diversos establecimientos comerciales de la zona se ofrecen a colaborar. Una entidad benéfica convenía con el ayuntamiento un programa de ayudas a estas familias. El ayuntamiento cede una parcela y dona 30.000 euros para levantar una nave-almacén. La organización se muestra muy activa en la búsqueda de fondos mediante cenas solidarias y todo tipo de eventos. Adquiere dos furgonetas gracias a los recursos obtenidos y moviliza a más de 150 voluntarios que organizan el almacén gracias a los productos donados por los establecimientos colaboradores que alcanzan los 600.000 € al año, conducen las furgonetas y reparten los lotes de alimentos y otros enseres entre los beneficiarios. Tras todo este esfuerzo las familias pueden cubrir sus necesidades.

Un ayuntamiento B tiene 200 familias de escasos recursos que necesitarían acceso a alimentos y otros productos de primera necesidad: Diversos establecimientos comerciales de la zona se ofrecen a colaborar. En colaboración con estas empresas, los servicios sociales municipales emiten unas tarjetas de compra familiares (de una media de 300 €). Tras esta medida las familias pueden cubrir sus necesidades.

El voluntariado eficaz es aquel que reduce la brecha entre la sociedad de los incluidos y la de los excluidos. Cada vez que celebramos, gracias a nuestros voluntarios, una gala benéfica, en la que solo participan los incluidos, aumentamos esta brecha. El voluntariado que necesita cauces de participación dentro de las entidades es el voluntariado eficaz. El otro puede servir de justificación para las acciones de entidades que ahondan en nuestra ruptura social.

**3º Transparencia:** La participación del voluntariado que buscamos, (que no sirve para ocultar la vulneración de la legalidad ni su mera justificación de nuestra existencia), exige de organizaciones transparentes en cuanto a la comunicación interna y externa. No hay participación en una organización donde priman los compartimentos estancos, con rígidas estructuras territoriales que se dan la espalda. Muchas veces esta falta de comunicación dentro de las propias organizaciones viene marcada por altas dosis de personalismo en sus dirigentes; los grandes egos no dejan aportar a las pequeñas voluntades.

A día de hoy es posible encontrar grandes organizaciones sociales que no cuentan ni siquiera con una simple página web. Sus dirigentes, confiados en la potencia de su marca, no “entran en el juego de la modernidad” y desprecian no ya la potencialidad de los nuevos medios, sino la evidencia de que hoy la participación está, también y muy principalmente, en las redes sociales.

Entidades que no se auditan, que como única comunicación con sus socios y voluntarios envían una postal por Navidad no pueden ser participativas. La participación nace de la información. Quién no conoce no puede participar.

**4º Valores:** En una sociedad pluralista como la nuestra es de esperar que los voluntarios se adscriban a aquellas organizaciones en donde encuentren unos valores semejantes a los que ellos profesan en cuanto ciudadanos. De esta forma, la participación del voluntariado en sus organizaciones, surge como consecuencia natural de los valores compartidos.

La realidad es que el voluntariado en nuestro país ha tenido, desde su origen como fenómeno de masas a partir de inicios de los noventa, un fuerte marchamo público, alejándose de un modelo de voluntariado social y transformador para instalarse en una figura cercana en muchos casos al servicio civil, que recoge nuestra constitución en su artículo 30.3 y que, hasta hoy, no ha tenido desarrollo legislativo pese a algunos intentos por parte de diversos gobiernos. Podrá establecerse un servicio civil para el cumplimiento de fines de interés general (Constitución Española Artículo 30.3).

Desde la campaña de captación de voluntarios para las olimpiadas del 92, pasando por llamada “marea blanca” de voluntarios (que no eran tales según la ley estatal del 96 o la gallega del 2000) que se enfrentó en 2002 a las consecuencias del naufragio del Prestige, ha sido en muchos casos la agenda de las administraciones públicas la que ha marcado el paso de los voluntarios, no los valores de las entidades.

Para que exista participación de los voluntarios en las organizaciones es

imprescindible la existencia de un ecosistema, de un espacio común, de valores.

**5º Estructuras:** Frecuentemente pretendemos fomentar la participación de los voluntarios en las organizaciones mediante la creación de estructuras, foros, asambleas, comisiones... que en breve tiempo se descubren como inoperantes generando sentimientos de frustración entre los directivos de las entidades (los voluntarios no se comprometen) y desencanto entre los voluntarios (la entidad nos hace perder el tiempo en reuniones inútiles).

Este doble fracaso deriva de entender la participación como una búsqueda de atajos: sin valores compartidos, información veraz, eficacia en la acción voluntaria... no cabe generar estructuras de participación viables. Dados los primeros pasos es posible fomentar la participación, no sólo en las referidas estructuras presenciales clásicas, ya sean asamblea o no, sino también desde las posibilidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías.

Dotar de cauces de participación a los voluntarios de una entidad no debe ser óbice para que todos los demás agentes de la misma (socios, participantes en programas, residentes...) tengan también cauces razonables para la misma. En definitiva, las entidades del Tercer Sector ayudarán a la reconciliación social en esta sociedad partida, en la medida en que sean participativas y ahondarán en la brecha de esta ruptura en la medida que no lo sean.

### **Graciela Malgesini**

*Responsable de Incidencia Política de EAPN-ES y Presidente del Grupo de Trabajo sobre Inclusión Social de EAPN-EU*

*¿Dónde está exactamente el límite y la barrera entre aquello que debe de ser un empleo y aquello que es tarea de la acción voluntaria? ¿Qué significa exactamente que los voluntarios no resten puestos de trabajo de los profesionales? ¿Cuáles son los riesgos en estos momentos?*

En la Comunicación de la Comisión sobre el fomento del papel de las asociaciones se estima que, en la UE-15, entre un tercio y la mitad de la población están involucrados en algún tipo de actividad voluntaria. Los números y tipos de actividad varían en los distintos países, pero existen más de 100 millones de ciudadanos que participan en actividades de voluntariado en la UE-27.<sup>109</sup>

*¿Podrían convertirse esos 100 millones en trabajadores remunerados?*

Sería erróneo creer que el trabajo voluntario de esos 100 millones de personas se puede convertir en trabajo remunerado. Desde un punto de vista económico, exigiría la disponibilidad de una cantidad de trabajadores profesionales que estuvieran dispuestos a trabajar en todo tipo de contextos, especialmente en los domicilios de las personas con necesidades, en horarios, días y condiciones diversos, con una flexibilidad total y un nivel de remuneración bajo (ya que buena parte de los pagos, debido al citado contexto de crisis, tendría que salir de las propias personas beneficiarias). Este panorama laboral y de servicios no parece muy viable. Pero, si por la naturaleza de la crisis del desempleo, esto se debiera y pudiera conseguir, tampoco reemplazaría completamente la labor voluntaria, que seguiría existiendo, incluso reinventada, en nuevos espacios y condiciones, con características renovadas.

*Si no existiera el voluntariado ¿habría que inventarlo?*

Veamos las razones por las que la respuesta es afirmativa, partiendo de la naturaleza humana misma. Amartya Sen se refirió a la capacidad de agencia, que hace que las personas, en nuestras vidas, busquemos ir más allá de lo que son nuestros estrictos intereses personales, implicándonos en asuntos comunes y cercanos con otros, o con asuntos lejanos, que por alguna razón nos interesa apoyar o patrocinar. Desde un punto de vista más concreto, hay una serie de explicaciones sobre la conveniencia social del voluntariado.

El voluntariado tiene un componente cualitativo específico, que puede estar o no presente entre las personas asalariadas, pero que es un elemento sine qua non entre los que donan su tiempo y esfuerzo de manera altruista. Pongamos un ejemplo, el trabajo de acompañar a una persona enferma implica atender a sus necesidades básicas (medicación, alimentación, higiene, desplazamientos, etc.), lo cual es tarea del personal sanitario o para-sanitario. No obstante, estar pendiente de su bienestar psíquico, entreteniéndola, haciendo que no se sienta sola y olvidada, logrando que sobrelleve su convalecencia o el desenlace vital de la mejor manera posible, no entran dentro de las funciones del personal sanitario o para-sanitario. Este apoyo se caracteriza por ser fruto de la empatía y de la voluntad de ayudar, así como por tener muchas veces una naturaleza asistemática, a la carta, altamente flexible.

El voluntariado refuerza la inclusión social no sólo de quienes se benefician de dicho trabajo, sino también de quienes lo realizan:

109- Parlamento Europeo (2008) Motion for a Parliament Resolution on the role of volunteering in contributing to economic and social cohesion (2007/2149(INI)) Committee on Regional Development. Rapporteur: Marian Harkin. 10 de marzo. Disponible en: [http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//EN#\\_part2\\_def8](http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//EN#_part2_def8)

Se mejoran las relaciones inter-generacionales. Las personas mayores, que ya no son económicamente activas, personas con problemáticas sociales diversas, pueden ejercer como voluntarias, incluso siendo ellas mismas beneficiarias del trabajo de otros voluntarios, al mismo tiempo.

Se tejen lazos para una ciudadanía activa. Mediante esta donación de tiempo y dedicación se crea una ciudadanía activa, un fuerte sentido de pertenencia a la sociedad y la piedra angular de la democracia en la construcción europea.

Se promueve el desarrollo personal. Las personas voluntarias mejoran su desarrollo personal a través de las experiencias informales y formales que puede implicar la acción voluntaria. Se pueden adquirir habilidades valiosas que mejoran la empleabilidad y, de este modo, se contribuye a crear oportunidades de generación de ingresos. Es decir, amplía el desarrollo económico.

*¿Existen abusos, al emplear voluntarios cuando se podría contratar trabajadores?*

La respuesta también es afirmativa. El voluntariado no sólo tiene un valor económico cuantificable, sino que puede suponer un ahorro significativo para los servicios públicos. En este contexto de crisis económica, es importante asegurarse de que **el voluntariado es adicional a los servicios públicos y no un sustituto de los mismos**. El ejemplo de la *Big Society*, planteado por David Cameron en Inglaterra, ha hecho temer a muchos sobre la posibilidad de que esta visión distorsionada se generalice en Europa.

Los voluntarios no son “pseudo trabajadores”, que pueden soportar todo... e incluso tienen que estar agradecidos por la experiencia. No deben cubrir el vacío dejado por los trabajadores asalariados, no deben ser tratados como comodines, que pasan de una actividad a otra, sin explicaciones claras, una formación adecuada, o sin saber las normas para su trabajo.

La falta de un marco jurídico adecuado en muchos países de la UE patrocina estas confusiones interesadas. La ley española de 1996, afortunadamente, establece unas condiciones claras; se define el voluntariado como un compromiso que debe proceder de la propia voluntad del voluntario y basarse en la solidaridad. No obstante, siempre existe la posibilidad de que, con la excusa de la crisis, se introduzcan mecanismos legales o se toleren prácticas que distorsionen este funcionamiento, ante lo cual es muy recomendable estar atentos.

Como sostiene EAPN Europa en su documento sobre Voluntariado de 2011, “El

*voluntariado es una fuente de crecimiento económico, un factor creador de capital social, un camino a la integración y el empleo, un resultado positivo en sí mismo y un mecanismo para mejorar la cohesión y la reducción, sociales y ambientales de las desigualdades económicas.”<sup>110</sup>*

### **Nieves Alonso Ortiz**

*Jefa de Servicio de Voluntariado. Comunidad de Madrid*

*¿En qué medida pueden y deben de ser las administraciones públicas, espacios en los que se impulse la acción voluntaria? ¿En qué tipo de servicios públicos y para que tareas tiene cabida y recorrido la acción voluntaria? ¿Es adecuado potenciar el voluntariado en las administraciones?*

*¿En qué medida pueden y deben de ser las Administraciones Públicas, espacios en los que se impulse la acción voluntaria?*

El voluntariado es una de las más importantes iniciativas que, desde la sociedad civil, han marcado el desarrollo de nuestra sociedad durante los últimos años, aportando una importante vía de participación a la ciudadanía como respuesta libre, altruista y solidaria a las necesidades sociales y de interés general. El movimiento voluntario se ha constituido así en artífice de nuevos servicios, nuevas relaciones entre personas, que beneficia principalmente, a los más desfavorecidos y que actualiza valores que a veces pueden parecer en decadencia en nuestra sociedad: la generosidad, la escucha, el altruismo, el compromiso social.

Por este motivo las Administraciones Públicas, pueden y deben ser dinamizadoras de espacios que permitan este derecho de participación a la diversidad de personas, colectivos y situaciones que se presenten en su ámbito territorial y competencial.

Toda la legislación en materia de voluntariado, tanto a nivel estatal como autonómico, expresa como objetivo principal de su regulación la promoción y el fomento del voluntariado y facilitar la participación solidaria de los ciudadanos en actuaciones de voluntariado.

*¿Cómo pueden las Administraciones Públicas impulsar la acción voluntaria?*

- Reforzando la sociedad civil representada en sus organizaciones, dotándoles de

medios técnicos y recursos económicos que apoyen su sostenibilidad. Después de dos décadas avanzando en la sensibilización y motivación de la ciudadanía hacia la acción voluntaria, en el momento actual, preocupa más la estabilidad del movimiento voluntario consolidado. La situación de crisis generalizada que se está viviendo en todos los ámbitos, con la consiguiente reducción de presupuestos por parte de las administraciones y entidades privadas tradicionalmente financiadoras del Tercer Sector, está afectando considerablemente al mantenimiento de las organizaciones sociales y sus posibilidades de intervención. Se requiere, por lo tanto, una atención especial a la sostenibilidad del movimiento voluntario por parte de las administraciones y una reconsideración organizativa por parte de las propias entidades.

- Impulsando una formación de los voluntarios y de las Entidades de Acción Voluntaria desde criterios de calidad y reconocimiento público. Está fuera de toda duda, la importancia que la formación tiene en cualquier actividad humana y también en la actividad voluntaria. Es imprescindible una adecuada formación que garantice la adquisición de los conocimientos y habilidades necesarias para la búsqueda de la excelencia en la actividad voluntaria.
- Actualizando el marco jurídico y estratégico en materia de voluntariado, de acuerdo a las nuevas realidades y cambios sociales desde una cultura de participación cívica y transformadora. En este sentido, reconociendo que el voluntariado social ha sido tradicionalmente el de mayor presencia en el movimiento voluntario, no cabe duda que en la actualidad hay que dar también respuesta a otros movimientos de participación voluntaria que se extienden, cada vez más, a otros terrenos como el cívico, en su sentido más amplio, el educativo, cultural, deportivo, sanitario, la cooperación al desarrollo, la protección del medio ambiente, la ayuda en caso de catástrofes y emergencias, y tantos otros como posibilidades haya de trabajar de manera altruista en proyectos de interés social.
- Desarrollando iniciativas para el fomento de una cultura de solidaridad, a través de campañas de sensibilización e información a la opinión pública que den visibilidad y reconocimiento a la acción voluntaria.
- Potenciando espacios de encuentro, debate e investigación que permitan ampliar el marco de las políticas del conocimiento del voluntariado, diagnosticar las nuevas necesidades que reclama el movimiento del voluntariado y elaborar nuevas propuestas y herramientas para resolver con eficacia y calidad los problemas que motivan estas necesidades.

*¿En qué tipo de servicios públicos y para qué tareas tiene cabida y recorrido la acción voluntaria?*

Las Administraciones Públicas, pueden y deben crear espacios de participación en sus propios centros y servicios, potenciando el desarrollo de proyectos de voluntariado, principalmente en aquellos servicios que atienden a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social: hospitales, centros de mayores, centros de atención a discapacitados, centros de menores, personas en situación de exclusión social, tutela, etc., y con una especial consideración al voluntariado entre las personas mayores y los programas de solidaridad intergeneracional, favoreciendo que los colectivos tradicionalmente beneficiarios de la acción voluntaria puedan convertirse también en protagonistas de la misma.

El voluntariado en centros y servicios públicos tiene tradicionalmente, un recorrido de acciones individuales no organizadas, ejecutadas por razones de amistad, servicios religiosos o buena vecindad. La normativa en materia de voluntariado y la necesidad de una garantía de calidad en todas las actuaciones que se desarrollen en centros y servicios públicos, deberá exigir de las Administraciones:

- La homogeneización, protocolización y sistematización de las acciones de voluntariado que se desarrollen en centros y servicios públicos, a través de la firma de convenios con las Entidades de Acción Voluntaria promotoras del proyecto que deberá incluir, en todo caso, la fundamentación, objetivos, acciones a desarrollar, coordinación, seguimiento y sistemas de evaluación.
- Una coordinación de las diversas actividades y distribución racional de acuerdo a necesidades y ámbitos territoriales, priorizando la acción voluntaria desde el ámbito local más cercano.
- Una formación inicial y permanente de Entidades de Acción Voluntaria y voluntarios para la tarea específica a realizar en el centro o servicio público. Esta formación se llevará a cabo, de forma coordinada, por los responsables del centro de acogida, la entidad de acción voluntaria y la administración pública correspondiente.
- Una implicación del centro público en el entorno local, potenciando el trabajo en red con el movimiento asociativo y otros servicios educativos, sociales, culturales, etc., de la Administración local. Desde esta concepción, el proyecto de voluntariado puede convertirse en espacio de participación comunitaria.

*¿Es adecuado potenciar el voluntariado en las administraciones?*

La legislación en materia de voluntariado a nivel estatal y de comunidades autónomas,

a excepción de la Comunidad Autónoma Vasca, permite la realización de proyectos de voluntariado por instituciones públicas.

Desde la iniciativa social, se viene planteando un debate permanente sobre la idoneidad de esta práctica desde una concepción del voluntariado como movimiento social transformador e independiente. A lo largo de estos años, se han realizado distintas prácticas de voluntariado desarrolladas desde las Administraciones Públicas con diferentes valoraciones. Se constata que existen situaciones que por su magnitud e inmediatez (voluntariado de grandes eventos deportivos, culturales, etc.), municipios con escaso movimiento social organizado, etc., sí es aconsejable que sean las administraciones las promotoras del proyecto de voluntariado, tendiendo a potenciar en un futuro, la creación de movimientos sociales organizados para tal fin.

Las administraciones, deberán en todo caso, potenciar un voluntariado en el marco de desarrollo de la sociedad civil, apoyando la creación de Entidades de Acción Voluntaria, facilitando sus sostenibilidad y mediando entre las personas que quieren hacer voluntariado, las necesidades que requieren del voluntariado y las Entidades de Acción Voluntaria con proyectos de intervención que den respuesta a dichas necesidades.

Lo importante en este debate, es que más allá de las dependencias e identidades, se defienda la calidad de la acción voluntaria y la posibilidad de crear espacios de participación, no excluyente, para todos los ciudadanos que lo soliciten, en el marco organizativo más eficaz y adecuado a cada territorio y ámbito de intervención.

### **Roberto Amurrio Iñigo**

*Consejo Técnico de ONG y Voluntariado del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.*

*¿Qué pueden hacer las administraciones para apoyar a aquellas organizaciones que dicen no contar con personal voluntario por falta de medios y de condiciones?  
¿Qué avances son necesarios en las políticas de voluntariado social?*

El conjunto de las administraciones no es un universo común y homogéneo tal y como, muchas veces, se representa ante la sociedad por los diferentes medios de comunicación, e incluso, por las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social. Cada administración, la Estatal, la Autonómica y la Local, desarrolla un papel distinto de cara a las prestaciones de servicios a los ciudadanos que se basa en las funciones y competencias que cada una tiene asignadas por sus normas de creación.

De acuerdo con las responsabilidades de cada administración, el conjunto de las administraciones públicas deben procurar la promoción y el fomento del voluntariado,

partiendo de una premisa básica que es que las actividades de voluntariado no pueden sustituir la responsabilidad global del Estado de garantizar y atender los derechos económicos, sociales y culturales de sus ciudadanos. Por lo tanto, han de ser capaces de reconocer, promover e impulsar la acción voluntaria en todos sus campos de actuación.

En este contexto y en gran medida, se ha avanzado en el debate inicial sobre las bondades o aspectos negativos que pudieran desprenderse de la regulación de la acción voluntaria. Hoy en día, existe un consenso general sobre la conveniencia e incluso necesidad de definir legalmente qué se entiende por voluntariado, sus derechos y obligaciones, sus relaciones con las organizaciones en las que ejercen la actividad voluntaria y las acciones de fomento. En gran medida, se han superado los recelos de muchas organizaciones sobre la legislación de un sector cuyo elemento central es la libre realización de una actividad, de forma totalmente autónoma como expresión de una decisión adoptada de forma personal.

La legislación estatal y comunitaria apuesta por una acción voluntaria organizada, es decir, las entidades de voluntariado son las únicas que canalizan o gestionan las demandas de voluntariado que expresan los ciudadanos, de forma individual o grupal. Se establece, por lo tanto, que toda la actividad voluntaria siempre se realizará en el seno de una organización de acción voluntaria, ya sea pública o privada. La legislación estatal lo deja muy claro cuando dice que *“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 de buena vecindad”*.

Las organizaciones toman y asumen un papel fundamental ante los ciudadanos, que ejercen libremente la decisión de expresar su compromiso con la sociedad, participando en aquellas actividades que consideren más adecuadas para el cumplimiento de sus expectativas y deseos de colaborar, en la consecución de una sociedad más justa y solidaria. Son la vía y el instrumento a través del cual van a facilitar la realización de un compromiso individual y, como tal, podrán ser entidades favorecedoras de una acción cuyos objetivos y valores son muy importantes para el conjunto de la sociedad y, sobre todo, de las personas más excluidas.

Esta gestión encomendada a las organizaciones sin ánimo de lucro podrá ser positiva o negativa en el desarrollo individual de los voluntarios. Su forma de actuar no será indiferente para la buena marcha del conjunto de la acción voluntaria, ni para la continuidad del ejercicio de las actividades voluntarias por ciudadanos individuales cuya único objetivo es colaborar en áreas tan relevantes como la política social o el empleo, la atención social, la educación o la cultura, la atención sanitaria, la práctica

deportiva o la protección del medio ambiente.

Las actividades de voluntariado contribuyen al crecimiento y el refuerzo del capital social, es decir, de las redes sociales de apoyo, pero las organizaciones tienen un papel muy relevante en la canalización y el mantenimiento de la acción voluntaria de los ciudadanos.

Atendiendo a este papel central de las organizaciones, las diferentes leyes de voluntariado regulan y delimitan sus funciones en las formas de registrarse, los derechos y deberes por los que deben regirse, la información y formación que deben facilitar y, en general, los medios necesarios y las condiciones generales para desempeñar, adecuadamente, su actividad voluntaria.

Efectivamente, tanto la Ley Estatal de Voluntariado, como todas las leyes de voluntariado de las comunidades autónomas, han legislado sobre la obligatoriedad de que los voluntarios sean asegurados contra riesgos de accidentes y daños y perjuicios derivados del ejercicio de la actividad. Un gran número de Comunidades Autónomas lo han hecho, también, sobre los derechos de los voluntarios a la información, acreditación, reembolso de los gastos y realización de la actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene.

Muchas organizaciones manifiestan no poder disponer de voluntarios debido a su falta de medios económicos y organizacionales. Para paliar esta deficiencia, las administraciones, en el conjunto de las subvenciones que concede para la gestión de programas sociales, financian, directa o indirectamente, diferentes programas de voluntariado. Estas acciones suelen ser diferentes, dependiendo de que se trate de programas específicos de gestión de Voluntariado de una entidad o bien programas instrumentales de acción social, donde el voluntariado manifiesta un carácter, eminentemente, instrumental.

A pesar de estas medidas de apoyo, hace falta realizar más esfuerzos en la línea de fomento y apoyo al voluntariado que oferte opciones encaminadas a que las entidades, principalmente de ámbito local y estructura organizativa reducida, puedan asociarse con otras organizaciones permitiendo una mayor posibilidad de gestión de programas conjuntos. Muchas veces, las entidades tienden a considerar que los voluntarios son voluntarios de una determinada entidad y con ello, pueden provocar en los potenciales voluntarios un efecto de rechazo y de cierta competencia entre los voluntarios de distintas entidades.

La constitución de redes, plataformas, coordinadoras o agrupaciones, es una herramienta muy adecuada para compartir y, por lo tanto, reducir costes económicos

y organizativos en la gestión de programas comunes, como pueden ser los de voluntariado o de administración general de las propias entidades. De esta forma, no sólo se reducen los costes, sino que también se incrementa la calidad y la transparencia y buena administración de los recursos escasos, sobre todo, en un momento como el actual, de crisis económica.

Las administraciones deben estar atentas en el apoyo a la vertebración y consolidación del Tercer Sector de Acción Social, dado que con ello, no sólo atienden mejor a sus propios objetivos de mejora del bienestar de los ciudadanos sino que, también, favorecen la participación comunitaria y democrática del conjunto de la sociedad. Cuanto mejor y más cohesionado se encuentre el llamado tejido social, antes podrá dar respuestas ágiles a los nuevos tipos y retos del voluntariado.

Ante la excesiva instrumentalización del voluntariado por parte de todos sus agentes, organizaciones sociales, administración y empresas, sería deseable abrir las políticas públicas a una concepción más global e intersectorial del voluntariado, poniendo el acento en el propio voluntario que, con su compromiso individual, actúa con otras personas y entidades en beneficio del conjunto de la sociedad. Necesitamos conocer el perfil del voluntario, sus deseos, sus necesidades, etc. para que las acciones políticas respondan a las dos partes, voluntarios comprometidos y el conjunto de la sociedad que necesita de esta acción para ser más justa y solidaria. Las entidades sociales no pueden funcionar, únicamente como empresas de servicios, sino que lo que les debe de importar es potenciar su implicación con la comunidad y servir de plataforma para la participación solidaria de los voluntarios.

Se deberá de avanzar en la potenciación de los voluntarios, no como meros instrumentos en la ejecución de los programas sociales, sino como elementos clave en las relaciones interpersonales, de acompañamiento humano y de apoyo personal contra la soledad, como uno de los males más extendidos de nuestro nuevo modelo de sociedad. En este aspecto, los servicios públicos pueden hacer un esfuerzo de apoyo y fortalecimiento.

### **Paloma Lemonche**

*Socia directora Acción 49 Desarrollo*

*Cuáles son las conexiones e interacciones que se pueden establecer y reforzar entre voluntariado corporativo y voluntariado de acción social? ¿Qué valor y recorrido tiene el voluntariado corporativo en la acción social?*

A lo largo de los siglos XX y XXI se ha venido desarrollando un marco de actuación

internacional para las empresas, que intenta preservar la dignidad humana y generar desarrollo social. En la Declaración del Milenio del año 2000, se daba por primera vez cierto protagonismo a las empresas ante los retos globales de la humanidad, asumiendo que con el único impulso de los Estados no era suficiente. Desde entonces, las empresas han progresado significativamente en la gestión enfocada hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental, o lo que se ha dado en llamar Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE, RSC).

La Acción Social Empresarial, Inversión en la Comunidad o Inversión Social, es la parte de la RSE que aborda la relación de la empresa con la sociedad, y responde a la idea de contribución al bienestar social en las comunidades en las que opera, lo que trasciende la mera aportación de fondos e incluye otro tipo de activos empresariales: activos financieros, activos tangibles no financieros, activos intangibles y el propio capital humano.

La manifestación más importante del compromiso solidario de una empresa hacia las necesidades de la sociedad tiene que ver con la aportación de su activo más valioso: su capital humano. El voluntariado corporativo (o voluntariado empresarial) es básicamente la combinación del concepto tradicional de voluntariado social con la estrategia de inversión social de la empresa. Business in the Community, organización de referencia en Europa en la materia, lo define como "actividades de carácter voluntario y compromiso personal, realizadas por empleados de forma organizada y en un marco estructurado, no remuneradas, y para el beneficio de otros individuos y la sociedad en su conjunto". El objetivo perseguido por el voluntariado corporativo podría resumirse en: movilizar el capital humano de la empresa en busca de la mejora del entorno en que opera, ejerciendo de este modo un papel de liderazgo social como empresa ciudadana y responsable.

El voluntariado corporativo es una manifestación más del voluntariado social. Según esto, de acuerdo a la legislación española sobre voluntariado, se espera que las empresas promuevan proyectos de voluntariado apoyados en "actividades altruistas y solidarias de interés general, desarrolladas libre y voluntariamente por sus empleados, sin contraprestación económica específica y que respondan a programas o proyectos concretos, habitualmente en colaboración con organizaciones del Tercer Sector". Existe un gran debate acerca de los límites del compromiso esperado de las empresas en este sentido, fundamentalmente en relación a la aportación de tiempo de la jornada laboral de los empleados al voluntariado, donde se aprecian diferencias importantes entre la concepción anglosajona del voluntariado (cercana al compromiso ciudadano) y la de tradición latina (más de corte asistencial).

El Informe 2010 del Observatorio de Voluntariado Corporativo, tras una encuesta realizada a 1.706 empresas españolas, constata que el 65% de las empresas de más de 500 empleados declara realizar actividades de voluntariado corporativo, siendo sus principales objetivos: fomentar el orgullo de pertenencia de los empleados a la empresa (41,38%), la mejora del clima laboral (26,79%) y el desarrollo de las capacidades de los empleados (19,64%). Esto indica una clara orientación de las empresas españolas a considerar el voluntariado corporativo como parte de la gestión de recursos humanos. Las empresas encuestadas dijeron preferir el voluntariado de intervención social (74%) frente al medioambiental (34%) y al profesional o realización de servicios "pro-bono" (22%). Estos resultados son consistentes con los del estudio sobre voluntariado corporativo en España y Latinoamérica realizado por Forum Empresa y Fundar en 2010, en el que se observa que, mientras que en España se otorga un peso mayor a la gestión de recursos humanos, en Latinoamérica se concibe el voluntariado corporativo como una herramienta de RSE para aportar cambios positivos al desarrollo de las comunidades donde las empresas operan.

En un programa de voluntariado corporativo hay básicamente tres agentes: los empleados son los protagonistas de los proyectos, proponen oportunidades de voluntariado, plantean sus preferencias individuales, participan en la gestión del personal voluntario y materializan el compromiso de la empresa con la sociedad. La empresa, por su parte, decide, organiza, planea, destina recursos, supervisa y comunica resultados, integrando los proyectos en su estrategia de acción social. En la práctica totalidad de los casos, se coordinan con una organización no lucrativa, buena conocedora tanto de la causa social elegida como de la forma más adecuada de llevar a cabo los proyectos; es esta organización la que finalmente canaliza hacia los beneficiarios finales los recursos puestos en juego por la empresa en beneficio de la sociedad.

Son muchas y diversas las formas en que una empresa puede orientar sus programas de voluntariado corporativo, desde acciones puramente asistenciales o tácticas hasta proyectos estratégicos, de gran compromiso y largo recorrido en el tiempo. Particularmente, hoy en día se valora en gran medida el aprovechamiento de las capacidades profesionales y técnicas de la empresa en beneficio de los sectores más desfavorecidos de la población, en colaboración con el Tercer Sector. Como anunciaba Deloitte en su informe Volunteer Impact Survey de 2009, en estos tiempos de crisis en que las donaciones para fines sociales se han visto mermadas, los responsables de la búsqueda de fondos son conscientes de que deben encontrar otros medios para satisfacer la demanda; cuando existe un renovado interés en el voluntariado social, la gran mayoría de las organizaciones sociales no lucrativas necesitan y quieren disponer hoy de servicios profesionales gratuitos y apoyo técnico especializado. Aunque

muchas empresas y entidades sociales señalan que aún existen numerosas barreras para articular este tipo de servicio voluntario, ya existen importantes ejemplos de éxito en este sentido. Es preciso ser cuidadosos para evitar el empleo incorrecto del término "voluntariado" cuando se habla de servicios pro-bono prestados por la empresa a organizaciones del Tercer Sector no por empleados voluntarios sino por otros que realizan esta tarea como parte de su trabajo habitual, siendo en este caso la empresa y no el empleado el que realiza la aportación solidaria.

La realidad del voluntariado corporativo forma parte de la Estrategia Estatal del Voluntariado 2010-2014, donde se presenta como un campo en desarrollo con una importante proyección en los próximos años, y donde la participación de las empresas se contempla expresamente en todas sus líneas estratégicas: sensibilización del mundo empresarial, realización de estudios e investigaciones, campañas de promoción del voluntariado en el ámbito de la empresa, formación a empleados voluntarios, intercambio de experiencias entre empresas y entidades no lucrativas, impulso a la adopción de programas de apoyo financiero a causas sociales y voluntariado en las empresas, fomento del voluntariado profesional en las entidades sociales, e impulso al acceso de las entidades a la financiación empresarial.

Las organizaciones sociales pueden encontrar en el voluntariado corporativo un gran apoyo para el desarrollo de sus actividades, si bien no están interesadas en cualquier fórmula de voluntariado. Su interés depende de las necesidades, del entorno, de la causa atendida, etc. Las entidades sociales buscan en la empresa perfiles concretos de voluntarios para cubrir las necesidades identificadas en sus proyectos y campañas; además, estas entidades necesitan encontrar en las empresas ética, coherencia y credibilidad a la hora de cerrar acuerdos de colaboración, y con frecuencia establecen sus propios límites. No todas las empresas son aceptables como aliadas, y por ello se establecen en ocasiones, a través de códigos de conducta, criterios selectivos para establecer alianzas entre empresas y entidades del Tercer Sector.

Desde las empresas, es relativamente frecuente que el importante papel de las organizaciones del Tercer Sector en la gestión de los proyectos de voluntariado corporativo no se valore lo suficiente, debido a falta de información acerca de la labor y del funcionamiento de estas organizaciones, a una interpretación incorrecta de la Acción Social de las Empresas dentro de la RSE, o, en ocasiones, a la existencia de relaciones excesivamente asimétricas entre las empresas y el Tercer Sector. Sin embargo, cuando la

relación entre entidades lucrativas y no lucrativas se establece en un marco cooperativo de equidad, diálogo, transparencia y colaboración, persiguiendo el beneficio mutuo y la generación conjunta de impacto social positivo, la organización social deja de ser un mero receptor de recursos y adquiere además un papel protagonista en la gestión de los voluntarios de empresa, a lo largo del proceso conocido como "itinerario del voluntariado": selección con la empresa de las personas voluntarias, incorporación y acompañamiento del voluntariado, formación de las personas y seguimiento del desarrollo de sus actividades, registro de actividades y comunicación de resultados a la empresa, y desvinculación y relación posterior con las personas voluntarias.

La relación entre las empresas y las entidades de acción voluntaria no está exenta de riesgos, que deben ser considerados para propiciar que el acercamiento entre ambos sectores se lleve a cabo desde un planteamiento transparente y profesional, donde ambas partes puedan defender sus aspiraciones, necesidades y expectativas, y evitar perjuicios posteriores debidos al desconocimiento de estos riesgos por cualquiera de las partes. Por el contrario, se pueden destacar importantes beneficios y oportunidades del voluntariado corporativo tanto para la empresa como para la entidad social.

## APORTACIONES DEL DEBATE

### Dudas e interrogantes sobre el voluntariado corporativo.

La cuestión del voluntariado corporativo, o el voluntariado en el seno de las empresas, es motivo de múltiples controversias, especialmente desde la perspectiva de las ONG. Conocido es, que en este campo hay un recelo histórico especialmente desde las ONG hacia las empresas, al igual que un desprecio de las empresas por el trabajo que hacen las ONG; en efecto las culturas son muy distintas, las dinámicas chocan y hay múltiples incomprensiones. No obstante, hay que reconocer que existen casos interesantes de colaboración mutua entre empresas y ONG, en los que se llevan a cabo programas conjuntos en el campo del voluntariado.

Se aboga por evitar los prejuicios mutuos, es decir, no solamente los de las ONG hacia las empresas sino también de las empresas hacia las ONG; son dos mundos que no solo se ven muy distintos, sino que además se auto perciben como muy distantes y con objetivos diferentes. Hay muchas acciones que las empresas venden como voluntariado corporativo que en realidad no lo son, porque no están basadas en la libre decisión de las personas, o se trata simplemente de tiempo de trabajo dedicado a temas sociales, por el que los trabajadores son remunerados.

Las opiniones y los argumentos de los participantes en el Foro son muy heterogéneas al respecto. Algunas personas se plantean de partida si la posición de las ONG con respecto de las empresas, *no debería de ser el estar atentos a denunciar muchos de sus comportamientos en lugar de colaborar con las mismas*. El argumento que subyace a éste planteamiento, es que es bastante improbable que haya un voluntariado que sea transformador dentro de la empresa. Otros participantes por el contrario consideran que el voluntariado puede ser transformador en el interior de la empresa y recuerdan que las empresas son muy diversas.

Existe una opinión bastante extendida de que las empresas utilizan y explotan el término voluntariado corporativo, en un contexto dominado por tendencias de marketing que buscan efectos indirectos de mejorar su imagen, mostrar la cara amable de la misma, hacerla más amigable a sus clientes o mejorar el clima laboral interno. No obstante, algunas personas llaman la atención sobre el riesgo que hay, por parte de las ONG, de ser muy rigurosas en éstas críticas y exigir a las empresas un tipo de voluntariado, *en unos estándares éticos*, que tampoco ellas cumplen.

El voluntariado corporativo, considera alguna persona, es un voluntariado más, y si realmente son voluntarios, pueden tener los mismos beneficios que cualquier voluntariado. Lo que pasa es que la empresa puede instrumentalizar a los voluntarios. Hay muchas experiencias de instrumentalización, pero hay muchas otras prácticas interesantes, desde empresas pequeñas, desde lo local, para construir comunidad entre todos los agentes, etc. El riesgo de instrumentalización del voluntariado, se dice, no solamente es un problema que atañe a las empresas, independientemente de que sea más frecuente en éstas, sino que también es un fenómeno común que se da en muchas administraciones y en no pocas asociaciones.

Otros participantes opinan que la RSC siempre es buena, porque implica que la empresa se aplique ciertas normas y controles. El voluntariado corporativo puede ser transformador para la empresa y puede ayudar a que conozca otras cosas y conozca otras realidades. Si el voluntariado beneficia para tener mejores empresas está bien, pero recordando siempre que no es la alternativa a la responsabilidad pública y la movilización ciudadana.

Hay una opción que genera más consenso, que es aquella en la que las empresas fomentan espacios de colaboración con las ONG, para que estas desarrollen programas de voluntariado. En estos casos no se trata tanto de voluntariado corporativo de las empresas, sino de prácticas empresariales de RSE que fomentan la colaboración con las ONG, permitiendo y ayudando a éstas, a captar voluntariado

en el seno de las empresas. Actuando así, las empresas por lo tanto se convierten en espacios en los que captar y fomentar el voluntariado, más que en entidades gestoras del voluntariado.

### Voluntarios y profesionales.

Hay un riesgo permanente en las organizaciones sociales y en las administraciones públicas de equivocar y no entender los límites entre trabajo voluntario y el remunerado. Esta práctica se está acrecentando en estos momentos, en los que debido a la crisis y la escasez de recursos se pretende quitar puestos de trabajo remunerados y pasarlos a voluntarios; esto, se dice, hay que controlarlo y poner los sistemas de alerta. *Las entidades no podemos hacer cualquier cosa en cualquier situación con personas voluntarias*.

Es necesario cuidar más de las personas; el voluntariado tiene tareas cambiantes, que muchas veces son difíciles y quienes las desarrollan carecen de acompañamiento. El concepto del voluntario como comodín para todo, es un problema, pues al principio hay mucho entusiasmo, pero luego se produce rápidamente el abandono. A veces los voluntarios afrontan cosas para las que no están preparados; las entidades deben hacer más acompañamiento a los voluntarios.

Profesionales y voluntarios sufren otros problemas comunes en las organizaciones sociales; estos problemas vienen determinados por la tendencia al voluntarismo, a la que en muchas ocasiones no se le pone límite, lo cual incide en el estrés y en el síndrome de *burnout* y en la insatisfacción de las personas. A muchas personas asalariadas, se les exige un plus de voluntariado en las organizaciones. La raíz común de estos problemas suele estar en la falta de interés en la mejora continua y el poco cuidado del personal en las entidades.

### Voluntariado y administración.

En el seno de las administraciones se dan múltiples prácticas en relación con el voluntariado y no todas ellas son convergentes. Se deja constancia de que muchas administraciones llevan a cabo políticas muy activas de fomento del voluntariado y *han cuidado muy bien el voluntariado*. Pero por otra parte se llama la atención sobre *determinados peligros*, pues algunas administraciones hacen un uso más bien instrumental del mismo.

Existe un consenso generalizado, en que las administraciones tienen que

jugar un papel activo en materia de voluntariado y nadie pone en cuestión este principio; hay dudas consistentes, sin embargo, sobre en qué medida la administración tienen que ser gestoras del voluntariado. La función primigenia para las administraciones ha de ser la de fomentar, apoyar, regular, financiar, estimular, formar, acompañar y en definitiva llevar a cabo medidas, que generen las condiciones para la emergencia de un voluntariado más activo.

En esta función promotora y de estímulo, que es esperable que se dé desde el ámbito de lo público, se insiste en que la administración debe de realizar una apuesta clara por las escuelas de ciudadanía. Se debe de invertir en el fomento de la participación infantil y juvenil si queremos avanzar a una sociedad más corresponsable. El civismo y la participación, deben ser fomentados como modelos educativos, tanto en la educación reglada como en la educación no formal.

Sin embargo existen dudas fundadas, por parte de varios participantes, respecto al hecho de que las administraciones gestionen directamente voluntariado, (de hecho en el País Vasco la Ley no permite el voluntariado en las administraciones). Otros participantes consideran que en determinadas circunstancias, y especialmente en el caso de las administraciones de ámbito local, es conveniente que las propias entidades públicas, al menos cuando no hay otras iniciativas, promuevan y gestionen directamente el voluntariado.

Lo que no se pone en duda es la importancia de que los servicios públicos estén abiertos a la acción voluntaria. En efecto, muchos centros públicos son un espacio idóneo para que se desarrolle el voluntariado. A título de ejemplo se deja constancia del importante desarrollo que tiene el voluntariado en los centros penitenciarios y del papel tan activo y esencial que los servicios de voluntariado llevan a cabo en este campo.

### Voluntariado y comunicación.

La comunicación es fundamental para reforzar y apoyar el desarrollo del voluntariado social. Para ello hay que profundizar el trabajo con los medios de comunicación, así como con las redes sociales. Se insiste en que vivimos en una sociedad de consumo en la que los medios de comunicación juegan un papel fundamental y por eso es muy importante estar en los medios de comunicación y ganar la batalla de la comunicación.

La comunicación es determinante para que en el futuro haya más voluntariado transformador y la acción voluntaria no se quede solamente en el voluntariado

paliativo. En esta tarea, no solamente hay que centrarse en lo que se cuenta a la sociedad, sino sobre todo la manera en que se cuenta y lo que en definitiva el ciudadano sabe y percibe, así como las vías por las que le llegan los mensajes. Las redes sociales son herramientas y los medios de comunicación son instrumentos, pero hay que mejorar su uso y *hay que hacer mayor apropiación de los mismos*.

Muchos ciudadanos, reciben actualmente el mensaje de que la pobreza es inevitable; contra este mensaje se ha de contraponer otro, que es el de que la pobreza en el mundo es evitable, que esto es una cuestión fundamentalmente de los gobiernos, pero que también es responsabilidad de todos y en consecuencia de cada uno de los ciudadanos, etc. Para ello, hay que dar las explicaciones adecuadas, y hacerlo de forma comprensible y amplia, de modo que llegue al gran público, motivando y estimulando a la acción. Se trata en definitiva de ganar la batalla de la comunicación.

Se hace una llamada de atención por parte de varias personas del grupo, sobre los riesgos de caer, tanto en la comunicación externa como en la comunicación interna, en las trampas del lenguaje. Las trampas del lenguaje no tienen tanto que ver con las palabras que se usan, como con el sentido y significado que se da a las mismas. Así por ejemplo palabras como recursos, eficacia, organización, etc., adquieren significados sesgados por la práctica profesional, en la que la acción voluntaria tiene escasa cabida.

Las relaciones entre profesionales y voluntarias en las organizaciones, no siempre son fáciles. Aunque teóricamente pueden estar claras las funciones, en la práctica la diferenciación no es tan evidente. *Profesionales y voluntarios sufren problemas comunes como son el síndrome del quemado, el techo de cristal para las mujeres a la hora de adquirir responsabilidades*, el hecho de que a muchas personas profesionales se les exige un plus de voluntariado, etc. Se hace una llamada de atención sobre el riesgo de que muchas organizaciones en estos momentos, dada la escasez de recursos, cedan ante las administraciones y supriman puestos de trabajo debido a la falta de financiación, a la vez que continúan manteniendo los servicios con personas voluntarias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGAMBEN, G.** (1999) *Homo sacer. El poder soberano y la nuda vida* (Valencia: Pre-Textos).
- ALBERICH, T.; MONTAÑÉS, M.; VILLASANTE, T.** (1996) '¿Asociaciones de voluntarios? Lo que se dice y lo que se quiere decir cuando hablamos de voluntariado', *Documentación social*, 104: 13-26.
- ALIENA, R.** (2008) *Los equilibrios del Tercer Sector: una filosofía de la pluralidad de funciones* (Foros Tercer Sector. Fundación Luis Vives).
- ARANGUREN, L.** (1998) *Reinventar la solidaridad. Voluntariado y educación*. (Madrid: PPC).
- ARANGUREN, L.** (2011) *Humanización y voluntariado* (Madrid: PPC).
- ARENDT, H.** (2002) *La vida del espíritu* (Barcelona: Paidós).
- ARIÑO, A.** (1999) *La rosa de las solidaridades. Necesidades sociales y voluntariado en la Comunidad Valenciana* (Bancaja, Valencia).
- ARNANZ, E.** (2011) 'Voluntariado y participación', *Revista Española del Tercer Sector*, 18. Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/articulos/77008/index.html>
- BAUMAN, Z.** (2004) *Modernidad Líquida* (México: Fondo de Cultura).
- BAUMAN, Z.** (2005) *Amor líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos* (FCE).
- BENLLOCH, P.** (2011) 'Una nueva oportunidad para repensar el voluntariado: ¿Hacia una nueva configuración legal de la acción voluntaria organizada?', *Revista Española del Tercer Sector*, 18 (Mayo-Agosto). Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/18/articulos/77002/index.html>
- BOLUNTA** (2008) *Estudio del Voluntariado en Bizkaia* (Bilbao: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia).
- BONHOEFFER, D.** (1971) *Resistencia y sumisión* (Kaiser Veriag, München).
- CAMPS, V.** (2010) *El declive de la ciudadanía. La construcción de una ética pública*. (PPC, Madrid).
- CAMUS, A.** (1986) *La Caída* (Madrid, Alianza).
- CANTÓ, O.** (2010) 'El Impacto de la Crisis Económica Sobre los Hogares Más

*Desfavorecidos'*, *Revista Española del Tercer Sector*, 15 (mayo-agosto). Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rets/15/articulos/53468/index.html>.

**CÁRITAS** (2009) *La Acción Social Ante la Crisis. IV Informe Observatorio de la Realidad Social*. Diciembre. Disponible en: [http://www.caritas.es/Componentes/ficheros/file\\_view.php?MTgyNTY%3D](http://www.caritas.es/Componentes/ficheros/file_view.php?MTgyNTY%3D).

**CASTELS, M.** (2002) *La Era de la Información*. Vol. I: La Sociedad Red (México, Distrito Federal: Siglo XXI Editores).

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN SOCIOLOGICA (CIS)** (2011) *Barómetro de marzo*. Estudio No.2.864. Marzo. Disponible en: [http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824)

**CHACÓN, F., VECINA, M.L., DÁVILA, M.C.** (1998) 'Mujer y voluntariado: Motivaciones para la Participación', *Intervención Psicosocial: Revista sobre igualdad y calidad de vida*, 7 (1): 169-179.

**CHACÓN, F. y VECINA, M.L.** (2002) *Gestión del Voluntariado*. Madrid: Editorial Síntesis.

**CHACÓN, F. Y DÁVILA, M.C.** (2001) 'Diferencias en el perfil motivacional de voluntarios ecologistas y socioasistenciales', *Intervención Psicosocial: Revista sobre igualdad y calidad de vida*, 10 (2): 137-150.

**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*; 19 (3): 213-222.

**CHACÓN, F.; PÉREZ, T., FLORES, J., VECINA, M.L.** (2011) 'Motivaciones del voluntariado: factores para la permanencia y vinculación del voluntariado', *Documentación Social*, 160: 131-148.

**CENTRO DE INVESTIGACIÓN SOCIOLOGICA (CIS)** (2009) *Barómetro de marzo*. Estudio no. 2.864. Marzo 2011. Disponible en: [http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1\\_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824](http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10824)

**CIS** (2011) *Barómetro de octubre*. Estudio no. 2914. Disponible en: [http://www.cis.es/cis/opencms/-Archivos/Marginales/2900\\_2919/2914/Es2914.pdf](http://www.cis.es/cis/opencms/-Archivos/Marginales/2900_2919/2914/Es2914.pdf)

**CIVICUS** (2008) *Volunteering & social activism: Pathways for participation in human development*. Disponible en: <http://www.worldvolunteerweb.org/resources/research-reports/global/doc/volunteerism-and-social-activism.html>

**COMISIÓN EUROPEA** (2008) Eurobarómetro 69. *Primavera. Valores de los Europeos*. Disponible en: [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb/eb69/eb69\\_en.htm](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb69/eb69_en.htm).

**COMISIÓN EUROPEA** (2010) *Eurobaromètre Standard 73 – Printemps 2010*. Rapport Vol. 2. Disponible en : [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb/eb73/eb73\\_en.htm#](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb73/eb73_en.htm#)

**CONSEJO EUROPEO** (2009) *Decisión del Consejo de 27 de noviembre de 2009 sobre el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa* (2011) (2010/37/CE). Disponible en: <http://www.msps.es/politicaSocial/ongVoluntariado/docs/decisionAnoEUVoluntariado.pdf>

**DANIEL, J.** (2006) *Camus. A contracorriente* (Barcelona, Círculo de Lectores).

**DÁVILA, M.C. Y DÍAZ-MORALES, J.F.** (2009a) 'Voluntariado y tercera edad', *Anales de Psicología*, 25(2): 375-389.

**DÁVILA, M.C. Y DÍAZ-MORALES, J.F.** (2009b) 'Age and motives for volunteering: Further evidence', *Europe's Journal of Psychology*, 2/2009: 82-95.

**DÁVILA, M.C.** (2010) 'Motivaciones personales en voluntariado corporativo'. *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*, 6 (septiembre-diciembre). Disponible en: <http://www.fundacionluisvives.org/rse/digital/6/articulos/56401/index.html>

**DÍAZ, C.** (2007) 'Hacia una buena sociedad o el ser humano como patria', *Persona y sociedad*, Disponible en: <http://www.personalismo.net/PDF/0804/3aperysoc.pdf>

**DURÁN, M.A.** (2011) *El Trabajo no remunerado en la economía global* (Madrid: Fundación BBVA).

**EAPN** (2011) 'EAPN's position on volunteering and the fight against poverty'. Disponible en: <http://www.eapn.eu/images/stories/docs/EAPN-position-papers-and-reports/2011-eapn-position-on-volunteering-en.pdf>

**EDIS – FUNDACIÓN LUIS VIVES** (2010) *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España* (Madrid: Fundación Luis Vives).

**ETZIONI, A.** (2001) *La Tercera vía hacia la buena sociedad* (Madrid: Trotta).

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

**FOESSA** (2008) *VI Informe sobre pobreza y exclusión social*. Disponible en: [http://www.foessa.es/publicaciones\\_periodicas.aspx](http://www.foessa.es/publicaciones_periodicas.aspx)

**FOLIA – PVE** (2011) *Diagnóstico de la Situación del Voluntariado de Acción Social en España* (Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad).

**FRESNO, J. M. y TSOLAKIS, A.** (2010) *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España* (Madrid: EAPN).

FRESNO, J.M. y TSOLAKIS, A. (2011) 'Un voluntariado transformador para una agenda social renovada', *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 95.

**FRIEDMAN, M.** (1962) *Capitalism and Freedom* (Chicago: University of Chicago Press).

**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)

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

**GARCÍA CAMPÁ, S.** (2001a) '¿Participación voluntaria o trabajo voluntario? Algunas respuestas a la luz de la legislación estatal, autonómica y europea', en A. García Inda y J. Martínez de Pisón (coords.) *Ciudadanía, voluntariado y participación* (Madrid: Dykinson).

**GARCÍA CAMPÁ, S.** (2001b) 'La participación del voluntariado en las decisiones públicas: el Consejo del Voluntariado', *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 30: 93-110.

**GARCÍA INDA, A.** (1997) 'La construcción administrativa del voluntariado: un modelo explicativo', *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 11: 57-90.

**GARCÍA ROCA, J.** (2001) 'El voluntariado en la Sociedad de Bienestar', *Documentación Social*, 122.

**GHK (2011)** *Volunteering in the European Union*. Final Report. EAC-EA; DG EAC. Disponible en: <http://ec.europa.eu/citizenship/eyv2011/doc/Volunteering%20in%20the%20EU%20Final%20Report.pdf>

**GIL IZQUIERDO, M. y ORTIZ SERRANO, S.** (2009) 'Determinantes de la pobreza extrema en España desde una doble perspectiva: Monetaria y de privación', *Estudios de Economía Aplicada* 27 (2): 437-462.

**GLENNERSTER, H.** (2007) 'Funding 21st century welfare State', *London School*

