

Voluntariado

95

Revista de Servicios Sociales y Política Social

Comité de Redacción:

Ana Isabel Lima Fernández, Presidenta del Consejo del Trabajo Social. Directora de la Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla. Madrid. **Carmen Verde Diego**, Vocal del Consejo General. Profesora de Trabajo Social en la Universidad de Vigo. Galicia. **Ana María Rey Merino**, Vicepresidenta del Consejo, Directora del Centro de Día de Tercera Edad: Buenos Aires. Granada. **Manuel Gutiérrez Pascual**, Tesorero del Consejo. Trabajador social del Grupo 5. Acción y Gestión Social S.L. **MariCruz Vergillos Ramos**, Gerente del Consejo General del Trabajo Social. **Óscar Cebolla Bueno**, Coordinador técnico de la revista.

Comité Científico Asesor:

Gustavo García Herrero, Jefe de la unidad de Alojamientos Alternativos en el Ayuntamiento de Zaragoza. **Begoña García Álvarez**- Trabajadora social en los Servicios Sociales de base de la Diputación de León. **Trinidad Gregori**- Coordinadora de movilidad de Trabajo Social. Universidad de Valencia. **Ana Hernández Escobar**- Trabajadora Social y Directora de Firma Quattro. Trabajo Social S.L. **Agustina Hervás De La Torre**- jefa de Unidad de Trabajo Social sanitario del Hospital Universitario Virgen del Rocío. Sevilla. **Graziella Juste Ballesta** - Social Worker - OHIM (Office for Harmonization in the Internal Market - Trade Marks and Designs). **Santa Lázaro Fernández**- Vicedecana de Ordenación Académica de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad Comillas. Madrid. **Francisco Lemus Carrillo**- Trabajador Social del IRIS. Madrid. **Manuel Martín García**- Coordinador General de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Granada. **Miguel Ángel Martínez Murcia**- trabajador social del ámbito de educación. Madrid. **María Asunción Martínez Román**- Profesora de trabajo social. Universidad de Alicante. **Alicia Montalvo Fernández**- trabajadora social de la Dirección General de Coordinación de la Atención a la Dependencia. Madrid. **Enrique Pastor Seller**- Decano de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. **Gregorio Rodríguez Cabrero**- profesor de la universidad de Alcalá del Departamento: Fundamentos de Economía e Historia económica (área sociología). **Eva María Del Pino Villarubia**- trabajadora social de la Asociación Mujer S. XXII. Punto de encuentro familiar. Málaga. **F. Xavier Uceda-Maza**- Trabajador Social y Sociólogo. Profesor Trabajo Social. Universidad Pública de Valencia. **Fernando Vidal Fernández**- profesor del Departamento de Sociología y Trabajo Social, presidente de la Fundación RAIS. **Antoni Vilà Mancebo**- Licenciado en derecho y doctor en pedagogía. Profesor en la Universidad de Girona. **Jose Manuel Barbero**- Sociólogo y trabajador social. Profesor de la Universidad de Barcelona. **Alfredo Hidalgo Lavie**-Sociólogo y Politólogo. Profesor contratado Doctor. UNED. **Víctor R. Barril Testera**-Trabajador social. **Francisca Ramos Martín de Argenta**-Jefa de servicio del área de envejecimiento activo. IMSERSO.

Los miembros internacionales del Comité Científico Asesor:

Laura Elizabeth Acotto- Trabajadora social. Vicepresidenta Federación Internacional del Trabajo Social de América Latina y Caribe- período 2004-2010. **María Luisa Ibor Arriagada** - Trabajadora Social. Jefa área psicosocial gerencia Hospital Clínico Mutual. Chile. **David Jones**- presidente de la FITS EUROPA desde 2006-2010. Trabajador social. Inspector gubernamental-servicios para niños. Ex Director General de la Asociación Británica. **Klaus Khüne**- Psicólogo. Profesor de trabajo social en la universidad de Berna. Delegado de la FITS Europa hasta 2010 (Suiza) **Henry Parada**- Profesor de la escuela universitaria de trabajo social de Ryerson (Canadá). **Cristina Martins**- trabajadora social, miembro del comité ejecutivo de la FITWS (Portugal). **Josefine Johanson**- Apoyo de metodología para personal del servicio social, principalmente gente que trabaja con clientes con adicción y problemas psiquiátricos. La comuna de Sundbyberg. Estocolmo.

Edita:

Consejo General del Trabajo Social

Junta de Gobierno:

Presidenta: Ana Isabel Lima Fernández
Vicepresidenta 1ª: María Camino Grandes Garicano
Vicepresidenta 2ª: Ana María Rey Merino
Secretaria: Emiliana Vicente González
Tesorero: Manuel Gutiérrez Pascual
Vocales: Ana María Demetrio Pulido, Montserrat Escapa Diez,
Mª Amparo García Pertegaz, Daniel Gil Martorel, Lucía Gerrero Ruiz,
Mª Pilar Guillén Fedec, Juan José Gutiérrez Curras, Carmen Verde Diego.

Administración, redacción, suscripción y venta:

C/ San Roque, 4 - 28004 Madrid
Tel. 91 541 57 76/77
E-mail: revista@cgtrabajosocial.es
www.cgtrabajosocial.es

Horario: de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00

Imprime:

C&M Artes Gráficas
Tirada: 11.000 ejemplares

3º Trimestre 2011

El Comité de Redacción no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.
ISSN: 1130-7633
Dep. Legal: M-16020-1984
Primera publicación nº 0, año 1984

Sumario

Editorial

Dossier: Voluntariado.

Un voluntariado transformador para una acción social renovada.
Jose Manuel Fresno y Andreas Tsolakis..... 11

Perspectiva del Voluntariado Corporativo en España.
Paloma Lemonche..... 33

Una experiencia de voluntariado corporativo en el mundo de la exclusión social.
Manuel Gutiérrez Pascual..... 57

Voluntariado, tercer sector y trabajo social ante el pluralismo del bienestar.
Francisco Xabier Aguiar Fernández..... 63

Voluntariado cívico municipal.
Marta Colomer (varios)..... 77

Conectad@s: Trabajo social y voluntariado: una colaboración fructífera.
Gustavo García Herrero (varios)..... 95

Voluntariado de calle en la Fundación Arrels. Una experiencia de complementación y sensibilización.
Francisco Gea Villén y Miquel Julià Uribe.. 107

Interés Profesional

El conflicto femenino: mujer madre v.s. mujer trabajadora. Una década de conciliación de la vida laboral y familiar en España
Carmen González Camacho y Angélica Gutiérrez González 117

Ética:

La objeción de conciencia en trabajo social: ¿realidad o sueño?
Óscar Cebolla Bueno 137

Portal Europa:

Voluntariado en Portugal: un progreso, un desafío.
Cristina Louro y M^a Dulce Simões 163

Comentarios y reseñas:

Serveis socials. Aspectes històrics, institucionals i legislatius..... 179

El Estado social. Antecedentes, origen, desarrollo y declive 180

Reseña blog. Espacio de reflexión sobre los servicios sociales.
Gustavo García Herrero 182

Curiosocial: Recortes / China

Editorial

Vivimos tiempos de vértigo. Y en medio de este escenario de complejidad, hay signos de esperanza que nos hacen entender este momento como una oportunidad para mejorar la calidad de nuestra convivencia, de nuestra participación, de nuestro vivir de cada día. Pero al mismo tiempo suscita muchos interrogantes. ¿Qué papel juega en todo lo dicho el voluntariado? ¿Sería igual la democracia que conocemos sin un cuerpo de voluntariado fuerte, influyente, cohesionado y eficaz? ¿Qué aporta a la calidad de nuestra convivencia y a la felicidad de la vida de las personas? ¿Qué se debe cambiar en la acción voluntaria para garantizar la importante forma de participación cívica que es en esencia?

La doble conmemoración del Año Europeo del Voluntariado y del décimo aniversario del Año Internacional del Voluntariado nos brinda nuevamente la oportunidad para repensar el actuar voluntario desde nuestra profesión.

La Unión Europea persigue con esta declaración incrementar la visibilidad de las actividades de voluntariado en Europa e impulsar la participación en ellas de la sociedad civil. Se pretende con ello crear un entorno que favorezca el voluntariado, proporcionar a las organizaciones medios que permitan mejorar la calidad de las actividades que este lleva a cabo, desarrollar el reconocimiento de las acciones que realiza y sensibilizar sobre su relevancia social. Y desde estas páginas que tienes en tus manos queremos contribuir a la reflexión con diversas y ricas aportaciones.

Hay que entender el voluntariado como uno de los elementos centrales de la ciudadanía activa, sabiendo que ésta refuerza la cohesión social y desarrolla la democracia. 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.

Nos acercaremos a un nuevo concepto el de “voluntariado corporativo” que se está popularizando en Europa por sus beneficios para las empresas y las organizaciones sociales. Tiene una estrecha relación con el voluntariado social, pero también unas características muy peculiares al desarrollarse dentro de la estrategia de inversión social de las empresas. Paloma Lemonche, que es Consultora en Responsabilidad Social Corporativa, nos presenta el contexto general de este voluntariado en España y esboza algunas de sus múltiples oportunidades.

José Manuel Fresno y Andreas Tsolakis nos plantean en su artículo que los distintos campos del trabajo social están estrechamente conectados con la acción voluntaria, interaccionan con ésta y a veces tienen la función de gestionarla y coordinarla. Se preguntan si en el contexto de crisis en el que vivimos, se corre el riesgo de pretender transferir a la ciudadanía y en consecuencia también a la acción voluntaria, responsabilidades de la protección social que han estado en el campo de lo público en las dos últimas décadas. Con el riesgo de que el voluntariado se convierta en 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.

En este sentido Francisco Xabier Aguiar profundiza sobre la relación existente entre voluntariado, tercer sector y trabajo social ante el proceso de reestructuración del Estado de Bienestar. La complejidad e interdependencia de las situaciones de dificultad a las que se enfrenta la sociedad requiere de interacciones reflexivas y dinámicas de los distintos actores sociales: el voluntariado y las organizaciones del tercer sector son un elemento consustancial en este nuevo contexto relacional. La creciente profesionalización del tercer sector nos sitúa en el complejo relacional trabajador social, voluntariado y organizaciones. El reencuentro del trabajo social con esta realidad próxima a la que siempre hemos estado vinculados, ha de hacerse reactualizando nuestras experiencias, formación y competencias profesionales. El trabajo social debe comprometerse activamente con el proceso de reestructuración que está viviendo el sector y posicionarse en el mismo ante las amenazas y oportunidades que esto conlleva para la profesión.

Podremos acceder en este momento de la reflexión al conocimiento de las experiencias concretas de profesionales con el mundo del voluntariado:

Manuel Gutierrez comparte su experiencia de voluntariado en el Centro de Acogida "Juan Luis Vives" del Ayuntamiento de Madrid. Es un acercamiento a la exclusión social y a las disfunciones del sistema. El artículo nos describe una acción práctica de voluntariado de Empresa como un elemento positivo para construir Capital Social. Una experiencia donde se expone como el trabajo social puede dinamizar el voluntariado en clave de Responsabilidad social Corporativa e inclusión social.

Otra de ellas es "Voluntariado por Zaragoza", de Marta Colomer Lansac, Ana Aznar Martínez y María Victoria Sánchez Lampérez donde el enorme caudal de voluntariado que se generó con motivo de la Exposición Internacional de 2008, se ha reconvertido en un voluntariado cívico promovido, organizado y gestionado por el propio Ayuntamiento de la ciudad. En el artículo se detallan las estrategias, la organización y la planificación de las acciones de este voluntariado, y se analiza con detalle una de sus acciones específicas.

Los profesionales de la Fundación Arrels, Francisco Gea Villén y Miquel Julià Uribe, abordan el debate de la conveniencia o no del voluntariado en la atención directa de la acción social, donde surgen normalmente dos posturas enfrentadas: la profesional que alega principalmente que el voluntariado asume una función que debería ser profesional y que por lo tanto ayuda a que las administraciones competentes no asuman sus funciones; y la del voluntariado que suele argumentar que su labor es más vocacional que la del profesional y que sin ese "cariño" añadido por la labor que se desempeña no se realiza una acción social completa.

En este sentido, Gustavo García Herrero interactúa con cuatro trabajadoras sociales: Nuria Lázaro Somalo, Mercedes López Abellán, Concepción Gutiérrez de los Ríos y María Victoria Sánchez Lampérez que relatan y analizan su experiencia en la gestión del voluntariado en sus respectivas organizaciones, que abarcan ámbitos de intervención muy diversos: mujeres víctimas de violencia de género, personas con enfermedad mental, un centro hospitalario y una residencia para personas mayores. Sin duda serán reflexiones muy útiles para ayudarnos a entender el potencial del voluntariado en la acción social, y para superar algunos de los recelos o temores respecto al mismo.

Finalmente, en Portal Europa, Cristina Louros y M^a Dulce Simões, vicepresidenta y coordinadora de Cruz Roja Portuguesa nos dan una visión del voluntariado en Portugal.

Terminamos este editorial con una frase del propio Gustavo García: el voluntariado es a la acción social como las energías renovables al consumo: son limpias y respetuosas con el medio ambiente; en nuestro caso, con el medio social.

Dossier

Voluntariado

Un voluntariado transformador para una acción social renovada

José Manuel Fresno
Andreas Tsolakis

Resumen

El voluntariado es consustancial al desarrollo de nuestras sociedades y a la propia calidad de la democracia. Una de las formas frecuentes de la acción voluntaria, se manifiesta en el campo de la acción social, en donde la manifestación de la solidaridad encuentra un espacio propicio para su desarrollo. Este artículo describe el panorama de las motivaciones en las que se desarrolla el voluntariado en el campo de la acción social, para profundizar en algunas claves del contexto actual, que pueden determinar y orientar su evolución futura en este campo.

Palabras clave

Voluntariado, trabajo social, acción social, solidaridad.

Abstract

Volunteering forms an integral part of the development of our societies and of the quality of democracy itself. One of the most frequent forms of voluntary action manifests itself in the field of social action, in which the expression of solidarity finds a propitious space for its development. This article offers an overview of the motivations through which volunteering develops in the field of social action, in order to analyse in more depth some of the key elements that can determine and orient its future evolution in this field in the current context.

Key words

Volunteering, social work, social action, solidarity.

Autores



José Manuel Fresno

Licenciado en ciencias políticas. Sociólogo.
Consultor en política social y tercer sector.
josemanuel.fresno@gmail.com

Andreas Tsolakis

Doctor en ciencias políticas.
Técnico experto en relaciones internacionales en la Fundación Secretariado Gitano en Madrid.
andreas.tsolakis@gitano.org

Un voluntariado transformador para una acción social renovada

Introducción

La libre decisión de la ciudadanía 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 tienen que ver con ámbitos muy variados, como el fomento de la cultura, deporte, defensa de la naturaleza, del medio ambiente y acción social, tienden a desarrollarse de modo grupal en instituciones privadas, por lo general no lucrativas y también en administraciones públicas. El voluntariado es por tanto consustancial a nuestros valores democráticos y a la iniciativa ciudadana en la contribución al bien común.

El voluntariado social es una de las formas más frecuentes de voluntariado y 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 el voluntariado social está estrechamente relacionado con las políticas sociales en general y en especial con aquellas que tienen que ver con los servicios sociales y lo que se viene denominando en España el Cuarto Pilar del Estado de Bienestar Social. Los distintos campos del trabajo social, en consecuencia, están estrechamente conectados con la acción voluntaria, interaccionan con ésta y a veces tienen la función de gestionarla y coordinarla.

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); también por medio de otras 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 al papel meramente instrumental que las administraciones y asociaciones suelen atribuir al voluntariado, a la falta de participación, 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 inevitablemente por una revisión de los modelos de bienestar social, tal y como los conocemos hasta ahora. Es muy previsible que estas revisiones no solamente impliquen una racionalización del gasto social, sino una reducción importante del mismo aplicando recortes en áreas fundamentales de la protección social. En este contexto surgen distintas teorías que abogan por una revisión profunda del modelo de lo público tal y como ha sido concebido hasta ahora, e insisten en la necesidad de un mayor equilibrio entre el Estado y la sociedad civil en la provisión del bienestar social, aludiendo a la necesidad de una mayor responsabilización de los ciudadanos. Es evidente que en este contexto 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 funcionar de los servicios sociales y en general de todos aquellos servicios públicos y privados que configuran el sistema de bienestar social. Además los ciudadanos plantean nuevas demandas y desean nuevas formas de participación y de ejercer la solidaridad, que no se han de reducir ni canalizar necesariamente por la vía de la administración pública y de las organizaciones privadas.

En este contexto surgen muchas oportunidades para una acción voluntaria más comprometida y transformadora en el campo de lo social y en consecuencia, para 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 emergen 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.

En el presente artículo empezamos por describir el panorama de las motivaciones

en las que se desarrolla el voluntariado en el campo de la acción social, para profundizar en algunas claves del contexto actual, que pueden determinar y orientar su evolución futura.

1. La acción social, campo idóneo para el desarrollo del voluntariado

La Unión Europea persigue con el Año Europeo del Voluntariado (2011) incrementar la visibilidad de las actividades de voluntariado en Europa e impulsar la participación en ellas por parte de la sociedad civil. Se pretende con ello crear un entorno que favorezca el voluntariado, proporcionar a los organizadores medios que permitan mejorar la calidad de las actividades que este lleva a cabo, desarrollar el reconocimiento de las acciones que realiza y sensibilizar sobre su relevancia social.¹

Es bien sabido que el propio concepto de voluntariado no solamente resulta ambiguo en su definición, sino que difiere en función de tradiciones, concepciones y límites que se pongan a la acotación del término. Esto explica por ejemplo la disparidad de los datos que nos muestran distintas fuentes sobre la acción 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

notas

1. European Council (2009) Council Decision of 27 November 2009 on the European Year of Voluntary Activities Promoting Active Citizenship (2011). 2010/37/EC. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:017:0043:0049:EN:PDF>

te por debajo de la media Europea (30%)², la última encuesta del CIS 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. 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)*.³

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 y sus esfuerzos, 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 del mismo.

A los efectos del presente artículo nos situaremos en la dimensión sociológica del término y sin ánimo de sentar definiciones, entenderemos que una persona voluntaria es aquella que decide dedicar una parte de su tiempo de modo solidario, a colaborar en una causa de interés general, que contribuye al bien común. Entendemos 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*.⁴ 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 común⁵, 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. Incluiremos por ejemplo en los primeros el atender a los enfermos en la familia, el cuidado de los niños por parte de quienes no son sus progenitores, etc. y en los segundos cualquier expresión 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 a los vecinos, 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.

Sin embargo, es importante dejar claro que el voluntariado no absorbe en sí mismo ni mucho menos todas las múltiples y plurales formas de participación social. De hecho, a pesar de que el 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%),⁶ y para un 2% de las personas encuestadas españolas era uno de los valores más importantes asociados con la idea de felicidad personal. La toma de conciencia de las personas sobre las desigualdades y la injusticia, puede canalizarse por otras formas de activismo social y a través de los movimientos sociales como está quedando demostrado en el movimiento 15M.

La palabras altruismo 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, o desde la intuición, pareciera que el altruismo es la principal motivación para una persona voluntaria, algunos autores enfatizan que *“todos los estudios científicos del voluntariado demuestran que el voluntariado puede realizarse tanto por motivos altruistas, como egoístas, y frecuentemente por una combinación de los mismos”*. 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 diferentes⁸. 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 personales⁹.

No se puede por tanto determinar una razón única dominante para que una persona sea voluntaria, sino que más bien

notas

2. 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#
3. 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
4. Definición tomada de la Plataforma del Voluntariado de España.
5. 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.
6. 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.
7. Fernando Chacón, citado en Observatorio del Voluntariado (2011) Diagnostico de la situación del voluntariado social en España: 217. Disponible en: http://www.plataformavoluntariado.org/resources/download/529?title=DIAGNOSTICO_VOLUNTARIADO.pdf
8. 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%); 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).

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. 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, la acción voluntaria viene determinada por la solidaridad y el compromiso cívico, que lleva a las personas para 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 y la capacidad de organización de las personas y grupos. Si la edad en sí no constituye un factor determinante de la acción voluntaria, la clase social, el nivel educativo y el compromiso político sí lo son, 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 política¹⁰.

Los datos de las encuestas del Eurobarómetro y del CIS demuestran que el voluntariado puede tener aún mucho recorrido.

De acuerdo a la reciente encuesta del CIS, el 46% de la población nunca se ha planteado la posibilidad de hacer voluntariado. Sin embargo, el 23% de las personas que nunca han hecho voluntariado se han planteado la posibilidad de hacerlo alguna vez, lo cual nos indica que hay un potencial de personas, que si encontrasen las oportunidades y los apoyos adecuados podrían realizar acciones voluntarias. Estos datos evidentemente deberían de ser matizados a la baja por el amplio concepto de voluntariado que maneja esta encuesta¹¹.

A pesar de estos datos, el voluntariado se ha incrementado y diversificado en los últimos años, tanto en Europa como en España. Varias son las causas que pueden explicar esta tendencia: por la parte de la demanda influyen sin duda las iniciativas públicas que está habiendo de promoción del voluntariado, el incremento de entidades en las que se pueden desarrollar tareas voluntarias, y las tareas de sensibilización social que muchas entidades han emprendido en este campo. Por la parte de la oferta influye sin duda el crecimiento del voluntariado de las personas mayores, congruente por otra parte con el envejecimiento de la población en España, la mayor disponibilidad de tiempo de las personas al margen del mercado laboral, la tendencia a realizar voluntariado durante pequeños periodos o en proyectos muy concretos, lo que aumenta el número de personas voluntarias, y más recientemente la mayor disponibilidad de tiempo de las personas jóvenes desempleadas, que ven en el voluntariado una forma de tener un aprendizaje o formación profesional práctica, a la vez que desarrollan sus inquietudes y se sienten activos en la sociedad¹².

El voluntariado social, es de acuerdo a la reciente encuesta del CIS una de las for-

mas más frecuentes de voluntariado para las personas que habitan en España, junto con el voluntariado en el ámbito educativo y el que se desarrolla en el ámbito de la salud. De hecho un 8,5% de las personas encuestadas han realizado alguna vez voluntariado en campos relacionados con la exclusión social (personas sin hogar, drogodependencias, inmigrantes, marginados, prostitución, refugiados...). Además, casi un 9% de las personas entrevistadas han desarrollado actividades voluntarias en temas de discapacidad y en distintos ámbitos de la dependencia.

En el campo de la acción social, buena parte del voluntariado se canaliza a través de las entidades sin ánimo de lucro o entidades de acción social. Las acciones voluntarias se desarrollan en organizaciones muy variadas: destaca especialmente el porcentaje de personas que son voluntarias en las actividades que desarrollan las asociaciones y fundaciones de todo tipo, situándose en el 68,5%¹³. De hecho de acuerdo a un estudio llevado a cabo recientemente por la Fundación Luis Vives, la inmensa mayoría de las entidades del TSAS (83,5%) tienen personal voluntario. Según dicho estudio estas entidades movilizan a 873.171 personas voluntarias, de las cuales casi tres de cada diez lo hacen a través de una entidad singular (Cáritas, Cruz Roja o la ONCE). Hasta tal punto es importante el voluntariado en las organizaciones de acción social, que una cuarta parte de las mismas (el 24,5%), desarrollan su actividad exclusivamente con colaboración voluntaria (es decir que no cuentan con personal contratado) y como media en el conjunto del sector, del conjunto de personas que participan en estas entidades, el 63,3% son voluntarias y en consecuencia lo hacen sin remuneración¹⁴.

La evolución prevista del número de personas voluntarias en las entidades del

TSAS refleja, en los pronósticos para el futuro próximo, una clara tendencia al crecimiento:

- El incremento del volumen de voluntarios/as parece darse de manera especial en las entidades singulares y las de segundo y tercer nivel (59,1%).
- Destacan las entidades que actúan en el campo socio-sanitario (49,1%).

notas

9. Omoto, A. y Snyder, M. (1995) 'Sustained Helping Without Obligation: Motivation, Longevity of Service, and Perceived attitude Change Among AIDS Volunteers', *Journal of Personality and Social Psychology*, 68 (4): 671-686. Véase para el caso español los 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>

10. Commission Européenne (2010) op.cit.

11. CIS (2011) op.cit.

12. Observatorio del Voluntariado (2010) op.cit.

13. Es importante así mismo remarcar que un 17,5% de las personas desarrollan voluntariado en actividades promovidas por las administraciones públicas, especialmente las de ámbito municipal (13,4%). *Ibid.*

14. Fundación Luis Vives (2010) *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España* (Madrid: Fundación Luis Vives).

- Las entidades con ingresos medios comprendidos entre 150.001 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 predomina la financiación privada.
- Sin embargo, el 21,4% de entidades que desarrollan su labor en el campo de los Derechos Humanos y la participación, aseguran que el volumen de su voluntariado ha disminuido en los últimos años, superando así en diez puntos porcentuales al valor del conjunto del sector (11,3%).

Esta capacidad de canalizar voluntarios por parte de las ONG, no satisface no obstante 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. De hecho, como ya hemos manifestado, hay un 23% de personas que nunca han hecho voluntariado y que se han planteado la posibilidad de hacerlo. Los datos aportados por la Fundación Hazloposible, demuestran que es creciente el desencuentro entre lo que ofrecen los voluntarios y las ofertas que hacen las organizaciones para canalizar las aspiraciones y expectativas de estas personas. 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, etc¹⁵. Hay un alto porcentaje de personas, el 14,4%, que consideran que desarrollan voluntariado de modo individual o en grupos informales, que no tienen una configuración jurídica ni una conformación institucional¹⁶.

Las expectativas y las motivaciones de los voluntarios van cambiando por lo tanto de acuerdo a las transformaciones sociales (por ejemplo, la edad media de las personas, las necesidades sociales, los patrones productivos, etc.). No es tan claro que la normativa de la gestión del voluntariado por parte de las administraciones públicas se adapte con tanta rapidez a esas nuevas necesidades sociales, ni que las entidades tanto públicas como privadas que fomentan el voluntariado, o que son canales para el desarrollo de la acción voluntaria, se adapten con agilidad; más bien al contrario, parece constatar un desajuste que corre el riesgo de ir incrementándose con el tiempo.

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 constituye un elemento imprescindible para crear condiciones en las que pueda desarrollarse la solidaridad y haber más y mejor voluntariado. Por eso nos preguntaremos a continuación por aquellos valores y condiciones que pueden generar y alimentar un voluntariado más activo y transformador en los campos en los que se desarrolla el trabajo social.

2. Voluntariado transformador en tiempos de cambio

Como hemos ilustrado anteriormente, las motivaciones en la acción voluntaria es-

tán 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 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.

En el campo de la acción social y del trabajo social es obvio que el voluntariado requiere personas sensibilizadas con las injusticias, la exclusión social y la situación de grupos desfavorecidos, excluidos o marginados en su comunidad. Estas personas deciden, de manera solidaria, participar junto con otras, en diferentes iniciativas y proyectos, dedicando parte de su tiempo en beneficio de los demás, normalmente en acciones que implican un compromiso colectivo.

Partiendo de la afirmación previa, de que todas las formas de voluntariado son legítimas siempre que contribuyan al bien común, a las buenas causas y a la buena sociedad, nos planteamos ahora el tipo de voluntariado que hemos de desear en el campo de los servicios sociales y de la acción social para el futuro. Dos son las características que han de definir a nuestro modo de ver el voluntariado que necesitamos en nuestras sociedades en los próximos años: por una parte necesitamos un voluntariado *más comprometido* y por otra un voluntariado *más transformador*.

Estas dos características básicas, voluntariado comprometido y voluntariado transformador, están asociadas a una serie de valores que deben de marcar la impronta del voluntario social del futuro 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. 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 de la acción voluntaria.

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.

1. Hay que entender el voluntariado como uno de los elementos centrales de la ciudadanía activa, sabiendo que la ciudadanía activa refuerza la cohesión social y desarrolla la democracia. Para ello el voluntariado tiene que contribuir a:

notas

15. 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.

16. CIS (2011) op.cit.

- Priorizar el sentido participativo y en consecuencia contribuir a transformar las sociedades pasivas en sociedades participativas.
 - Ser creador de tejido social y capital social.
 - Priorizar la defensa de la calidad democrática.
 - 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.
 - Defender los valores cívicos como patrimonio social.
 - Crear espacios para la participación cívica.
2. 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 del voluntariado 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.
3. El voluntariado debe de estar impregnado de la búsqueda de una sociedad más justa y solidaria y esta aspiración debe de guiar e inspirar las acciones de las personas voluntarias. Esto implica:
- Clara afirmación de valores alternativos a aquellos por los que se riges nuestra sociedad.
 - Preponderancia del valor de la solidaridad frente al valor del dinero.
 - La promoción de la conciencia crítica sobre las causas de la desigualdad.
 - El sentido de denuncia de las injusticias sociales.
- El riesgo de pobreza relativa en España afectaba al 20,6% de la población en el 2010 (más de 1 punto por encima de la tasa media de pobreza relativa en la última década, consecuencia de un rápido crecimiento del desempleo en los últimos tres años y la implementación de medidas de austeridad), lo cual representa más de 9,5 millones de personas¹⁷. El núcleo duro de la pobreza y de la exclusión social en España viene de lejos y está relacionado con las deficiencias estructurales generadas por el funcionamiento del sistema educativo, los desequilibrios en el mercado de trabajo,

las disparidades territoriales, aspectos demográficos y unas políticas de protección social que no son suficientemente protectoras y que han mostrado sus límites a la hora de corregir las desigualdades¹⁸. Precisamente las disparidades en renta entre el segmento más rico de la población se incrementaron desproporcionalmente, no solo en los últimos años con motivo de la crisis, sino en los catorce años de crecimiento económico sostenido entre 1994 y 2007¹⁹.

A las ya altas tasas de pobreza que no se han reducido en los últimos años, la crisis ha añadido nuevos problemas y demandas sociales, que se hacen especialmente dramáticas en los hogares con niños cuyos sustentadores se han quedado sin empleo, y dentro de éstos, especialmente en los hogares monoparentales. La crisis ha afectado especialmente a aquellos grupos de población que tienen menos cualificación, la población inmigrante y en general los grupos vulnerables, con un sesgo siempre perdedor del género femenino. Muchos hogares españoles manifiestan tener algún tipo de privación en su vida cotidiana, ocasionadas en muchos casos por la carestía de un bien básico como es la vivienda, con el que se ha especulado tremendamente en los últimos años²⁰. Las personas voluntarias han de tomar consciencia y denunciar este contexto negativo en el que nos encontramos, que priva de esperanza a los grupos más vulnerables.

Es conocido que la crisis no solamente supone un incremento, en términos absoluto y relativo, de las personas pobres y una intensificación de la transmisión intergeneracional de la pobreza, sino que generaliza las situaciones de vulnerabilidad y de exclusión en un contexto en el que para muchas familias las fórmulas tradicionales de ayuda y solidaridad primaria comienzan a fallar, en un contexto de altos

niveles de endeudamiento y desempleo. De hecho, la exclusión tiene al menos una triple dimensión: la dimensión económica, que impide a las personas producir bienes y acceder a los mismos; la dimensión política para ejercer los derechos políticos y el compromiso cívico; y la dimensión social que facilita el acceso a las redes de protección social, al apoyo social y en definitiva a la integración de las personas en el entorno. Por eso la acción voluntaria se debe de orientar en esas tres direcciones: es decir, no solo a paliar las necesidades económicas de las personas, sino a facilitar su integración social y potenciar su participación política ejerciendo los derechos como ciudadanos.

La dimensión global de la crisis ha llevado a un único discurso dominante sobre la salida a la misma en la que el modelo social europeo queda condicionado a la competitividad económica, la estabilidad monetaria y austeridad fiscal. Conviene aquí recordar que entre las bases inspiradoras de la Unión Europea, se encuentra un modelo de desarrollo económico

notas

17. INE (2010) Encuesta de condiciones de vida 2010. Resultados provisionales. Disponible en: <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft25%2Fp453&file=inebase&L=0>

18. Fresno, J. M. y Tsolakis, A. (2010) *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España* (Madrid: European Anti-Poverty Network [EAPN] – Spain).

19. Ibid.

20. Ibid.

y social que se basa simultáneamente en el mantenimiento de una economía de libre mercado (capitalismo) combinada con una intervención del Estado (Estado social). Mediante el desarrollo de este modelo, Europa durante décadas se convirtió en el área de mayor prosperidad económica combinada con los mayores niveles de justicia social (*Welfare State*). Hay unos principios inspiradores del modelo social europeo que son comúnmente compartidos y que se encuentran en los tratados: la preservación de la paz, la justicia social, la igualdad, la solidaridad, la promoción de la libertad y de la democracia y el respeto a los derechos humanos. De hecho estos valores no solamente forman parte del acervo comunitario, sino de los criterios y requisitos para la adhesión de nuevos países a la Unión y figuran en la Constitución Española, habiendo sido desarrollados en los Estatutos de Autonomía y en otras normas básicas. La defensa y profundización del modelo social y de sus principios deben de seguir inspirando la acción voluntaria, siendo una de sus prioridades si queremos que la misma sea transformadora y no solamente paliativa de las desigualdades y de exclusiones, pues sabido es que la mejor lucha contra la exclusión social es una buena protección.

A pesar de los progresos humanos y las posibilidades de desarrollo futuro que nos ofrece la globalización, la intensificación de los movimientos transnacionales de capital que determinan los procesos de integración social, económica y política, obligan España y el conjunto de países de la Unión Europea a operar en un mercado global, en muchos campos más competitivo y desregularizado, en el que los costes del Estado Social y de los sistemas de protección social son percibidos como una barrera para esa competitividad. En el

contexto de la crisis se han reactivado los cuestionamientos sobre la viabilidad del modelo social europeo y la necesidad de adelgazar el mismo²¹. Los/as voluntarios/as que operan en el campo de la acción social no pueden ser insensibles a estas dinámicas, las cuales se podrían ir en contra de las propias aspiraciones de justicia y solidaridad que hemos de perseguir.

Como el reciente 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”*²². 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.

Hemos de tomar conciencia de que la desigualdad, la pobreza y la exclusión social, no solamente deterioran la calidad de la democracia, sino que ponen en cuestión los valores y principios que la inspiran. Por ello, 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 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.

En la esencia del Estado español, además del ser democrático y de derecho está el ser un Estado Social; en consecuencia todos los ciudadanos tienen unos Derechos Constitucionales: 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 (Art 9.2)*²³. 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 entrado en vigor con el Tratado de Lisboa y todos ellos han de impregnar la acción voluntaria²⁴.

El voluntario procura la autonomía de las personas, y en consecuencia su función es acompañarlas y propiciarles las condiciones necesarias para que tengan capacidad de optar y de elegir libremente. La “buena sociedad” está compuesta por ciudadanos/as 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 de los ciudadanos lo que puede transformar las políticas de protección en políticas de prevención. Un criterio clave a tener en cuenta es, por tanto, 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.

La participación también 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 los ciudadanos/as, en el debate y la resolución de los problemas que les conciernen. La inclusión efectiva no es posible si no hay participación, por tanto, la participación es el elemento esencial de las políticas de activación. La participación 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

notas

21. Ibid.

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

23. Jefatura del Estado (1978) Constitución Española de 1978. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.html.

24. 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. 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.

organizaciones sociales. Para que la participación sea posible, tiene que contar con espacios, canales formales, sistemas de reconocimiento y, en definitiva, con mecanismos que la hagan efectiva; por eso las organizaciones sociales, pero también las administraciones han de ser escuelas de participación y de entrenamiento para la democracia y el compromiso cívico.

El voluntariado ha de promover el valor de la comunidad y de lo comunitario como elemento esencial a la inclusión social. La mejor inclusión es la que se produce en la comunidad y el empoderamiento de las personas es una forma de recuperar las capacidades de forma individual y colectiva; de aquí que sea necesario generar más colectividad y solidaridad. Defender el valor de la comunidad y de lo comunitario, pasa por fomentar el compromiso cívico. Este compromiso tiene que traducirse en la colaboración entre los ciudadanos/as para la defensa del bien común, incluyendo el apoyo a las personas más necesitadas.

Es en las entidades del Tercer Sector de Acción Social, en donde preferentemente (no exclusivamente) se desarrolla el voluntariado social, y por eso estas organizaciones juegan un papel imprescindible en el desarrollo democrático; es consustancial a las mismas su compromiso permanente en la promoción de los derechos de las personas vulnerables y la colaboración en la atención a quienes más sufren la exclusión. Las personas voluntarias son parte imprescindible y esencial de estas entidades y por eso se espera de estas organizaciones sociales una voluntad decidida para:

- Intensificar sus esfuerzos trabajando por un modelo social más justo, defendiendo los derechos de los más débiles,

denunciando aquellas situaciones de injusticia, discriminación y marginación y luchando firmemente por la promoción de todas las personas, especialmente de aquellas que sufren en mayor medida la exclusión.

- Colaborar estrechamente tanto con el conjunto de las administraciones públicas como con todos los actores económicos y sociales. Esta colaboración queda concretada en la participación activa en las políticas de inclusión, en su concepción, ejecución, seguimiento y evaluación; aportando así todas las potencialidades y activos de sus entidades y reforzando su papel como interlocutoras y agentes sociales.

- Corresponsabilizarse en el impulso, seguimiento y defensa de aquellas medidas que sean fruto del consenso con las administraciones y con otros actores sociales.

- Trabajar de modo unido y coordinado entre las propias entidades, tanto en el plano nacional, como en el autonómico y en el local, redoblando los esfuerzos, y poniendo en marcha los procesos necesarios para que esta colaboración sea estrecha y refuerce el trabajo de cada entidad.

Es necesario repensar el concepto de ciudadanía, vinculándolo más estrechamente a la lucha contra la exclusión y las desigualdades. Una concepción de lo público como el bien común, es decir, como lo que es asunto de todos, está vinculada a una idea dinámica de ciudadanía, orientada a la participación en los asuntos públicos, donde reside la verdadera cuota de poder social de los individuos y los grupos sociales. En las experiencias plurales de participación, desde la proximidad con las per-

sonas, los territorios y las problemáticas presentes en ellos, es precisamente donde reside el valor añadido específico del TSAS. La participación activa y comprometida en las entidades, el voluntariado social y la participación de los propios grupos implicados, aportan la co-responsabilización ciudadana e institucional y dan sentido pleno a la democracia de las urnas.

3. Los retos del voluntariado en la acción social

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 de 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 contexto en el que se critica a lo público por ser muy protector y poco activador. Un exponente claro de estos nuevos planteamientos puede ser encontrado en la Iniciativa lanzada por el Primer Ministro David Cameron de *Big Society*²⁵. 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 voluntariado²⁶.

A primera vista estos tres elementos podrían parecer estar totalmente alineados con muchas de las aspiraciones históricas de la iniciativa social, que vienen reclamando precisamente la necesidad y el valor de apoyar el protagonismo y la participación comunitaria, un mayor protagonismo de la ciudadanía 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 podría hacerse 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*, desde esta perspectiva, está directamente relacionada con las teorías monetaristas y neoliberales de los economistas de la Universidad de Chicago Friedrich Von Hayek y de Milton Friedman, implementadas ya en la década de los ochenta por Ronald Reagan en EEUU y Margaret Thatcher en el Reino Unido²⁷. Hemos de afirmar que la idea de Cameron es profundamente errónea, pues ignora el rol crucial

notas

25. 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>.

26. 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.

27. Hayek, F. von (1944) *The Road to Serfdom* (London: Routledge); Friedman, M. (1962) *Capitalism and Freedom* (Chicago: University of Chicago Press).

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.

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 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 precisamente 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 bancos²⁸.

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 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 probable tendencia de este tipo, puede llevar a una discordancia entre los principios y valores inspiradores del voluntariado, que hemos defendido en el capítulo previo (justicia, derechos, reducción de las

desigualdades, etc.) y la actuación práctica orientada a la atención a las personas pero no a la transformación de la sociedad.

En este riesgo instrumental del voluntariado el papel que puede jugar el TSAS es fundamental. El TSAS ha tenido un crecimiento importante en las pasadas décadas y es canal preferencial de la actuación de muchas personas voluntarias; pero no cabe duda que en los últimos tiempos, por múltiples razones se ha orientado preferentemente a la prestación de servicios, olvidando o dejando de lado otros elementos que son los esenciales en su actuación. Es tiempo de volver a las esencias: y ¿cuáles son esas esencias? Precisamente crear un entorno comprometido y transformador en el que sus promotores, profesionales, voluntarios y beneficiarios puedan:

- Realizar esa 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 canali-

zan sus aspiraciones y reivindicaciones; el fomento de la autonomía de las personas, que promueve la conciencia crítica, el empoderamiento y la capacidad para reaccionar ante las injusticias; y la capacidad de movilización de las comunidades y 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.

El papel de la administración pública es muy importante en la gestión y orientación del voluntariado. Por la propia naturaleza del voluntariado, la administración pública ha de evitar todo tipo de intrusismo y cortapisa a una actividad que se fundamenta en la libre decisión y voluntad de las personas para auto-organizarse. Pero no es menos cierto que hay una responsabilidad pública en la regulación, el fomento, el apoyo y la facilitación de espacios públicos en los que pueda desarrollarse la acción voluntaria.

Desde el punto de vista de la regulación, parece necesario simplificar y clarificar la

arquitectura legal actual. La regulación es necesaria, pero la proliferación de normas no puede ser una restricción en ningún caso a la acción voluntaria, que no debe de encontrar obstáculos. Por otra parte, no toda actividad voluntaria encajará en las normativas, pues por sus propias características el voluntariado es dinámico y creativo, y sus formas de expresión desbordarán siempre las previsiones normativas. Se requieren por lo tanto, no solo establecer cierto orden legal, sino arquitecturas legales menos pesadas y rígidas en lo que concierne a la participación ciudadana, al Tercer Sector y a la regulación del voluntariado. Por supuesto, en la aplicación de esas normativas es necesario simplificar al máximo los trámites administrativos, que partiendo de que han de dar garantías a las personas que ejercen el voluntariado en instituciones (por ejemplo seguros, etc.) en ningún caso han de coartar la flexibilidad en la participación ni desincentivar a la misma.

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 social²⁹. 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

notas 28. Kisby, B. (2010) 'The big society: power to the people?', *The Political Quarterly*, 81 (4): 484-491.

29. Jefatura de Estado (1978) op.cit.

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 por otra parte un espacio para el desarrollo del voluntariado. 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 sociales; y que otras 19,3% desarrollan voluntariado en centros educativos y sanitarios, muchos de ellos dependientes de la administración pública³⁰. La búsqueda de fórmulas flexibles para la participación de las personas voluntarios 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, en los centros públicos, es un requisito para una mayor atracción y calidad de éste.

Para comenzar, es necesario 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 y más bien todo lo contrario, entender que la acción pública tiene gran potencial de canalización de la acción voluntaria. 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 centros culturales, 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 sociales 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 sociales concebidos más allá del bienestar material, no pueden prescindir del voluntariado. Y no nos hemos de olvidar que el trabajo social y los servicios sociales 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 del trabajo social, cuya función no es solo facilitar recursos a las personas sino acompañar a las personas para que tengan capacidad de elegir, desde la que trabajo social y voluntariado pueden ser compañeros de viaje. Es desde esta perspectiva que hay que concebir un voluntariado sostenible en el futuro, que no interfiere en el desarrollo de la actividad profesional de los trabajadores sociales, ni pone cortapisas a ésta, ni la resta profesio-

nalismo, pero que entiende que un auténtico trabajo social, 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 también a las demandas y necesidades que se han de desarrollar en el trabajo social y a los modos en los que se ha de ejercer este. Entre otras cosas, porque es previsible que en lo tocante a la concepción de los servicios públicos y especialmente al 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 y que se ha hecho más plural y compleja.

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/as 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 todos, porque al fin y al cabo lo público es el bien común de todos los ciudadanos/as.

Tal como lo mencionamos anteriormente, 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 sociales del futuro tendrán que responder a una sociedad más compleja en la que las necesidades de las personas son más variadas, crecen, y se complejizan las formas de exclusión. En esta tarea, el trabajo social 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.

Conclusiones

Afrontamos 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 corresponsabilidad 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

escuelas de entrenamiento de las personas para la vida democrática. Es más, las entidades sociales contribuyen de modo especial a la organización de las comunidades y a la estructuración de las mismas.

Es necesario por un lado reafirmar el vínculo estrecho entre los conceptos de ciudadanía, interés general y bien común, y la lucha contra la exclusión y las desigualdades por el otro. La implicación cotidiana de las personas voluntarias es fundamental para dar contenido a estos conceptos. El compromiso cívico y la solidaridad que caracterizan la acción voluntaria, no solamente son imprescindibles para las personas a quienes ayudan, sino que es esencial para los propios voluntarios, pues sin duda da satisfacciones y hace 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 y al desarrollo.

Por eso 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/a de nosotros/as; 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.

Todos/as somos conscientes de que nos encontramos en una crisis de gobernanza, y de que afrontamos tiempos difíciles y turbulentos, en los que nos acosan las incertidumbres y se nos caen las seguridades; pero al mismo tiempo todos somos muy conscientes de que nunca la humanidad ha tenido tantos medios a su disposición, para que el desarrollo alcance a todas las personas y que nunca hemos tenido tantas posibilidades para reducir las desigualdades y conseguir que todas las personas vivan con dignidad. Este es un auténtico reto humano, pues todos hemos de ayudarnos porque somos iguales en dignidad; es un reto a la altura de la democracia, pues sin él no habrá auténtica democracia y es un reto alcanzable hoy para nuestras sociedades, en el que tienen que estar empeñados los gobiernos y cada uno de los/as ciudadanos/as con su compromiso cívico y su acción voluntaria.

Bibliografía:

- Bolunta (2008) *Estudio del Voluntariado en Bizkaia*. Bilbao: Bizkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia. Bilbao
- 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 Fecha Consulta: 23.09.11
- 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. Madrid
- 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. Madrid
- Comisión Europea (2008) Eurobarómetro 69. Primavera. *Valores de los Europeos*. Disponible en: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb69/eb69_en.htm. Fecha Consulta: 23.09.11
- 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# Fecha Consulta: 23.09.11
- 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> Fecha Consulta: 23.09.11
- European Council (2009) *Council Decision of 27 November 2009 on the European Year of Voluntary Activities Promoting Active Citizenship (2011)*. 2010/37/EC. Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:017:0043:0049:EN:PDF> Fecha Consulta: 23.09.11
- FRESNO, J.M. y TSOLAKIS, A. (2010) *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*. EAPN-España. Madrid
- FRIEDMAN, M. (1962) *Capitalism and Freedom*. University of Chicago Press. Chicago
- Fundación Castellano-Manchega de Cooperación (2010) *Situación 2009 Voluntariado en Castilla - La Mancha (Toledo: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha*. Obra Social Caja de Castilla-La Mancha.
- Fundación Luis Vives (2010) *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Fundación Luis Vives. Madrid
- HAYEK, F. von (1944) *The Road to Serfdom*. London: Routledge. London
- INE (2010) *Encuesta de condiciones de vida 2010. Resultados provisionales*. Disponible en: http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft25%2Fp453&file=inebas_e&L=0 Fecha Consulta: 23.09.11

Jefatura del Estado (1978) *Constitución Española de 1978*. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/constitucion.html. Fecha Consulta: 23.09.11

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

Observatorio del Voluntariado (2011) *Diagnostico de la situación del voluntariado social en España: 217*. Disponible en: http://www.plataformavoluntariado.org/resources/download/529?title=DIAGNOSTICO_VO-LUNTARIADO.pdf Fecha Consulta: 23.09.11

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.

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. Fecha Consulta: 23.09.11. 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.

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>.

Fecha Consulta: 23.09.11

Perspectiva del Voluntariado Corporativo en España

Paloma Lemonche

Resumen

El voluntariado corporativo es un concepto que se está popularizando en Europa por sus importantes beneficios para las empresas y las organizaciones sociales. Tiene una estrecha relación con el voluntariado social, pero también unas características muy peculiares al desarrollarse dentro de la estrategia de inversión social de las empresas.

Este artículo presenta el contexto general del voluntariado corporativo en España y esboza algunas de sus múltiples oportunidades para las empresas y organizaciones sociales. Se destacan los beneficios del voluntariado corporativo para las empresas y el tercer sector, así como los desafíos derivados de su implantación.

Palabras clave

Voluntariado corporativo, voluntariado empresarial, acción social empresarial, inversión en la comunidad, responsabilidad social corporativa, responsabilidad social empresarial.

Abstract

Corporate volunteering is a concept which is getting popular in Europe due to its important benefits for companies and non-profit organizations. It has a close relationship with social volunteering, but has also very special characteristics as a part of the corporate community investment strategies.

This paper presents a general overview of corporate volunteering in Spain, and sketches some of its many opportunities for companies and social organizations. Benefits of corporate volunteering for companies and non-profits are highlighted, as well as the challenges rising from its implementation.

Key words

Employee volunteering, community engagement, community investment, community involvement, corporate social responsibility.

Autora



Paloma Lemonche

Ingeniera Superior de Telecomunicación.
Consultora en Responsabilidad Social Corporativa. Socia Directora de ACCIÓN49
paloma.lemonche@accion49.es

1. ¿De qué hablamos cuando hablamos de voluntariado corporativo?

Hace como unos 30 años que en el mundo anglosajón comenzó a reconocerse el valor de incluir actividades de voluntariado dentro del mundo de la empresa, como parte importante de la contribución de ésta a la sociedad (IAVE¹, 2011). Desde entonces, esta posibilidad se ha venido extendiendo por Europa hasta alcanzar el gran interés que se manifiesta en nuestros días, principalmente desde los comienzos del siglo XXI.

Podría decirse que 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 enorme potencial de talento, capacidades y entusiasmo de una plantilla formada, organizada y con espíritu solidario encuentra una vía inmejorable de aportación a la sociedad a través del voluntariado de sus empleados.

El voluntariado corporativo (o voluntariado empresarial) es básicamente la combinación del concepto tradicional de voluntariado social con la estrategia de relación de la empresa con la sociedad (o estrategia de inversión social). *Business in the Community*², organización de referencia en Europa en la materia, define el voluntariado corporativo 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”. Para *Business in the Community*, estas actividades incluyen: *mentoring* y *coaching*, formación y transferencia de conocimientos, esquemas de capacitación laboral y de aprendi-

zaje, servicios a la comunidad, proyectos de *team building* y jornadas dedicadas al voluntariado.

El voluntariado corporativo se corresponde, en suma, con una forma de gestión de las organizaciones públicas y privadas que se dirige hacia la comunidad como parte de su deseo de ser socialmente responsables. En un programa de voluntariado corporativo, los empleados son los protagonistas de los proyectos y materializan el compromiso de la empresa con la sociedad. La empresa, por su parte, decide, organiza, planea, destina recursos, supervisa y comunica resultados, e integra los proyectos en su estrategia de acción social. En la práctica totalidad de los casos, la empresa y sus voluntarios se coordinan con una ONG³, 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.

El objetivo perseguido por el voluntariado corporativo podría resumirse en lo siguiente: movilizar el capital humano de la empresa en busca de la mejora del entorno en el que opera, ejerciendo de este modo un papel de liderazgo social como empresa ciudadana y responsable.

Es importante señalar que el voluntariado corporativo es una manifestación más del voluntariado social, concepto recogido en la legislación española desde principios de los años 90, particularmente en la Ley Estatal 6/1996 de Voluntariado, en leyes de ámbito autonómico como la Ley 3/1994 de Voluntariado Social de la Comunidad de Madrid, u otras normas más específicas. Por lo tanto, para delimitar qué es o debe ser el voluntariado corporativo resulta muy útil recurrir a la definición del término “volun-

tariado” recogida en estas leyes, que lo asocia a “actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida”.

Esto significa que no se consideran formalmente como voluntariado aquellas actuaciones aisladas, esporádicas o prestadas al margen de organizaciones sin ánimo de lucro, ejecutadas por razones familiares, de amistad o buena vecindad. También se deja

Tabla 1. Características fundamentales del voluntariado corporativo

Requisito	Contexto en la empresa
Actividades de carácter altruista y solidario	Los empleados ejercen su tarea voluntaria como resultado de un interés personal, altruista y solidario para contribuir a la solución de necesidades sociales. La empresa canaliza a través de los empleados voluntarios su propio compromiso con la sociedad.
Actividades de realización libre	Los empleados realizan las tareas voluntarias libremente y sin coacción, pudiendo elegir el programa que mejor se ajuste a sus intereses dentro de la oferta disponible en la empresa. La empresa no puede obligar, ni expresa ni tácitamente, a los empleados a llevar a cabo tareas de voluntariado.
Ausencia de contraprestación económica	Los empleados mantienen su salario durante las horas de jornada laboral que dediquen al voluntariado corporativo, dentro de las horas que la empresa acuerde ceder para este fin. La empresa no puede detraer a los empleados parte de su salario por dedicar tiempo al voluntariado, si bien puede especificar el número máximo de horas de trabajo que éstos pueden dedicar a esta función.
Actividades realizadas a través de organizaciones privadas o públicas	La empresa canaliza la actividad voluntaria hacia los fines sociales especificados, bien en solitario o – como es lo habitual – en colaboración con alguna organización del tercer sector u organismo público.
Voluntariado asociado a programas o proyectos concretos	Las actividades de voluntariado corporativo deberán organizarse en proyectos o campañas con un fin predeterminado, para garantizar su efectividad y permitir su gestión más eficiente y generadora de valor social.

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

notas

1. IAVE es la Asociación Internacional para los Esfuerzos Voluntarios (<http://www.iave.org/>).
2. http://www.bitc.org.uk/community/employee_volunteering/

3. El término ONG nació en la ONU en 1945 para designar a las organizaciones de apoyo y sensibilización ante los retos sociales globales, no dependientes de ningún Gobierno; y aún hoy sigue designando de forma genérica a organizaciones no lucrativas de todo tipo cuyo objeto social esté orientado a la atención a las personas con necesidades no satisfechas a través del mercado o de los servicios públicos.

Tabla 2. Actuaciones previstas en la Estrategia de Voluntariado 2010-2014

Línea Estratégica	Actuaciones en relación con las empresas
Sensibilización	<p>Actuación 1.5. Impulso de una cultura empresarial favorable a integrar la promoción de la acción voluntaria como una acción destacable en el marco de la Responsabilidad Social de la Empresa.</p> <p>Actuación 1.14. Reconocimiento y difusión de las iniciativas y buenas prácticas emprendidas desde el sector empresarial en materia de RSE, acción voluntaria y participación social.</p>
Reflexión y Estudio	<p>Actuación 2.6. Realización de estudios e investigaciones sobre el concepto, el desarrollo y la importancia de voluntariado corporativo en el marco de la Responsabilidad Social de las Empresas.</p>
Apoyo	<p>Actuación 3.1. Realización de campañas de promoción de la participación ciudadana activa, mediante actividades de voluntariado, adecuando los contenidos y mensajes a las características propias de los distintos grupos de población o agentes a los que se dirijan dichas campañas (jóvenes, personas mayores, comunidad educativa, empresas, personas inmigrantes, personas con discapacidad, etc.).</p>
Formación	<p>Actuación 4.11. Impulso a las actuaciones formativas dirigidas a las personas empleadas de empresas privadas que desarrollen acciones en materia de voluntariado corporativo y responsabilidad social corporativa.</p>
Gestión	<p>Actuación 5.4. Promoción del intercambio de experiencias y conocimientos entre empresas y ENL, que permita a éstas, mejorar su conocimiento y aplicación de las herramientas de gestión y a aquéllas profundizar en la gestión adecuada del voluntariado corporativo.</p> <p>Actuación 5.6. Impulso a la adopción de programas o planes de voluntariado en las empresas que han venido desarrollando proyectos concretos de voluntariado corporativo, para afianzar así su compromiso con la promoción de la participación voluntaria del personal empleado.</p> <p>Actuación 5.7. Impulso a la adopción de programas por parte de las empresas que desarrollen la línea de RSE dentro del marco de la acción voluntaria de la empresa, poniendo a disposición de la sociedad su base de conocimiento y de especialización.</p> <p>Actuación 5.11. Fomento de la incorporación de personas voluntarias en materias de organización y gestión de las ENL. Fomento del voluntariado profesional, en el que las personas voluntarias aporten a la organización su conocimiento y experiencia profesional en estas materias.</p> <p>Actuación 5.21. Impulso al acceso de las ENL a la financiación privada, promoviendo el contacto entre éstas y los potenciales financiadores en foros y espacios de encuentro.</p> <p>Actuación 5.24. Promoción a que las empresas, dentro de sus políticas de RSE, pongan a disposición de las ENL medios financieros y materiales para sufragar proyectos de voluntariado.</p>

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

claro en la ley que la actividad de voluntariado no podrá en ningún caso sustituir al trabajo retribuido.

Cabe entonces realizar ciertos matices cuando hablamos de voluntariado corporativo en relación al concepto convencional de voluntariado. El primero es que normalmente existe una relación laboral o mercantil entre el voluntario (habitualmente un empleado, aunque también pueden participar familiares), si esta relación no se establece exclusivamente para el desarrollo de la actuación voluntaria. En consecuencia, el voluntario corporativo recibe una remuneración, pero no por su labor voluntaria, sino en concepto de su contrato laboral como empleado. En cuanto a los requisitos indispensables para que las acciones de voluntariado sean consideradas como tales en el seno de una empresa, la **Tabla 1** precisa los términos en que estas acciones deberían desarrollarse, de acuerdo a las restricciones que marca la ley para la actividad de voluntariado.

El voluntariado corporativo es reconocido por la Administración española dentro de la Estrategia Estatal del Voluntariado 2010-2014⁴ como un campo en desarrollo con una importante proyección en los próximos años. La **Tabla 2** recoge las acciones previstas en la Estrategia en relación con el voluntariado apoyado por las empresas.

2. ¿Cuál es el origen del voluntariado corporativo como lo conocemos hoy?

El fenómeno de la globalización industrial ha aumentado el poder de las empresas más grandes hasta tal punto que sus “economías” son comparables o en algunos

casos incluso mayores a las economías de naciones soberanas. Por otro lado, la globalización económica y con ella la expansión de las actividades de las empresas y la progresiva subcontratación de funciones en países en desarrollo también ha afectado a la forma de abordar desafíos globales como el cambio climático o el desarrollo social. Además, por otro lado, en el marco de esta globalización, a lo largo del siglo XX se ha propiciado la aparición de un marco normativo internacional que intenta preservar la dignidad humana, generar desarrollo social, igualdad y equidad. Es en este contexto donde deben desenvolverse las empresas cada vez más globales.⁵

La aparición de este marco internacional tuvo su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por La Organización de Naciones Unidas en 1948. El último gran impulso global a este marco fue la Declaración del Milenio en el año 2000, que manifestó la necesidad de dedicar todos los esfuerzos necesarios hacia el cumplimiento de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio antes de 2015, y ante la que 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.

En la agenda política, e inmediatamente después en la empresarial, se ponía de manifiesto un hecho que llevaba años moviéndose tímidamente entre algunos grupos: las empresas multinacionales pueden llegar con sus recursos, capacidades y métodos donde los Gobiernos no llegan.

notas

4. Estrategia Estatal del Voluntariado 2010-2014. Aprobada por acuerdo del Consejo de Ministros del 23 de diciembre de 2010.

5. ENL: Entidades No Lucrativas.

Y a partir de aquí se produjeron avances sustanciales en la comprensión de la relación e impacto mutuo que tienen estos dos mundos tradicionalmente separados: La empresa y la sociedad forman parte de un mismo mundo y tienen un futuro compartido.

Una de las consecuencias de esta constatación fue la creación en el año 2000 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, donde todas las organizaciones – Administraciones, empresas, entidades no lucrativas... – tienen la oportunidad de declarar su compromiso hacia la mejora de la vida de personas y comunidades y con ello su contribución hacia la sostenibilidad mundial. Más de una década después de la implantación del Pacto Mundial y con el aumento de la relevancia de la responsabilidad social empresarial, las empresas han ido progresado en la gestión enfocada hacia la sostenibilidad en su triple acepción: económica, social y ambiental, o lo que se ha dado en llamar Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Los propietarios y gestores de empresas grandes, medianas y pequeñas son hoy más que nunca conscientes de que éstas tienen un papel como ciudadanas, cada una en su sector, con su dimensión, sus riesgos y sus impactos. La empresa responsable del siglo XXI dialoga con sus interlocutores naturales, asume sus propios compromisos locales y globales, incorpora a su gestión procesos que permiten el control y la mejora, y rinde cuentas de sus actos de forma transparente, innovando y observando las buenas prácticas de otras empresas, y participando en iniciativas conjuntas con otros agentes afines.

Y es en este diálogo con la sociedad donde la empresa encuentra los argumentos para

ajustar su estrategia y orientar sus políticas hacia la satisfacción y respuesta de las necesidades sociales que la rodean, con la aspiración de disfrutar de mayor legitimidad para operar en la comunidad. Dentro de la triple acepción de la RSE, el concepto de lo “social”, en sentido amplio, incluye todo aquello que sitúa a la persona en el centro de las actuaciones, y engloba actividades tan diversas como las prácticas laborales, el desarrollo del capital humano, la gestión del conocimiento, la supervisión de los aspectos sociolaborales en la cadena de suministro, la gestión de la diversidad, el diseño y la producción con criterios de inclusión social, el desarrollo del empleo local o el marketing social, entre otras.

Figura 1. Objetivos de Desarrollo del Milenio⁶



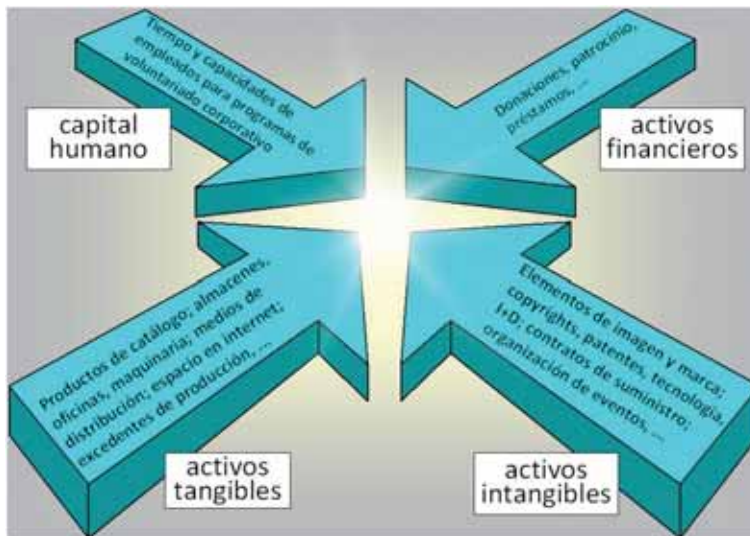
La Inversión en la Comunidad, como la parte de la RSE que aborda la relación de la empresa con la sociedad, debe responder adecuadamente a las necesidades del entorno de la empresa. También llamada “Inversión Social”, es un concepto acuñado en el mundo anglosajón con el nombre de “Community Investment” que refleja la idea de aportación de valor por parte de la empresa a proyectos sociales, lo que trasciende la mera aportación de fondos y se amplía a otro tipo de activos empresariales. Esta inversión social, como se ilustra en la **Figura 1**, puede describirse como un mix de recursos de todo tipo, que puede contener (VALOR, 2010): Activos financieros (donaciones en efectivo, programas de patrocinio asociados a fines sociales, préstamos de capital), activos tangibles no financieros (productos de catálogo, espacio en internet, excedentes de producción), espacio

en almacenes, espacio en oficinas, maquinaria, medios de distribución, espacio en internet, excedentes de producción), activos intangibles (elementos de imagen y marca, copyrights y patentes, tecnología, I+D, beneficios asociados a contratos de suministro, organización de eventos), y capital humano (tiempo y capacidades de los empleados para programas de voluntariado corporativo).

3. ¿Por qué se interesan las empresas en el voluntariado corporativo?

El Informe 2010 del Observatorio de Voluntariado Corporativo (OBSERVATORIO, 2010), tras una encuesta realizada en 2010

Figura 2. Componentes de la Inversión social



Fuente: LEMONCHE, 2011

6. La figura 1 está tomada de la web de la ONU: <http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>
Fecha de consulta: 21.09.11

a 1.706 empresas españolas, afirma 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%).

Por otra parte, el Club de Excelencia en Sostenibilidad publicó en 2011 su Guía de Voluntariado Corporativo (CLUB, 2011) basada en un sondeo realizado a 138 grandes empresas españolas, elegidas por su desarrollo de actividades de voluntariado en el ámbito de la responsabilidad corporativa. Las empresas participantes en el estudio manifestaron que el desarrollo profesional es el principal factor de vinculación y orgullo de pertenencia a una organización por parte de los empleados, y que la participación de éstos en actividades de voluntariado corporativo contribuye de forma significativa a fomentar habilidades como el liderazgo, el trabajo en equipo, la creatividad, así como competencias que enriquecen su perfil profesional.

Según el Club de Excelencia en Sostenibilidad, dos hechos corroboran la importancia de este fenómeno en las empresas: (a) el voluntariado corporativo siguió creciendo en 2010 a pesar de la crisis (un 16% de las empresas encuestadas para su estudio habían iniciado este tipo de actividades en el último año); y (b) en el 58% de los casos,

la iniciativa de poner en marcha estas actividades había partido de forma exclusiva de las propias empresas.

Las conclusiones de los Informes del Observatorio de Voluntariado Corporativo y del Club de Excelencia en Sostenibilidad son consistentes con las observaciones contenidas en otro reciente informe, publicado por Fundar y Forum Empresa (FORUM, 2010). En este informe, que analiza comparativamente 14 programas de voluntariado corporativo en América Latina y 11 en España, se observa que en España se otorga un peso mayor a la gestión de recursos humanos, mientras que 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. El estudio también revela que en Latinoamérica el voluntariado corporativo está focalizado de manera prevalente en proyectos de educación y enfocado hacia los niños y jóvenes, mientras que en España, por el contrario, se aprecia una mayor diversidad de causas. Por otra parte, los proyectos latinoamericanos tienden a ser de ámbito local o nacional, mientras que en los españoles se observa una vinculación importante con la cooperación internacional.

Estudios diversos y la experiencia de las propias empresas y organizaciones sociales han demostrado sobradamente que el voluntariado corporativo es una actividad genera valor para todos los implicados, como se ilustra en la **Figura 3**.

- Los **empleados** satisfacen sus intereses solidarios y, al mismo tiempo, mejoran sus habilidades y su autoestima.
- La **empresa** gana en imagen y reputación frente a sus interlocutores, a la vez que me-

Figura 3 - Actores en el voluntariado corporativo



Fuente: LEMONCHE, 2011

jora la motivación y capacitación de sus empleados y la retención del talento.

- La **sociedad** dispone de recursos y planes de acción concretos para paliar carencias identificadas como de interés social preferente.
- Las **Organizaciones No Lucrativas** se benefician de recursos, tecnología y medios adicionales para sus actividades.

El Cuaderno Forética “Voluntariado Corporativo: un puente de colaboración entre la empresa y sociedad”, publicado en abril de 2011 (LEMONCHE, 2011) aporta una amplia reflexión sobre los diferentes modelos de voluntariado corporativo y las claves para crear un modelo de voluntariado exitoso, y presenta distintos mecanismos para medir los impactos generados tanto en la sociedad como en la empresa, además de mostrar una recopilación de casos de éxito de organizaciones en el desarrollo de su inversión en la comunidad.

4. ¿Qué empresas hacen voluntariado corporativo?

Aunque el término “corporativo” pudiera llamar a engaño, entendiéndose esta modalidad de voluntariado como una opción reservada a las grandes empresas, esto no es así ya que cualquier empresa, del tamaño que sea, puede participar de esta fórmula de inversión en la comunidad beneficiándose de todas sus ventajas. Por esta razón, en algunos ámbitos se prefieren las denominaciones “voluntariado empresarial” o “voluntariado apoyado por la empresa” (COMUNIDAD, 2008). En el caso de las pymes, se necesitan fórmulas ajustadas al sector y el tamaño de la empresa, a su disponibilidad de recursos y a las expectativas de sus grupos de interés. Por lo demás, no hay límites a la participación de las pymes en programas de voluntariado empresarial, pudiéndose encontrar interesantes ejemplos de diversos tipos entre este segmento de empresas.

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 del personal de la empresa en beneficio de los sectores más desfavorecidos de la población, y en colaboración con el tercer sector. Como anuncia Deloitte en la presentación de su informe *Volunteer Impact Survey* de 2009 (DELOITTE, 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 (servicios pro-bono) y apoyo técnico especializado. Sin embargo, muchas empresas y organizaciones no lucrativas señalan que aún existen numerosas barreras para conseguir y proveer este tipo de servicio voluntario, lo cual no es óbice para que ya existan importantes ejemplos de éxito en este sentido.

En el Informe sobre el Estado del Arte del Voluntariado Empresarial, publicado por IAVE en enero de 2011 (IAVE, 2011), se recomienda el término “prácticas inspiradoras” en lugar del tan utilizado “buenas prácticas” al referirse a ejemplos de éxito de empresas que desarrollan programas de voluntariado corporativo. Esto se corresponde con el hecho de que cada empresa debería conocer muy bien qué resultados desea lograr cuando aborda un programa de voluntariado, qué demandan sus grupos de interés, qué inquietudes sociales tienen sus empleados y con qué recursos cuenta. Es importante conocer las múltiples posibilidades que existen para desarrollar tal programa de voluntariado y, para ello, es útil conocer experiencias de otras empresas, pero cada una debe componer su propio programa a medida.

Entre las múltiples prácticas inspiradoras que se pueden encontrar en las empresas españolas, podemos seleccionar una breve muestra para ilustrar algunas de las diferentes modalidades de voluntariado corporativo que cualquier empresa puede valorar. (Se pueden encontrar más ejemplos y con mayor detalle en CLUB, 2011, FUNDACIÓN La Caixa, 2006, y LEMONCHE, 2011).

Donaciones–Microdonaciones

La forma más sencilla y directa de participación solidaria de los empleados de una empresa en los programas de acción social de ésta es mediante aportaciones voluntarias de dinero. El papel de la empresa es organizar la recogida de estos fondos, canalizar las donaciones hacia las causas elegidas por los empleados y complementar las cantidades recogidas de los empleados con una aportación corporativa equivalente. Una forma muy sencilla y motivadora de canalizar las aspiraciones solidarias de los empleados es la que se realiza a través de la captación de microdonaciones o donaciones de una cantidad de dinero muy pequeña, cuyo importe no suele superar 1 euro (tabla 3).

Matching individual

La empresa organiza unidades de trabajos específicos para canalizar iniciativas de voluntariado de sus empleados, que son los que proponen los proyectos, habitualmente junto a ONG con las que colaboran en su tiempo libre. Así se conjuga el interés solidario de unos (los empleados) con determinadas necesidades de otros (la sociedad y las ONG) (tabla 4).

Campañas

Son actos participativos ocasionales, con un fin concreto y duración limitada. Los empleados participan en ellos mediante donaciones en dinero o en especie, o colaborando directamente en actividades que no requieren una especial cualificación técnica. El papel de la empresa es organizar la campaña, y en ella pueden participar no sólo los empleados sino también sus amigos y familiares. Normalmente las campañas suelen ser esta-

Tabla 3. Ejemplos de proyectos de donaciones y microdonaciones

Empresa	ONG	Proyecto	Descripción
Cajamar	Varias	Equipo Solidario (Teaming)	Microdonaciones de 1€ para diversos fines sociales.
Gas Natural Fenosa	Asociación "Día Solidario" (asociación de la empresa)	"Día Solidario"	Cesión del sueldo de un día, complementado con donaciones de las empresas del Grupo y clientes, para fines solidarios.
ISS Facility Services	Fundación "Una Sonrisa Más"	"Promotores de Sonrisas"	Redondeo del salario (céntimos) para financiar proyectos de generación de empleo en países en vías de desarrollo.
Lilly	Operation Asha (India)	Transferencia de Esperanza	Donaciones para combatir la Tuberculosis Multirresistente en Delhi.

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

Tabla 4. Ejemplos de proyectos de matching individual

Empresa	ONG	Proyecto	Descripción
Cajamar	Fundación Hazlo posible y varias ONG según proyecto.	PROVOCA	Respiro familiar de familiares de personas con discapacidad, clases de español para inmigrantes, preservación ambiental.
ABB	Varias	Concurso ABB de Proyectos Sociales	Ayuda económica para la realización de proyectos solidarios de carácter asistencial, ambiental, cultural, educativo, de investigación o solidarios.
Unilever España	Varias	UNIDOS	Cada mes, un equipo de empleados realiza una actividad de voluntariado distinta, propuesta por ellos mismos.

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

Tabla 5. Ejemplos de proyectos de campañas

Empresa	ONG	Proyecto	Descripción
Grupo Leche Pascual	Varias	Operación 2x1	Recogida de alimentos y productos de primera necesidad. Pascual añade 1 litro de leche por cada kg de comida aportado por sus empleados.
MRW	(A través de la red de MRW en Venezuela)	Panchito Mandefuá, un juguete por un sueño (Venezuela)	Recogida de juguetes para niños de bajos recursos económicos con el apoyo de clientes y empleados de la compañía.
Orange		Haití necesita más de una mano, necesita muchas.	Captación de fondos para Haití mediante: rifa, venta on line de productos cedidos y un concierto solidario en el Orange Café.
Red Eléctrica Española	Varias	Semana del Deporte Solidario	Recaudación de fondos mediante el deporte, para el desarrollo de proyectos de carácter social.

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

Tabla 6. Ejemplos de proyectos de outdoor solidario

Empresa	ONG	Proyecto	Descripción
Barclays	Varias	MAD Day (Make A Difference Day)	La plantilla propone proyectos de voluntariado a favor de organizaciones locales sin ánimo de lucro, presentes en los lugares donde viven y trabajan.
Grupo Leche Pascual	Fundación Catalina Suárez (Centro de Mayores)	Día del Voluntariado	Acompañamiento de ancianos.
Lilly	RAIS, APAMA, Fundación Theodora, etc.	Día del Voluntariado "Manos y corazones"	Partidos de fútbol con personas sin hogar, talleres de cuentacuentos para niños hospitalizados, feria solidaria, etc.
Varias	Cooperación Internacional ONG y varias ONG según actividad	Día Solidario de las Empresas	Jornada anual que tiene el propósito de promover y facilitar la participación social de las empresas a través del voluntariado corporativo.

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

cionales, típicamente, en Navidad o en una semana dedicada a una causa social determinada (tabla 5).

Outdoor solidario

Esta práctica se ha desarrollado como una variante solidaria del *"team building"* o las actividades *"outdoor"*, es decir, actividades lúdicas en grupo realizadas por los empleados fuera de las instalaciones de la empresa. La organización de la actividad se coordina con una ONG y se persigue un propósito concreto relacionado con los fines de esta organización; por ejemplo: limpieza de bosques, acondicionamiento de instalaciones de ONG, visitas a hospitales, formación a colectivos, etc. Si la actividad se desarrolla en una jornada fija al año, se suele conocer como *"Día del Voluntariado"* o *"Día Solidario de la Empresa"* (tabla 6).

Voluntariado profesional

En esta variante, la persona voluntaria aplica sus conocimientos y habilidades profesionales en servicio de una ONG. La actividad de voluntariado está en este caso en relación directa con la actividad habitual de la empresa, con su *"core business"*. Si la empresa incorpora esta actividad solidaria dentro de su catálogo de servicios, se conoce como *"servicios pro-bono"*, muy adecuados para empresas de consultoría e ingeniería, gabinetes jurídicos, de comunicación, centros de enseñanza, etc. (ver tabla 7).

5. ¿Cómo se percibe el voluntariado corporativo desde el Tercer Sector?

Cuando se habla del *"tercer sector"* se hace referencia a todas aquellas organizaciones

no lucrativas de la sociedad civil creadas para dar a la sociedad un servicio no lucrativo, incluyendo en esta categoría, además de las ONG, otras entidades como cooperativas, asociaciones de vecinos, colegios profesionales, sociedades de fomento, cámaras de comercio o empresariales, entre otras.

Aunque se trata de organizaciones no lucrativas y la aplicación de sus recursos se dedica fundamentalmente a los beneficiarios de sus proyectos y actividades, no hay que olvidar que, como cualquier organización, necesitan fondos para su funcionamiento y para el mantenimiento de una estructura mínima que asegure su continuidad y la de la labor que desarrollan. Estos fondos pueden proceder de subvenciones públicas, de cuotas de sus asociados o de donaciones de empresas o particulares, aunque también pueden provenir de ingresos por la venta de productos o por la realización de determinados servicios.

En los últimos años, la gestión interna de las organizaciones del tercer sector se ha venido profesionalizando progresivamente y, en concreto, se han perfeccionado y sofisticado las técnicas y modelos de captación de recursos (*fundraising*), orientados cada vez más a la sostenibilidad de la organización a largo plazo. En este contexto, las ONG ven cada vez como una oportunidad más prometedora la relación cooperativa con las empresas, como apoyo a sus proyectos de intervención social.

Las ONG, en su relación con las empresas, buscan cubrir necesidades concretas para llevar a cabo los proyectos que plantean de cara a sus beneficiarios. De este modo, buscan en las empresas: tecnología, recursos de diversos tipos, capital humano, relaciones institucionales, acceso a medios de comunicación... En general, cualquier aportación que, desde el mundo empresa-

rial, pueda contribuir de forma positiva a la consecución de los fines sociales perseguidos por la ONG. Un error que se comete con frecuencia es pensar que las ONG sólo acuden a las empresas en busca de dinero, cuando no es así, si bien aún queda mucho camino por recorrer para que las ONG es-

pañolas exploten al máximo las posibilidades que una buena estrategia de captación de recursos en colaboración con el sector privado les puede reportar.

En cuanto al voluntariado corporativo, se constata que las ONG no están interesadas

Tabla 7. Ejemplos de proyectos de voluntariado profesional

Empresa	ONG	Proyecto	Descripción
Adecco y Fundación Adecco	Varias en Ecuador	Low cost, ayudar cuesta muy poco	Formación en diversos aspectos de gestión a emprendedores de Santa Elena para crear sus propias microempresas.
Barclays	Varias	Alfabetización bancaria	Clases de alfabetización bancaria en los cursos de empleabilidad que la compañía financia a ONG expertas en programas de integración laboral.
Energis (Endesa Chile)	Varias	Encumbra tu idea	Formación a niños en valores, habilidades, capacidades y técnicas empresariales, como preparación para el mundo laboral.
Iberdrola	Proyecto Hombre	Formación laboral	Realización de cursos de formación de instalador eléctrico en baja tensión, impartidos por profesionales de la compañía.
IBM	Centro Pueblos Unidos	Talleres de formación en búsqueda activa de empleo	Talleres para proporcionar herramientas, conocimientos y destrezas a inmigrantes para ayudar en la búsqueda de empleo por internet.
Vodafone España	Protégeles	Seguridad en internet	Sesiones de formación y sensibilización a menores en colegios para el uso seguro y responsable de las TIC.

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

Tabla 8. Diferentes visiones de la empresa desde la ONG

Modelo	¿Cómo se ve la empresa desde la ONG?
Escepticismo	ONG y empresa viven en mundos diferentes, no hay relación posible.
Denuncia	La ONG actúa como observadora de las prácticas empresariales, denuncia las malas prácticas y promueve la movilización social.
Incidencia	La ONG ejercita su influencia política e institucional para mantener la atención de empresas e instituciones públicas y privadas hacia los problemas sociales y ambientales, y modificar la toma de decisiones hacia su solución.
Sensibilización	La ONG identifica y comunica las carencias sociales mediante educación y campañas, y sensibiliza a la empresa (como objetivo de su acción) para tomar parte en su solución.
Colaboración	La ONG aporta a la empresa su conocimiento de las necesidades sociales y su capacidad para aplicar soluciones, mientras que la empresa es una fuente de recursos y de apoyo.

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

en cualquier fórmula de voluntariado, sino que su interés depende de las necesidades, del entorno, de la causa atendida, etc. La ONG buscará en la empresa perfiles concretos de voluntarios para cubrir las necesidades identificadas en sus proyectos y campañas.

Se puede decir que las ONG buscan en las empresas ética, coherencia y credibilidad a la hora de cerrar acuerdos de colaboración, y con frecuencia establecen sus propios límites. Hay diferentes visiones del papel de la empresa desde la óptica de las ONG, y para las que sí están dispuestas a establecer algún tipo de colaboración mutua no todas las empresas son aceptables como aliadas, y por ello se establecen en ocasiones, a través de sus Códigos de Conducta, criterios selec-

tivos para establecer alianzas entre empresas y ONG⁷.

Al existir diferentes visiones desde la ONG, como se muestra en la **Tabla 8**, es de vital importancia para la empresa entender el tipo de ONG con la que quiere y puede colaborar antes de emprender el viaje del voluntariado corporativo. Es importante entender que no todas las ONG pueden colaborar con todas las empresas ni todas las empresas pueden colaborar con todas las ONG.

notas
7. Es muy ilustrativo el Código de Conducta de la Coordinadora de ONG de Desarrollo que, en su artículo 3.5 especifica las condiciones que debe cumplir una empresa para colaborar con las ONG de la Coordinadora: http://www.congde.org/uploads/descargas/Codigo_de_conducta_2008_1.pdf
Fecha consulta: 25/10/2011

6. ¿Qué se necesita para organizar un programa de voluntariado corporativo en la empresa?

Existen muchos criterios y, por lo tanto, muchos caminos para elaborar un programa de voluntariado corporativo en la empresa, pero la experiencia demuestra que hay una serie de pasos que conviene recorrer para asegurar la mayor eficacia del programa y, con ella, un resultado más efectivo de la inversión en recursos humanos y materiales. Estos pasos recomendados son los que se describen a continuación.

1. **Desarrollar el Programa de Voluntariado Corporativo a partir de la estrategia corporativa de Responsabilidad Social Corporativa:** Voluntariado corporativo y estrategia de RSC no pueden caminar separados, y es muy recomendable fomentar la participación de los empleados en la toma de decisiones en relación al voluntariado en la empresa, dentro del proceso de diálogo de ésta con sus grupos de interés.
2. **Crear una comunidad virtual de empleados interesados en el programa de voluntariado corporativo, y dotarla de herramientas de comunicación (Portal de Voluntariado):** Es fundamental identificar al conjunto de empleados que estarían dispuestos a participar en acciones voluntarias dentro de la empresa y crear con ellos una comunidad virtual en la que se sientan parte de un proyecto común, y puedan intercambiar sus inquietudes y plantear sus propuestas. Para esto, la implantación de un portal de voluntariado en la intranet de la empresa es una solución altamente recomendable, ya que en él los voluntarios encuentran un marco idóneo de expresión y comunicación (tanto entre ellos como con la empresa), se pueden publicar oportunidades de voluntariado y llevar registro de los proyectos realizados y los recursos invertidos.
3. **Contactar con entidades sociales y cerrar acuerdos de colaboración:** No es estrictamente necesario que la empresa establezca alianzas con organizaciones sociales para llevar a cabo sus proyectos de voluntariado, pero sí que es muy recomendable. El proceso del establecimiento de alianzas tiene sus reglas que son recomendables seguir para que se garantice su óptimo desarrollo y su mejor impacto en la sociedad.
4. **Crear una organización virtual de gestión del programa, formada por empleados voluntarios, y coordinada desde la Dirección:** Es muy recomendable dar oportunidades a los empleados voluntarios para que se organicen y autogestionen. Por ejemplo, en empresas implantadas en diferentes ciudades, regiones o países, puede ser muy útil crear células de voluntariado diferentes por ubicación geográfica, coordinadas entre ellas en forma de red de redes. La política de acción social se transmitirá de arriba hacia abajo, y las iniciativas y propuestas de los empleados se comunicarán de abajo arriba a través de la red, utilizando de forma óptima los recursos disponibles y maximizando la participación creativa de las personas voluntarias.
5. **Analizar, seleccionar y desarrollar propuestas de proyectos de voluntariado:** El programa de voluntariado corporativo debería enriquecerse con propuestas tanto de la Dirección de la empresa como de los empleados volun-

tarios. Deberá haber una línea clara de acción, dentro de la cual tengan cabida muchas iniciativas y que permita rechazar aquellas propuestas que, siendo interesantes, no se ajusten a la estrategia acordada. Deberá existir un órgano de evaluación y selección de propuestas (en el que deberían estar representados empresa y voluntarios), dentro del cual se tomen las decisiones clave para la buena marcha del programa de voluntariado, y en el que se oriente la actividad voluntaria que razonablemente pueda abordarse en cada periodo, permitiendo la innovación y la experimentación, y procurando no dar concesiones gratuitas a propuestas de tinte caritativo o meramente institucional si éstas carecen de sentido estratégico para la empresa.

6. Benchmarking e intercambio de experiencias con empresas afines: No es necesario partir de cero ni inventar lo que ya inventaron otros. Afortunadamente, ya existen experiencias muy interesantes de voluntariado corporativo en diversos sectores y llevados a cabo por empresas de diversos tamaños. A la hora de plantear un programa de voluntariado corporativo, es muy útil observar el ejemplo de otras empresas afines por actividad, implantación geográfica o tamaño, y tratar de adaptar sus experiencias al caso de nuestra empresa.

7. Registrar, visibilizar y reconocer: La participación de los empleados en los proyectos de acción social apoyados por la empresa tiene un tremendo valor que es necesario medir y visibilizar. La empresa debe dedicar tiempo y recursos a llevar un buen seguimiento de las actividades de voluntariado corporativo y hacer de ellas partícipes a sus grupos de interés. Por otra parte, es fundamental

que las aportaciones de los empleados voluntarios reciban un reconocimiento adecuado. Las personas voluntarias merecen este reconocimiento y sólo se sentirán motivadas e implicadas con la acción social de la empresa si su contribución personal es reconocida explícitamente por parte de la Dirección.

Aparte de estos pasos casi obligados, es necesario tener en cuenta que, para los proyectos de voluntariado que requieran una capacitación especial de los empleados, se hará necesaria la gestión administrativa (con el Departamento de Recursos Humanos) de la selección de los candidatos, su formación, su acreditación, la asignación racional de los proyectos, el control de las actividades y la documentación de los resultados. En otros proyectos probablemente no haga falta recorrer todas estas fases pero sí algunas de ellas, por lo que es conveniente mantener un criterio global de organización sobre todo el programa que tenga en cuenta qué aspectos de esta lista no se deben dejar olvidados para los diferentes proyectos.

7. ¿Cuál debe ser el papel de las ONG en los programas de voluntariado corporativo?

Es frecuente infravalorar el importante papel de las ONG en la gestión de los proyectos de voluntariado corporativo. Esto suele ocurrir bien por falta de información en las empresas, bien por una interpretación incorrecta de lo que debe ser la Acción Social de las Empresas (visión paternalista), o bien por suponer que debe ser la empresa quien marque la pauta de las relaciones,

dejando a la ONG un mero papel pasivo de receptor y ejecutor.

Sin embargo, en un marco de relación cooperativa, basada en la equidad, el diálogo, la transparencia y la colaboración, la ONG asume un papel muy activo en la gestión de los equipos de voluntarios de la empresa, a través del proceso conocido como “itinerario del voluntariado” (COMUNIDAD, 2008, y FUNDACIÓN L.V., 2009). Estas son las funciones de la ONG en este contexto de voluntariado en colaboración:

1. Selección con la empresa de las personas voluntarias más adecuadas.

2. Incorporación y acompañamiento del voluntariado.

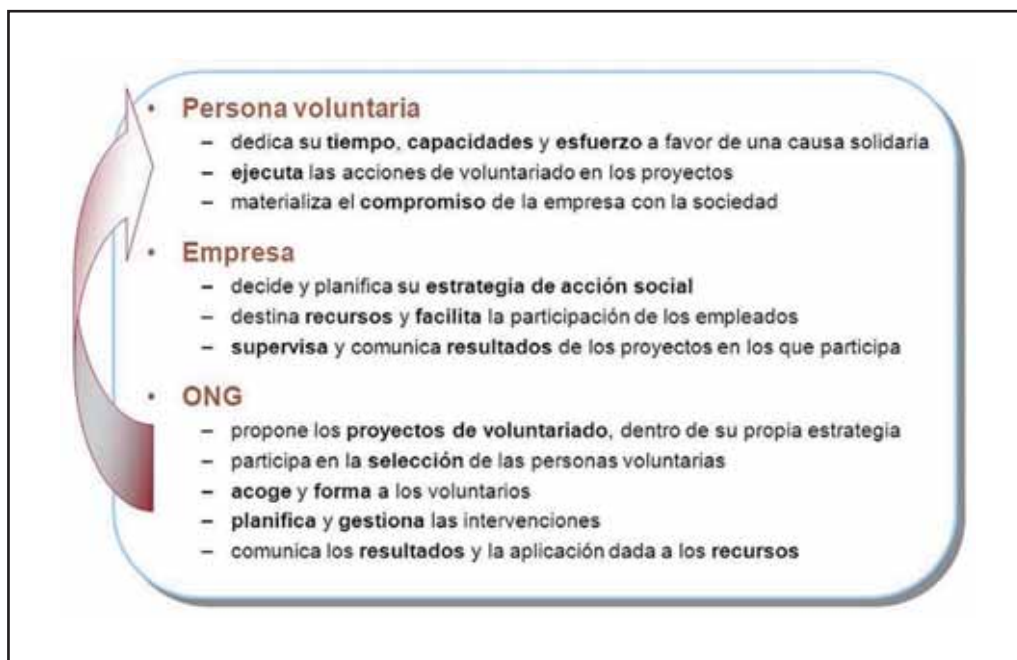
3. Formación de las personas y seguimiento del desarrollo de sus actividades.

4. Registro de actividades y comunicación de resultados a la empresa.

5. Desvinculación y relación posterior con las personas voluntarias.

Se establece una relación directa entre la ONG y las personas voluntarias pertenecientes a la empresa y es importante que esta relación sea conocida y asumida por el Departamento de RRHH de la empresa,

Figura 4. Roles y relaciones



Fuente: LEMONCHE, 2011

y la aportación de los empleados sea valorada en forma adecuada en su historial profesional.

8. ¿Qué riesgos y oportunidades se pueden encontrar en los proyectos de voluntariado corporativo?

En los apartados anteriores se ha perfilado la relación de las empresas y las ONG dentro de un marco colaborativo para desarrollar conjuntamente programas de voluntariado corporativo. Realmente, no son las ONG los únicos aliados de las empresas para este fin, ya que pueden encontrarse igualmente socios idóneos en las Administraciones Públicas, las Agencias Internacionales de Cooperación al Desarrollo o en las Instituciones Académicas, por ejemplo.

Las empresas y las ONG establecen alianzas en las que cooperan para conseguir fines solidarios comunes y, en ocasiones, recurren a apoyos externos, fundamentalmente en busca de recursos y/o apoyo institucional. Pero no siempre es sencillo para las empresas identificar al aliado adecuado, principalmente en el mundo del tercer sector, y sobre todo si se desea dotar a la alianza de un alto grado de profesionalización, eficacia y eficiencia, que permitan obtener los mejores resultados para los socios y los beneficiarios de sus proyectos conjuntos.

Crear alianzas no es una tarea en la que todas las entidades se sientan seguras, bien por desconocimiento, por falta de control sobre algunos factores o, simplemente, porque es un campo de actividad con alto

grado de especialización donde las empresas pueden no disponer de la preparación, la experiencia y los perfiles adecuados para llevarlo a cabo a plena satisfacción.

Es aquí donde con frecuencia es muy conveniente recurrir a organizaciones intermediarias o de apoyo, que aportan los medios y recursos necesarios para acompañar a las empresas en la búsqueda de aliados y en la implantación de programas de colaboración con otras entidades públicas o privadas dentro de su estrategia de RSE. Estas organizaciones de apoyo pueden ser de diferentes tipos, típicamente: empresas consultoras, asociaciones y fundaciones empresariales, organismos públicos especializados (como plataformas de voluntariado o agencias de cooperación) y fundaciones del tercer sector.

Las empresas que desean ayuda para desarrollar su estrategia de RSE y, más específicamente, para elaborar e implantar sus programas de acción social y voluntariado corporativo, pueden recurrir a las organizaciones de los tipos mostrados anteriormente, en función de sus necesidades y expectativas. Para las empresas, la intervención de estas entidades puede ser crucial para obtener el apoyo necesario que asegure la correcta dirección y ejecución de los objetivos de los programas de voluntariado corporativo.

Se resumen en la **Tabla 9** los riesgos que se pueden plantear en todo proceso de colaboración entre empresas y ONG, tanto para unas como para otras. Este cuadro, desarrollado a partir de VALOR (2010) tiene como objetivo visibilizar la realidad de este tipo de colaboraciones, con la intención de fomentarlas y propiciar que el acercamiento entre empresas y organizaciones sociales 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.

Como complemento a los riesgos, es necesario también destacar de forma muy positiva los beneficios de este tipo de colaboraciones con fines sociales, que se resumen en la **tabla 10**.

Tabla 9. Posibles riesgos en la colaboración entre empresas y ONG

<p>Para la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desajuste en los modelos de gestión, incapacidad administrativa de la ONG. - Desajuste en los tiempos de ejecución. - Ineficiencias económicas por falta de visión estratégica. - Actitud “parasitaria” de la ONG. 	<p>Para la ONG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imposiciones o restricciones por parte de la empresa. - Instrumentalización de la ONG para mejorar la imagen empresarial. - Dependencia económica de los recursos de la empresa, atrofia estructural. - Banco de formación de voluntarios inexpertos, con efectos indeseados en los beneficiarios - Incumplimiento por parte del voluntariado o de la empresa de los compromisos adquiridos con sus beneficiarios.
<p>Para ambas:</p> <p>Escándalos o comportamientos de la otra parte indebidos o contrarios a sus valores</p> <p>Comportamiento inadecuado del voluntario dentro de la ONG o con sus beneficiarios</p>	

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

Tabla 10. Beneficios de la colaboración entre empresas y ONG

<p>Para la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los valores y el compromiso de la ONG con la sociedad generan motivación y satisfacción de los empleados, aumentan su lealtad con la empresa y mejoran el clima laboral. - La experiencia de la ONG en la gestión de equipos humanos mejora las competencias de los empleados voluntarios, se genera mayor productividad y se mejora el trabajo en equipo. - Las contribuciones sociales de los proyectos de colaboración mejoran las relaciones de la empresa con la comunidad. 	<p>Para la ONG:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La empresa aporta a la ONG fondos, medios, tecnología y recursos para llevar a cabo sus fines. - La ONG puede disponer de forma gratuita o a precios ajustados de los productos y servicios que forman parte del <i>core business</i> de la empresa. - La ONG se beneficia de los procedimientos de gestión de la empresa, lo que permite la profesionalización de su propia gestión como entidad.
<p>Para ambas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La credibilidad social de una parte permite que la imagen de la otra parte se refuerce, así como su atractivo para nuevos empleados (o voluntarios), clientes, inversores (o donantes) y socios potenciales. - Mediante el impacto social de los proyectos compartidos, se atrae la atención de la sociedad y de los medios de comunicación. - Se comparten las buenas relaciones con entidades públicas y privadas, con lo que se refuerza la reputación institucional de la empresa y la ONG frente a la Administración y otras entidades privadas (con o sin ánimo de lucro). 	

Tabla elaboración propia: Lemonche 2011

9. ¿Qué herramientas de apoyo existen para el voluntariado corporativo?

Dice una conocida regla fundamental de la gestión de las organizaciones que “lo que no se mide no se puede gestionar”, y esta misma regla es aplicable a la RSE, a la acción social empresarial y, cómo no, al voluntariado corporativo. Por lo tanto, será necesario establecer indicadores, criterios de seguimiento y mecanismos de medición y valoración de resultados.

No existe aún demasiada literatura acerca de la medición de la aportación de los programas de voluntariado corporativo a la mejora de la vida de las personas y del entorno natural. La valoración actual no va mucho más allá de la contabilidad de los recursos aportados por las empresas, tanto en dinero como en horas de voluntariado. Finalmente, la medición de resultados para la mejora de propia empresa se pierde con frecuencia en estimaciones cualitativas de satisfacción de los empleados, generalmente no refrendadas por herramientas rigurosas de seguimiento. Sin embargo, es necesario medir y evaluar.

Más aún cuando se abordan programas de inversión social o voluntariado corporativo en el marco de una alianza multisectorial, donde se espera que la información fluya de forma clara y transparente tanto entre los socios como con sus interlocutores externos.

Para plantear la medida de las magnitudes puestas en juego en los proyectos, habrá que distinguir primero entre recursos invertidos y resultados obtenidos. Y, entre los resultados, discriminar entre aquéllos que puedan ser medidos de forma cuantitativa y aquellos otros que sólo puedan ser estimados de forma cualitativa. El modelo del *London Benchmarking Group*⁸ (LBG) es una de las herramientas más avanzadas en este campo a nivel mundial, y más utilizadas por empresas de todo el mundo para evaluar y reportar los logros alcanzados mediante sus programas de inversión social. El modelo LBG proporciona un conjunto completo de métricas para que los responsables y profesionales de acción social empresarial puedan evaluar las contribuciones de su empresa a la comunidad, incluyendo donaciones en dinero, en tiempo y en especie, así como en costes de gestión; además, el modelo refleja los resultados e impactos de estos proyectos a largo plazo en la sociedad y en el propio negocio.

El voluntariado corporativo viene formando parte esencial del desarrollo del Año Europeo del Voluntariado 2011, que entre sus objetivos incluye “fomentar incentivos apropiados para particulares, empresas y organizaciones implicados en el desarrollo del voluntariado”.

Hoy por hoy, la referencia por excelencia en Europa en cuanto se refiere al voluntariado corporativo, es el programa internacional ENGAGE, promovido por *Business in the Community*⁹. El Programa ENGAGE es el plan internacional más ambicioso

de voluntariado corporativo hasta la fecha. Está presente en más de una docena de capitales de todo el mundo y desarrolla sus proyectos a través de socios locales. En España, Fundar representa al programa en la Comunitat Valenciana, y próximamente Forética será su representante en Madrid.

Un grupo de empresas, privadas y públicas, pymes y multinacionales, entre las que se encuentran Bancaja, BP, Tempe (Grupo Inditex), BBVA, Puerto de Valencia, Barclays, Ferrocarriles de la Generalitat, Ferro Spain, Pikolinos, etc., forman parte ya del proyecto ENGAGE en la Comunitat Valenciana. Los trabajadores voluntarios de estas empresas que participan en el proyecto ayudan a jóvenes y niños en distintas situaciones, acercando el mundo de la empresa a los centros escolares, o colaboran en las prisiones con reclusos en vías de inserción, preparándoles para su posterior incorporación al mundo laboral, o desarrollando con ellos actividades deportivas.

Por otra parte, en 2011 se ha lanzado en España el Proyecto Voluntare¹⁰, una red social para todas aquellas organizaciones interesadas en el voluntariado corporativo, en el que se puede encontrar información y recursos de valor añadido que faciliten y/o mejoren sus programas de voluntariado, además de poder contactar con otras organizaciones afines. Voluntare ha nacido como un instrumento de ámbito internacional, creado por y para empresas y organizaciones sin ánimo de lucro, con el fin de impulsar este fenómeno. En Voluntare ya participan empresas multinacionales y diversas ONG con presencia en los cinco continentes.

Resumen y conclusiones

A lo largo de este artículo se han planteado las ventajas y oportunidades para las empresas, que se derivan de abordar en su gestión de Responsabilidad Social Empresarial el voluntariado corporativo como herramienta eficaz de generación de valor para todos los implicados: empresa, empleados, organizaciones sociales y sociedad. El desarrollo de este tipo de actividades desempeña un importante papel como herramienta de refuerzo de la cultura corporativa (reputación interna y compromiso con los objetivos de la empresa), además de mejorar el bienestar de los empleados y el clima laboral.

La relación de la empresa con la sociedad, basada en sus mejores aportaciones desde su sector, contexto y competencias fundamentales, es un pilar fundamental de la RSE, si bien nunca debe sustituir otras responsabilidades fundamentales de la empresa de cara a sus interlocutores más relevantes. La acción social empresarial debe crear valor y ser coherente con la estrategia de la empresa para que sea aceptable y valorada.

La inversión social de la empresa se compone de diversos tipos de activos: Financieros y no financieros, materiales e inmateriales, y el reto es componer el mix de activos puestos a disposición de las causas sociales, donde el voluntariado corporativo representa el máximo compromiso de la empresa con las comunidades de su entorno.

El voluntariado corporativo crea un puente de colaboración positiva entre la empresa y la sociedad y, para ello, las alianzas multisectoriales y, en particular, los acuerdos de colaboración entre las empresas y las ONG permiten construir programas efi-

caces de acción en la comunidad. El fin de la colaboración empresa-ONG, si bien es de por sí beneficiosa para los socios implicados, debe ser generar cambios positivos en la sociedad, lo que no debería quedar supeditado a otros intereses.

El voluntariado corporativo es una eficaz herramienta de cambio social y de creación de valor y por ello empresas y organizaciones sociales no deberían desaprovechar la oportunidad de incorporarlo como parte de sus actividades solidarias y de su gestión de personas. Este año 2011, Año Europeo del Voluntariado, puede ser una excelente ocasión para comenzar a hacerlo,

Bibliografía:

CLUB de Excelencia en Sostenibilidad (2011): *Estudio sobre el estado del voluntariado corporativo en España 2010*. Madrid.

COMUNIDAD de Madrid (2008): *Voluntariado apoyado por la empresa: Guía para entidades de acción social*. Dirección General del Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid. Madrid.

DELOITTE (2009): *Volunteer IMPACT Survey 2009: Executive Summary*.

FORUM Empresa y Fundar (2010): *Voluntariado Corporativo en España y Latinoamérica: Rasgos comunes y distintivos*.

8. LBG España: <http://www.lbg.es>

9. Business in the Community es una organización empresarial británica fundada en 1982, con más de 800 empresas miembros, creada para fomentar la responsabilidad social en las empresas. Trabaja en red con 110 socios en todo el mundo, y lidera el Programa ENGAGE para fomentar el voluntariado corporativo.

10. <http://www.voluntare.org>

FUNDACIÓN La Caixa (2006): *Guía para promover el voluntariado desde la empresa*. Barcelona: Obra Social Fundación "La Caixa". Barcelona

FUNDACIÓN Luis Vives (2009): *Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas*. Cuaderno de Gestión nº 6. Madrid.

IAVE, Asociación Internacional para los Esfuerzos Voluntarios (2011): *Informe Ejecutivo del Estudio sobre Voluntariado Corporativo Global. Consejo de Voluntariado Ejecutivo Global*. Enero de 2011.

LEMONCHE, Paloma (2011): *Voluntariado Corporativo: un puente de colaboración entre la empresa y la sociedad*. Cuaderno Forética nº 17. Madrid: Forética.

OBSERVATORIO de Voluntariado Corporativo (2010). *Informe Voluntariado Corporativo en España 2010*.

VALOR, Carmen (coord.) (2010): *Relaciones con la sociedad. Colección Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa, UNED-UJI*. A Coruña: Netbiblo.

(Footnotes)

1. ENL: Entidades No Lucrativas.

Una experiencia de voluntariado corporativo en el mundo de la exclusión social

Manuel Gutiérrez Pascual

Resumen

Las siguientes reflexiones que a continuación se exponen tratan de acercar de una manera breve mi experiencia de voluntariado, vivida durante los años de 2007 a 2010, desde el mundo de la empresa en un centro de acogida de Personas Sin Hogar del cual fui coordinador, concretamente en el Centro de Acogida “Juan Luis Vives” del Ayuntamiento de Madrid, gestionado por Grupo 5. Es decir, el voluntariado en conexión con la exclusión social, en conexión con los “fallos del sistema”. Estas breves notas no tratan de ser un estudio en profundidad de voluntariado y exclusión social, ni una exposición de un modelo de buenas prácticas de cómo hay que implementar programas de voluntariado de responsabilidad social corporativa. Simplemente nos vamos a acercar a un grupo de personas que se encuentran una tarde a la semana y con ese encuentro se construyen vínculos, risas, afectos e incluso conflictos. El voluntariado constructor de capital social.

Palabras clave

Voluntariado corporativo, exclusión social, responsabilidad social corporativa, capital social.

Abstract

The following reflections are trying to bring briefly my employee volunteering experience in the years 2007 to 2010, from the business world in a Homeless Shelter, particularly in the Homeless Shelter “Juan Luis Vives” of the City of Madrid, run by Group 5. That is, the volunteering in connection with social exclusion in connection with the “system failures”. These brief notes do not try to be a thorough study of volunteering and social exclusion, neither a presentation of a model of good practice of how to implement programs volunteering about corporate social responsibility. We are just going to approach a group of people who are one evening per week and build links, laughter, affection and even conflict during that encounter. Volunteering is builder of social capital.

Key words

Employee volunteering, social exclusion, corporate social responsibility, social capital.

Autor



Manuel Gutiérrez Pascual

Trabajador Social.
Miembro del Comité de Redacción. Experiencia profesional en exclusión social.
m.gutierrez@cgtrabajosocial.es

Una experiencia de voluntariado corporativo en el mundo de la exclusión social

“ El sufrimiento con el otro es una forma de resistencia que puede dar su fruto”.
Fernando Vidal
(“Pan y Rosas”)

De dónde partimos

Antes de narrar la experiencia de voluntariado en el centro, me parece importante indicar de dónde partimos conceptualmente cuando hablamos de exclusión social en el Centro de Acogida de Personas sin Hogar “Juan Luis Vives” de Madrid. Partiendo del paradigma constructivista, según nombremos la realidad así la construimos, y dependiendo de cómo la construyamos nuestras líneas de intervención pueden ir por un camino o por otro, por ello creo importante exponer brevemente el esquema conceptual de donde partimos.

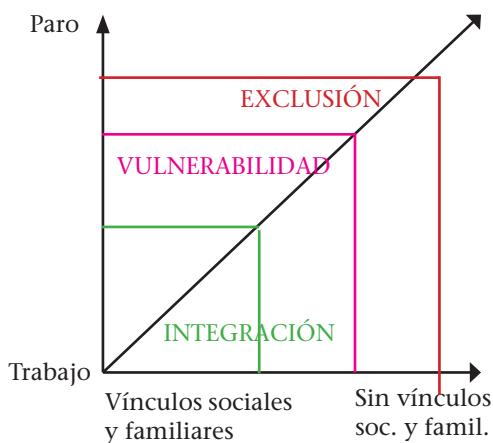
Exclusión social

La intervención que se establece desde el equipo técnico del Centro de Acogida Juan Luis Vives se enmarca dentro de una **visión multidimensional** del problema de la exclusión social en la que se encuentran las personas que atendemos. Esta visión multidimensional y dinámica de dicha problemática lo aportan teóricos como los clásicos Robert Castel (1.992), Joaquín García Roca (1.995) o Tezanos (1.999). Robert Castel (1.992) indica que en la sociedad podemos distinguir tres zonas caracterizadas por un distinto nivel de integración:

1. zona de integración: en dicha zona las personas cuentan con trabajo y relaciones sólidas;
2. Zona de vulnerabilidad, inestabilidad: en esta zona las personas se encuentran en riesgo de caer en exclusión social, situación económica inestable y cuenta con escasas redes sociales;
3. La zona propiamente de exclusión social: en esta zona las personas tienen di-

ficultad de acceder al mercado laboral y existe un aislamiento social.

Puede representarse así:



Fuente: elaboración propia a partir de Robert Castel (1992)

La mayoría de las personas que se atienden en el Centro se encuentran en esta última zona de exclusión social, aunque crece el número de personas sin hogar que están en situación de vulnerabilidad (con empleo precario y redes sociales escasas). Lógicamente, como indica el propio R. Castel, este es un esquema que nos da pistas sobre una realidad compleja y dinámica que es la sociedad contemporánea.

Otro teórico que nos da pistas sobre la exclusión social es García Roca que nos habla de las personas que están socialmente excluidas como aquellos individuos amenazados por la insuficiencia de recursos, la vulnerabilidad de sus tejidos relacionales y por la precariedad de sus dinámicos vitales (García Roca, 1.995).

Es decir, las personas que se atienden en el Centro de Acogida Juan Luis Vives se en-

cuentran en situación de exclusión social no solo por falta de empleo, sino que esta situación se manifiesta en diversos ámbitos como el de la vivienda, la salud, factores relacionales, psicológicos, adicciones... (Muñoz 2003; Cabrera 1998). Las personas sin hogar han llegado a esa situación debido a **procesos** largos y traumáticos, desde el equipo técnico del Centro de Acogida Juan Luís Vives se tiene muy en cuenta, ya que la intervención técnica se entiende como un proceso que conduzca hacia la inclusión social de las personas que atendemos.

Personas Sin Hogar

El fenómeno del sin hogarismo es complejo de definir y concretar, ya que depende quien emita la definición será un concepto mas amplio o mas restrictivo. Partimos del concepto *sin hogarismo* no solo como la ausencia de vivienda digna, sino que va mas allá. Con esta denominación, nos referimos a elementos relacionales, emocionales, familiares o de salud en general, todos ellos asociados íntimamente a la ausencia principal de vínculos y redes de apoyo comunitario y social. El fenómeno sin hogar se entiende como una situación vivencial, compleja y multicausal, que lleva consigo una ruptura relacional, laboral, cultural o económica.

Modelos de intervención

Los modelos teóricos que vamos a utilizar son los que se refieren a trabajar los vínculos y redes familiares y sociales. Como veíamos en los encuadres planteados por R. Castel y García Roca sobre exclusión social los aspectos de vínculos sociales y familiares son cuestiones fundamentales a tener en cuenta en los procesos de intervención social.

Una de las teorías con las que se ha trabajado por los profesionales del Centro es la **teoría de redes**. La teoría de redes, al igual que el pensamiento ecológico, esta profundamente influida por lo que se ha definido de manera mas general como lógica de sistemas (Herrero 2004): "Conjunto de orientaciones teóricas que centran su análisis en conjunto globales con significado y no en los elementos individuales que componen tales conjuntos".

García Roca ubica uno de los ejes explicativos de la exclusión en la pérdida de los apoyos sociales y comunitarios, necesarios para proteger y prevenir a las personas más vulnerables de caer en el círculo de la marginación. Así, aunque trabajemos principalmente con la persona, no podemos obviar que el trabajo comunitario es una de las bases principales sobre la que sustentar la intervención individual. El proceso de vinculación de la persona a otras redes y romper el proceso de desafiliación es fundamental en la labor de los profesionales del Centro.

Inicio del Camino

A los poco meses de abrir el Centro de Acogida " Juan Luis Vives" surgió la posibilidad de realizar una actividad conjunta con el departamento de acción social de AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aerea). Nos reunimos con los responsables de dicho departamento, la pregunta que nos hicieron fue: ¿ Qué necesitáis?. La dirección con el equipo técnico del Centro pensó rápidamente en algo material, se estaba en proceso de construcción del modelo de intervención y de llenar de calor humano las instalaciones recién pintadas. Había una sala que tenía un cartel que ponía biblioteca, pero que estaba con estanterías vacías sin libros. Había algún

que otro usuario que preguntaba dónde estaban los libros. Así pues les sugerimos a los responsables de acción social de AENA la posibilidad de una donación de libros para inaugurar dicha biblioteca. Se hizo una campaña entre los empleados de AENA durante dos meses para donación de libros nuevos o usados en buen estado. Se recopilaron cerca de 1000 volúmenes. Llegó el momento de pensar cómo entregar los libros por parte de los empleados que habían donado los libros al centro. Algunos empleados expresaron la necesidad de querer poner caras y nombres a las personas que recorrerían algún día las páginas de los libros donados, deseaban acercarse a una realidad que habían visto en los reportajes de “callejeros” y similares, una realidad que estaba a 8 kilómetros escasos de su centro de trabajo.

Entre los responsables del Centro de Acogida y responsables de AENA se diseñó “El día de la lectura”, un día de encuentro de aquellos empleados de AENA que quisieran acercarse al centro donde habían donado libros con aquellas personas que habitaban el centro. Pero ese encuentro tenía que ser especial, los primeros encuentros entre personas que se respetan y admiran suelen ser especiales, suelen ser encuentros recordados en la mente y en los sentimientos, y éste no podía ser menos. Se invitó a aquellos usuarios que quisiesen desarrollar alguna actividad artística para exponerla en esa tarde y todo ello acompañado con una merienda especial, como se merece un primer encuentro de verdad. La fiesta de la lectura comenzó con la entrega de los libros recogidos por algunos trabajadores de AENA. Posteriormente en el salón de actos dos usuarios recitaron poesías, otro usuario nos deleitó con música a través de los acordes y canciones africanas, una cuentacuentos profesional nos trasladó a mundos de fantasía, y tuvimos la firma

de libros de un autor especial, una persona de origen africano que residía en el centro relataba su experiencia vital en un libro escrito por Mónica Sánchez titulado “En dos. Un viaje a las fronteras”, publicado por la fundación RAIS. Todos los empleados de AENA que asistieron a esta fiesta tuvieron el honor de llevarse el libro firmado por su protagonista. Y la fiesta acabó de una manera natural, disfrutando de la rica merienda y las personas que residían en el centro charlando, encontrándose con las personas que trabajaban en la sede de AENA o en el Aeropuerto de Barajas. En ese momento se produjo la magia de la comunicación humana, en esa tarde sabía que algo estaba ocurriendo en esas conversaciones que surgían de forma natural entre los usuarios y los trabajadores donantes de libro. Todo aquello empezó como conseguir libros para los residentes del centro de acogida, pero en esa tarde ocurría algo más importante: el encuentro entre personas de dos realidades distintas y con necesidades distintas.

Una buena definición de lo que ocurría esa tarde, la hace Fernando Vidal en su libro Pan y Rosas (2008).

“El servicio que motiva el encuentro revela un otro hacia el que levanta el vuelo el voluntario. Ese propio vuelo es en sí todo un acto constitutivo de la conciencia. Es la primera responsabilidad, el acto mismo de responder al otro que llama a través de su necesidad social, que espera de alguien. Y es una primera responsabilidad que abre una nueva conciencia, que busca la realidad y no a través de una operación ideológica sino por un vuelo al encuentro con la propia realidad y con la realidad “de alguien”. Así, la primera responsabilidad es con la conciencia, con el reconocimiento del otro, con el reconocimiento casi pre-reflexivo de la presencia del otro, el ponerse al lado del otro. El voluntariado nos habla de un movimiento de proximidad, de

un movimiento de volar hacia el prójimo, de proximidad, lo que tantas veces ha señalado como esencial Joaquín García Roca.”

La descripción anterior refleja perfectamente ese encuentro entre voluntarios trabajadores de AENA y las personas residentes del centro en situación de exclusión social. Esa tarde nos dimos cuenta como los voluntarios de AENA ayudaban a mejorar las narraciones de las personas sobre sí mismas y las representaciones que tenían de la realidad. A través de ese encuentro muchos de los usuarios se empoderaban, ya que se sentían apreciados, animados en la charla. De forma natural se juntaron los voluntarios/as y usuarios/as, y se empezaron a tejer vínculos, los usuarios/as se sentían escuchados, los usuarios/as estaban cuando tantas veces no habían estado ya que la sociedad les ha empujado a no estar y no ser significativos en la sociedad. Así el usuario africano firmaba los libros orgulloso donde relata su vida, y él al día siguiente comentándolo en el taller prelaboral donde iba. Y María, usuaria que trabajaba por la noches precisamente en una empresa de catering en el aeropuerto de Barajas haciendo comida para los viajes de avión, y como desde su discreción y silencio habitual hablaba animadamente con otras personas que trabajaban en el mismo ámbito pero en otra realidad. El ejemplo de María es un ejemplo tangible, como un trabajador del aeropuerto de Barajas tiene cerca a personas en exclusión social pero lo ignora, la exclusión social esta cerca de nosotros/as, muy cerca y de repente se rompe la franja de distintas realidades y el empleado se acerca a la exclusión social de forma natural y sin ponerle adjetivos calificativos, simplemente oye la experiencia de María, de cómo perdió su casa a través de un desahucio, la escasa ayuda de un abogado de oficio y las ganas de luchar por su hijo discapacitado que esta en un resi-

dencia. Y así fue transcurriendo la tarde, en el que todo el mundo se juntó, los unos con los otros, y las distintas realidades se fueron uniendo para ser finalmente una. Al principio de la tarde había dos grupos físicamente los trabajadores voluntarios y los residentes del centro, al final los unos y los otros se despedían como sí se conociesen de toda la vida. En esa despedida se produjo un acto de reconciliación (Fernando Vidal, 2008) ya que esos voluntarios desempeñaron una función narrativa de lo que habían visto y sentido esa tarde, contándolo a sus compañeros/as de trabajo al día siguiente, a los responsables de acción social a sus superiores, a sus familiares. Habían sido testigos privilegiados de una realidad que nos duele y que no nos puede dejar indiferentes, por ello los/as voluntarios/as son portadores de una verdad que esta ahí.

... Y el viaje continúa

Después de esa tarde, los voluntarios de forma natural solicitaron realizar un voluntariado continuo en el Centro de Acogida. A partir de esta solicitud se constituyo el talle de biblioteca. Este consistía en que los voluntarios de AENA acudían al centro a ordenar y clasificar los 1.000 volúmenes donados conjuntamente con residentes del centro interesados en esta actividad. Cada 15 días los voluntarios empezaron a venir y con los usuarios decidieron el sistema de organizar la biblioteca. Después de ello empezó la labor de clasificación de todos los libros.

Cada martes se producía el encuentro entre dos realidades, la valla de la exclusión era traspasada por los voluntarios de AENA, y los procesos de vinculación re- construyéndose en los usuarios/as. Creando un

espacio de encuentro donde todos tenían la misma función, construir una biblioteca y con ello construir un espacio cargado de valores, el valor de la escucha, el valor del estar, el valor de significar una realidad...

Todo empezó como una actividad puntual de un día de responsabilidad social corporativa de la Empresa pública AENA, y de repente los voluntarios quisieron adquirir la responsabilidad ante esa realidad adquiriendo el compromiso de acudir quincenalmente al centro, al encuentro de personas en exclusión social. La mayoría de los trabajadores/as no habían tenido previamente experiencias de voluntariado, algo ocurrió en esa tarde de la fiesta de la lectura. El encuentro humano con otra realidad dió el fruto del compromiso con el sufrimiento del otro.

El viaje de este encuentro continuó, ya que se puso en marcha otro taller, un taller de costura impartido por una voluntaria. Pero este es otro viaje que habrá que contar en otro momento con detenimiento.

Y mi visión sobre el voluntariado a través de esta experiencia cambió después de tantos años de idea prefijada. Ya que vi los efectos en muchos usuarios de esos encuentros, conocí a los/as voluntarios/as con sus nombres y narraciones personales de su experiencia. Descubrí que el/a voluntario/a como otras muchas realidades esta llena de contradicciones, que el voluntariado es una forma de participación social tan positiva como muchas otras, es más, el voluntariado da respuesta a la esclerosis de muchos aspectos de la democracia representativa que vivimos.

Bibliografía:

CABRERA, Pedro J. (1998): "Huéspedes del Aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid". Universidad Pontificia de Comillas. Madrid.

CASTEL, R. (1992): "La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales" en Álvarez- Uria R. (Comp.). Marginación e inserción. Ed. Endymon. Madrid

GARCÍA ROCA, J. (1995): "Contra la exclusión. Responsabilidad política e iniciativa social". Ed. Sal Térrea. Bilbao.

HERRERO, J, (2004): "Redes Sociales y apoyo social, Introducción a la psicología comunitaria". Ed. UOC. Barcelona.

MUÑOZ, M;Vázquez, C; Vázquez J.J. (1998): " Atrapados en la calle. Testimonio de personas sin hogar con problemas de salud mental". Ed. Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, Madrid

NAVARRO, S (2004): "Redes Sociales y construcción comunitaria". Ed. CCS .Madrid

OBSERVATORIO EUROPEO (1992):" Primer Informe de las personas sin Hogar." Ed. Parlamento Europeo.

VIDAL FERNÁNDEZ, F. (2009): "Pan y Rosas. Fundamentos de Exclusión Social y Empoderamiento". Ed. Fund. FOESSA. Madrid

Voluntariado, tercer sector y trabajo social ante el pluralismo del bienestar

Francisco Xabier Aguiar Fernández

Resumen

En este artículo se discute la relación existente entre voluntariado, tercer sector y trabajo social ante el proceso de reestructuración del Estado de bienestar. Partimos de un concepto regulado y restringido del voluntariado que sitúa su actividad en las organizaciones del tercer sector; analizamos las consecuencias de su creciente función proveedora de servicios sociales en el marco del modelo pluralista del bienestar y advertimos la necesidad de posicionar al trabajo social ante este fenómeno. Finalmente, se señalan amenazas y oportunidades, y se adelantan algunas reflexiones y criterios para el debate.

Palabras clave

Voluntariado, Tercer Sector, Trabajo social, Estado de bienestar.

Abstract

This article discusses the existing relationship between volunteering, third sector and social work within the restructuring process of the welfare state. Firstly, our start point is a restricting definition of volunteering which places it amidst the third sector organisations. Secondly, we'll analyse the consequences of its growing role as provider of social services within the Welfare State framework, and we advise of the need to redefine the role of Social Work. Finally, we'll point out some threats and opportunities and we'll expose some reflective thoughts and lay down some criteria to enable future debate.

Key words

Volunteering, Third sector, Social work, Welfare State.

Autor



Francisco Xabier Aguiar Fernández

Trabajador social. Sociólogo.
Trabajador Social en la Asociación Española contra el Cáncer.
Profesor asociado de Trabajo Social en la Universidad de Vigo. (AECC)
kikopelikeiro@yahoo.es

Voluntariado, tercer sector y trabajo social ante el pluralismo del bienestar

Introducción

La satisfacción de las necesidades sociales por parte de la sociedad civil no es un fenómeno nuevo, estas prácticas siempre han existido y experimentado profundas variaciones en sus formas en el transcurso del tiempo. Las interpretaciones de la creciente importancia del voluntariado en la sociedad actual son muy diversas. Generalmente suele asimilarse a las épocas de crisis económicas y a la transformación del Estado de bienestar hacia un modelo pluralista que persigue la construcción de alianzas entre el Estado, el mercado y la sociedad civil.

Desde una perspectiva amplia, se ha incluido bajo la denominación de tercer sector a toda una serie de asociaciones y otras fórmulas organizativas que tienen en común el carácter de la voluntariedad. Pero la novedad fundamental de este cambio no son estas organizaciones no gubernamentales o no lucrativas, con una dimensión altruista en sí mismas, sino el fenómeno de su proliferación, el abanico de sus objetivos y su alcance que les han hecho alcanzar una posición de coprotagonismo en la promoción del bienestar social y el debate público en las sociedades contemporáneas.

En el presente artículo adoptamos el concepto regulado y restringido del voluntariado social, y en concreto, nos centramos en la forma organizada que este adopta en la actualidad. Además, hablaremos de “entidades u organizaciones voluntarias del tercer sector” como expresión de la organización donde el voluntariado realiza su acción; es decir, entidades que poseen cierto grado de realidad institucional y una estructura formal.

1. Voluntariado: de lo espontáneo a lo regulado y restringido

El derecho a ser voluntario (ella y el)¹ no viene recogido como tal en nuestra Constitución, si bien puede entenderse reconocido en el derecho de todos los ciudadanos a participar en la vida económica, política, cultural y social (art. 9.2), así como en los distintos artículos que aluden a los poderes públicos como comprometidos con diversas acciones en las que el voluntariado participa.

Existen múltiples definiciones de voluntariado y además no existe un concepto único mundialmente aceptado, puesto que este ofrece matices según los distintos contextos socioculturales. Chacón y Vecina (2002), después de analizar diversos estudios, concluyen que “el prototipo de voluntario se identifica con una persona que elige libremente prestar algún tipo de ayuda o servicio a otros, que en principio son desconocidos, sin recibir ni esperar recompensa económica alguna por ello, y que trabajan en el contexto de una organización formalmente constituida sin ánimo de lucro (o en una administración)”. Esta definición alude a varios de los elementos que con mayor frecuencia aparecen en su conceptualización actual: libre decisión, gratuidad, acción que repercute en el bienestar de la comunidad y la existencia de un marco organizacional.

La Ley Estatal de voluntariado² lo define como el conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcional, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos: carácter altruista y solidario; que su realización sea

libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico; que se lleven a cabo sin contraprestación económica y que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas con arreglo a programas y proyectos concretos. Esta acepción restringe su acción al marco organizado y en base a programas o proyectos concretos, excluyendo por lo tanto otras actuaciones aisladas o esporádicas que se presten al margen de las organizaciones, y aquellas realizadas por razones de parentesco o vecindad. El carácter organizado de la acción voluntaria ha sido recogido también por las leyes de voluntariado de las comunidades autónomas. Además, su regulación ha venido acompañada por la creación de estructuras administrativas especializadas y la elaboración de sucesivos planes de voluntariado de ámbito estatal, autonómico y local.

De lo social a lo individual

La comprensión y explicación del voluntariado exige movernos en una pluralidad de horizontes y tener en cuenta distintos referentes de carácter micro y macrosocial: la sociedad y los individuos, los resultados y el proceso, las necesidades y los valores, las emociones y la racionalidad, las decisiones personales y las presiones sociales, los actores y las organizaciones en las que actúan (Inquieta y Callejo, 1999). Sin duda, se trata de un fenómeno multidimensional, con motivaciones, objetivos e intereses muy variados.

La revisión de la literatura científica sobre este tema nos permite constatar que el foco de atención se ha dirigido principalmente a su mundo de motivaciones, significaciones, valores, actitudes y expectativas; a la descripción de su realidad histórica y actual desde distintos puntos de vista con-

textuales y organizacionales; a su utilidad y aportes al desarrollo social, en términos de participación, comunidad, democracia o bienestar; y, entre otros, a aspectos que generan controversia con respecto a la acción voluntaria, tales como los incentivos y recompensas directas o indirectas, los efectos restrictivos de su regulación o los conflictos entre trabajo remunerado-no remunerado.

Las personas voluntarias ejercen todo un universo de actividades de manera altruista que tienen un indudable peso en la cohesión social y en la participación ciudadana. Su actividad se orienta a resolver necesidades materiales y postmateriales, tanto de las personas que atienden como presentes en ellas mismas. Es en estas últimas donde reside, en mi opinión, el principal valor añadido que proporciona el voluntariado (desplazar la soledad, estrechar vínculos sociales, reconocimiento, entre otros muchos).

Algunos autores critican que el control ejercido por el Estado a través de diversas fórmulas de regulación, fomento y financiación, ha promovido un determinado modelo de participación social y un voluntariado más funcional y menos reivindicativo. También se ha hablado de que su actual revitalización manifiesta

notas

1. Adviértase que a lo largo del texto he optado por la utilización preferente de términos incluyentes desde la perspectiva de género, como por ejemplo el de "personas voluntarias". Igualmente se ha introducido la utilización mayoritaria de "profesionales del trabajo social". No obstante, la aparición de los términos "voluntario/voluntarios" y "trabajador/es social/es" han de entenderse como referidos a "voluntaria/o y voluntarias/os" o "trabajadora/or y trabajadoras/ trabajadores sociales", respectivamente. Con esto pretendo respetar en el tratamiento del texto la significativa feminización existente en ambos casos.

2. Ley 6/1996 de 15 de enero del voluntariado (BOE nº 15, de 17 de enero).

el surgimiento de una forma distinta de militancia social, basada en solidaridades individuales, sin militancia explícita, que busca la participación y asume su propia responsabilidad en incrementar el bienestar y la calidad de vida (contrariamente a los movimientos sociales, con una vocación más global y transformadora). Resulta curioso observar como los movimientos ciudadanos surgidos recientemente a raíz de la crisis política y económica por la que atraviesa nuestro país (con un importante componente de espontaneidad), y que en esencia, reivindican un cambio regenerador en el propio sistema social y democrático (participación y control ciudadano, protección social, denuncia de injusticias...), poco tienen que ver con la organización formal del voluntariado.

En este sentido, es posible distinguir dos conceptualizaciones del voluntariado: la primera, lo concibe fundamentalmente en términos de participación, aunque admite secundariamente su dimensión recurso; la segunda, predominante en la actualidad, resalta el voluntariado como un recurso social y subsidiariamente reconoce su dimensión participativa. En la legislación estatal y autonómica, a pesar de que se recurre a la participación como valor en sí misma, se opta por cierta instrumentalización hacia su disponibilidad como recurso. Como indica Rodríguez Cabrero (1999: 23): “no hay que minusvalorar el hecho de que el auge de la acción voluntaria se base en la descentralización de la gestión y derivación de funciones por parte de las administraciones públicas”. En la práctica, la participación de las personas voluntarias dependerá fundamentalmente del modelo de voluntariado por el que opte cada organización. En aquellas que lo conciben como “recurso individualizado”, la participación estará

muy controlada y generalmente se mantendrá fuera de los procesos de decisión.

A este respecto, los retos planteados de cara al futuro se dirigen a evitar que la participación social se reduzca a un voluntariado individualizado, entendido como fuerza de trabajo que hay que rentabilizar; que el voluntario ponga el acento en los resultados inmediatos, sin proyección de transformación social, o que tenga un bajo perfil político, que lo reduzca a mero colaborador pasivo de las organizaciones y el Estado³.

Dualidad trabajo voluntario y remunerado

Cuando se diluyen los aspectos participativos de la acción voluntaria y su fundamentación ideológica, existe el riesgo de profesionalizarla funcionalmente. En la actualidad, el voluntariado mantiene una posición ambigua con respecto al mercado de trabajo, hallándose sometido a presiones que tienden a distorsionar lo que podríamos denominar su perfil clásico, especialmente desde el punto de vista motivacional. Además, la actividad del voluntariado podría encuadrarse en la categoría de “trabajo”, independientemente de que no esté salarizado, al constituir una labor dirigida a la producción de servicios y bienes para la satisfacción de necesidades tanto personales como sociales.

Habitualmente la dualidad existente entre trabajo voluntario y trabajo remunerado se resuelve argumentando que el voluntariado no es mano de obra barata, que no debe suplir las funciones profesionales y que tampoco debe ser una vía de acceso a un puesto de trabajo. En sentido contrario, Zurdo Alaguero (2004) realiza un diag-

nóstico alejado de esta realidad que nos aporta valiosos análisis para la crítica. Para este autor, el voluntario a veces sí funciona como mano de obra barata, puede suponer una suplantación de personal profesional remunerado y además, funciona como vehículo de adquisición de experiencia práctica rentabilizable en el mercado de trabajo. Entre los jóvenes, cada vez más, se percibe como un valor añadido que facilita la proyección al mundo profesional, especialmente en el ámbito social. También en el caso de las personas en situación de desempleo puede ofrecer mayores posibilidades de integración social y laboral, ya que posibilita mantener el contacto y cercanía al mundo profesional. De algún modo, todas estas circunstancias podrían afectar en esencia al complejo motivacional del voluntariado.

Por otra parte, la mayor profesionalización de las organizaciones y la implantación de procesos de “gestión de voluntariado” (en cuanto a captación, selección, acogida, firma de contrato, formación, control, evaluación o extinción de la colaboración), ha favorecido una profesionalización funcional de la propias personas voluntarias. La definición y evaluación de las tareas y funciones desarrolladas por el voluntariado, determinando con claridad en que casos puede contribuir a desplazar a los profesionales, ayuda solo en parte a resolver esta dualidad.

2. Voluntariado, organizaciones del tercer sector y modelo pluralista de bienestar

Las organizaciones del tercer sector son los principales espacios en los que las perso-

nas voluntarias realizan sus actividades. Entre ambos, se establece una relación de intercambio en la que cada parte realiza una serie de aportaciones. Entre otras cosas, la entidad aporta una trayectoria, una estructura y una organización en la que desarrollar la actividad; y las personas voluntarias, su conocimiento, experiencia y un tiempo al servicio de un interés común.

Diversas teorías se han esforzado en definir e interpretar las organizaciones voluntarias de la sociedad civil. No es objetivo de esta exposición disertar sobre la abundante terminología⁴ que se ha empleado al respecto, pero sí señalaremos que casi la totalidad de los autores revisados señalan la dificultad de aportar una definición que englobe satisfactoriamente toda su actividad. Los rasgos que presentan las entidades son plurales y complejos. Se trata de organizaciones (mayoritariamente asociaciones y fundaciones) que actúan en diversos campos y con propósitos muy distintos. Difieren tanto en su naturaleza y tamaño, como en su composición, estructura y modo de actuación. Dentro de este enorme entramado, el denominado tercer sector de “acción social”, aglutina a las organizaciones que tratan de dar respuesta a las necesidades sociales de diversos

Notas

3. Recomendamos la consulta del Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social, aprobado en 2006 por el Consejo de ONG de Acción Social. Se trata de un documento pionero en el que las propias organizaciones voluntarias analizan la situación del sector y establecen sus retos y objetivos estratégicos para los próximos años. Disponible en <http://www.plataformaong.org/biblioteca/>.

4. Términos como organizaciones no gubernamentales (ONG), no lucrativas o sin ánimo de lucro, de la iniciativa social, voluntarias o del sector voluntario, del tercer sector o tercer sistema se han empleado indistintamente, introduciendo distintos matices o resaltando alguna de las características elementales que las identifican.

colectivos, ya sea a través de actuaciones para prevenir, paliar o revertir situaciones y procesos de marginación y exclusión social, o para promover la inclusión y participación social de los mismos.

El término “organización o entidad voluntaria” pone el acento en el carácter voluntario del tercer sector, su origen en la libre iniciativa ciudadana y su carácter autónomo. Siguiendo las ideas de Wuthman (1991: 8), este podría ser definido residualmente como aquellas actividades en que el principio dominante no es la coerción formal (Estado), ni el intercambio lucrativo de bienes y servicios (mercado), sino el “voluntarismo”. Muchos autores emplean indistintamente los términos sector voluntario y tercer sector, identificando así su rasgo identitario más característico. Sin embargo, esta realidad solo en parte es equivalente. Desde mi punto de vista, debemos reservar esta denominación solo para aquellas entidades que dentro de sus estructuras integran al voluntariado, independientemente de su naturaleza más o menos “voluntaria” y autónoma.

Quienes defienden la teoría del tercer sector postulan que existe un espacio social, distinto del Estado y del mercado, integrado por un tercer complejo organizacional no lucrativo, cuyos componentes divergen sustancialmente de los otros dos campos de la estructura social; quienes lo cuestionan, señalan que el concepto resulta confuso e inadecuado y que la enorme variedad y heterogeneidad de entidades que lo componen, hace inviable una definición general y global en positivo.

Sin embargo, podemos afirmar que el tercer sector actúa en un nivel intermedio, entre lo informal y lo formal, y que promueve el desarrollo social desde determinados valores añadidos que le son propios ligados a la creación de capital relacional

y promoción de derechos sociales. Sus actividades comportan elementos expresivos e implicación personal que trascienden los lugares convencionales del Estado y del mercado. Por tanto, la especificidad habría que buscarla en la conjunción de valores como el altruismo, la solidaridad, la participación y la responsabilidad. Esta es, en esencia, la verdadera identidad que sustenta al sector y que no se debería perder.

El contexto pluralista

El proceso de transformación del Estado de bienestar ha derivado en un nuevo modelo de producción mixto, más descentralizado y plural, que plantea compartir la provisión del bienestar entre el Estado, mercado, tercer sector y nivel informal. Cabe destacar que esta reestructuración no es el resultado de un proceso social espontáneo, sino promovido e incentivado por las macroestructuras ideológicas y sociopolíticas. Según Rodríguez Cabrero (2000: 7), en nuestro país, podemos diferenciar dos etapas en este proceso: una primera de “reestructuración desreguladora” (1979-89), en la que se produce la asistencialización de las prestaciones sociales y comienza el auge de las organizaciones voluntarias; y una segunda, de “reestructuración privatizadora/socializadora” (1989-99), que se prolongaría en la actualidad, en la que se expande la oferta privada/mercantil con respecto a los servicios sociales y se consolida la tendencia al crecimiento del sector no lucrativo y el fomento de la esfera informal del cuidado.

Las actuales leyes autonómicas de servicios sociales apuestan por el carácter pluralista de los servicios sociales y convierten a las organizaciones del tercer sector en “entidades prestadoras de servicios sociales”. Para ello, entre otras cuestiones, regulan

las condiciones de acreditación, registro, colaboración, apoyo financiero, control y seguimiento.

Alonso (1996: 107) afirma que para recuperar su funcionalidad, el nuevo Estado pluralista se convierte en una instancia menos “redistributiva” (en el sentido Keynesiano) y más reorganizativa, primando criterios de austeridad, racionalidad y eficiencia económica ante sus objetivos sociales. En este contexto, se abre paso a una administración pública “habilitadora” más que proveedora directa de servicios, aunque conservando el control de la planificación y diseño de la oferta.

Debilidades y fortalezas

Tanto desde el punto de vista teórico como desde la propia praxis del trabajo social, se constata la existencia de crecientes interrelaciones y amplias zonas de contacto y solapamiento entre el tercer sector y los demás espacios. De hecho, una de sus principales características es el difuso tránsito de las organizaciones por los ejes público-privado e ideológico-prestador de servicios (interdependencia de la administración pública, profesionalización frente a voluntariado o fórmulas de economía social con un funcionamiento cercano al mercado). Las organizaciones del tercer sector se situarían entre dos polos que tienden, de una parte, a lo ideológico y a la ayuda mutua (función de reciprocidad), y de la otra, a la prestación de servicios (función redistribuidora), que reproduce los mecanismos del Estado (Canals, 2002). En España, se da la particularidad de que muchas de las entidades han pasado directamente a un predominio de esta función redistribuidora en detrimento de las de componente más ideológico o de participación social. Incluso parte de ellas se han

creado *ad hoc* como proveedoras de servicios para la administración con un carácter exclusivamente profesional. Esta estrategia enmascara la privatización de los servicios y en ningún caso deberíamos considerarlas “organizaciones voluntarias”.

Generalmente, las posturas que promueven la defensa del papel de las organizaciones del tercer sector en la prestación de servicios sociales se apoyan en argumentos de sostenibilidad de los Estados de bienestar, así como en la extensión de los derechos sociales, su personalización y la promoción de la participación social en su gestión. Esto permitiría regenerar y mejorar las políticas sociales en la medida en que supone una mayor participación directa de la sociedad civil, pasando de una concepción clientelar a otra basada en la corresponsabilidad. Además, entre las fortalezas del sector, se señalan su menor burocratización y sus mayores capacidades de innovación, flexibilidad, proximidad a los colectivos más vulnerables y ciudadanos en general, así como adaptación a las distintas realidades sociales. Todo ello resulta de sumo interés en una sociedad que como sabemos, tiende a una creciente complejidad y un mayor respeto hacia las identidades individuales.

Por otra parte, se han señalado debilidades y amenazas en el desarrollo del tercer sector, entre las cuales: la dependencia financiera, la fragmentación del tejido asociativo, la actuación mercantilista de las organizaciones y su creciente burocratización. En efecto, la función redistribuidora de servicios está haciendo que algunas organizaciones reproduzcan prácticas propias del mercado donde el desarrollo social de sus miembros pasa a ser un medio y no el fin. Así mismo, los servicios sociales que ofrecen están cada vez más dominados por la lógica de la producción mercantil (costes

de producción, eficiencia, impacto social), a la vez que aumenta la competencia entre ellas mismas o con la empresa privada por la gestión de servicios sociales.

Como profesionales del trabajo social, podemos advertir que la creación de un modelo de gestión mixto, dependiente y subsidiado ha propiciado la aparición de redes paralelas de atención inestables y segmentadas que a menudo restan operatividad al sistema. Además, se evidencian déficits importantes respecto a algunos de los principios y valores que justifican la existencia del sector (participación, autonomía, colaboración), y su carácter reivindicativo y de crítica política, con frecuencia queda limitado y subordinado ante su dependencia de la financiación pública.

La enorme multiplicación y “atomización” de las organizaciones también reduce su capacidad de interlocución política y social, por lo cual el sector se encuentra en un momento de reestructuración, ordenación y coordinación (federaciones, plataformas...), a la vez que se hace más autocrítico y consciente de la necesidad de resituar sus propios principios, cultura organizativa y función social.

El momento de crisis por el que atraviesa nuestro país está acentuando muchas de las debilidades que ya intuíamos. El recorte de subvenciones y del gasto social practicado por las administraciones está repercutiendo de una manera especial en aquellas organizaciones más dependientes, que incluso se ven obligadas a cancelar programas y servicios. Este hecho es especialmente preocupante si tenemos en cuenta que los servicios especializados para gran parte de los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad se han desarrollado en este tipo de entidades, que por otra parte,

se ven desbordadas por el aumento de personas que han de atender como efecto colateral de la propia crisis. Coincido con Lima Fernández (2011) cuando señala que se deben vertebrar las respuestas surgidas desde la iniciativa ciudadana para que éstas tomen una posición de complementariedad a las actuaciones de la administración en la búsqueda de soluciones, contando con las organizaciones sociales y la acción voluntaria. Además, destacaría que ante todo, se necesita una decidida intervención y apoyo del Estado a todo el tejido organizacional para evitar que en los momentos críticos las personas más vulnerables que aglutinan terminen pagando las peores consecuencias de la situación actual.

Así las cosas, el marco pluralista (y de crisis), plantea el reto de mejorar las funcionalidades y los procesos de interrelación y reciprocidades del entramado de actores intervinientes en el bienestar social. Las exigencias de pluralización societaria nos obligan a repensar desde el trabajo social las condiciones y los medios necesarios para obtener un mayor nivel de integración entre los mismos, confrontar los riesgos generados y asegurar una adecuada protección de los derechos sociales.

3. Profesionalización de las organizaciones del tercer sector: amenazas y oportunidades para el trabajo social

La función prestadora de servicios por parte del tercer sector ha originado la necesidad de integrar en sus estructuras a profesionales con conocimientos teóricos y técnicos, entre ellos, los trabajadores sociales. Ello ha sido posible gracias al apoyo

público y al desplazamiento hacia el sector de una parte importante de la responsabilidad en la generación de programas y servicios⁵. Además, podemos decir que las propias organizaciones ven a menudo la prestación de servicios profesionales como una fuente añadida de legitimidad y utilidad social. Como ya señalaba Blanco (1996), aunque una de las características del tercer sector es su vocacionalidad, es un hecho constatable la mayor necesidad de profesionalización y la detección de un número de personas voluntarias con frecuencia escaso, de menor implicación y sostenibilidad.

Estudios de distintos ámbitos han destacado la influencia positiva del voluntariado y sus organizaciones en la creación de empleo. Rifkin (1997: 280), incluso habla de una era post-mercado construida sobre el tercer sector como generador de empleo. A menudo el voluntariado descubre nuevas posibilidades y yacimientos de empleo, que posteriormente necesitará de trabajadores para coordinar, administrar y ejecutar las tareas que surgen de esas posibilidades.

Aunque la profesionalización no afecta por igual a todo el sector, los estudios muestran una tendencia a la precarización y vulnerabilidad del empleo generado, en consonancia con la debilidad e inseguridad financiera de gran parte de las organizaciones. Así mismo, se detectan diferencias internas que tienen que ver con tres factores principales: el subsector en que las personas están empleadas, el tamaño de las entidades y el modo de relación que establecen con la administración (subvenciones o conciertos). Es decir; mientras una parte del sector presenta un elevado nivel de precariedad en sus relaciones laborales, otra goza de mejores condiciones y calidad de empleo⁶.

Desde la administración y las organizaciones se ha llegado a vincular estos salarios bajos y la precarización con la dimensión altruista que identifica al sector, como discurso perverso y distorsionador. En este punto, no puedo más que coincidir con las voces que apuntan hacia la administración como promotora y cronificadora de esta situación, al generalizar subvenciones vinculadas a proyectos temporales y conciertos que a menudo están por debajo de los costes. Esto, fuerza la precarización profesional y el trabajo voluntario funcionalista, con cierta complicidad de las propias organizaciones que lo permiten para no perder presencia social o limitar sus propias estructuras de poder e intereses.

A este respecto, mantengo la tesis de que en un contexto de bienestar pluralizado (y reconocido ya en las leyes de servicios sociales), de no resolverse los problemas de inestabilidad financiera, mayor regulación y control de las garantías laborales en la asunción de servicios de bienestar por parte del tercer sector, se estaría precarizando y comprometiendo una parte cada vez más importante de nuestro propio campo

notas

5. Esta cifra representaría el 6,8 % del empleo en el sector servicios, y equivaldría a un cuarto del total de trabajadores de todas las administraciones públicas (SETIÉN Y SANTIBÁÑEZ, 2004: *Las necesidades de formación del Tercer Sector. Su medición y programación desde la perspectiva europea*. Universidad de Deusto).

6. Conclusiones del Informe extraordinario de la Institución del Arerteko al Parlamento Vasco sobre las *Condiciones de Trabajo en el tercer sector de Intervención social* (Arerteko, 2008). Se trata de un informe extenso y con gran cantidad de datos que dibuja la realidad sociolaboral del sector. Disponible en www.arerteko.net.

de trabajo actual y futuro. No olvidemos que como colectivo profesional intrínsecamente vinculado al bienestar social, no podemos pasar por alto las cuestiones relativas a quién, como y en qué condiciones se prestan estos servicios.

Nuestra tradición y vínculos históricos

El voluntariado y su acción constituyen el origen del actual trabajo social profesional. Hasta la aparición de este último, la atención a las necesidades sociales fue realizada por personal “voluntario”. Como señala Prieto (2000: 51): “indagar sobre la relación histórica que se ha establecido entre el trabajo social y las formas de acción social alejadas de la esfera pública resulta complejo, pero altamente gratificante en la medida que permite comprobar que nunca han estado separados, y que aquel siempre ha depositado en estas una completa confianza conocedor de sus indudables aportaciones en la consecución del bienestar”.

El trabajo social aporta al tercer sector una larga trayectoria profesional con conocimientos en la intervención con los usuarios, grupos y comunidades. Tanto en los momentos previos (organizaciones como la C.O.S –Charity Organization Society-), como en las obras de sus primeros representantes, siempre ha estado muy presente la importancia que las iniciativas espontáneas tienen en la protección social. En la historia del trabajo social, se ha mantenido una confianza en la capacidad de respuesta que las comunidades tienen ante sus problemas y necesidades. La participación ciudadana se plasma en su propia definición, su metodología y su código deontológico, al igual que el compromiso con la consolidación y ampliación de los derechos y libertades individuales, sociales y políticas.

Pastor (2001: 169) destaca la contribución de la iniciativa social al trabajo social comunitario, y nos recuerda que este se ha encontrado desde siempre vinculado a las actuaciones emprendidas por personas, grupos e instituciones sociales. En este sentido, el trabajo social tiene el reto de fomentar y movilizar el fenómeno asociativo, mejorar y apoyar a las entidades del tercer sector e incorporarlas en los procesos de intervención en, para y con la comunidad. Baste recordar como muchos de los grupos y asociaciones que hoy conforman el entramado del tercer sector social se han originado a raíz de intervenciones en las que, de una u otra forma, han intervenido profesionales del trabajo social.

Relaciones con las personas voluntarias

Son múltiples los enfoques desde los que se pueden abordar las relaciones entre las personas voluntarias y los profesionales del trabajo social. Estas varían dependiendo del ámbito desde el que se analicen (en nuestro caso tercer sector) o de la posición desde la que nos situemos (utilización como recurso, gestores, coordinadores...). No olvidemos tampoco los aportes y el valor añadido que el voluntariado tiene para los estudiantes de trabajo social en su formación y acercamiento al mundo profesional, o el voluntariado que podamos ejercer los propios profesionales.

En el marco del tercer sector, puede ocurrir que no exista un reconocimiento y diferenciación entre las acciones de los profesionales y la acción voluntaria, lo que genera un particular foco de tensión y puede llevar a deslegitimar los aportes profesionales. No es difícil encontrar escepticismo, suspicacias y reticencias hacia el voluntariado. Por su parte, ciertas perso-

nas voluntarias no aceptan que para determinadas tareas hace falta una cualificación técnica. Afortunadamente, los procesos de gestión del voluntariado y las herramientas que estos ofrecen, facilitan un mejor manejo de tales situaciones. Pero no olvidemos que los actores presentes en las organizaciones son diversos (voluntarios, socios, junta directiva, colaboradores), y también las estructuras y realidades concretas que vivencian los profesionales en las mismas, dando lugar a un entramado complejo de relaciones e intereses, en los que los criterios técnicos no siempre salen bien parados.

No obstante, más allá de esta limitación que he querido subrayar aquí por su interés para la crítica, el campo y posibilidades de colaboración mutua nos ofrece unas posibilidades únicas de aprendizaje compartido y un enorme potencial que refuerza y puede mejorar nuestra propia acción profesional. Como toda relación de colaboración y complementariedad, exige una buena dosis de conocimiento, aceptación, comunicación y respeto mutuo. A ello ayuda la clarificación y delimitación de objetivos y funciones, la regulación de la propia acción voluntaria y los programas que desarrollan las organizaciones. Tampoco olvidemos que en esta relación confluyamos con la persona voluntaria en su objetivo último de contribuir al desarrollo y mejora de la calidad de vida de la sociedad. Esta nos ayuda a canalizar la participación social en la vida de la comunidad y potencia el empoderamiento de los grupos y personas en que recae su acción.

La existencia de la figura de coordinador de voluntariado, implantada en gran parte de las organizaciones, permite mejorar las relaciones y resolver las dificultades o conflictos. Cuando se ejerce la función de coordinación o gestión de voluntariado (la

profesionalización de esta figura dependerá del modelo adoptado por cada entidad), habrá que adoptar roles específicos (planificador, motivador, mediador, evaluador, entre otros) y asegurar el correcto funcionamiento del programa en todas sus fases y aspectos⁷.

La necesidad de posicionarse

El Libro Blanco del Título de Grado de Trabajo Social⁸ reconoce que las asociaciones de autoayuda y las ONG ofrecen un amplio campo a los trabajadores sociales y que éstas juegan un importante papel que aumentará en los próximos años.

En el marco del XI Congreso Estatal de Trabajo social⁹, Elordi (2009) propuso realizar una reflexión sobre el valor añadido del trabajo social realizado desde el tercer sector, superando para ello los argumentos de tipo estructural o político y más centrada en las personas: “las organizaciones del tercer sector son comunidades de sentido por los valores éticos y motivacionales que las identifican y que a su vez generan sentido a las personas con las que actúan (profesionales, voluntariado y usuarios)¹⁰”.

notas
7. Para mayor documentación sobre ciclos, fichas y herramientas de gestión de voluntariado en sus distintas fases (preparación, incorporación, desarrollo, reconocimiento, salida...), recomiendo la consulta del *Manual de Gestión del Voluntariado* (2009) editado por Fundación La Caixa. Se puede solicitar el envío gratuito de un ejemplar o descargarlo en línea en <http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/promocionvoluntariado/>

8. ANECA (2005): Libro Blanco. *Título de Grado en Trabajo Social*. Madrid. Disponible en <http://www.aneca.es>

9. Celebrado en Zaragoza entre en mayo de 2009 con el lema *Trabajo social: sentido y sentidos*.

10. ELORDI ASTEGIA, E. (2009): “El sexto sentido del Trabajo Social en el ámbito de la iniciativa social no lucrativa”. En <http://www.cgtrabajosocial.es/alicante/documentos/congreso/>

En este sentido, aún es posible encontrar en el sector un trabajo social menos burocratizado y más cercano a los grupos y comunidades con los que interviene, identificándolos e interrelacionándose con estos de una manera más cercana y fluida. A mi juicio, es más frecuente el trabajo grupal y comunitario que en otros ámbitos, donde lamentablemente se está convirtiendo en algo residual. Además, a menudo es un trabajo social más versátil, creativo o incluso (a pesar de todo) reivindicativo, que fomenta la participación activa de las personas voluntarias y otros miembros alrededor de los derechos humanos y ciudadanos. Sin embargo, como ya hemos adelantado, también presenta desventajas diferenciales, como la precarización de las condiciones laborales y el ya mencionado conflicto en la diferenciación y reconocimiento de las funciones profesionales.

Por otra parte, considero que el marco de las organizaciones del tercer sector requiere de trabajadores sociales con una alta capacidad de relación personal y con una formación general de base propia del trabajo social, pero también de actitudes¹¹ y competencias específicas que den adecuada respuesta a las características de este nuevo espacio. Entre ellas, destacaría las necesarias para: la mediación entre los múltiples agentes internos y externos (voluntarios, usuarios, órganos de gobierno, administraciones); la gestión de recursos humanos -entre ellos el voluntariado-; el manejo de la cultura organizativa, imagen y marketing social de las entidades; la incorporación de procedimientos y modelos para la mejora y desarrollo organizativo; el trabajo en redes y en equipos interdisciplinarios y multiorganizacionales; además de una especial capacidad emprendedora y creativa que permita impulsar proyectos y soluciones originales.

En el actual contexto se hace necesario que la formación universitaria fomente una percepción más amplia de los agentes intervinientes en el bienestar social y una comprensión de las nuevas situaciones profesionales que esto plantea (animo a los lectores a preguntarse donde creen que están trabajando gran parte de los nuevos profesionales del trabajo social y donde lo harán en el futuro). Además, debemos reforzar nuestra formación en desarrollo organizacional, gestión y dirección de las propias organizaciones del tercer sector, con el fin de ocupar este nicho y no perder posiciones con respecto a otros colectivos profesionales que han advertido con mayor agudeza estas necesidades. En realidad, se trataría de reabrir nuevas oportunidades para el trabajo social como dinamizador, facilitador, implementador o mediador en las iniciativas sociales.

A modo de conclusiones

La complejidad e interdependencia de las situaciones de dificultad a las que se enfrenta la sociedad requiere de interacciones reflexivas y dinámicas de los distintos actores sociales: el voluntariado y las organizaciones del tercer sector son un elemento consustancial en este nuevo contexto relacional.

La importancia del voluntariado y su expresión organizada para el trabajo social se encuentra determinada tanto por su papel de participación social y acción colectiva, como por los servicios sociales que gestiona cada vez con mayor intensidad. El debate sobre esta cuestión ha de fundamentarse en el conocimiento y la reflexión sobre los factores socio-estructurales que

condicionan las políticas sociales y la definición de los modelos de bienestar que de las mismas se derivan.

El actual contexto de crisis política, económica y social requiere de un trabajo social crítico que visualice las condiciones en las que el tercer sector asume la prestación de servicios sociales y realice propuestas de cara a impedir que la participación y corresponsabilidad civil se confundan con privatización y degradación.

Ante un modelo reduccionista de participación que fomenta la concepción del voluntariado y sus organizaciones como un recurso social en la provisión de bienestar, es necesario desarrollar reciprocidades y estrategias de participación social activa, democrática y transformadora. Solo de esta manera podremos aprovechar la importancia de las esferas intermedias como puente entre la persona y la comunidad, lo micro y lo macro y, ante los riesgos subyacentes, acercarnos a las redes primarias y los valores intangibles que les dan sentido. La creciente profesionalización del tercer sector nos sitúa en el complejo relacional trabajador social, voluntariado y organizaciones. El reencuentro del trabajo social con esta realidad próxima a la que siempre hemos estado vinculados, ha de hacerse reactualizando nuestras experiencias, formación y competencias profesionales. El trabajo social debe comprometerse activamente con el proceso de reestructuración que está viviendo el sector y posicionarse en el mismo ante las amenazas y oportunidades que esto conlleva para la profesión.

Bibliografía:

ALONSO, L.E. (1996): "Nuevos movimientos sociales y asociacionismo" en RODRÍGUEZ CABRERO, G. y MONSERRAT, J. (Dir.). *Las entidades voluntarias en España*. Mº de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

BLANCO PUGA, Mª.R. (1996): "Trabajadores voluntarios-trabajadores remunerados: Reflexión sobre unas relaciones que tienen que ser posibles". *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*. nº104, pp. 129-142, Cáritas Española, Madrid.

CANALS SALA, J. (2002): *El regreso de la reciprocidad. Grupos de Ayuda Mutua y Asociaciones de personas afectadas en la crisis del Estado de Bienestar*. Tesis Doctoral. Universitat Rovira i Virgili.

CHACÓN, F. y VECINA, M.L. (2002): *Gestión del voluntariado*, Editorial Síntesis, Madrid.

IZQUIETA ETULAIN, J.L. y CALLEJO GONZÁLEZ, J. (1999): "Los nuevos voluntarios: naturaleza y configuración de sus iniciativas solidarias", en *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, nº 86, pp. 95-126, CIS, pp.95-126, Madrid.

notas
11. En el marco del proyecto EuroSET, investigación sobre el Tercer sector en varios países de Europa en la que participó nuestro país, se identificaron un conjunto de actitudes útiles y necesarias para trabajar en entidades del Tercer sector entre las que se destacan: sensibilidad social, interés por los colectivos no favorecidos, actitud profesional ante situaciones de riesgo social, empatía, apreciación de la complejidad o creatividad entre otras (SETIÉN y SANTIBÁÑEZ, 2004: *Las necesidades de formación del Tercer Sector. Su medición y programación desde la perspectiva europea*. Universidad de Deusto).

LIMA FERNANDEZ, A. J. (2011): "Servicios sociales, trabajo social y crisis", en *Revista Servicios sociales y política social*, nº 93, pp. 83-92. Consejo General de Trabajo social, Madrid.

PASTOR SELLER, E.: "Iniciativa social y Trabajo social comunitario". Alternativas. *Cuadernos de Trabajo Social* nº 9, pp. 169-191, Universidad de Alicante.

PRIETO LOBATO, J. M. (2000): "Cooperación y reciprocidad en la historia de la acción social: una aproximación desde el Trabajo social". En *Revista Servicios Sociales y Política Social*, nº 52, pp. 39-55, Consejo General de Trabajo social, Madrid.

RIFKIN, J. (1997): *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era*. Paidós, Barcelona.

RODRIGUEZ CABRERO, G. (1999): "Políticas de empleo y tercer sector" en *Revista de Estudios de Juventud*, nº 45, pp. 21-42, Instituto de la Juventud, Madrid.

RODRÍGUEZ CABRERO, G. (2000): "La economía política de las organizaciones no lucrativas", en *Economistas*, nº 83, pp. 6-17, Colegio de Economistas de Madrid, Madrid.

WUTHNOW, R. (1996): *Actos de compasión. Cuidar de los demás y ayudarse uno mismo*. Alianza Ed., Madrid.

ZURDO ALAGUERO, A. (2004): "El voluntariado como estrategia de inserción laboral en un marco de crisis del mercado de trabajo. Dinámicas de precarización en el tercer sector español", en *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22, nº 2, pp. 11-33. Universidad Complutense, Madrid.

Voluntariado cívico municipal

Marta Colomer Lansac
Ana Aznar Martínez
María Victoria Sánchez Lampérez

Resumen

El enorme caudal de voluntariado que se generó en Zaragoza con motivo de la Exposición Internacional de 2008, se ha reconvertido, tras la celebración del evento, en un voluntariado cívico promovido, organizado y gestionado por el propio Ayuntamiento de la ciudad –*Voluntariado por Zaragoza*–, que desarrolla su actividad en cinco áreas: cuidemos a la ciudadanía, respeto a la ciudad y su medio ambiente, atención al visitante, cultura, deporte y eventos singulares, y voluntariado en organización. En el presente artículo se detallan las estrategias, la organización y la planificación de las acciones de este voluntariado, y se analiza con detalle una de sus acciones específicas, llevada a cabo en una residencia municipal para personas mayores, realizando una valoración de sus resultados desde una perspectiva profesional del trabajo social.

Palabras clave

Voluntariado cívico municipal, servicios sociales, residencia, personas mayores.

Abstract

The enormous amount of volunteering that was generated on the occasion of the Zaragoza International Exhibition in 2008, has been converted, after the conclusion of the event, in a civic volunteering promoted, organized and managed by the City Council - *Zaragoza Volunteering* -, which operates in five areas: care for citizenship, respect for the city and its environment, attention to visitors, culture, sports and unique events, and corporate volunteering. This article details the strategies, organization and planning of this volunteering, and discusses in detail one of the specific actions carried out in a municipal old people's residence, making an assessment of their results from a professional perspective of social work.

Key words

Municipal civic volunteering, social services, residence, seniors.

Autoras



Marta Colomer Lansac

Pedagoga y psicóloga. Directora del Cuerpo Municipal de “Voluntariado por Zaragoza”
mcolomer@zaragoza.es



Ana Aznar Martínez

Trabajadora Social.
Cuerpo Municipal de “Voluntariado por Zaragoza”



María Victoria Sánchez Lampérez

Trabajadora Social
Residencia Municipal Casa Amparo. Zaragoza

Voluntariado cívico municipal

Zaragoza vivió del 14 de junio al 14 de septiembre de 2008 la exposición internacional ExpoZaragoza 2008, momento histórico que transformó nuestra ciudad desde el punto de vista urbanístico y humano. Miles de ciudadanos y ciudadanas de Zaragoza y procedentes de los cinco continentes tuvieron la oportunidad de “vivir la expo” activamente como voluntarios y voluntarias; su participación en todos los acontecimientos previos a la Exposición Internacional, también fue la tónica general, convirtiéndose en lo máspreciado y mejor valorado por los visitantes de la EXPO, y fueron calificados como “la cara amable de la ciudad”.



Formación especializada. Noviembre 2009. Prensa- Ayuntamiento de Zaragoza

Terminada la Exposición Internacional, todo el potencial humano, diverso y comprometido, necesitaba encontrar vías de participación para seguir colaborando de forma individual, libre y voluntaria con su ciudad. La labor realizada evidenció que la implicación de la ciudadanía mejora la calidad de los servicios y, por extensión, la calidad de vida de las ciudades a través de la acción voluntaria. El movimiento ciudadano que ha-

bía surgido con la Exposición Internacional no podía perderse; eran muchas las personas voluntarias que querían seguir colaborando activamente con su ciudad y así lo expresaron. Por ello, el Alcalde de Zaragoza, a través de un Bando, dio a conocer a la ciudadanía la creación del *Cuerpo Municipal de “Voluntariado por Zaragoza”*, integrado inicialmente por 2.100 personas (febrero 2009), y que actualmente cuenta con más de 3.200 (mayo

2011). Un voluntariado cívico, comprometido, organizado, bien formado y con entidad propia, con reconocimiento, estabilidad y continuidad de futuro.

Esta amplia respuesta ciudadana evidenciada en la cantidad, diversidad, calidad y compromiso de más de 2.000 personas que inicialmente decidieron continuar colaborando con la ciudad, de forma estable, una vez finalizada la EXPO no es sólo la consecuencia de la realización de un gran evento en Zaragoza, también es el resultado de las estrategias contempladas en el Plan de Voluntariado Expo, que continúan en el actual Plan Municipal del Voluntariado y que tienen las siguientes características:

- **Voluntariado propio de la ciudad, gestionado directamente por su ayuntamiento.** Esta estrategia amplía y fomenta la implicación de personas individuales, incrementando la participación ciudadana al permitir elegir la actividad a realizar de las muchas contempladas en todo un abanico que intenta recoger la amplia gama de motivaciones del voluntariado con la ciudad y con sus habitantes.

- Un único requisito para ser voluntario/a: tener más de 16 años, **sin límite de edad** (104 años fue la edad del voluntario mayor en la Expo, y 86 años tiene actualmente el voluntario de más edad en el Cuerpo Municipal). Esta estrategia se enmarca en el principio “si quieres participar, puedes” y lleva implícita una organización y un catálogo de acciones lo suficientemente amplio y flexible como para **que cada persona voluntaria decida** en qué quiere participar, cuándo, cuánto, dónde... En definitiva, el máximo valor y respeto a la decisión individual.

- La **formación** es el centro neurálgico del Plan. Para ello se diseñan y estructuran

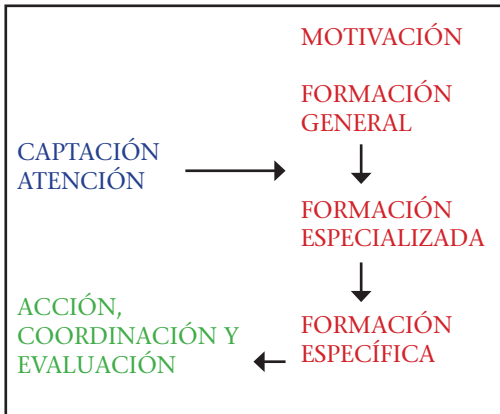
unos servicios formativos adaptados a las posibilidades, capacidades y preferencias de cada persona (disponibilidad horaria, proximidad –barrios-, estudios, alguna discapacidad...).

- Atención **personalizada** por todas las vías posibles (presencial, telefónica, correo electrónico, correo postal, sms...), desde la inscripción hasta la realización de la acción voluntaria y el posterior reconocimiento a la labor.

Dentro del Voluntariado Municipal, el principal trabajo del profesional es estructurar una organización flexible que permita **escuchar y dar respuesta** a los deseos y a las decisiones de las personas voluntarias, y diseñar un catálogo de puestos factibles de acción voluntaria, gratificantes para las expectativas de las personas voluntarias y adecuados para la ciudad.

La organización del servicio se estructura teniendo presente todas las fases del proceso:

- Captación
- Atención
- Formación
- Motivación
- Acción
- Coordinación
- Supervisión
- Evaluación



Fuente: elaboración propia.

Todas estas fases, secuenciales en el tiempo, están totalmente interrelacionadas constituyendo UN TODO; en consecuencia, de una buena coordinación entre ellas dependerá el éxito de las acciones voluntarias específicas que se llevan a cabo.

Para cumplir el objetivo de que cada persona pueda elegir el tipo de actividades voluntarias que quiere desarrollar, se ha diseñado un **catálogo de acciones** lo más amplio posible, para dar respuesta al mayor número de motivaciones. Este catálogo contempla acciones distribuidas en cinco grandes bloques:

1. **Cuidemos a la ciudadanía:** especialmente los colectivos más sensibles infancia, mayores, inmigrantes, pobreza...
2. **Respeto a la ciudad y su medio ambiente:** la ciudad como espacio físico, sus parques, sus jardines, las riberas de los ríos...
3. **Atención al visitante:** información y atención a las personas en general y, especialmente, a aquellas que visitan nuestra ciudad.

4. **Cultura, deporte y eventos singulares:** acciones muy diversas que se desarrollan en nuestra ciudad en relación a dichos temas.

5. **Voluntariado en organización:** logística del voluntariado, apoyo en oficina, convocatorias, medios de comunicación, informática...

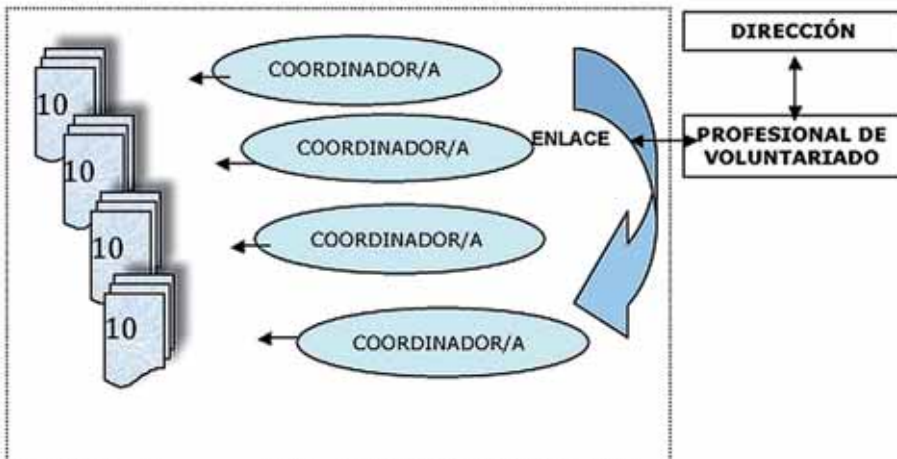
Organización de las acciones voluntarias

En cada uno de estos bloques de acciones, se articulan las actividades específicas y concretas de los voluntarios y voluntarias. Para su diseño se sigue un proceso secuencial:

- El primer paso es mantener un **contacto**, a través de una o varias reuniones en profundidad, **con el servicio o área municipal responsable** de la actividad en la que se propone la colaboración del voluntariado, para un conocimiento mutuo de cómo está planificada, pensada, diseñada, dispositivos previstos, horarios,...y para acordar las funciones que va a desarrollar el voluntariado, su ubicación, los días en los que son necesarios y, en su caso, turnos y personas por turno.
- Una vez planificada y acordada la acción entre los responsables del Cuerpo Municipal de Voluntariado y la correspondiente área o servicio en el que van a implicarse, se procede a la **selección** de las personas voluntarias que van a intervenir en la acción. Esta selección se realiza según las *preferencias* elegidas por cada persona, su *disponibilidad* horaria y la comprobación de haber realizado la *formación especializada* que se precise para la actividad.

- Tras la selección se procede a la **convocatoria**, escrita y enviada por email a las personas seleccionadas; si no disponen de correo electrónico se realiza por teléfono.
- Confirmado el interés en participar, se lleva a cabo una **formación específica** para la actividad. Para ello se convoca a todos los participantes para informarles ampliamente de la acción, funciones a realizar, horarios, lugar de encuentro, avituallamiento –desayuno, merienda, agua-, vestuario,...y presentarles a la persona voluntaria que tendrá funciones de COORDINACIÓN; una persona que ya ha sido formada para el ejercicio de esta función.
- Tras ello, ya puede iniciarse la acción del voluntariado. A lo largo de la misma o cuando finaliza, cada coordinador entrega el registro de la actividad, datos y anotaciones, que se comentan en una reunión de evaluación y son tenidos en cuenta para las siguientes actividades.

La **estructura organizativa** del Cuerpo Municipal del Voluntariado por Zaragoza es la siguiente: cada 5/10 voluntarios/as un/a Coordinador/a; cada 3/4 coordinadores/as un Enlace; cada Enlace se relaciona directamente con 1 profesional del Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, que es la persona con capacidad para tomar decisiones en los procesos de actuación:



Fuente: elaboración propia.

Planificación de las acciones voluntarias

De manera previa a la realización de cualquier acción voluntaria se realiza una planificación escrita por parte del Cuerpo Municipal del Voluntariado por Zaragoza, que se remite al área municipal correspondiente para facilitar la máxima coordinación y conocimiento mutuo de la labor a realizar por las personas voluntarias. Esta planificación se debate y se acuerda entre los responsables del Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza y los del servicio o área municipal donde se va a desarrollar la acción del voluntariado.

En la planificación se describe, se enmarca y se definen los siguientes aspectos:

- Descripción y enmarque de la acción
- Funciones del voluntariado
- Dispositivo para la intervención
- Perfil del voluntariado
- Formación a diseñar
- Objetivos complementarios

Veamos a continuación un ejemplo de cómo se expresa esta planificación en una acción específica del voluntariado, en este caso dentro del bloque 2, *Respeto a la ciudad y su medio ambiente*. Se trata de la intervención en un parque público, el *Parque del Agua Luis Buñuel*. Así se expresa en su planificación:

1. Descripción y enmarque de la acción:

“Cuidemos el parque del agua Luis Buñuel, seamos los ojos del parque y con-

ciencemos a la ciudadanía de que los espacios públicos hay que protegerlos y respetarlos, con el concepto de que lo público no es de nadie porque es de todos y por tanto asumimos una responsabilidad comunitaria”.

2. Funciones del voluntariado:

- Informar del contenido que tiene ese parque, tanto medio ambiental (fauna y flora), como cultural o histórico -"solo lo que se conoce, se respeta”.
- Detectar incidencias para colaborar con las brigadas profesionales del parque, tomando nota en las plantillas previamente pensados para este fin de posibles desperfectos: farolas, bancos, fuentes, escapes de agua, vegetación en estado de deterioro o arrancada..., estas plantillas con los registros realizados se entregan a la responsable de actividades en el parque para su conocimiento y subsanación.
- Tener especial atención en espacios en los que juegan menores, colaborando en la prevención de accidentes o en su localización en caso de pérdidas.
- Ayuda, si lo precisan, a personas con movilidad reducida o personas con discapacidad.
- En momentos puntuales, o de forma concreta una vez por mes cuando los responsables del parque nos lo comuniquen, el voluntariado colaborará en el “recuento” de personas que visitan el parque, motivos, periodicidad... siempre siguiendo los cuestionarios que los responsables faciliten.
- Si en algún momento hay una actividad deportiva o de otra índole en el par-

que, el voluntariado tendrá información actualizada de los eventos para informar y animar a la ciudadanía para que asista y participe.

3. Dispositivo para la intervención:

- Se crean equipos de voluntariado para un trimestre entero de colaboración. A partir de ese tiempo, el equipo cambiará por otras personas.

- Para el relevo de turno al final del trimestre, los siguientes se incorporarán entre 7 y 15 días antes, con el fin de recibir formación práctica “in situ” de sus propios compañeros.

- Se establecen 3 días para la acción voluntaria de forma fija: martes, jueves y sábados.

- Se establece el turno fijo de 10 a 12,00 horas de la mañana.

- Intentaremos que algunos de los primeros voluntarios que comienzan sean posteriormente coordinadores de grupo en algunos de los siguientes trimestres

- Los cambios de turno siempre se harán en jueves. El calendario que se establece para el 2011 es:

- 3 de febrero (jueves) a 28 de abril (jueves).

- 14 de abril (jueves) a 14 de julio (jueves).

- 30 de junio (jueves) a 29 de septiembre (jueves).

- 15 septiembre (jueves) al 15 de diciembre (jueves).

- Período Navideño, descanso hasta después de Reyes.

- Se establecen 3 zonas del parque y una cuarta relativa al Soto de Riberas:

- Zona 1: incluye la zona infantil, zona de caballos y tirolinas, zona de pabellón de ceremonias (bodas), zona de huerto y jardín botánico.

- Zona 2: zona Expo, recinto empresarial, riberas del Ebro.

- Zona 3: zona en la que se haya ubicado el edificio cabecera, oficinas del parque, la zona de Golf y en Centro Termal.

- Zona 4: relativa al monte del Soto (meandro de Ranillas).

- El número de voluntarios/as por zonas 1, 2 y 3, será de 3 personas que harán 3 días a la semana durante 2 horas cada día.

- Mientras que los voluntarios/as de la zona 4, zona soto, lo harán un día a la semana en vez de tres, y durante 3 horas, es decir, de 10 a 13 horas.

4. Perfil del voluntariado

- Personas que hayan elegido como preferencia “Respeto a la ciudad y su medio ambiente”, que tengan disponibilidad días laborales mañanas y sábados mañana, independientemente de su edad.

- Vamos a priorizar siempre los que viven en la zona, esto es, distritos de la Almozara y del Actur.

5. Formación a diseñar

- La formación especializada sobre el Parque del Agua la realizará el director del Parque a la totalidad de los voluntarios/as que van a intervenir a lo largo del año. Se realizará en el aula de formación del propio parque y contará con ilustraciones para que sea muy visual y fácilmente comprensible. Se distribuirá material escrito sobre el parque, trípticos, guías y planos del mismo a la totalidad del voluntariado.
- Formación especializada práctica a cargo de la responsable de actividades del parque del agua, se realizará sobre el terreno y cada equipo según la zona que le haya tocado.

6. Objetivos complementarios

- Actividad física para voluntarios/as mayores (6 horas semanales andando por el parque).
- Fomentar las relaciones entre mayores del mismo barrio.
- Incorporar a “nuevos voluntarios/as” mayores del barrio, principalmente a los que viven solos.
- Favorecer los vínculos relacionales más allá de la propia acción voluntaria (desayuno/almuerzo en grupo, comida de “celebración” final de turno con las brigadas técnicas del parque, formación continuada relativa a las diferentes actividades que genera el parque....).

El voluntariado en una residencia municipal para personas mayores

Uno de los cinco bloques en los que se desarrolla la actividad del Cuerpo Municipal del “Voluntariado por Zaragoza” es, como hemos visto, “Cuidemos a la ciudadanía”. Es el bloque más relacionado con los Servicios Sociales y, en general, con la intervención social. Por ello interesa comentar una de sus acciones específicas. Hemos elegido, para ello, la que llevan a cabo en una Residencia Municipal para personas mayores, siendo además el primer servicio municipal en el que colaboró el Cuerpo Municipal de “Voluntariado por Zaragoza”.

La **Residencia Municipal Casa Amparo** es una residencia de titularidad municipal, con 184 plazas; 90 de ellas están concertadas con el Gobierno de Aragón para personas en situación de dependencia a las que se reconozca el derecho a una plaza residencial; el resto son para personas con grave situación de exclusión social, valoradas como tales y propuestas por los Centros Municipales de Servicios Sociales o por el Albergue Municipal de Transeúntes. Incorpora además en sus instalaciones un Centro de Convivencia del Mayor (del Casco Histórico) y un comedor para mayores no residentes, con 65 plazas. Por último es destacable que se ubica en un céntrico y amplio edificio que data de 1871, y que contiene espacios del siglo XIV de un antiguo convento. Su carácter céntrico, sus instalaciones hace que sea un referente para diversas actividades de carácter cultural o incluso religioso, para el entorno.



Emparejamientos persona mayor/voluntaria. Octubre 2010. Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza

De acuerdo con el proceso organizativo ya definido para la puesta en marcha de acciones de voluntariado, cuando los responsables de este centro mostraron su interés por incorporar voluntarios, los pasos que se dieron fueron los siguientes:

1. **Contacto entre los responsables de la Residencia y los del Voluntariado Municipal.** Se celebraron diversas reuniones de trabajo con la presencia de los directores de ambos servicios y las trabajadoras sociales, para acordar los cometidos concretos que deberían llevar a cabo los/as voluntarios/as en la Residencia. Se acordó así que sus campos de actuación serían los siguientes:

- **Acompañamientos individuales.** Hay un grupo importante de personas

mayores residentes en la Casa, que han sufrido importantes pérdidas en su vida y necesitan referentes cercanos que les hagan compañía y que se preocupen de ellos semanalmente. El voluntariado cubre estas carencias y necesidades, acompañando a una persona mayor que facilite su relación con otros usuarios de la Casa y sus familiares, facilitándole el acceso a los servicios y recursos de la Casa (cafetería y actividades), posibilitando la relación con el exterior y su entorno, en definitiva, que le ayude a tomar pequeñas decisiones, pero importantes en la vida cotidiana, como la compra de algo tan básico como pueden ser unas zapatillas. En este puesto, lo importante es que el mayor no cambie de cara constantemente. Para la puesta en marcha de estas acciones, se ha formado e informado individualmente a cada persona

voluntaria interesada en este servicio, y a través de una entrevista por parte de las profesionales de Voluntariado y Casa Amparo, se ha hecho “pareja” con la persona mayor que, por aficiones, carácter, disponibilidad, puntos de vista..., mejor ha encajado.

- **Apoyo a los residentes en actividades grupales dentro de la residencia.**

La Residencia Municipal Casa Amparo destaca por su amplia oferta de actividades de carácter cultural y lúdico; así por ejemplo dispone de una coral propia, posiblemente la más longeva de España, y unos Encuentros Corales con gran solera (8 jornadas en dos ediciones -primavera y otoño-); un grupo de teatro, jardinería, fiestas... La evolución de los/as residentes hacia mayores niveles de dependencia, o la significativa presencia de residentes con graves problemas de exclusión, hacen cada vez más difícil mantener la presencia activa de los/as residentes en estas actividades, con el sólo impulso de los profesionales que las llevan a cabo. La implicación de voluntarios/as en estas actividades podría ser muy útil para motivar y apoyar a los/las residentes en las mismas.

- **Acompañamientos en grupo en actividades externas.** Es también frecuente que en la residencia se organicen actividades externas, en forma de paseos por el centro de la ciudad o por las riberas, visitas culturales, etc. La presencia en estas actividades de residentes con limitaciones funcionales -sobre todo quienes se desplazan en silla de ruedas- o mentales, está muy limitada por la necesidad de que exista suficiente número de personas para acompañarlos. La presencia de voluntarios/as, complementando siempre a los profesionales responsables de la actividad externa, hace

posible incrementar de manera notable el número de residentes que pueden participar en la misma, y se convierte así en un motor de dinamización de la residencia.

- **Acompañamientos sanitarios.** El voluntario acompaña al residente a las consultas de especialidades médicas y está a su lado durante todo momento hasta regresar a la residencia, momento en el que la persona voluntaria tiene la obligación de informar al equipo de profesionales correspondiente. En este caso, no será necesario que sea un voluntario específico quien acompañe a un mayor concreto, sino que un equipo de personas voluntarias debidamente seleccionadas y formadas para este servicio, se encargan de atender en global estas necesidades de la Casa independientemente de qué residente se trate.

2. **Selección del voluntariado:** Una vez definidas las funciones y tareas concretas que los/as voluntarios/as deberían llevar a cabo en la residencia, se procedió a difundir esta oferta entre las personas inscritas en el Cuerpo Municipal del “Voluntariado por Zaragoza”, cuya preferencia elegida era “Cuidemos a la ciudadanía”, y se procedió a su selección inicial teniendo en cuenta que tuvieran un amplio abanico de disponibilidad horaria, tanto en días festivos como laborables, por las características de la labor para la que eran requeridos.
3. **Formación especializada:** Se diseñó y organizó, entre los dos servicios -la Residencia y el Cuerpo Municipal del Voluntariado- un plan específico de formación para que estos voluntarios/as pudieran desarrollar las funciones previstas.

En esta sesión de formación especializada se suele convocar un grupo de cincuenta voluntarios/as y es impartida por un técnico de la Oficina del Voluntariado y cuatro de la Residencia: terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, animadora sociocultural y trabajadora social. Tiene lugar en la Casa Amparo y suele asistir también el director. El técnico da la bienvenida a los voluntarios y explica en qué va a consistir esta sesión especializada, que es una continuación de la formación general que ya han recibido. La trabajadora social realiza la presentación del centro aportando datos objetivos como historia, valor cultural y distribución del edificio, número de plazas, personal y servicios que se prestan y papel que esperamos que cumplan los voluntarios. Se realiza también una primera aproximación a la filosofía del centro que se resume en la frase “en esta Casa hay mucha vida”.

La terapeuta ocupacional da unos consejos prácticos sobre cómo establecer una buena relación con los ancianos según sean sus características. Hace especial énfasis en explicarnos cómo comunicarnos con los mayores que presentan deterioro cognitivo inicial o moderado. Junto con la fisioterapeuta realizan una demostración práctica sobre cómo acompañar a residentes con dificultades en la deambulación, sobre todo a los usuarios de las sillas de ruedas. Ambas dan algunas referencias sobre los obstáculos que podemos encontrar al realizar salidas en el exterior, bien sea en grupo o en paseos individuales.

La animadora sociocultural explica la importancia que tienen las actividades en la vida del centro. Nos introduce en el tema

de la pedagogía de la afectividad y, sobre todo, nos insiste en que no hay límite de edad para aprender cosas nuevas y para hacer actividades que no habíamos hecho antes por diferentes motivos.

Por último, la técnico explica los cuatro ámbitos de participación que se pueden realizar en CA y entrega un cuestionario para que cada voluntario se apunte en el campo o campos que más le hayan atraído. Unos días después, desde la Oficina del voluntariado se les irá llamando de forma individual para invitarles a participar ya en acciones concretas según sean sus deseos.

4. Entrevistas con cada una de las personas que tras la formación, siguieron manifestando su interés en colaborar como voluntarios/as en la residencia:

Estas entrevistas fueron llevadas a cabo por parte de la trabajadora social de la residencia y la del Cuerpo Municipal del Voluntariado. Tuvieron como objetivos:

- Explicar las opciones de colaboración del voluntariado en la residencia, y toma de decisión de la que va a realizar la persona entrevistada, con el asesoramiento del profesional.
- Obtener un conocimiento en profundidad de la persona voluntaria (lugar de nacimiento, estudios, trabajos realizados, aficiones, actitudes...), necesario para asignar “pareja” en los acompañamientos individuales.
- Tener información sobre disponibilidad horaria y concreción de días y horas.
- Conseguir un compromiso de continuidad en los acompañamientos in-

dividuales y de visita semanal (en los periodos vacacionales del voluntario/a llamada telefónica y envío de tarjeta postal)

- Confirmar la realización de haber realizado la formación especializada

5. Trabajo de seguimiento y formación continuada con los voluntarios/as: Con los voluntarios/as que realizan acompañamiento individual de residentes se realiza un importante trabajo de seguimiento de su labor de diferentes formas: diariamente, en la residencia, pueden comentar posibles incidencias, tanto positivas como negativas, con la trabajadora social. Se les invita a todos a venir el primer día de las diferentes fiestas que celebramos para motivar su implicación (Navidad, El Pilar, Carnaval, Fiestas de Primavera, etc). Durante el mes de enero en la Oficina Municipal llevan a cabo una evaluación, por escrito y su posterior puesta en común en grupo, sobre el servicio que realizan. De este proceso de reflexión salen ideas nuevas, actividades y formas de mejorar entre todos la atención a los residentes. En mayo y durante las Fiestas de Primavera invitamos a todos los voluntarios a una comida en la residencia que sirve como momento de convivencia y de reconocimiento a su labor. También llevamos a cabo un trabajo de formación continuada en forma de encuentros trimestrales en pequeños grupos para tratar temas de su interés. De esta forma, los voluntarios tienen un espacio en el que cuentan sus inquietudes y preocupaciones y comparten experiencias entre ellos. En estas sesiones pueden participar diversos profesionales de la Casa.

Un aspecto importante a tener en cuenta es el proceso de duelo ante el fallecimiento del residente asignado. En los cuatro fallecimientos que han tenido lugar desde que

se lleva a cabo este programa los voluntarios se han implicado en el proceso física y emocionalmente. Han intensificado las visitas en el centro y en el hospital y ha sido muy positivo para los residentes estar acompañados hasta el final. Pero los voluntarios han sufrido un desgaste personal importante. Este tema lo hemos tratado en los grupos y los voluntarios han salido muy reforzados. Los profesionales hemos establecido como protocolo que el voluntario ha de esperar un tiempo prudencial, que no es igual para todos, antes de establecer relación con otro residente. Puede seguir viniendo a al Casa y colaborando en otras tareas pero ha de tener tiempo para elaborar su duelo. En algún caso puede ser necesario incluso la desconexión total de acciones en la residencia y ofrecerle otras que no sean del apartado *Cuidemos a la Ciudadanía*.

Los resultados

Desde que comenzó la implicación de los/as voluntarios/as en la Residencia municipal Casa Amparo, un total de **185 personas** han manifestado su interés de colaborar y han realizado diferentes acciones voluntarias en alguna de las 4 funciones en las que es posible colaborar en este centro:

Acompañamientos individuales: Son ya 37 los emparejamientos de residente-voluntario/a que se han organizado. En todas ellas, la labor del voluntariado ha superado cualquier expectativa que, *a priori*, pudiéramos tener los profesionales. Como haría cualquier familiar de un residente, los/as voluntarios/as han realizado visitas al menos con periodicidad semanal, paseos, compras, charla en la residencia o en los bares de los alrededores, visitas hospitalarias cuando el residente ha sido in-

gresado por motivos de salud para hacerle compañía y darle la comida o la cena...

Se han establecido auténticos vínculos personales con los/as residentes, lo que ha supuesto para ello un plus de calidad de vida de extraordinaria importancia en la residencia, que no hubiera sido posible solo desde sus propios recursos materiales o profesionales. Los/las voluntarios/as que realizan estos acompañamientos resultan, a todos los efectos, indistinguibles de un familiar. Como ya se ha apuntado anteriormente, el fallecimiento de uno de esos residentes produce reacciones de duelo en el/la voluntario/a semejantes a las que podría producir en un familiar muy cercano. Por ello, se les remite también la carta de condolencia que la dirección del centro envía, de manera habitual, a los familiares más cercanos de un/a residente cuando éste/a fallece. Igualmente, en las comidas festivas con familiares son, en ocasiones, estos/as voluntarios/as quienes pagan sus vales de comida para acompañar al residente.

Apoyo en actividades grupales dentro de la residencia. Como estaba previsto, la participación del voluntariado en las actividades que se organizan dentro de la residencia ha sido constante colaborando en ensayos y realización de obras de teatro, coros, concursos, montaje del Belén (uno de los más grandes y visitados de la ciudad), jardinería, fiestas..., teniendo como principal función apoyar a los/as residentes para que participen.

También en esta labor la presencia del voluntariado ha sido de especial utilidad, de manera que, gracias a ellos, ha sido posible mantener la Coral y el Grupo de Teatro, ambos de gran tradición en la residencia, y con grandes dificultades para su continuidad por la evolución del perfil de los/as re-

sidentes (incremento de edad, mayor nivel de dependencia, personas con dificultades de relación...). Los/as voluntarios/as al implicarse en las actividades han aportado vitalidad a ambos grupos, además de ser un apoyo para los/as residentes que siguen motivados en ellos y que sin un apoyo personal, imposible de garantizar sólo con el profesional responsable de la actividad, hubieran tenido muy difícil su participación.

Igualmente las diversas festividades que se celebran en la residencia a lo largo del año, y que son tan importantes para romper la rutina de un centro como éste, se han visto animadas y reforzadas con los/as voluntarios/as, gracias a lo cual no sólo se han podido mantener sino que ha sido posible incrementarlas; algo que, una vez más, hubiera sido imposible sólo con el esfuerzo de los profesionales del centro.

Colaboración en las salidas en pequeños grupos por la ciudad. Las salidas de los residentes fuera del centro es algo especialmente necesario para su calidad de vida, ya que les permite seguir vinculados al entorno y no "encerrarse" de forma permanente o casi permanente en las instalaciones del centro. Quienes se encuentran en situación de dependencia y no tienen familiares que se ocupen de estas salidas, es muy difícil, cuando no imposible, que puedan hacerlo por sí mismos. Los profesionales del centro pueden, en ocasiones, acompañar en estos desplazamientos; pero ello siempre será una opción muy limitada por el elevado número de personas que serían necesarias y por la necesidad de llevar a cabo otras tareas. De ahí lo importante que resulta la presencia de voluntarios/as cuando se organiza alguna salida, ya que permite incrementar considerablemente el número de residentes que se benefician de ella.



Parque del Agua Luis Buñuel. Información al visitante. Mayo 2010.
Foto de Manuel Moreno (voluntario municipal).

Es destacable la labor realizada con un pequeño grupo de seis residentes con demencias severas, con los cuales resulta muy complicado establecer una relación personal entre residente y voluntario/a. Para superar esta limitación, semanalmente un grupo de seis voluntarios visitan o salen de paseo juntos a lugares o edificios que, a lo largo de la semana ellos mismos piensan. Se mantiene así un nivel de relación más intenso entre ellos/as.

Acompañamientos sanitarios. Un equipo de voluntarios y voluntarias con diferentes horarios de disponibilidad constituyen

el grupo de acompañamientos específicos para acudir a las consultas de los centros de atención especializada y de tratamientos hospitalarios con diferente duración, recogiendo, a su vez, las prescripciones que los diferentes facultativos dan a los pacientes que residen en la Casa Amparo. La convocatoria a estos voluntarios y voluntarias es telefónica, por la inmediatez de su acción voluntaria.

Valoración de la experiencia

El grado de satisfacción de esta experiencia lo podemos valorar desde tres puntos de vis-

ta: los y las residentes, los y las profesionales, y los propios voluntarios y voluntarias¹.

Los y las residentes

Los residentes han encontrado esa compañía y respeto que debe dar la familia que no tienen o por abandono o por inexistencia. El/la voluntariado/a escucha, se interesa y acompaña al residente con su presencia y con su palabra.

Cuando se les pregunta a quienes tienen asignado un voluntario o voluntaria para acompañamiento, qué es lo que más y lo que menos le gusta cuando está con esta persona, uno de cada tres dicen que lo que más les gusta es hablar con su voluntario/a; una residente dice *“lo que más me gusta es hablar, somos muy charlatanes/as, lo pasamos muy bien juntos/as”*.

También una de cada tres nos dice que lo que más les gusta es salir a pasear con el voluntario o voluntaria: *“pasear es lo que más me gusta, porque además me lleva por sitios nuevos para mí. Me lo explica todo muy bien y disfruto con las explicaciones que me da”*; *“la noche anterior ya estoy pensando en lo que vamos a hacer, que tengo que comprar algo y voy a ir con ella”*, nos dice otra.

El resto no son capaces de nombrar algo concreto, sino que coinciden en señalar una satisfacción general: *“no puedo elegir una sola cosa porque todo me gusta con mi voluntaria”*, dice literalmente una de las personas residentes a las que preguntamos; *“estar con ella es lo que más feliz me hace”*, afirma otro residente. Como síntesis de esta sensación de felicidad que puede aportar un voluntario o una voluntaria que establecen un vínculo personal estable con un o una residente, este comentario de uno de ellos respecto a su voluntario: *“piensas de otra manera, te compenstras con él y ves la vida diferente”*.

Los y las profesionales

En general, los y las profesionales de la residencia observan que los residentes están más motivados y más colaboradores en la realización de las actividades de la vida cotidiana (higiene, comida, vestido...), favoreciendo así el desempeño de su actividad profesional.

Los aspectos positivos que, en general, comentan todos los y las profesionales (médicos, ATS, auxiliares...) al ser preguntados por su valoración del voluntariado en la residencia, son que *“se establece una relación afectiva muy estrecha entre el voluntario y su residente”*. Alguno concreta que *“el único nexo que tienen con la calle son sus voluntarios, las salidas son muy importantes para ellos”*. Otro dice: *“ha sido ideal la posibilidad del acompañamiento una vez por semana, además, la constancia de estos voluntarios les beneficia mucho. Para los residentes, los preparativos de antes de salir les encanta, quieren ir guapos a la salida”*. Pero quizás el comentario más elocuente de un profesional respecto a como valora lo que el voluntariado representa para los y las residentes es este: *“Están más entretenidos, contentos e ilusionados, su mundo se amplía y la semana se les estructura, está más ordenada”*.

El propio voluntariado

Las personas que son voluntarias en la residencia simplemente están contentas, muy contentas; prueba de ello es que cada día más el número de quienes se integran el Cuerpo Municipal que solicitan realizar su

notas

1. Los datos y comentarios que vamos a dar a continuación, son fruto del estudio realizado en la Residencia Municipal Casa Amparo, por la alumna de Trabajo Social Mercedes Ruiz Auría. Para ello llevó a cabo entrevistas estructuradas con 15 voluntarios y voluntarias de acompañamiento, 12 residentes y varios trabajadores y trabajadoras de la casa.

acción voluntaria en la residencia municipal Casa Amparo.

Cuando les preguntamos por sus motivaciones (no olvidemos que se trata de un voluntariado cívico municipal, gestionado por el propio Ayuntamiento), el total de los voluntarios y las voluntarias expresan que sus motivaciones son humanas, que su fin es servir de utilidad a personas que están en peor situación. Un voluntario comenta: *“la satisfacción de las cosas bien hechas, yo recibo más de lo que doy, sobre todo con una sonrisa, ya me siento satisfecho”*. Y una voluntaria dice: *“en la última etapa de la vida, hay que hacer que disfruten, y convencerles de que pueden hacer más cosas de las que creen”*.

Y, como un buen indicador de lo que puede ser esas motivaciones a un nivel más emotivo, les hemos preguntado qué sienten cuando ves al residente o la residente esperándote, todos y todas responden con mucha ternura, que muy bien puede sintetizar esta respuesta literal de uno de los voluntarios: *“entro a la sala común con los ojos fijos en mi residente, y ella puede estar viendo la tele hasta que se da cuenta de que estoy ahí, mirándola, gira su cabeza y le nace una sonrisa y pone los ojos como platos, para mi es una satisfacción increíble”*.

Las claves de la incorporación de voluntarios/as.

Una perspectiva profesional

De esta experiencia, redactada en común, concluimos con *algunas* claves a tener en cuenta:

1. La incorporación de voluntariado en un servicio residencial debe estar, pre-

viamente, **bien planificada**. A priori en una residencia de personas mayores puede pensarse que “hay mucho campo para el voluntariado” pero no podemos quedarnos en el terreno de las ideas y que se incorporen las personas voluntarias para hacer “lo que haga falta o lo que se necesite en ese momento”. La planificación debe estar pensada, escrita, analizada en detalle, y compartida por ambos servicios.

2. Para contar con el apoyo de voluntariado en una institución es imprescindible **profesionalizar la gestión** del voluntariado, disponer del soporte de un equipo externo de profesionales, en este caso el Cuerpo Municipal de Voluntariado por Zaragoza, que realice las tareas específicas de su servicio: información, captación, atención, cobertura de seguro de accidentes, uniformidad, carnés personalizados, formación, coordinación y seguimiento de los voluntarios/as. Con este apoyo externo se consigue multiplicar y optimizar su dedicación.

3. Es necesario que la dirección, en primer lugar, y **los profesionales** de los centros en los que colaboran los voluntarios **acepten su colaboración**, los acojan y los reciban en sus servicios, necesidad que requiere un proceso interno de información, comunicación y diálogo previo para el total conocimiento de las funciones que van a realizar los voluntarios/as y los límites de dichas funciones. Deben saber que supone un incremento de trabajo en los primeros momentos de las incorporaciones, pero también que el beneficio que obtienen los residentes es incalculable y que este beneficio también repercute positivamente en el trabajo profesional.

4. La **atención** a las personas voluntarias que se han incorporado **debe ser continuada** estableciendo cauces de comunica-

ción muy fluidos, solo escuchando damos valor a sus acciones y, además, podemos afirmar y reconocer que para el profesional en su quehacer cotidiano, los contactos diarios con los voluntarios suponen “pequeñas bocanadas de aire fresco”, permite conocer personas variadas, diferentes entre sí, cada una con su historia personal y sus motivaciones, que adquieren compromisos y se implican con los ancianos de forma inquebrantable. En nuestra sociedad, los signos de bondad nos siguen sorprendiendo.

5. En la mayoría de los casos, los voluntarios no son conscientes del beneficio que reportan a la persona que acompañan. Les parece que su acción es sencilla y de valor escaso, por ello, es objetivo primordial de los profesionales “hacerles de espejo”, explicarles la mejora de la calidad de vida que implica su actuación y **hacerles sentirse parte del colectivo** que dedica su tiempo y su saber profesional en la atención y el cuidado de las personas mayores. La planificación bien marcada, la programación y gestión del servicio profesionalizada -registros, informes, protocolos, indicadores...- pero hay que dejar una cierta **flexibilidad en la actuación**, cada persona es “un mundo” y en la diversidad está la riqueza.

6. La incorporación del voluntariado también **enriquece el trabajo profesional** permitiendo desarrollar otras facetas de investigación y docencia que, conjuntamente con la asistencia, son los pilares que definen la labor de un profesional.

Bibliografía:

EXPOAGUA ZARAGOZA (2008): *Manual de formación del Voluntariado: Plan de participación y voluntariado* (abril 2008). Expo Zaragoza 2008.

EXPOAGUA ZARAGOZA 2008, (junio 2008): *Manual de formación del Voluntariado: Atención al Público, Atención a la Discapacidad, Protocolo Básico y Emergencias*; Expo Zaragoza 2008.

LEY 6/1996, de 15 de enero, del Voluntariado. BOE nº 15 de 17 de enero de 1996.

LEMON, Amy; *La Smithsonian Institution y sus voluntarios: un fenómeno cultural, económico, histórico y social*. www.mcu.es/.../Congresosjornadas/voluntariado-cultural

Conectad@s. Trabajo Social y Voluntariado: una colaboración fructífera

Gustavo García Herrero

Resumen

Cuatro trabajadoras sociales relatan y analizan su experiencia en la gestión del voluntariado en sus respectivas organizaciones, que abarcan ámbitos de intervención muy diversos: mujeres víctimas de violencia de género, personas con enfermedad mental, un centro hospitalario y una residencia para personas mayores.

Las tareas que realizan estos voluntarios y voluntarias, la intervención profesional que apoya esta labor, su utilidad para la organización y para las personas a las que atienden, cómo afecta al propio desarrollo de la labor profesional del trabajo social, son aspectos que analizan en sus respuestas, así como los recelos que pueden existir hacia la labor del voluntariado por parte de algunos profesionales, y las propuestas para superar estos recelos y, en general, para mejorar la labor del voluntariado en la acción social.

Palabras clave

Trabajo social, voluntariado, servicios sociales, hospitales, acompañamiento.

Abstract

Four social workers relate and analyze their experience about volunteering management in their organizations, which cover different areas of intervention: women victims of domestic violence, people with mental illness, a hospital and an old people's home.

The tasks performed by these volunteers, professional intervention in support of this work, its usefulness to the organization and the people that they serve, how it affects the own conduct of the social worker are discussed in their responses, as well as the fears that may exist about volunteering work by some professionals, and the proposals to overcome these fears and, in general, to improve the volunteering work in social action.

Key words

Social work, volunteering, social services, hospitals, support.

Autor



Gustavo García Herrero

Coordinador del artículo.

Trabajador Social. Miembro del Comité Científico Asesor de la Revista

aitavo.gg@gmail.com

Conectad@s. Trabajo social y voluntariado: una colaboración fructífera



Nuria Lázaro Somalo (N.L.). Trabajadora social. Coordinadora de la Red Vecinal contra la Violencia Doméstica de La Rioja, un programa de apoyo a personas en situación de maltrato.



Mercedes López Abellán (M.L.). Trabajadora social. Directora técnica de FEAFES en Valladolid, Asociación de familiares de personas con enfermedad mental.



Concepción Gutiérrez de los Ríos (C.G.). Trabajadora Social. Responsable de la Unidad de Trabajo Social en el Hospital Clínico San Carlos, en Madrid.



Maria Victoria Sánchez Lampérez (M.S.). Trabajadora Social. Residencia Municipal Casa Amparo, en Zaragoza.

A pesar de la importancia que el voluntariado tiene en la Acción Social, su relación con la actividad profesional y, en concreto, con el trabajo social, no siempre ha sido o es todo lo intensa o fluida que sería deseable. Por eso resulta interesante conocer, de primera mano, las reflexiones de cuatro trabajadoras sociales que cuentan con la presencia de voluntarios y voluntarias en su labor cotidiana.

Como es habitual en esta sección, hemos querido recoger diversidad de perspectivas, tanto por su procedencia geográfica

(Madrid, Valladolid, Logroño, Zaragoza) y, sobre todo, en cuanto al ámbito en el que desarrollan su actividad cada una de ellas (hospital, personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia machista y personas mayores en un centro residencial). Experiencias diversas que tienen en común la labor que cada una de ellas realiza en cuanto a la inclusión del voluntariado en la intervención que desarrollan en sus respectivos ámbitos. Por ello sus reflexiones pueden ayudar a identificar las potencialidades y también los requerimientos y las dificultades de esta a veces complicada pero siempre apasionante labor de compaginar la intervención profesional con la labor del voluntariado.



(G.G.) ¿Qué labores realizan los voluntarios y voluntarias en vuestra organización?



(N.L.) En nuestro caso podemos decir que desarrollan su actividad en dos ámbitos: por un lado como apoyo directo a las personas en situación de maltrato, realizando acompañamientos y apoyos a diferentes gestiones que van desde un acompañamiento de desahogo o dar un paseo, hasta un acompañamiento a interponer una denuncia o ir al médico.

Por otro lado, colaboran de forma activa en diferentes actividades de sensibilización que realizamos por toda la Comunidad Autónoma; en este sentido realizamos

mesas informativas, marchas solidarias, reparto de flores contra la violencia, actividades de sensibilización con menores,...



(M.L.) Mi organización, FEAFES- Valladolid “El Puente”, es una Asociación de familiares y personas con enfermedad mental. Dentro de ella el papel del voluntariado ha ido evolucionando, ya que en los comienzos, por los años 90, la presencia de voluntarios y voluntarias fue vital para el crecimiento de la Asociación; posteriormente, y debido al estigma existente en relación con este colectivo, muchas de las personas que colaboran como voluntarias eran y siguen siendo familiares de personas con enfermedad mental y últimamente alumnas de prácticas que, al finalizar su periodo de prácticas, se comprometen a continuar colaborando en alguna de las actividades de la Asociación.

Respecto a las tareas concretas que realizan, principalmente colaboran en tareas relacionadas con el ocio y tiempo libre, acompañados generalmente de algún profesional, aunque hay excepciones (dos madres dan un taller de cocina, una vez a la semana, dos antiguas alumnas apoyan grupos de autoayuda de familias y usuarios/as, y en algún periodo han realizado talleres con carácter voluntario como relación o teatro).



(C.G.) Dentro del hospital, los voluntarios y voluntarias realizan básicamente dos tipos de tareas: tareas de acompañamiento a pacientes ingresados y guía, en el propio hospital, a pacientes ambulatorios; además como tenemos varias organizaciones, algunas aportan voluntarios y voluntarias que realizan tareas de soporte familiar.



(M.S.) Los voluntarios y voluntarias que colaboran en la Residencia pertenecen a la Oficina Municipal del Voluntariado por Zaragoza y realizan tareas de acompañamiento individual a residentes, apoyo en actividades de grupo como teatro, coro y jardinería, ayuda en salidas en el exterior y acompañamiento a consultas médicas de especialidades y estancias en el hospital. Actualmente, treinta y siete residentes tienen un/a voluntario/a concreto asignado para acompañarles, diez colaboran en actividades y veinte más están disponibles para que se les llame a colaborar en salidas en el exterior o en momentos puntuales. Tenemos también dos experiencias de acompañamiento en grupo a ancianos que sufren deterioro cognitivo en grado severo; los voluntarios y las voluntarias de estos grupos están contentos porque se crean relaciones de afecto también entre ellos y el servicio resulta más gratificante que de forma individual.



(G.G.) *Todas habéis coincidido en señalar el acompañamiento como una de las tareas del voluntariado en vuestras organizaciones. Siendo experiencias tan variadas, quizás esta sea una conclusión muy válida respecto a lo que podría ser la tarea más común que los voluntarios y voluntarias realizan y, al mismo tiempo, la más característica del voluntariado ¿Estáis de acuerdo en esa conclusión? ¿Serían el resto de las tareas algo “complementario” o específico de la cada organización o ámbito de actuación del voluntariado?*



(N.L.) Es posiblemente una buena conclusión, aunque en mi caso no soy objetiva respondiendo a esta pregunta, ya que nuestros voluntarios y

voluntarias el 80% de sus funciones son de acompañamiento. El resto de sus labores son básicamente de apoyo a la organización en la gestión y la realización de otras actividades como la sensibilización social.



(M.L.) Yo estoy de acuerdo, totalmente en que el acompañamiento, el trato y relación y la acogida son algunas de las tareas más importantes de los voluntarios y las voluntarias.



(M.S.) Es posible que esta tarea sea la más común y característica del voluntariado que ejerce su servicio en entidades de acción social. Pero en otros ámbitos de actuación del voluntariado no es así. Por ejemplo, en Zaragoza, la Oficina Municipal de Voluntariado ofrece un catálogo de posibilidades que, además del ámbito de la Acción Social contempla otras en el ámbito del medioambiente, la cultura, el deporte, etc., y ahí no siempre es el acompañamiento la principal tarea de los voluntarios y las voluntarias. Aunque siempre hay un aspecto que es el relacional, el contacto con las personas: visitantes, participantes en un evento, etc.



(G.G.) *Desde vuestra experiencia, ¿cómo valoraríais la presencia de los/as voluntarios/as? ¿Cuáles son sus principales aportaciones a las personas y a la organización?*



(N.L.) Sencillamente, sin ellos no existiría mi trabajo; son la base de nuestro servicio. Su aportación es esencial al cien por cien para la intervención que llevamos a cabo con personas víctimas de violencia.



(M.L.) En el caso de un colectivo como el nuestro, el de personas con enfermedad mental, su presencia es muy importante ya que se trata de un colectivo muy deficitario en comunicación y relaciones sociales, y para ellos es muy importante tener otras personas con las que relacionarse; en este sentido, el apoyo en salidas a la comunidad, deportes, etc. Es muy importante para la organización, y permiten la participación de más personas, ya que sólo con personal contratado no se podría acompañar a tantos usuarios y usuarias.



(C.G.) En el hospital, la presencia de personal voluntariado es una posibilidad de mostrar una cara más amable en este tipo de centros: grandes y muy despersonalizados. La organización (que es muy grande) como tal lo entiende "a medias", pero no lo vive mal. Las personas que reciben ese apoyo, sin duda se sienten más "arropados".



(M.S.) Considero que la presencia de voluntarios/as en una organización supone un valor añadido, un plus de calidad. Nunca han de sustituir la labor de un profesional, ocupan otro espacio complementario de atención y cuidados al residente, especialmente cuando no hay familia.

En la Residencia, el servicio del voluntariado es reconocido por todos los/as profesionales de la misma y, aunque no hace mucho tiempo que se ha implantado este programa, poco más de un año, la presencia de personas voluntarias se considera ya imprescindible.



(G.G.) *Y para vosotras mismas, como profesionales, qué supone la presencia de voluntarios/as en tu organización? ¿representa una mayor carga de trabajo? ¿En qué se concreta?*



(N.L.) La presencia de voluntarios y voluntarias es lo que hace posible que nuestro servicio funcione y que llegue a todos los municipios de la región; para mí como profesional no suponen una carga, de hecho mi trabajo consiste en coordinar los diferentes grupos de voluntarios que tenemos, formarlos en contra de la violencia para que puedan realizar una adecuada función, dinamizar también las diferentes actividades de sensibilización que realizan, pero al final son ellos y ellas, los propios voluntarios y voluntarias, quienes realizan los acompañamientos y elaboran las actividades.



(M.L.) No cabe duda que la presencia de voluntarios y voluntarias en la organización supone un trabajo extra para mí, como profesional, ya que en nuestra organización a todas estas personas les damos una jornada de formación y también requiere organizar su trabajo, estar pendientes de su aportación o de sus dificultades. Además, en ocasiones especiales, como Navidad, fiesta de verano, etc. nos exige estar atentos para reforzar y reconocer su colaboración.



(C.G.) Para mí, la carga principal es la de ponerlo en marcha; después rueda solo y se trata de supervisarlos, estar pendiente de problemas o disfunciones que puedan sur-

gir y aclararlas a los/as voluntarios/as o al personal del centro. Y por último, siempre que se pueda (que no es ni de lejos todos los años), hacer al personal voluntario algún reconocimiento público, por ejemplo, aprovechando el Día Internacional del Voluntariado.



(M.S.) Evidentemente el voluntariado supone trabajo para el o la profesional, es innegable; pero en esta inversión de tiempo y dedicación se obtienen resultados exponenciales en cuanto a los beneficios que obtienen los residentes.

La intervención del o de la profesional en relación con el voluntariado se concreta a lo largo de todo el proceso: en la formación específica inicial, en la selección de los voluntarios y voluntarias y su distribución en las distintas propuestas de participación, en la acogida el primer día de servicio, el seguimiento posterior, al principio más intenso, de voluntarios y residentes, en los encuentros de evaluación de acciones y actividades de formación continua y, por último, es necesario hacer una mención especial en la intervención del profesional cuando un residente que ha estado siendo atendido por una persona voluntaria durante un periodo de tiempo fallece. El voluntario o voluntaria sufre un proceso de duelo a veces tan intenso como si fuera familiar ya que su implicación emocional le hace sufrir un desgaste personal importante. El o la profesional debe acompañar al voluntario o voluntaria en este momento y, tras un tiempo variable, ayudarle a reconducir su dedicación en el centro.



(G.G.) *Qué dificultades encontráis en la relación con el voluntariado en vuestra organización? ¿Diríais que la presencia de voluntarios y voluntarias complica la labor profesional?*



(N.L.) En mi caso no creo que la presencia de voluntarios y voluntarias suponga ninguna dificultad; como dije anteriormente, sin ellos y ellas no existiría nuestro servicio.

Su labor es complementaria a la del profesional, ellos la refuerzan, llegan donde los profesionales no: se van a tomar un café con las víctimas, las acompañan a dar un paseo o a cualquier actividad que les pueda surgir en cualquier horario.



(M.L.) Las dificultades que yo detecto están relacionadas, sobre todo, cuando las actitudes de los voluntarios, por desconocimiento, no son las más adecuadas para el trato de los usuarios, como por ejemplo cuando hay excesivo paternalismo o falta de comprensión y de habilidades en el trato de estas personas y sus conflictos. También cuando recibimos la propuesta para ser voluntarios de personas poco estables o que a su vez tienen problemas de enfermedad mental.



(C.G.) Yo creo que la principal dificultad en los voluntarios suele ser exceso de voluntad. En los profesionales, las dificultades suelen venir por el desconocimiento real de saber para lo que sí y para lo que no, están los voluntarios.



(M.S.) A mi me gustaría tener más tiempo para acoger a más voluntarios y realizar con ellos más acciones de grupo

de formación, programación y evaluación. No obstante, tras año y medio de implantación del programa de voluntariado en la residencia, se va protocolizando la intervención y pienso que este recorrido puede hacer que, en un futuro, obtengamos más resultados con menos esfuerzo.



(G.G.) *¿Qué te aporta a ti misma, como profesional, la presencia de voluntarios/as en tu organización?*



(N.L.) Su presencia aporta creatividad, ideas nuevas a la hora de elaborar nuevas actividades, y también la satisfacción de saber que en nuestra sociedad existen personas sensibles ante la problemática de los malos tratos, que quieren ayudar aportando su granito de arena para intentar, en la medida de sus posibilidades, evitar estas situaciones o ayudar a superarlas, a quienes las sufren.



(M.L.) A mi me aporta frescura, la aportación voluntaria de los jóvenes, y también motivación para realizar mejor mi trabajo y dar un buen ejemplo como profesional.

Además conseguimos que todo aquel que pase por nuestra organización se lleve una imagen distinta de nuestro colectivo, colaborando de esa forma a luchar contra el estigma y también a tener una buena imagen de la organización.



(C.G.) Lo que a mi me aportan es, sinceramente, la tranquilidad de tener un apoyo más para atender a las personas que lo necesitan en el hospital.



(M.S.) Como ya he dicho antes, creo que el voluntariado es un recurso añadido muy valioso en la residencia. Pero además, el contacto diario con voluntarios y voluntarias de la Oficina Municipal supone para mí un enriquecimiento personal y profesional, ya que cada persona es diferente, cada una de ellas tiene sus motivaciones y sus expectativas y a veces es un reto ir unificando estos deseos de las personas voluntarias con los deseos de los y las residentes. A la vez que hay que saber anticiparse a posibles conflictos de relación y dar respuesta a las demandas que se plantean diariamente.

También es importante destacar aquí la importancia de contar con el grupo de profesionales de la Oficina Municipal; ello permite el trabajo en equipo y la ayuda en tareas de convocatorias, avisos e información a los/as voluntarios/as.



(G.G.) *Coincido con vosotras en que los voluntarios y voluntarias, además de constituir un recurso muy importante para la intervención, aportan calidad a la misma y suponen un enriquecimiento de la vida personal y profesional del trabajador o la trabajadora social. Por eso me pregunto por qué existe tanto recelo por parte de algunos/as profesionales hacia la incorporación del voluntariado en su organización o en su ámbito de intervención ¿También vosotras apreciáis este tipo de recelos? ¿por qué creéis que es así?*



(N.L.) Si, yo creo que aún puede quedar algún recelo, si el voluntariado se ejerce de forma que interfiera en las labores de los/as profesionales.



(M.L.) Yo también creo que hay profesionales que son reticentes a incorporar el voluntariado en su intervención, ya que les supone un trabajo añadido. Y también los hay que no quieren tener testigos de su trabajo, por miedo a que este sea cuestionado; de alguna manera ven a los/las voluntarios/as y voluntarias como competidores cuando los contratos son precarios, y piensan que lo que quieren es realizar méritos en busca de una oportunidad de trabajo remunerado.



(C.G.) Yo solo aprecio esas reticencias por parte de los y las profesionales hacia el voluntariado en los casos de exceso de voluntarismo al que antes hacía referencia, cuando además no se sabe muy bien para lo que están o para lo que no están los/las voluntarios/as.



(M.S.) Yo pienso que la falta de tiempo, el exceso de trabajo, acostumbrarnos a la rutina... nos pueden hacer recelar de poner en marcha proyectos nuevos. También, a veces, los voluntarios y las voluntarias cuestionan nuestro trabajo, y eso lo podemos vivir como crítica constructiva y posibilidad de mejorar, o como intrusismo y fiscalización.



(G.G.) *Lo cierto es que hay muchos ámbitos de la intervención social en los que la labor del voluntariado apenas existe. Estoy pensando, por ejemplo, en los servicios sociales comunitarios ¿No consideráis que eso es desaprovechar todo un caudal de oportunidades que nos brinda la propia sociedad? Vivimos en una*

eclosión (por fortuna), de “los indignados”; mucha gente se queja de que no se les ofrece oportunidades de participar en la vida colectiva. Yo creo que esa demanda de participación va más allá de las decisiones políticas, o al menos deberíamos intentar que lo fuera, y que sea también una demanda de participación en las soluciones, en la mejora del entorno más próximo y de la vida de las personas que nos rodean ¿No creéis que, en la situación actual, los servicios sociales, y los y las trabajadores/as sociales en particular, podríamos y deberíamos ofrecer oportunidades de participación en estas mejoras a través del voluntariado? ¿No creéis que eso debería ser nuestra responsabilidad profesional en un momento como el actual, en el que tan necesario es activar todo el potencial de la sociedad?



(N.L.) Yo creo que cualquier problema social que existe en nuestras sociedades y comunidades, debería tener una solución de aspecto social también, es decir que sea la propia sociedad la que sea consciente primero de la existencia del problema y después de que se le puede hacer parte activa (en la medida de lo posible y sin excluir la participación también de las Administraciones) en la búsqueda de su resolución. Aunque bien es cierto que la tarea de la difusión y formación de estos/as voluntarios/as recaería en los profesionales con la consiguiente sobrecarga de trabajo, también tendríamos que parar a replantearnos cuales son nuestros objetivos finales no sólo laborales sino morales también.



(M.L.) En la formación que recibí como trabajadora social, una de las ideas que más me gustaron, fue, que el trabajador social debe de ser como la levadura del pan, una cosa in-

significante aparentemente, pero que hace fermentar la masa; y pienso que ese es el papel que debemos realizar facilitadores del crecimiento comunitario.

A mi me parece muy importante potenciar sobre todo el papel del colectivo de personas de la tercera edad, con conocimientos muy valiosos, y prejubilados jóvenes con mucha vida activa, que podrían ser una gran fuente de beneficios a la sociedad ahora que nos anuncian un retroceso en el estado del Bienestar.



(M.S.) Del colectivo de voluntarios más asiduos en la residencia, unos cuarenta y cinco, aproximadamente treinta tienen más de sesenta años, siendo jubilados o amas de casa que, en esta etapa de su vida tienen tiempo libre. Tres tienen menos de veinticinco años (¿es posible que a los jóvenes les resulte más atractivo colaborar con otros grupos de población?) y doce tienen en torno a los cuarenta y cinco años. Este último grupo lo forman personas que tienen obligaciones laborales y familiares y que sólo pueden dedicar dos horas concretas a la semana, pero este compromiso es sagrado para ellos y su fidelidad es digna de señalar. La coordinación conmigo suele ser por teléfono o por correo electrónico.



(C.G.) Desde los Servicios Sociales Comunitarios creo que lo que se debe promover es la participación ciudadana, que es muy diferente al voluntariado.

Ese ejercicio de ciudadanía estuvo vigente y muy vivo en nuestro país en los años 60 y 70, quedó casi desaparecido a raíz de la “normalización democrática”, y parece que está llegando el momento de su recuperación.

Entendiendo que la participación no es solamente votar cada cuatro años, sino ser activo en asociaciones vecinales, de padres etc. Este parece un objetivo claro para la acción comunitaria, para los servicios Sociales Comunitarios.



(G.G.) Pero a la hora de dirigirnos a la sociedad, ¿creéis que en la sociedad, en general, se entiende la labor del voluntariado? ¿Existen mitos o desconocimiento?



(N.L.) Si, creo que aún quedan mitos; y por eso es necesario que toda entidad que trabaja con voluntarios/as dedique parte del tiempo a su formación, resaltando los límites de hasta donde se deben involucrar los/las voluntarios/as o el tiempo que emplean para su labor de voluntariado. Que sus funciones son complementarias y refuerzan las labores de los profesionales. Nunca interfiriendo en su profesionalidad.



(M.L.) Yo también creo que hay desconocimiento y una creencia muy arraigada de que nadie hace nada por nada, de que siempre los/las voluntarios/as persiguen algo, o unen la solidaridad y el humanismo a las creencias religiosas. El caso es que no suele entenderse bien la solidaridad.



(C.G.) Hubo unos años, bastante recientemente, que se exacerbó la función del voluntariado y su labor en la sociedad, con un gran despliegue en medios de comunicación. Socialmente creo que está reconocido en sectores de la sociedad que se han visto involucrados personalmente o

por personas conocidas. Pero no creo que la sociedad en su conjunto conozca en profundidad esa labor.



(M.S.) Creo que todavía existe un cierto estereotipo del voluntario paternalista y rendidor, pero también hay que reconocer que el auge de nuevas ONGS de defensa del medio ambiente y de asociaciones de afectados ha contribuido a crear la idea de que cualquier ciudadano puede dedicar parte de su tiempo a mejorar su entorno.



(G.G.) En varias respuestas habéis hecho alusión a los límites del voluntariado ¿Cuáles consideráis que deben ser estos límites?



(N.L.) Los límites empiezan cuando dejan de hacer de forma objetiva sus funciones de voluntarios/as; deben intentar ser lo más neutral y objetivos posible para que no les afecte a nivel personal el voluntariado. En cuanto esto ocurre, es mejor que se les de un descanso o que realicen otro tipo de actividades.



(M.L.) El límite, para mí, está en no utilizar el voluntariado como una búsqueda de oportunidades para el empleo, en una época especialmente difícil, ya que perdería su valor como “encuentro con el otro”, con dar algo de nosotros/as y de nuestro tiempo a cambio de la satisfacción personal de ayudar a otras personas, al tiempo que crecemos como personas también nosotras.



(C.G.) Hace años “acuñé” esta frase: “el voluntario es como el familiar que no existe o no puede estar”. Eso es lo que determina, a mi entender, los límites del voluntariado. Pero entiéndase que está referido a este ámbito tan concreto como es un hospital.



(M.S.) En la formación inicial y en la continuada se ha de insistir al voluntario o voluntaria en que las directrices de intervención las indica el profesional. Por supuesto, es mejor un estilo de colaboración dialogante y democrático en el que el voluntario se sienta parte del centro, que una forma dictatorial de mera transmisión de instrucciones. Es importante que el voluntario o voluntaria sepa que su servicio complementa la intervención integral que se lleva a cabo desde los distintos profesionales de la residencia; por ello, es importante una actitud de sinceridad por su parte y de no tener iniciativas aisladas o contrarias a las indicaciones de los profesionales.



(G.G.) *Vosotras que estáis viendo de forma positiva la incorporación de voluntarios y voluntarias en vuestro que-hacer profesional, ¿qué creéis que podemos o debemos hacer para que el voluntariado desarrolle todo su potencial en los servicios sociales y en cualquier otro ámbito de la intervención social?*



(N.L.) Es importante fomentar la formación de los/las voluntarios/as en los colectivos en que desarrollen sus actividades para que lo hagan de forma adecuada y efectiva, y

para que comprendan también la necesidad de ser neutrales y objetivos en su labor. Y proporcionarles el espacio y tiempo necesarios para que expresen libremente sus dudas, experiencias o miedos. Son parte activa e importante de la organización y se debe tener en cuenta sus opiniones.



(M.L.) Ante todo lo que hay que hacer es que se sientan útiles y valiosos que perciban que su trabajo es importante para aquellos/as a los que se dirigen, sean usuarios/as o profesionales, no especialmente para la organización, y que se den cuenta de que reciben en el mismo acto de dar; “no se puede dar perfume a otro, sin que te llegue a ti un poco del aroma”, no se de quien es la frase pero me gusta.



(C.G.) A esta cuestión no se me ocurre aportar nada más que un temor: que lo voluntario sustituya a lo obligatorio.



(M.S.) Desde la experiencia concreta de una residencia de personas mayores considero básico que exista un servicio específico y externo que se dedique a los voluntarios y las voluntarias en todas las fases del proceso de intervención. Ahora contamos con la colaboración de cuarenta y cinco voluntarios/as, ampliables a setenta en momentos concretos, antes había sólo seis.

También es importante que consideremos la atención a los/las voluntarios/as como parte de nuestro trabajo, como una función más, no como una actitud graciable por nuestra parte.



(G.G.) Muchas gracias a todas vosotras por compartir vuestras experiencias y reflexiones sobre el voluntariado, en esta sección de la Revista. Estoy seguro de que serán muy útiles para que muchos compañeros y compañeras entiendan mejor el potencial del voluntariado en la

acción social, y para superar algunos de los recelos o temores respecto al mismo. Yo también acuñé, hace años, una frase sobre el voluntariado en esta misma revista; decía que el voluntariado es a la acción social como las energías renovables al consumo: son limpias y respetuosas con el medio ambiente; en nuestro caso, con el medio social.

El voluntariado de calle en la Fundación Arrels. Una experiencia de complementación y sensibilización

Francisco Gea Villén
Miquel Julià Uribe

Resumen

En el presente artículo se exponen los procesos que los voluntarios de Arrels Fundación han vivido durante los 25 años de experiencia de la entidad y los profesionales que hemos ido conformando un método de trabajo. Este complementa la acción del voluntario y la del técnico basándose en el respeto al otro, a la persona sin hogar, y por lo tanto al posicionamiento como personas en la atención directa en la que al estar basada en la relación entre personas ninguna se encuentra en una situación de superioridad.

Palabras clave

Acompañamiento activo, encuentro personal, confianza mutua, convivencia, contagio social.

Abstract

This article describes the processes whois Arrels Foundation volunteers have lived for 25 years of experience of the company, and professionals who have been forming a working method. This one complements the volunteer and technical's action on the basis of the respect for another person, homeless, and therefore the position as people in direct care in which is based on the relationship between people in a position of not superiority.

Key words

Active accompaniment, personal encounter, mutual trust, coexistence, social contagion.

Autores



Francisco Gea Villén

Diplomado en Estadística. Educación Social.
Director de programas de la Fundación Arrels.
fgea@arrelsfundacio.org



Miquel Julià Uribe

Educación Social.
Coordinador de equipos de atención externa de la Fundación Arrels.
mjulia@arrelsfundacio.org

El voluntariado de calle en la Fundación Arrels

Una experiencia de complementación y sensibilización

El origen del voluntariado de calle en la Fundación Arrels

El equipo de calle de Fundación Arrels, está formado por un grupo de 17 voluntarios coordinados por un profesional, en concreto por un educador social, que han creado con su praxis diaria, una metodología de trabajo específica para la atención a las personas sin hogar en la calle, así como de complementación entre la acción de los profesionales y de los voluntarios de la entidad.

Pero para entender este actual sistema de trabajo, y esta complementación, fruto de una formación continuada y de una revisión de la intervención sistemática, es necesario revisar el proceso histórico que ha vivido la atención a las personas sin hogar en la calle en la Fundación Arrels y los motivos que han ido originando esos cambios.

Hace 25 años, un grupo de personas con una sensibilidad especial hacia las personas que dormían y habitaban la calle decidieron hacer algo para poder atenderlas. Aquella idea, tras mucho tiempo de propuestas y de búsqueda de espacios disponibles en el distrito de Ciutat Vella de Barcelona, se concretó en la creación del “Centre Obert Arrels” (Centro Abierto Raíces), un pequeño piso de 50m² equipado con una sola mesa rodeada de sillas en un salón pequeño, una cocina pequeña y un aseo con una sola ducha, donde se ofrecía acogida y calor durante unas horas cada tarde para aquellas personas que pasaban la mayor parte de su tiempo deambulando por las calles.

Pero cuando por fin se hizo realidad y el centro se pudo abrir, la sorpresa de aque-

llos voluntarios fue que muchas de las personas que ellos veían en la calle, y en las que pensaban cuando crearon aquel centro, no acababan de llegar ni en la cantidad ni en la frecuencia esperada. La entidad, el voluntariado, pues entonces solo estaba formada por voluntarios, sufría así una de sus primeras frustraciones: no todas las personas que estaban en la calle necesitaban el tipo de centro que habían creado. ¿Que necesitaban esas personas que estaban en la calle y no venían al centro?

La respuesta que se dio desde Arrels fue la creación de un equipo de voluntarios de calle. Si las personas de la calle no venían al centro, los voluntarios del centro irían a la calle. El equipo de calle se creó con el objetivo de recorrer las calles de la ciudad para contactar a las personas sin hogar y ofrecerles los servicios del centro de día.

Para entender el porqué estas personas no eran capaces de aprovechar esa ayuda que se les prestaba, se hizo necesario entender primero como se da ese proceso de desarraigo, y fue a partir de la relación mantenida semana tras semana con las personas sin hogar, en la calle, y con un proceso de reflexión grupal, de formación y supervisión continuada, como se consiguió entender ese proceso.

En el imaginario de Arrels, el proceso de desarraigo se simboliza con una telaraña que poco a poco va perdiendo sus hilos hasta que finalmente la araña que sostenía cae al suelo. La araña sería la persona sin hogar y cada uno de los hilos son las pérdidas que ha ido acumulando. Se pierde la familia, el hogar, los amigos, el trabajo, la salud,... Se van perdiendo paulatinamente todos los hilos de la telaraña, aunque de una manera en que la persona no es consciente de en qué momento ha ocurrido “eso” que le ha hecho quedarse en la calle.

Lo cierto es que el camino del desarraigo se ha producido de forma irregular, con altos y bajos, pero predominando las caídas, bruscas y descompasadas, por una escalera sin fondo en la que se bajan más escalones que oportunidades hay para volverlos a subir.

Otros espacios donde alojarse que, poco a poco, ya dejan de considerarse como hogares. Otras compañías que, con el tiempo, dejan de ser amigos para pasar a ser compañeros de desgracias. Estados de ánimo que se convierten en depresiones crónicas. Poder adquisitivo decreciente, hasta que se alcanza un estado en el que solo se dispone de aquellas monedas descuidadas en cabinas de teléfono y que ahora ocupan los bolsillos en forma de calderilla. Los trabajos y el estatus laboral que se va perdiendo por el camino. La salud, que poco a poco se transforma en diferentes estados de la misma enfermedad crónica.

Es la sucesiva degradación de todo aquello que se considera que hace a la persona para acabar convirtiéndose uno mismo en un nadie.

La orientación metodológica

Tenemos en este punto a un equipo de voluntarios con una inquietud hacia la situación de las personas sin hogar de su entorno, de su ciudad, que han comprendido la falta de motivación por la mejora que tienen estas personas debido a ese proceso de desarraigo que han vivido.

Con la incorporación de los profesionales del trabajo social y la educación social en la entidad, el objetivo de mejora de las condiciones de vida de las personas atendidas por Arrels, y la puesta en marcha de

técnicas profesionalizadas de trabajo, con el diseño de los itinerarios personales de inserción, o planes de atención individual, o de procesos educativos de mejora de hábitos, no se debe caer en la pretensión de que ahora si que aceptarán las personas que atendemos los recursos que les podemos ofrecer, de que ahora si que “saldrán” de la calle.

Tampoco la intervención de los profesionales puede asegurarse un resultado si este se entiende exclusivamente como que las personas sin hogar salgan de la calle. En el día a día de las personas sin hogar en la calle pasan muchas cosas: pasan 24 horas de relación continua con el entorno; pasan 24 horas de relación continua con uno mismo, y en todo eso la presencia de los agentes sociales (profesionales y voluntarios) es mínima, por tanto, no podemos pretender que nuestra actuación sea la que modifique la actitud de una persona hacia su propia situación. La primera y gran pretensión desde Arrels es acompañar a estas personas, es aprender a estar con ellos. El acompañar es activo, respetando la situación del otro, su proceso, sus capacidades, su ritmo, su voluntad, su autonomía. Controlando los propios medios y angustias por las situaciones vividas.

Son las actitudes que nacen de la comprensión del voluntario o voluntaria que decide entregarse como persona a partir de la relación como única herramienta. Es la comprensión, desde el corazón y desde las entrañas, de que lo único que se debe hacer es acompañar. Ahora si, con un gran sentimiento de impotencia y de injusticia hacia la situación vivida por el otro.

El voluntario que pasa por la vivencia de que lo único que le queda por hacer es el ofrecerse a sí mismo en la relación con el otro, descubre con el tiempo que esta rela-

ción se transforma en un proceso de personificación y de dignificación.

Es solo a partir del encuentro personal que se aprende a convivir con el respeto hacia la situación del otro. Se aprende a relacionarse de manera que ya no se espera que la persona cambie su situación de desarraigo, sino que lo que se desea es que la persona pueda cambiar cuando ella misma decida, y que en ese momento, cuando quiera tomar alguna decisión respecto a su vida, que sepa que estamos a su lado; que seguiremos estando a su lado aunque no funcione; que para nosotros lo importante es estar a su lado, y que lo que consiga con su vida será importante para ella misma.

Es solo en la relación con el otro que se aprende a recibir, más que a dar. A sentir que el acompañamiento es gratuito e incondicional, sea cual sea la situación de la persona.

Es solo en el encuentro con el otro en donde el acompañamiento se da, a veces, dentro de un proceso de desmejora, en un proceso que aún no ha acabado de descender. El acompañante no pregunta como se encuentra un tercero, ya lo sabe. El que pregunta por como vive aquel, o que es lo que come, o que es lo que sufre, es por que no está lo suficientemente cercano como para saberlo.

Es solo a partir de la confianza creada con el otro que el acompañante, desde el estupor por las situaciones angustiosas, puede interpelarlo para que se deje ayudar en el momento que decida por si mismo. A veces, cuando ya se está cansado de tanto desfallecer.

En la mirada hacia el otro, el acompañante aprende a mirarse a si mismo. Ese sentimiento inicial de querer ayudar, en un

sentido que parecía unidireccional, se va transformando con el tiempo hasta que es el mismo acompañante el que aprende a mirar de otra manera. Será ya uno mismo quien priorice la convivencia con diferentes realidades vividas con sentimiento de injusticia. Es el mismo acompañante voluntario quien comprende que nadie ha de hacer nada para que alguien se sienta integrado, como si se pudiera dividir la realidad en grandes grupos de integrados y de no integrados. ¿Acaso seré yo el que me tenga que integrar en esta nueva realidad que ahora aprendo a mirar?

Poco a poco, en el tiempo de relación y cercanía y, con el máximo respeto por la situación que está sufriendo esa persona y por su dificultad en dar muestras de querer cambiar, el acompañante va entendiendo que ya forma parte de la realidad del otro y que esa persona ya forma parte de la suya. Ya todos formamos parte de la misma realidad.

Es en este punto cuando ya no estamos planteando la situación de las personas sin hogar en términos de integración o marginal, de exclusión o inclusión, sino que pensamos en hacer una sociedad más amplia, donde todos tenemos cabida, y donde es posible entender y comprender a todos, y respetar a todos. Miquel Julià lo describe en el siguiente escrito:

“Me he acostumbrado a convivir y a relacionarme con muchas personas la situación de las cuales difiere mucho de la mía. Y no voy a decirles lo que tienen que hacer ni a exigirles nada. Todos ya sabemos que cambiar no es fácil y que el cambio que estemos dispuestos a dar nos exigirá voluntad de esfuerzo y superación.

Esa realidad existe y no quiero desviar la mirada para que así deje de existir. Convivo con

esa realidad y haré todo lo posible para denunciarla y que sea atendida correctamente por los servicios disponibles en nuestra sociedad.

Así, quizás, empiezo a vislumbrar posibles respuestas a la pregunta de cómo promover la integración. Y me doy cuenta que si esa persona ya cuenta en mi vida, no tiene por qué integrarse. Ya lo está. Ya forma parte o está integrada en mi realidad. Quizás era yo el que tenía que integrarme y empezar a convivir con esa realidad que se me aparece injusta.

Yo también formo parte de este gran grupo en donde existen desigualdades y situaciones injustas.

Por ello, preferimos hablar más de convivencia que de integración. La idea de convivencia nos sugiere mezcla, intercambio, respeto por lo diferente,... Supone la aceptación de las personas tal y como son y en la situación en que se encuentren.

Convivencia quiere decir compartir. El espacio... el tiempo... Desde el momento que, en algún modo y lugar, nos hacemos partícipes de esta convivencia se nos desdibuja la idea que hay igualdad entre las personas. Es solo desde la cercanía cuando nos damos cuenta que la igualdad entre las personas es una quimera no alcanzada. Es solo desde la cercanía cuando podemos sentir que hay situaciones personales que no son justas.

No. No queremos pensar en una integración que nace de nuestra solidaridad, como si quiéramos hacer nuestro también lo ajeno, sino que preferimos luchar dentro de una convivencia que se transforma en voluntad de justicia y nos dignifica a todos como personas."

Es la convivencia lo que, finalmente, permite que sea también el acompañante el sentir crecer como persona. Y será, solo en esta relación incondicional, en donde las

personas se entregan mutuamente en un proceso compartido de dignificación.

Es la convivencia lo que, finalmente, permite que sea también el acompañante el sentir crecer como persona. Y será, solo en esta relación incondicional, en donde las personas se entregan mutuamente en un proceso compartido de dignificación.

Acción Social Transformadora: retejiendo los hilos de la telaraña

Si siempre tenemos que pensar en rentabilizar nuestros esfuerzos en términos de eficacia siempre habrá alguien más merecedor que otro de nuestra atención. Lo auténtico de la relación es cuando alguien nos dice no querer nada: entonces es precisamente cuando podemos iniciar una relación de igual a igual. Sin dar nada a cambio de nada. Solo dándonos como personas.

Habrà un momento en que un profesional podrá gestionar la tramitación de diferentes ayudas económicas, o buscar recursos de alojamiento adecuados a la situación de la persona en cada momento. Habrà un momento también en que habrá que establecer las condiciones y los límites de los recursos y/o servicios ofrecidos.

Los recursos no se dan, sino que se gestionan, y se ofrecen formando parte de la atención social que la persona recibe como derecho. Será desde el ámbito profesional desde donde, partiendo también de la relación como herramienta, se gestionen y se canalicen los recursos y servicios en el conjunto de acciones que com-

porta la atención social, entendida ésta como un derecho del ciudadano.

¿Cuántas veces hemos comprobado que, en la acción social, ayudar condicionadamente deja de ser un instrumento motivador para el cambio para pasar a ser imposición de un comportamiento que la persona ha de demostrar a cambio de seguir mereciendo la ayuda prestada? ¿y a qué nos conduce esto?

Las pequeñas mejoras que cada persona decide conseguir, sin imposiciones, respetando su decisión, sus tiempos y sus ritmos, suelen ser más consolidadas que las que se imponen por parte de los profesionales en un juego de equilibrio forzado entre prestación y contraprestación, teniendo en cuenta que tanto la prestación como la contraprestación ha sido diseñada por un sistema social que no ha sido capaz de retener a la persona a la que pretende re-integrar.

Mientras tanto, el acompañante necesitará una formación teórico-práctica que le permita abrirse paso por los caminos de las relaciones personales. Una formación que no deja de ser también un acompañamiento de las experiencias que se van viviendo. Supervisión de la intervención. De experiencias que con el tiempo suman más como oportunidades de éxito relacional que como vivencias de fracasos ajenos.

Mientras tanto, al voluntario/a acompañante se le exigirá compromiso y responsabilidad en su acción, llevada a cabo en coordinación con otros agentes sociales, formales o no, que también intervienen.

Lo que se pretende, o mejor dicho, lo que se consigue sin pretenderlo es el cambio de actitudes vivido desde la humildad de

las propias vivencias. La introspección sobre uno mismo y la proclama hacia los afines de este propio cambio.

El acompañante se sensibiliza y al mismo tiempo hace una labor de difusión, de sensibilización en su entorno. Las situaciones vividas con las personas que sufren se convierten en cambios de actitudes y planteamientos en muchos otros contextos: alrededor de la mesa cenando con la familia, en la charla con los amigos, con los compañeros de trabajo...

Se trata de ampliar el radio de acción, partiendo del acompañamiento concreto y abarcando una labor de sensibilización en contextos mucho más amplios. **Es el contagio social.** La sensibilización como elemento clave en una sociedad educadora que crece y se educa a si misma.

Es cierto que ésta, nuestra sociedad, ha dado muestras de cambio desde el “se lo gastan en vino” hasta la comprensión más actual que, sin menoscabar la responsabilidad individual de cada persona, no es fácil salir de una situación de profundo desarraigo social ya cronificado, entiende que se trata de una problemática social de amplio alcance y como tal hay que afrontarla, con soluciones estructurales y no con medidas individuales que depositan toda la responsabilidad de la situación en las personas afectadas.

El voluntariado de Arrels es por tanto el primer eslabón dentro de la cadena de sensibilización social para mejorar el compromiso de nuestra sociedad contra la injusticia que es permitir el alto grado de desigualdad que sufren las personas sin hogar.

En la actual situación de crisis económica que afecta a grandes grupos de lo que hasta ahora era clase media, y que esta

suponiendo que muchas familias de las que llamamos normalizadas pierdan su vivienda, y estén en situación de alto riesgo de encontrarse sin techo y poder comenzar así un proceso de deterioro, es el momento en que cabe recordarse precisamente la igualdad con el otro; cabe pensar que esta situación de crisis, que nos hace a todos más vulnerables pueda tener como resultado una mayor sensibilidad hacia aquellos más desfavorecidos, y un efecto de ampliación de esos márgenes de la sociedad que permitan que tengan cabida todas las personas independientemente de su situación.

Propuestas de futuro

Sobre el debate ya muy manido de la conveniencia o no del voluntariado en la atención directa de la acción social, surgen normalmente dos posturas enfrentadas: la profesional que alega principalmente que el voluntariado asume una función que debería ser profesional y que por lo tanto ayuda a que las administraciones competentes no asuman sus funciones; y la del voluntariado que suele argumentar que su labor es más vocacional que la del profesional y que sin ese “cariño” añadido por la labor que se desempeña no se realiza una acción social completa.

Nosotros queremos defender la experiencia de complementación de la labor de profesionales y voluntarios en que las únicas diferencias entre unos y otros son la pericia y formación e información específica sobre el ámbito de intervención, así como la relación que se establece con la tarea a desarrollar a nivel formal. Por un lado el profesional ha de estar formado para informar a la persona usuaria del

servicio de sus posibilidades a nivel de utilización de recursos, de sus limitaciones, de sus obligaciones y deberes; y tanto el voluntario como el profesional han de respetar la decisión de la persona hasta el punto de seguir acompañándola más allá de que su decisión no implique un proceso de mejora, y es en este punto donde la institución puede hacer que la labor del profesional concluya, pero no puede poner fin a la tarea que ya ha comenzado a hacer el voluntariado: los hilos de la telaña ya se han comenzado a tejer.

Por otro lado el concepto del acompañamiento del que venimos hablando tiende a interpretarse como una aceptación por parte de ciertas entidades de tipo más asistencial de que a algunas personas no se les puede exigir más y que lo único que queda es la caridad y la compasión. Desde nuestra experiencia lo que queremos hacer ver en el caso de las personas sin hogar con más tiempo de estancia en la calle es que ya han pasado en diferentes ocasiones por procesos de mejora, por planes de inclusión, por itinerarios de inserción... y que cada fracaso en uno de estos proyectos ha supuesto normalmente la pérdida de diferentes prestaciones: el alojamiento ya sea en pensión o albergue; la alimentación, con el ticket del restaurante o en el comedor social; o la paga, el salario social condicionado a medidas del tipo que sean.

Ante personas con este tipo de recorridos vitales el acompañamiento que planteamos en realidad es una manera respetuosa de volver a dirigirse a ellos como personas con capacidad de decisión, desde el principio. No tenemos que enseñarles nada; no tenemos que conseguir que hagan nada; solamente tenemos que tratarlos siempre como a personas responsables de sus actos y respetar sus decisiones, sin juz-

garlas, porque nunca tendremos elementos suficientes para poderlo hacer, y porque si lo hacemos no estaremos mirando a esta persona de igual a igual.

La labor del voluntariado como primer paso de sensibilización social por las diferentes desigualdades que existen en nuestra sociedad, nos hace plantear la necesidad de que sea desde la administración desde donde se permita la incorporación de voluntariado a los diferentes servicios sociales y personales, con la necesaria supervisión profesional para evitar la utilización fraudulenta como mano de obra, así como para ayudar a entender la realidad difícil que se van a encontrar y por lo tanto a ayudar al voluntariado en el proceso de respetar a otro, en una idea, tal como explicamos anteriormente, no de integrar a nadie, sino de hacer una sociedad con unos márgenes mucho más amplios que los actuales.

Bibliografía:

CABRERA, Pedro; RUBIO, M^a José; BLASCO, Jaume (2008): *Qui dorm al carrer? Una investigació social i ciutadana sobre les persones sense sostre*. Fundació Caixa Catalunya. Barcelona.

FUNDACIÓN RAIS. (Coordinador ILLÁN, Juan Antonio): (2010): *Un despacho sin puertas Trabajo de calle con personas sin hogar*. Caja Madrid y Fundación RAIS. Madrid.

JOLONCH I ANGLADA, Anna (2008): *Exclusió social. Dels marges al cor de la societat*. Fundació Lluís Carulla. Barcelona.

JULIÀ, Miquel (2009): "¿Integración o convivencia?" Disponible en <http://todoeltiempodelmundo.wordpress.com> (consulta: 06/10/11).

JULIÀ, Miquel (2008): "Los bocadillos que nos tiran una y otra vez". Blog <http://todoeltiempodelmundo.wordpress.com> (consulta: 06/10/11).

JULIÀ, Miquel (2003): "Les persones en situació de sense llar també pateixen. De qui estem parlant?" en "Educató social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, nº 23". Escola Universitària Educató Social Pere Tarrés. URL. Barcelona.

RICHARD, Enrique (2008): "Todo el tiempo del mundo o la historia de un proceso". Blog <http://enriquerichard.es> (consulta: 06/10/11).

TEJERO, Elisabeth, TORREBADELLA, Laura. (2005): *Vides al descobert*. Editorial Mediterrània. Barcelona.

**De interés
profesional**



El conflicto femenino: mujer madre vs. mujer trabajadora. Una década de conciliación de la vida laboral y familiar en España

Carmen González Camacho
Angélica Gutiérrez González

Resumen

La creciente incorporación de la mujer al mercado laboral en nuestro país, en las últimas décadas, y la ausencia de políticas públicas que paliaran la dificultad para compatibilizar la actividad productiva y la reproductiva, provocó un descenso de la fecundidad, que registraría su valor más bajo en 1998. La Ley 39/1999 de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras supone un primer paso y una nueva orientación de las políticas familiares en nuestro país, a la que seguirían otras medidas posteriores. Diez años después, el objetivo de nuestro trabajo es analizar los efectos de estas nuevas políticas familiares en el empleo femenino y su reflejo en la recuperación de los indicadores de fecundidad.

Palabras clave

Políticas familiares, gasto social público, empleo femenino, fecundidad.

Abstract

The increasing incorporation of women into the labor market in our country in recent decades, and the absence of public policies that alleviate the difficulty to reconcile productive and reproductive activity, led to a decline in fertility, which would record their lowest in 1998. Law 39/1999 of 5 November, to promote reconciliation of work and family life of working people as a first step and reorientation of family policies in our country, to be followed by other measures afterwards. Ten years later, the aim of our study is to analyze the effects of these new family policies on female employment and its reflection in the recovery of fertility indicators.

Key words

Family policies, female employment, social public expenditure, fertility.

Autoras

Carmen González Camacho

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales.
Profesora Colaboradora, adscrita al Departamento de Economía Aplicada III de la Universidad de Sevilla.
carmengc@us.es

Angélica Gutiérrez González

Trabajadora Social.
Experta Universitaria en Evaluación, Programación y Supervisión de Políticas de Inserción Social.
agutgon@yahoo.es

El conflicto femenino: mujer madre vs. mujer trabajadora. Una década de conciliación de la vida laboral y familiar en España

1. Introducción

Uno de los cambios sociales más significativos de las últimas décadas en los países de nuestro entorno ha sido la creciente incorporación de la mujer al empleo remunerado y extradoméstico, que ha tenido consecuencias positivas y negativas. Entre las primeras destacaríamos el logro de la histórica reivindicación feminista de la emancipación de la mujer, mediante la independencia económica, lo que le proporciona capacidad para decidir sobre sí misma y para participar en las decisiones del núcleo familiar en condiciones de igualdad (HOBSON, 2008: 124). Entre las segundas, podríamos señalar el descenso constante de la natalidad en la mayoría de los países desarrollados, sobre todo en el nuestro, debido a la dificultad de compaginar la actividad laboral y las responsabilidades familiares, tradicionalmente asignadas y asumidas por la mujer, particularmente en los países mediterráneos. Esta segunda consecuencia cobra especial relevancia al contribuir, junto con el incremento de la esperanza de vida, al envejecimiento progresivo de la población, un problema cada vez más acuciante en los países industrializados.

La experiencia nórdica, en particular la de Suecia, ha demostrado que las políticas familiares, iniciadas en los ochenta con el fin de facilitar a las mujeres con hijos la permanencia o el acceso al mercado laboral¹ fueron muy efectivas para conseguir tasas de empleo femenino elevadas y, al mismo tiempo, recuperar la natalidad, que, en 1978, registraba la tasa más baja de la OCDE.

Las recomendaciones de la Unión Europea a los Estados miembros sobre política de empleo se han acentuado en el fomento del empleo, especialmente el empleo fe-

menino, las políticas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y la implementación de políticas de conciliación laboral y familiar².

La **Estrategia de Lisboa**, aprobada por el Consejo Europeo celebrado en esta ciudad en 2000, supuso una renovación de la **Estrategia Europea del Empleo** y fijó el objetivo general el pleno empleo, que se concretaba en objetivos específicos para 2010, entre ellos que la proporción de mujeres activas superara el 60% para esa fecha. La estrategia se implantaría en dos fases: la primera, entre 2000 y 2005, y la segunda, entre 2005 y 2010. El Consejo de Estocolmo, en 2001, fija objetivos intermedios, entre los que destacamos lograr una tasa de empleo femenino del 57% para 2005. El plan para la creación de empleo va acompañado de otras acciones muy relacionadas con él: la igualdad entre hombres y mujeres y la conciliación de la vida laboral y familiar. Los compromisos adquiridos se refieren a seis ámbitos prioritarios, de los que destacamos dos: la independencia económica para hombres y mujeres y la conciliación de la vida profesional, la vida privada y la vida familiar.

La Comunicación de la Comisión “Un mejor equilibrio en la vida laboral: más apoyo a la conciliación de la vida profesional, privada y familiar” propone dos líneas de acción: la consolidación del derecho de los trabajadores al permiso por motivos familiares (protección a la maternidad) y la igualdad de trato de los trabajadores autónomos y sus cónyuges colaboradores; además, se contemplan objetivos específicos de atención a la infancia (PODADERA, 2009: 650).

En España, la Ley 39/1999 de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas tra-

bajadoras, supone la transposición de varias directivas comunitarias, iniciando una serie de cambios legislativos, cuyo objetivo es facilitar la conciliación de la actividad productiva y la reproductiva, contribuyendo a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, para un reparto más equitativo de las responsabilidades familiares (corresponsabilidad). Favorece los permisos de maternidad y paternidad, sin perjuicio en el acceso o mantenimiento del empleo, las condiciones laborales y la promoción de la mujer a puestos de responsabilidad.

El objetivo de nuestro trabajo es analizar las políticas familiares aplicadas en España en la última década y los efectos que han producido sobre el empleo femenino. El trabajo se estructura en cuatro apartados. En el segundo, se expone una panorámica comparativa de la protección social a la familia de España, Suecia y la UE-15. En el tercer apartado, se estudia la relación entre las políticas familiares, el empleo femenino y la fecundidad. Finalmente, se recogen algunas conclusiones del estudio.

2. La protección social a la familia

Se pueden definir las políticas familiares como el conjunto de programas y medidas de intervención del Estado en la familia y las directrices que los inspiran (FLAQUER, 2000: 2). Las causas que justifican tal intervención se podrían resumir en tres: la necesidad de conciliar la vida laboral y familiar, el protagonismo de la familia como principal agente socializador y creador de capital humano, o lo que es lo mismo, de crecimiento económico, y, finalmente, la aparición de nuevas necesidades sociales asociadas a los cambios demográficos más recientes (LÓPEZ y VALIÑO, 2004).

Siguiendo a SANZ et. al. (2008: 31), los programas de intervención social de las políticas familiares se pueden sintetizar en las siguientes rúbricas:

- 1) Permisos y prestaciones por maternidad y paternidad.
- 2) Permisos y prestaciones parentales para el cuidado de hijos y otras personas dependientes.
- 3) Asignaciones por nacimiento.
- 4) Asignaciones familiares.
- 5) Prestaciones específicas para familias monoparentales.

2.1. Bases de datos y variables utilizadas.

Para realizar el análisis de las políticas de protección a la familia hemos utilizado, en primer lugar, el Mutual Information System on Social Protection (MISSOC), de la Comisión Europea, de prestaciones

notas

1. Medidas de conciliación de la vida laboral y familiar como horarios de trabajo flexibles, servicios de calidad para la atención a la infancia y permisos para las personas con hijos, manteniendo unas condiciones económicas razonables.

2. La Directiva 92/85/CEE, de 19 de octubre, del Consejo Europeo establece la obligatoriedad del permiso de maternidad, con una duración mínima de catorce semanas ininterrumpidas, a distribuir antes y/o después del parto. Esta Directiva fue complementada por la 2002/73/CEE, que garantiza la reincorporación de la trabajadora después del permiso de maternidad a su puesto anterior o a uno equivalente. La Directiva 96/34/CE, de 3 de junio, del Consejo regula el permiso paternal para el cuidado de hijos, con el objetivo de que las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar fomenten la introducción de formas más flexibles de organización del trabajo y la igualdad entre hombres y mujeres, pues reconoce este derecho como individual del trabajador, sea hombre o mujer.

por maternidad/paternidad y prestaciones familiares, comparando la protección social a la familia en España y en Suecia. En segundo lugar, la base de datos de EU-ROSTAT, en términos del *European System of Integrated Social Protection Statistics* (ESSPROS), nos proporciona los datos disponibles para España, Suecia y la UE-15.

2.2. Análisis comparativo de la protección social a la familia: España y Suecia.

En el Cuadro 1, se recogen las prestaciones existentes en ambos países, en 2009, según MISSOC, divididas entre prestaciones por maternidad/paternidad y prestaciones familiares, entre las que se pueden distinguir prestaciones económicas y en servicios.

En líneas generales, el modelo sueco es mucho más generoso que el español; los permisos maternal y paternal son más amplios, los requisitos para los beneficiarios (límite de renta, período de cotización) son menos restrictivos, a excepción del subsidio de maternidad no contributivo³, las asignaciones económicas son más elevadas y, además, disfrutaban de ayudas al cuidado de hijos y prestaciones específicas para familias monoparentales, inexistentes en España. Por otra parte, la asignación económica de pago único por nacimiento o adopción, vigente en España desde julio de 2007⁴, también llamada “cheque-bebé”, ha sido eliminada recientemente por el Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, aplicándose a partir del 1 de enero de 2011. En Suecia, sin embargo, no existe esta asignación por nacimiento, sino únicamente por adopción internacional.

2.3. Análisis comparativo del gasto social público dedicado a la familia/infancia: España, Suecia y la UE-15.

Los recursos públicos destinados a la protección social se reparten en prestaciones sociales, costes de administración, transferencias de cotizaciones sociales a otros regímenes y otros gastos. En el Gráfico 1, se recoge el gasto social público, en porcentaje sobre el PIB, y observamos, por un lado, que en España apenas ha variado desde 1995, aunque en todo el período considerado es inferior a la media europea y, sobre todo, a Suecia, si bien la diferencia se ha reducido, debido al descenso de ambas.

Centrándonos en el gasto social público en prestaciones sociales, podemos distinguir las distintas funciones que se recogen en ESSPROS: Discapacidad, exclusión social, familia/infancia, vivienda, tercera edad, asistencia sanitaria, supervivencia y desempleo. El Gráfico 2 recoge el gasto público en prestaciones sociales, en porcentaje del PIB, según las funciones antes mencionadas, para el año 2007, y el conjunto de los países de la UE-15, junto con Noruega. Aunque las partidas más importantes son las destinadas a la tercera edad y a sanidad, nuestro interés se centra en la función familia/infancia, que recoge

notas 3. Para quienes no cumplen el requisito de período de cotización.

4. Ley 35/2007, de 15 de noviembre, por la que se establece la deducción por nacimiento o adopción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y la prestación económica de pago único de la Seguridad Social por nacimiento o adopción.

**Cuadro 1. PRESTACIONES POR MATERNIDAD/PATERNIDAD
Y PRESTACIONES FAMILIARES. SUECIA Y ESPAÑA. 2009**

	SUECIA	ESPAÑA
Prestaciones por maternidad y paternidad		
Legislación aplicable	National Insurance Act, de 1962.	Ley General de la Seguridad Social (Real Decreto Legislativo 1/94, de 20 de junio; Decreto Legislativo 1/95, de 25 de marzo; Ley 39/99 sobre conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras; Ley Orgánica 2/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; Real Decreto 295/2009, de 6 de marzo).
Beneficiarios	Empleados/as y autoempleados/as.	Empleados/as de alta en la Seguridad Social o en situación asimilada; condiciones especiales para los menores de 26 años.
Requisitos	Asegurados/as al menos 180 días anteriores al parto.	Haber cotizado al menos 180 días en los 7 años anteriores al parto.
Permisos y prestaciones por maternidad y paternidad	<p>Duración: permiso prenatal de 50 días; permiso parental de 480 días que pueden disfrutar el padre o la madre en los primeros 8 años de vida del hijo.</p> <p>Prestación económica: 80% del salario, siendo el mínimo 17€/día, los primeros 390 días, 17€/día los 90 últimos.</p> <p>Permiso por paternidad: 10 días retribuidos al 80% del salario.</p>	<p>Duración: 16 semanas, al menos 6 después del parto; dos semanas adicionales por hijo en partos múltiples, a partir del segundo; permiso retribuido en caso de riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia; el padre puede solicitar hasta 10 semanas del período de permiso de postparto; en caso de adopción de niños menores de 6 años o con minusvalía, 16 semanas.</p> <p>Prestación económica: 100% de la base reguladora de la cotización a la Seguridad Social y 75% en el permiso por riesgo durante el embarazo.</p> <p>Permiso por paternidad: 2 días remunerados.</p> <p>Subsidios por maternidad de naturaleza no contributiva: 42 días (56 en algunos casos) y 100% del IPREM.</p>
Permisos y prestaciones parentales para el cuidado de hijos y otras personas dependientes	<p>Duración: cuidado de hijos enfermos menores de 12 años.</p> <p>Remuneración: 80% del salario con máximo de 120 días al año.</p>	<p>Duración: reducción de 1 hora en la jornada laboral para cuidado de hijos menores de 9 meses; excedencia de hasta 3 años para el cuidado de hijo menor de 3 años; permiso de 2 días por hospitalización de familiares; 1 año de excedencia para el cuidado de familiares dependientes.</p> <p>Remuneración: en el primer caso (reducción de 1 hora en la jornada laboral) 100% del sueldo, en los demás casos, sin retribución.</p>

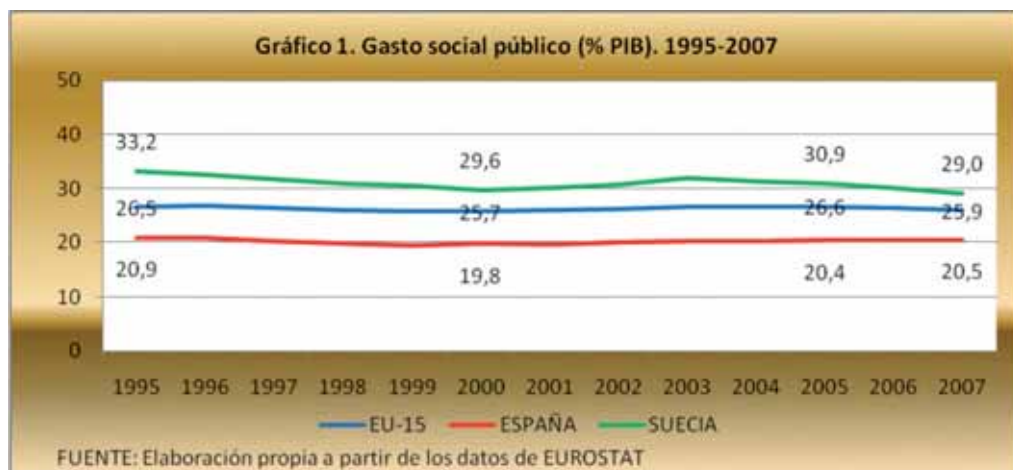
El conflicto femenino: mujer madre vs. mujer trabajadora.
Una década de conciliación de la vida laboral y familiar en España

Prestaciones familiares		
	SUECIA	ESPAÑA
Legislación aplicable	Municipality Child Care Allowance Act, 2008; Law on Gender Equality Bonus, 2008; National Child Allowance Act, 1947.	Ley General de la Seguridad Social (Real Decreto Legislativo 1/94, de 20 de junio); Real Decreto 1335/2005, de 11 de noviembre; Ley 35/2007 por la que se establece la deducción por nacimiento o adopción en el IRPF y la prestación económica de pago único de la Seguridad Social por nacimiento o adopción
Beneficiarios	Padres con la custodia legal del hijo. En caso de padres separados, el que disfrute de su custodia legal.	Nacionales y residentes legalmente en España.
Requisitos	El hijo ha de residir en el país al menos seis meses al año y ser menor de 16 años. No hay límite de renta.	El hijo ha de residir en el país, ser menor de edad o con una minusvalía y una renta familiar anual máxima de 11.264,01€, que ascendería a 16.953,05€ desde el cuarto hijo. Sin límite de renta en caso de minusvalía.
Asignaciones por nacimiento o adopción	No existen en caso de nacimiento. 3.731€ por adopción internacional	2.500€ por nacimiento o adopción de un hijo; 2.496€ en el caso de 2; 4.992€ por 3; 7.488€ por 4 o más. 1000€ adicionales en casos especiales.
Ayudas al cuidado de hijos	Las proporciona el municipio de residencia del niño mediante guarderías públicas o, cuando no sea posible esta opción, una prestación económica de 280€/mes.	No existen.
Asignaciones familiares por hijo a cargo	98€/mes por hijo, con suplemento de 9,33€ por el segundo, 33€ por el tercero, 80€ por el cuarto y 98€ por el quinto y siguientes.	41,67€/mes por menores de 3 años; 24,25€/mes hasta los 18 años. Con minusvalía de al menos un 33%, 83,33€/mes; con al menos un 65%, 336,33€/mes; con al menos 75%, 504,50€/mes.
Prestaciones para familias monoparentales	Garantía de percepción de 119€/mes por hijo del otro progenitor o del Estado.	No existen.

FUENTE: Elaboración propia a partir de la información de MISSOC, 2009.

las prestaciones económicas o en especie, sin tener en cuenta la asistencia sanitaria, relacionadas con los costes de la maternidad, nacimiento o adopción y cuidado de los hijos o de otros miembros de la familia (EUROSTAT, 2008: 31).

familias que la UE-15. Esta diferencia es mucho mayor si nos comparamos con Suecia, pues, a pesar del descenso en el porcentaje registrado, desde 1995, dedica más del triple de recursos sobre su PIB que España, en 2007.



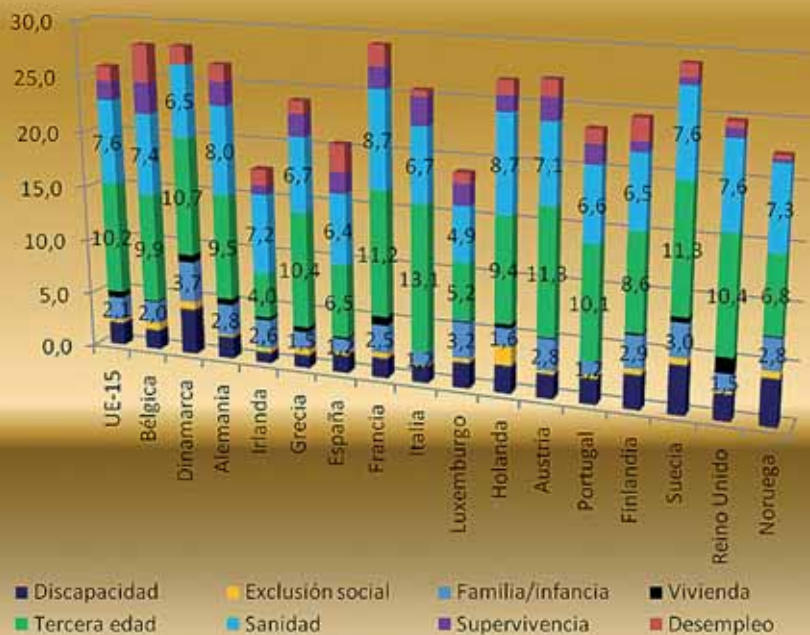
Observamos que España, Italia y Portugal, con 1,2%, son los países que menos recursos públicos dedican a prestaciones a las familias. En el otro extremo, se sitúan Dinamarca (3,7%), Luxemburgo (3,2%) y Suecia (3%). A pesar de ello, el gasto público en prestaciones sociales a las familias en nuestro país ha evolucionado mucho desde 1995, cuando solamente alcanzaba el 0,4% del PIB; el incremento más significativo se produjo entre 1999 y 2000, en que pasó del 0,5% al 1%, es decir, se duplicó justamente el año siguiente de la entrada en vigor de la Ley 39/1999, de conciliación de la vida laboral y familiar (Gráfico 3). Sin embargo, y aunque la media europea se ha mantenido prácticamente constante a lo largo del período considerado, España dedica algo más de la mitad de recursos públicos para las

En el Gráfico 4 se recogen los datos de las prestaciones a la familia/infancia, en euros por habitante a paridad de poder adquisitivo (PPP), al ser el porcentaje sobre el PIB tan pequeño para el caso de España que resulta difícil su apreciación en un gráfico.

Hemos considerado dos momentos del tiempo, 1995 y 2007, para que pueda valorarse la evolución tanto de nuestro país como de Suecia y de la UE-15. En primer lugar, observamos que tanto en Suecia como en la UE-15 son superiores las prestaciones económicas a las prestaciones en servicios, mientras en nuestro país sucede al contrario. En segundo lugar, aunque España sigue dedicando menos recursos que la media europea, ha multiplicado casi por seis su esfuerzo en ese período, en tanto que la UE-15 lo ha incrementado en un

**El conflicto femenino: mujer madre vs. mujer trabajadora.
Una década de conciliación de la vida laboral y familiar en España**

Gráfico 2. Gasto social público por funciones (% del PIB). 2007



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de EUROSTAT.

Gráfico 3. Gasto social público en familia/infancia (% PIB). 1995-2007



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de EUROSTAT

Gráfico 4. Prestaciones económicas y en servicios (euros por habitante, PPP) a familia/infancia. 1995 y 2007



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de EUROSTAT

63% y Suecia un 77%; a pesar de ello, en 2007, España dedica el 57% de la media europea y sólo el 36% de Suecia, lo que significa que aún nos queda mucho camino que recorrer. Si lo expresamos en euros, en 2007, Suecia destina 900 euros por habitante a las familias con niños, la UE-15, 570 euros y España solamente 324.

Desagregando los tipos de prestaciones, en términos ESSPROS, definiremos cada una de las prestaciones económicas (EUROSTAT, 2008: 54):

- 1 Permiso maternal: prestación económica durante el período anterior y/o posterior al parto o en relación con adopción.
- 2 Nacimiento: asignación de pago único por nacimiento o adopción de un hijo.
- 3 Permiso parental: prestación económica al padre o la madre por interrupción o reducción de la jornada laboral para el cuidado del hijo.

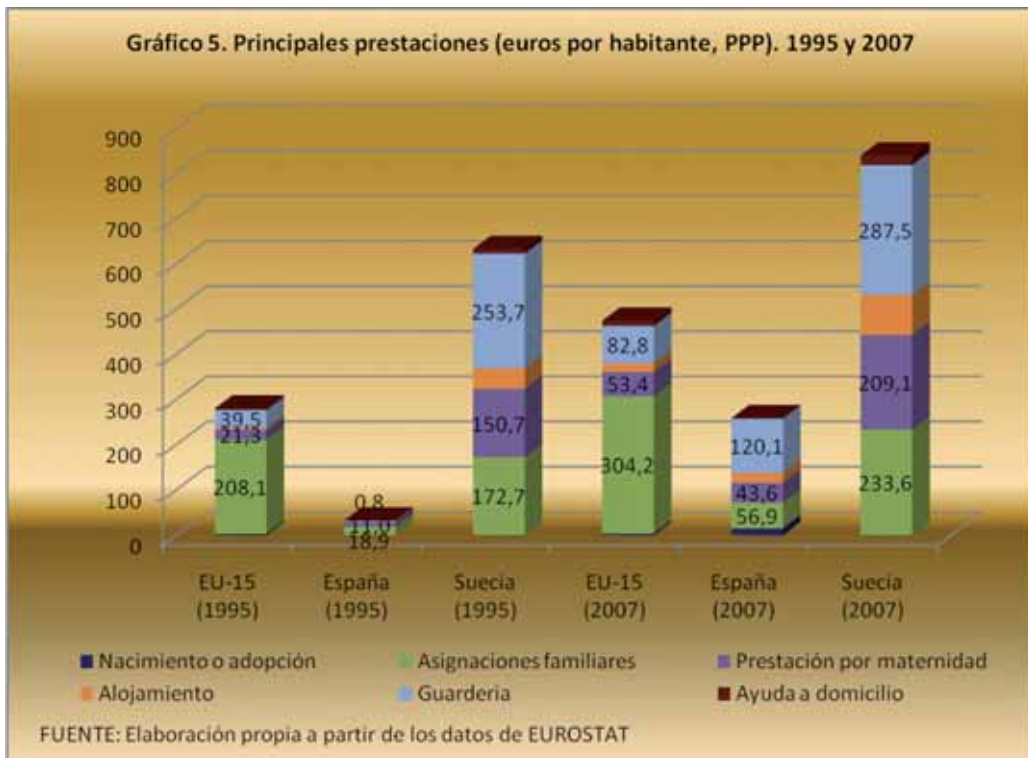
4 Asignaciones familiares por hijo a cargo: prestación periódica para ayuda al cuidado de hijos dependientes o a la crianza del hijo.

5 Otras prestaciones económicas: prestaciones para sufragar costes específicos, como apoyo a familias monoparentales, familias con niños con discapacidad, etc.

Igualmente, en las prestaciones por servicios, en términos ESSPROS (EUROSTAT, 2008: 55):

- 1 Guardería: vivienda y alimentación proporcionada al niño pre-escolar durante el día o parte del día, incluyendo los cuidados a domicilio de enfermería.
- 2 Alojamiento: Vivienda y alimentación proporcionada a los niños y sus familias de forma permanente.

**El conflicto femenino: mujer madre vs. mujer trabajadora.
Una década de conciliación de la vida laboral y familiar en España**



3 Ayuda a domicilio: bienes y servicios a las familias en el hogar para niños y/o apoyo para sus padres.

4 Otras prestaciones en especie: reducciones de precios, tarifas especiales, planificación familiar, vacaciones y centros de ocio, etc.

Nosotros hemos elegido entre las prestaciones económicas y las prestaciones en servicios las más significativas, descartando aquellas que resultan residuales sobre el total, para realizar el análisis comparativo.

En el **Gráfico 5** se recogen las principales prestaciones, en euros por habitante a paridad de poder adquisitivo (PPP), para España, la UE-15 y Suecia. En primer lugar,

en el conjunto de las principales prestaciones seguimos situándonos en un nivel inferior a la media europea, con mayor diferencia respecto a Suecia; sin embargo, se percibe un gran esfuerzo en el gasto público en nuestro país, desde 1995, pues, por ejemplo, el gasto en guarderías hemos pasado de 0,8 euros por habitante a 120,1, en 2007⁵, superando la media europea (82,8), las asignaciones familiares se han multiplicado por cuatro y las prestaciones por maternidad y paternidad, por tres. En segundo lugar, llama la atención que en Suecia la mayor partida se destina a guarderías, característica que parece haber imitado España a lo largo del período considerado. Finalmente, las asignaciones familiares es la partida de mayor peso para el conjunto de la UE-15; los casi 57 euros por

Cuadro 2. Panorama laboral femenino. España, UE-15 y Suecia. 1995 y 2009.

	1995					2009				
	Tasa de actividad		Tasa de empleo			Tasa de actividad		Tasa de empleo		
	TOTAL	Mujeres 15-64	TOTAL	Mujeres 15-64	Mujeres 25-49	TOTAL	Mujeres 15-64	TOTAL	Mujeres 15-64	Mujeres 25-49
EU-15	67,2	56,6	59,9	49,6	62,3	72,5	65,9	65,9	59,9	72,4
España	59,0	43,3	46,8	31,7	42,0	73,0	64,8	59,8	52,8	65,4
Suecia	77,0	74,6	70,7	69,8	81,6	78,9	76,4	72,2	70,2	81,7

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de EUROSTAT.

habitante que destina España casi resultan ridículos al lado de los 233,6 de Suecia o de los 304,2 de la UE-15.

Las políticas familiares que hemos tratado se podrían dividir en tres tipos, en función de sus objetivos: de promoción de la natalidad, de apoyo a familias con necesidades especiales y de conciliación de la vida laboral y familiar, por lo que es fácil deducir su influencia sobre otras variables, como la fecundidad y el empleo femenino.

3. Empleo femenino, fecundidad y modelo de bienestar

La participación de la mujer española en el mercado laboral ha sido, tradicionalmente, inferior a la media de la UE-15 y muy inferior a la de los países nórdicos. Pero esta no es una característica exclusiva de nuestro país, sino de otros países mediterráneos (Italia y Grecia), junto con Irlanda. Sin embargo, en las últimas décadas, se ha producido una creciente incorporación de la mujer al ámbito laboral, reduciéndose esta diferencia.

3.1 Panorama de la actividad laboral femenina en España

El panorama laboral de las mujeres de nuestro país ha cambiado significativamente en las últimas décadas. La tasa de actividad y la tasa de empleo femeninas son inferiores a las masculinas, aunque con tendencia convergente. En los últimos quince años, España ha conseguido un incremento de la tasa de actividad femenina (entre 15 y 64 años) en 21,5 puntos. Si en 1995 la distancia con la media de la UE-15 era de 13,3 puntos, en 2009, solamente le separan 1,1 puntos. En cuanto a la tasa de empleo femenino (15-64) la diferencia ha pasado de 18 puntos a 7 y en el grupo de mujeres entre 25 y 49 años, más de 20 puntos a solamente 7 (Cuadro 2). Aunque también nos hemos aproximado más a las cifras registradas por Suecia, aún nos queda mucho camino que recorrer.

notas

5. El número de plazas de guardería se incrementó en casi un 38% entre 1999 y 2007, según datos del INE.

El conflicto femenino: mujer madre vs. mujer trabajadora. Una década de conciliación de la vida laboral y familiar en España

En cuanto al desempleo, uno de los principales problemas de nuestro país, la tasa de desempleo de los hombres ha sido siempre inferior a la de las mujeres, pero mientras que en 1998 la segunda duplicaba a la primera, en 2009 son prácticamente iguales. A pesar de ello, nuestra tasa de desempleo total es más del doble de la media de la UE-15 y, según la última Encuesta de Población Activa (2010), hemos superado el 20% de paro. Una lectura positiva de los datos del INE es que, en una situación de crisis económica como la actual, el empleo femenino ha resultado menos afectado que el masculino.

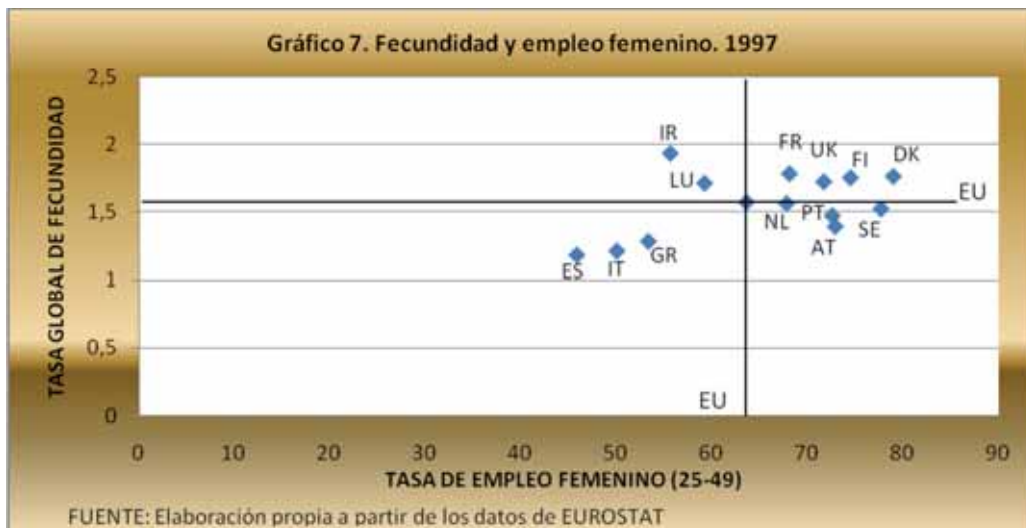
3.2 Fecundidad y empleo femenino en España

El retraso en la aplicación de políticas de conciliación que paliaran la dificultad de compatibilizar el empleo remunerado (actividad productiva) con las responsabilidades familiares (actividad reproductiva⁶) se ha traducido en un descenso constante de la natalidad, hasta finales de los noventa,

en que registramos la tasa global de fecundidad más baja del mundo (1,16). A partir de 1998, cambia la tendencia, y la tasa global de fecundidad⁷ experimenta crecimiento sostenido que se mantiene hasta el último año con datos disponibles (Gráfico 6).

Para establecer una relación entre fecundidad y empleo femenino hemos preferido la tasa de empleo femenino para el tramo de edad entre 25 y 49 años, al igual que en EUROSTAT (2009), por dos razones: en primer lugar, la edad media de la mujer a la maternidad en la Unión Europea es de 28 años, por lo que la mayoría de las mujeres con hijos a cargo se concentra en este grupo de edad, y, en segundo lugar, la tasa de empleo femenino, entre 25 y 49 años, es superior en más de doce puntos a la tasa de empleo femenino, entre 15 y 64, por lo que este grupo de población es quien más sufre las dificultades de conciliación laboral y familiar. En España, la edad media a la maternidad es de casi 31, en 2008, según el Instituto Nacional de Estadística⁸ (INE), y casi el 87% de las mujeres que fueron madres, en 2008, tenían entre 25 y 49 años.





Hemos elegido dos momentos en el tiempo, uno anterior al inicio de la etapa de crecimiento de la fecundidad (1997) y el otro lo más reciente posible (2008), para analizar la situación de España en el conjunto de la UE-15, en cuanto a fecundidad y empleo femenino. Para ello, se ha dividido la nube de puntos que representan a cada país en cuatro cuadrantes, donde el eje horizontal sería la tasa global de fecundidad de la UE-15 y el eje vertical la tasa de empleo femenino (25-49) de la UE-15. De esta forma, los países ubicados en el primer cuadrante, tendrían ambas tasas más elevadas que la media europea, y los situados en el tercer cuadrante, registrarían tasas inferiores a la media europea.

En 1997 (**Gráfico 7**), España se sitúa en el tercer cuadrante, pero, además es el país más desplazado hacia la izquierda y abajo, lo que significa que su tasa global de fecundidad y su tasa de empleo femenino son los más bajos de la UE-15, pero comparte el tercer cuadrante con Italia y Gre-

cia, países mediterráneos también. En el primer cuadrante se sitúan los países como Francia, Reino Unido, Finlandia y, especialmente, Dinamarca. Es de destacar que Irlanda, situada en el segundo cuadrante, registra la tasa global de fecundidad más elevada de la UE-15 y, aunque su tasa de empleo sea inferior a la media europea, resulta muy superior a la española.

En 2008 (**Gráfico 8**), todos los países se han desplazado a la derecha y hacia arriba, pero los países mediterráneos siguen ocupando el tercer cuadrante, aunque España ya no es el país con las tasas más bajas,

notas 6. Tengamos en cuenta que la actividad reproductiva no es solamente la maternidad, sino también la transmisión de normas y valores en el seno familiar y el cuidado intergeneracional (de los padres, cuando se hacen mayores, y de los hijos) y de los enfermos del núcleo familiar.

7. Tasa global de fecundidad: Número medio de hijos por mujer en edad fértil (15-49). El INE lo denomina Indicador coyuntural de fecundidad, en EUROSTAT Total Fertility Rate.

8. Indicadores demográficos básicos del INE.

**El conflicto femenino: mujer madre vs. mujer trabajadora.
Una década de conciliación de la vida laboral y familiar en España**



sino que es Italia la que ahora ocupa su lugar. Puede considerarse espectacular la mejora de España en ambas tasas, tanto en su evolución individual como comparativa, aunque siga siendo inferior a la media europea.

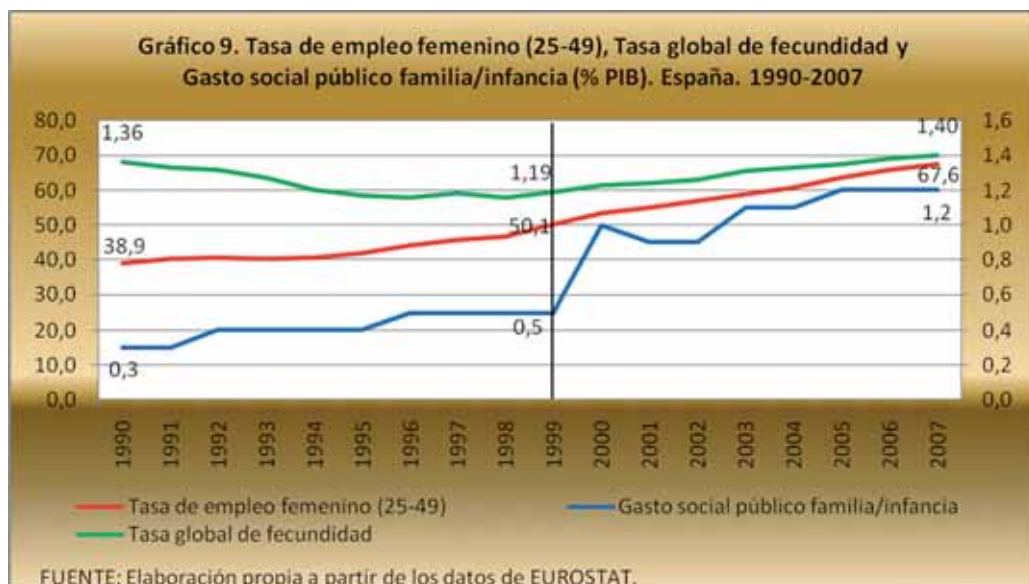
Las razones de las diferencias por zonas geográficas europeas son variadas, pero todas ellas están relacionadas de algún modo con el modelo de bienestar existente en estos países, que se traduce en políticas de protección a la familia en función de criterios ideológicos basados en su historia política y social (MORENO, 2005: 46).

MORENO (2001: 10) considera cuatro modelos de Estado de bienestar: el nórdico, el anglosajón, el continental y el mediterráneo. El Estado de bienestar mediterráneo se caracteriza por el reducido nivel de protección social a la familia, lo que la convierte en la principal proveedora de servicios en el ámbito privado, por la cultura asistencial, por la estructura rígida del

mercado laboral y por la presencia de una economía informal difícil de cuantificar.

El modelo mediterráneo se ajusta a lo que han denominado los sociólogos *familiarismo*, un sistema que refuerza el modelo de familia tradicional y su división del trabajo, el trabajo productivo para el hombre y el reproductivo para la mujer.

ESPING-ANDERSEN (2000: 66) incide igualmente en que las causas de este fenómeno están muy relacionadas con la escasa *desfamiliarización*⁹ existente en los países mediterráneos, donde se crea una fuerte dependencia económica y de prestación de servicios en el seno de la familia. Por el contrario, los países nórdicos han desarrollado un modelo de Estado de bienestar que ha sufrido un proceso creciente de *desfamiliarización*, iniciado en la década de los setenta, en pro del *individualismo* propiciado desde el propio Estado. En este proceso de individualización, el conjunto de los derechos civiles y políticos básicos, el fo-



mento del trabajo remunerado y la protección social están orientados al individuo, no al grupo de pertenencia¹⁰.

A pesar de su estructura tradicional, los cambios socioculturales, con gran influencia del modelo nórdico, han afectado a nuestro país, al igual que a otros países mediterráneos, en la última década, a lo que ha contribuido la aparición de nuevas estructuras familiares y nuevas formas de convivencia, produciéndose un fenómeno similar al ocurrido en los países del norte de Europa.

3.3. Las políticas familiares y sus efectos sobre el empleo femenino y la fecundidad.

Para comprobar la incidencia de las políticas familiares de la última década hemos considerado el período 1990-2007, con las variables gasto social público familia/

infancia (% PIB), tasa de empleo femenino (25-49) y tasa global de fecundidad (Gráfico 9).

Se ha dibujado una recta vertical en 1999, año en que se aprueba la Ley 39/1999 de 5 de noviembre. Las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar han tenido efecto positivo sobre la tasa de empleo femenino, que experimenta una aceleración en su incremento, con tendencia similar a la del gasto social público familia/infancia¹¹.

notas

9. Este autor define la desfamiliarización como “el proceso mediante el cual las políticas reducen la dependencia individual de la familia y a su vez maximizan la disponibilidad de recursos económicos por parte del individuo, independientemente de las reciprocidades familiares o conyugales” (ESPING-ANDERSEN, 2000).

10. En este caso, a la familia.

11. El coeficiente de correlación entre ambas variables es 0,97, positivo y próximo a 1, casi correlación perfecta.

Las medidas de promoción de la natalidad, también han tenido su efecto positivo, pues la tasa global de fecundidad, con tendencia decreciente en el período anterior, cambia de signo¹² y finaliza el período con un valor superior al de 1990. Sin embargo, hemos de tener en cuenta que, en 1998, España registra la tasa global de fecundidad más baja del mundo (1,16), por lo que ha podido producirse un efecto “rebote”; además, existen otras variables, como la inmigración creciente, con tasas de fecundidad más elevadas, pues conservan pautas sociales de sus países de origen.

Sin embargo, parece que los esfuerzos hacia la conciliación de la vida laboral y familiar aún no son suficientes. Según datos de EUROSTAT, de la población inactiva femenina¹³ de nuestro país, entre 15 y 64 años, un 14,6% no busca empleo por cuidar de los hijos o de otros miembros de la familia en situación de dependencia, siendo la media de la UE-15 del 16%. Para el tramo de edad entre 25 y 49 años, el porcentaje se eleva al 31,4%, en España y al 37,9% en la UE-15, donde destacan el Reino Unido con el valor más alto (casi 60%) y en el otro extremo Dinamarca (8,1%) y Suecia (16,9%), que registran los valores más bajos.

Por otro lado, las dificultades laborales de las madres trabajadoras españolas se reflejan en la *Encuesta de fecundidad, familia y valores 2006*, realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), en colaboración con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Más del 75% de las mujeres entrevistadas, con más de 15 años, que han trabajado y han sido madres, afirman haber tenido dificultades laborales o educativas por su maternidad. Curiosamente, este porcentaje se eleva en las generaciones más jóvenes, superando

el 80%. El 8% de las mujeres entre 35 y 49 años ha sufrido discriminación en el trabajo como consecuencia de la maternidad, pero este porcentaje se eleva al 9,6% en las mujeres entre 20 y 34 años. El 20,3% de las mujeres entre 20 y 34 años ha visto limitadas sus posibilidades de promoción en el empleo debido a la maternidad (DELGADO et. al., 2009: 322). En resumen, parece que las mujeres más jóvenes no lo tienen más fácil que las generaciones anteriores, por lo que la coincidencia en el tiempo de la edad para acceder y/o promocionar en el empleo con la edad de procreación les lleva a retrasar o, incluso, renunciar a la maternidad.

4. Consideraciones finales

La Ley 39/1999 de 5 de noviembre, para la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras, marca un cambio de orientación en las políticas familiares de nuestro país, con gran influencia de los países nórdicos, que se consolida con otras normas y medidas políticas sucesivas, a lo largo de los últimos diez años. Las nuevas políticas familiares conllevan un importante incremento del gasto social público familia/infancia (en % PIB), aunque sólo supone un 57% de lo que dedica la media europea y un 40% en el caso de Suecia, en 2007. Sin embargo, a pesar de este salto cuantitativo y cualitativo, las mujeres más jóvenes siguen sufriendo discriminación y ven limitadas sus posibilidades de promoción por su decisión de ser madres, por lo que sigue vigente el conflicto femenino: ser madre o desarrollarse profesionalmente mediante un empleo remunerado.

Bibliografía:

DELGADO, Margarita, ZAMORA, Francisco, BARRIOS, Laura, et al. (2009): *Fecundidad y trayectoria laboral de las mujeres en España*, Instituto de la Mujer, Madrid.

ESPING-ANDERSEN, Gosta. (2000): *Fundamentos sociales de las economías postindustriales*, ARIEL, Barcelona.

EUROSTAT (2008): ESSPROS Manual. *The European System of integrated Social Protection Statistics, Population and social conditions*. Methodologies and Working papers, Office for Official Publications of the European Communities, Luxemburgo.

FLAQUER, Lluís (2000): *Las políticas familiares en una perspectiva comparada*, Colección Estudios Sociales, N° 3, Fundación La Caixa, Barcelona.

HOBSON, Bárbara. (2008): "Seguimiento del modelo nórdico a través de los triángulos institucional, doméstico y de la política de paternidad", en *Conciliación de la vida profesional y familiar*, Editorial Síntesis, S.A., pp. 113-144. Madrid.

LÓPEZ, María Teresa y VALIÑO, Aurelia (2004): *Conciliación familiar y laboral en la Unión Europea*, Consejo Económico y Social, Madrid.

MORENO, Luis (2001): "Estado del Bienestar y Mallas de seguridad", en *Pobreza y exclusión: la 'malla de seguridad' en España*, Ed. Moreno, Luis, CSIC, pp. 17-50. Madrid,

MORENO, Almudena (2005), "Empleo de la mujer y familia en los regímenes de bienestar del sur de Europa en perspectiva comparada. Permanencia del modelo de varón sustentador", Revista Reis. Página web: <http://reis>.

metapress.com/content/23862760k1887k67/ (fecha de consulta: 06.10.11).

PODADERA, Pablo (2009): "El 'Contrato Social' en el proceso de construcción europea. Un balance económico a través de la evolución de los indicadores de la Estrategia de Lisboa: El caso de España", *Estudios de Economía Aplicada*, Vol. 27-3, pp. 639-662. SANZ José Félix, ROMERO, Desiderio y ALVAREZ, Santiago (2008): *La protección de la familia en la Unión Europea. Análisis comparado y simulación de reformas aplicadas a España*, Fundación BBVA, Bilbao.

Páginas web consultadas

Fecha de consulta: 06.10.11

EUROPEAN COMMISSION (2009): MISSOC 2009. http://ec.europa.eu/employment_social/missoc/db/public/compareTables.do

EUROSTAT: Statistics Database (última consulta junio 2010)

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database

EUROSTAT (2009): *Reconciliation between work, private and family life in the European Union*, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-78-09-908/EN/KS-78-09-908-EN.PDF

INE: IneBase. <http://www.ine.es/inebmenu/indice.htm>,

notas 12. El coeficiente de correlación entre ambas variables, desde 1999, es 0,88, positivo y próximo a 1, aunque inferior al anterior.

13. Población inactiva. Principal razón para no buscar empleo (%): Se consideran dos motivos fundamentales: 1) el cuidado de hijos o de otros miembros de la familia con discapacidad y 2) otras responsabilidades familiares o personales, teniendo en cuenta la distribución entre hombres y mujeres.

Ética



La objeción de conciencia en trabajo social: ¿realidad o sueño?

Óscar Cebolla Bueno

Resumen

¿Qué ocurriría si los carteros decidieran que no entregarán más cartas que no utilicen papel reciclado?, parece un ejemplo absurdo, pero ¿y si los jueces se negasen a aplicar una norma?, ¿qué pasaría si todos los médicos se negaran a realizar supuestos abortivos alegando la objeción de conciencia?, ¿qué ocurriría si el ser humano obedeciese siempre sin cuestionarse nada?, a día de hoy: ¿existen casos en los que un/a trabajador/a social pueda alegar objeción de conciencia? En este artículo de opinión se desarrolla la figura de la objeción de conciencia y su implicación con el trabajo social.

Palabras clave

Objeción de conciencia, desobediencia civil, incumplimiento de la norma, ámbitos del trabajo social.

Abstract

What happens if the carriers decide not to deliver more cards without recycled paper?, It seems an absurd example, but what happens if the judges refuse to apply a rule?, What would happens if the doctors refused to make assumptions abortion on the grounds of conscientious objection?, What would happen if humans obeyed without question nothing?, Nowadays, are there cases where a social worker can claim conscientious objection? In this article it explains the figure of conscientious objector and his involvement with social work.

Key words

Conscientious objection, civil disobedience, breach of the rule, areas of social work.

Autor



Óscar Cebolla Bueno

Licenciado en Derecho

Técnico del Consejo General del Trabajo Social

ocebollabueno@hotmail.com

La objeción de conciencia en trabajo social: ¿realidad o sueño?¹

1. Introducción

¿Cuándo comienza la desobediencia civil? Si siguiéramos la tradición cristiana podríamos afirmar que bastante pronto. Los primeros seres humanos, **Adán y Eva**, fueron también los primeros desobedientes y por ello fuimos expulsados del paraíso terrenal: por no obedecer la única regla que la divinidad nos impuso.

Sin embargo, es más factible que el primer acto documentado de rebeldía fuera el que ofreció el filósofo **Sócrates**, al que le condenaron a muerte: “*primero por no honrar los dioses que honra la ciudad; por introducir nuevas y extrañas prácticas religiosas; y segundo de corromper además a los jóvenes*” (Diógenes Laercio. op cit. 2,40 2007²).

En 1534, **Tomás Moro** – o Lord Thomas More- se postuló sin embargo como el primer objetor de conciencia, negándose a firmar el “Acta de Sucesión” que impuso Enrique VIII a sus súbditos y que venía a afirmar que el Rey y sus sucesores eran la cabeza única y absoluta de la Iglesia. Murió decapitado.

Más tarde, durante la Revolución Francesa **Olympe de Gouges** consideró que la utilización del término “hombre” en lugar de “persona” en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano suponía una exclusión de las mujeres de los derechos políticos. Por ello elaboró la Declaración de los Derechos de la Mujer, motivo por el que fue guillotinado en 1791.

Pero no fue hasta 1846 cuando apareció por primera vez el gran teórico de la desobediencia civil, **Henry David Thoreau**, encerrado en la cárcel por negarse a pagar sus impuestos fue el primer objetor fiscal de la historia. En 1866 reescribió una conferencia bajo el título: *la desobediencia civil*.



Retrato de Gandhi.
Dibujo: Óscar Cebolla Bueno.

La Biblia de los desobedientes. Fue uno de los pensadores americanos más relevante de todos los tiempos.

De hecho, leyendo sus escritos en su prisión sudafricana, **Mojandas Karamchand Gandhi** comenzó a forjar el movimiento de la no violencia, basada en la no cooperación pacífica y con la que consiguió liberar a la India del colonialismo británico hasta que fue asesinado. Fue en Sudáfrica cuando por primera vez se utilizó el término “*conscientious objection*”, ante la negativa de la población negra a circular por su país con pasaportes especiales, y curiosamente no fue acuñado el término por los disidentes sudafricanos, sino por los militares ingleses.

En 1954 el reverendo **Martin Luther King** se consolida como uno de los líderes de las minorías negras al frente del Movimiento por los derechos civiles realizando numerosas actividades pacíficas de levantamiento de la población. Hasta que fue asesinado.

En 1956 **Nelson Mandela**, es encarcelado por mantener métodos no violentos de resistencia inspirados en Gandhi. Veinte años encarcelado hasta conseguir acabar con el apartheid.

En 1967 **Mohamed Alí** rechazó incorporarse a las filas en la guerra de Vietnam alegando creencias religiosas y su oposición a la guerra. Fue arrestado, despojado de su título de campeón mundial y no volvió al ring hasta pasados cuatro años cuando su apelación fue admitida.

A veces la objeción de conciencia o la desobediencia civil se precede de la toma de conciencia de la población, en 2010 **Stéphane Hessel**, miembro de la resistencia francesa durante la segunda guerra mundial, escribió su libro: ¡indignaos!, un llamamiento a los jóvenes de todo el mundo para cambiar la sociedad de los banqueros y del dinero a través de la resistencia y la no violencia, y que ha sido el germen del movimiento del 15M y de la [#spanishrevolution](#). Hoy, ante la situación de crisis actual conceptos como: desobediencia civil, resistencia, no violencia y objeción de conciencia han vuelto a escena para reivindicar el espacio que siempre debieron tener. Pero: ¿qué es la objeción de conciencia?

2. Delimitación de la objeción de conciencia

2.1 Definición y diferencia con la desobediencia civil

Miles de páginas se han escrito sobre la objeción de conciencia y la desobediencia civil y no quiero redundar en las opiniones ya vertidas. Para comenzar, diferenciar la

objeción de conciencia de la desobediencia civil es complicadísimo puesto que ambas figuras presentan muchas similitudes.

La objeción de conciencia supone la negativa inequívoca de un individuo a realizar el mandato jurídico de una norma al considerarla contraria a sus convicciones ideológicas, religiosas o morales.

La desobediencia civil tal y como la entendía Thoreau era: *“El derecho legítimo de toda persona a negarse, de forma pacífica e individual, al cumplimiento de aquellas leyes que violenten su conciencia”* (Thoreau 1985).

Sin embargo, esta definición (aún proviniendo del padre de la desobediencia civil) parece clónica a la de la objeción de conciencia. Yo diría que la desobediencia civil supone actuar contra las políticas, las leyes de un gobierno de manera consciente y voluntaria, públicamente y sin ejercer violencia alguna con el objetivo de modificar una realidad concreta.

notas
1. Este artículo nació fruto de mis reflexiones en torno a una conversación mantenida por los miembros de la Comisión Deontológica del Consejo General del Trabajo Social. Sin el empuje de Ana Lima y Juan Curras este artículo no hubiera visto la luz en esta revista. Quiero agradecer especialmente a Gustavo García Herrero y a Natividad de la Red sus comentarios y aportaciones para este artículo, ya que con su amplia visión profesional sin duda lo han mejorado.

2. Vida de los filósofos ilustres.

Así podemos distinguir ciertas **similitudes** o **elementos comunes** entre ambas instituciones o figuras:

- Ambas suponen desobedecer el mandato de una norma.
- Ambas suponen un acto individual y voluntario del individuo.
- Ambas se realizan de modo no violento.

Y siguiendo este razonamiento podemos distinguir **varias diferencias** o **elementos diferenciadores**:

- La desobediencia civil (pone en duda la legitimidad de la ley) debe ser colectiva para que surta efecto. La objeción de conciencia es un acto privado (no pone en duda la legitimidad de la ley).
- Ambas son “públicas”, si bien la objeción, a diferencia de la desobediencia, no busca publicidad de la misma.
- La desobediencia civil pretende cambiar una determinada ley mientras que la objeción no persigue su eliminación ni la exoneración de un deber jurídico ya que se quebraría el principio de igualdad, sino la sustitución de ese deber por otro deber social (Ramón Soriano 1987. pag 79).

Sin embargo podemos realizar las siguientes observaciones:

En primer lugar, **respecto al seguimiento masivo**: intentando realizar una diferenciación entre ambas figuras el que fuera el presidente del Tribunal Constitucional desde 1995 a 2004 decía: *“suele contraponerse en la doctrina la desobediencia civil a la objeción de conciencia. La primera se caracteriza por una actitud colectiva con el propósito de cambiar unas leyes o conseguir que no se cumplan. La*

objeción de conciencia en cambio, es una actitud personal, que sólo cuando se extiende en un amplio sector puede considerarse desobediencia civil”. (Jiménez de Parga 2008).

Coincido en que la desobediencia civil para que surta efecto es necesaria que se realice de forma genérica por toda la población³. Sin embargo, según este razonamiento, parece lógico pensar que **una es consecuencia de la otra**. Es decir, si la objeción como acto individual se hace masiva, puede llegar a producirse la desobediencia civil. Por ejemplo, si un médico no realizara aborto alguno alegando motivos religiosos, sería objeción de conciencia. Sin embargo si todos los médicos decidieran no realizar el aborto, se consideraría desobediencia civil⁴.

En segundo lugar, **respecto a la intencionalidad de cambiar una ley**: se afirma que puede ser el objetivo de la desobediencia pero no de la objeción⁵. Partiendo de este supuesto me formulo la siguiente pregunta:

¿Si considero que algo no es bueno para mi, puedo considerar que sea bueno para los demás?

Puedo considerar que otros/as piensen totalmente lo contrario a lo que pienso yo, ya que cada persona es libre de opinar de diferente manera. Así, por ejemplo, puedo afirmar que si la esclavitud no es buena para mi, tampoco lo será buena para los demás; aunque haya personas que consideren todo lo contrario, ¿tengo pues que aceptar que esa persona sea esclavista? ¿Tengo que aceptar la esclavitud por omisión? ¿tendría que intentar que esa ley se aboliese o bien me conformaría con que en mi caso no se cumpliese y se sustituyese una prestación social?.

Evidentemente este ejemplo es una obviedad y una exageración (para el hombre de

hoy, que no para el de hace 300 años) y hemos de reconocer que los supuestos límites donde se plantea la objeción de conciencia y la desobediencia siempre son polémicos.

Sin embargo, no creo que los objetores de conciencia al servicio militar quisieran realizar la prestación social sustitutoria, y creo sinceramente que pensaban que era la única salida para no realizar el servicio militar. Aceptábamos la norma por miedo a la sanción, pero no la comprendíamos y sinceramente creo que todos los objetores querían lo mismo: acabar con la obligatoriedad del servicio militar, acabar con la norma.

En mi opinión, considero que la objeción de conciencia es una forma de desobediencia civil, no son dos figuras independientes, y que la diferencia fundamental entre ambas instituciones estriba en que el propio ordenamiento reconoce la existencia de la objeción en casos excepcionales, mientras que no podría de ninguna manera aceptar a la segunda. En palabras del que fuera Magistrado del Tribunal Supremo **Pablo Lucas Murillo**: *“el propio ordenamiento jurídico no puede amparar posiciones de quienes niegan su legitimidad y pretenden, en consecuencia, romperlo, por muy nobles y elevados que para ellos sean los principios que les mueven... además quienes deciden practicar la desobediencia civil asumen las consecuencias de su conducta y las sanciones que puedan depararles la aplicación de las leyes aprobadas democráticamente”*⁶.

2.2 Naturaleza jurídica de la objeción de conciencia

La Libertad de conciencia se encuadra dentro del artículo 18 de la Declaración

Universal de 1948 y del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966 como derecho de la persona.

Antes de 1973 en España, el objetor de conciencia era castigado hasta los 38 años de edad, límite de la edad militar por el delito de desobediencia militar (art 328 del Código de Justicia Militar). Ante las presiones de Europa el régimen realizaría una pequeña reforma, no en el contenido de la objeción sino en el de las penas impuestas (ley 29/1973 de 19 de diciembre, artículo 383 bis).

Posteriormente, la Constitución recogería en su artículo 30, como único supuesto de objeción de conciencia, la realización del servicio militar. Los padres de la Cons-

notas

3. Peces Barba, catedrático de filosofía y letras decía en una entrevista respecto a la asignatura de educación para la ciudadanía: “la desobediencia civil no tiene ninguna relevancia si no es masiva”. En CEL: <http://blog.castelloneducaenlibertad.org/?p=503> Fecha de Consulta: 31/05/11

4. ¿Qué ocurriría en este hipotético caso con el derecho de la embarazada? Pues que podría demandar a la sanidad pública e incluso podría realizar el aborto en una clínica privada y solicitar a la administración que le reembolsaran el dinero gastado por incumplimiento en la sanidad pública (Ortega Gutiérrez: 1999; 130).

5. Comentario de **Gustavo García Herrero**: *“En el caso de la objeción de conciencia, si bien su objetivo inmediato no es cambiar una ley, sino negarse a cumplir alguno de sus preceptos, constituye en si misma un rechazo a todo o parte de los contenidos de la ley, por lo que evidentemente hay un rechazo a la misma que aun cuando no se convierta necesariamente en una “rebelión” y un intento de cambio, como ciudadano/a, el objetor es un opositor a la ley o a parte de ella y, en consecuencia, estará a favor de su modificación. Esta oposición se mostrará, cuando menos, en forma de opinión y, en su caso, con su voto a las opciones que propongan ese cambio legislativo”*.

6. Objeción de Conciencia y desobediencia civil. En http://www.funciva.org/publicaciones/objecion_y_desobediencia_civil.pdf Fecha de Consulta 05/10/11

titución en su día no se planteaban otras formas de objeción de conciencia que la negativa a realizar “la mili” obligatoriamente. En mi opinión, recogían el llamamiento que desde el principio del siglo XX, las diferentes personalidades de la comunidad internacional realizaban en contra de la obligatoriedad del servicio militar, pero no establecieron un derecho general de objeción.

Con posterioridad se desarrolló la Ley 22/1998, de 6 de julio, reguladora de la Objeción de Conciencia y de la Prestación Social Sustitutiva, que en realidad no regulaba la objeción de conciencia, sino la prestación social sustitutiva y que con la profesionalización del ejército llegó a dejar de tener sentido. De hecho esta ley suponía utilizar a los servicios sociales como carceleros de los objetores de conciencia y su aplicación suponía una discriminación clara para los objetores, ya que la duración del servicio social sustitutorio era excesivo, una forma de penalizar la actitud del objetor, como veremos más adelante.

Se ha planteado todo un debate doctrinal en torno a la naturaleza de la objeción de conciencia, en gran medida potenciada por la actitud del Tribunal Constitucional. En un primer momento consideró la objeción de conciencia como un derecho reconocido en nuestro ordenamiento, no sólo explícitamente por el artículo 30.2 CE sino a través del artículo 16.1⁷, como una concreción de la libertad ideológica. Sin embargo posteriormente el Tribunal Constitucional consideró a la objeción de conciencia como un **derecho constitucional, no fundamental** debido a su naturaleza excepcional, por lo que la existencia de un derecho general de objeción de conciencia no existe y sólo es posible considerarla en determinados supuestos reconocidos por el ordenamiento⁸.

Sin embargo nos encontramos con la incoherencia de que en el caso del aborto, la objeción sí que forma parte de este artículo 16.2 de la Constitución, mientras que en otros supuestos no.

De ahí que haya una diferencia de posturas entre los que piensan que “*el derecho constitucional a la objeción de conciencia se haya estrechamente vinculado a la dignidad de la persona. Requiere una regulación por ley orgánica*” (Jiménez de Parga. 2008), es decir, requiere una **regulación genérica**, frente a los que consideran que debe regularse de **manera excepcional**: “*precisamente ese es el medio en que cobra sentido la objeción de conciencia, que no pretende romper ni en todo ni en parte el ordenamiento jurídico, sino ofrecer un trato de excepción frente a un deber general. La propia excepcionalidad nos pone ya sobre la pista de que solamente podrá aceptarse en contadas excepciones*” (Murillo de la Cueva 2008).

Ante esta situación algunos autores proponen una salida intermedia, **la técnica de flexibilización del derecho**, que consiste en transformar la objeción de conciencia en *opciones de conciencia*, es decir, en situaciones legalmente tuteladas ante el posible rechazo que pueda generar una norma (Martínez Sánchez et al. 2009; 236).

Escuché una vez a **Natividad de la Red** decir: “*en cualquier profesión de las ciencias humanas, no siempre podremos identificar norma con ética*”. En mi opinión no es posible poner diques al mar como tampoco es posible cercar el derecho a la objeción de conciencia a sucedáneos regulados eventualmente. Cualquier legislador, tratará en todo caso de readaptar la objeción al ordenamiento jurídico. Siguiendo esta línea argumental el profesor **González Vicén** dijo “*al derecho se le obedece por multitud de causas prácticas, pero no por vivencias éticas. Siempre que el Derecho ataca en cual-*

quier forma que sea la objetividad moral del individuo, éste puede desobedecer al Derecho, arrojando todas sus consecuencias e incluso la pérdida de su propia vida” (González Vicén: 1989, 105).

Las constituciones, los ordenamientos, los códigos deontológicos pueden (y deben) llegar a afirmar la existencia del derecho a la objeción de conciencia de la persona, pero su positivación tanto de manera genérica como excepcional es imposible, ya que la casuística está indeterminada por la conciencia de cada una de las personas que la alegan y porque su decisión individual de desobedecer a la norma siempre queda fuera de derecho: *“La desobediencia es una actitud legítima contra el Derecho, pero no un “derecho” en sentido técnico del término. En esta sutil diferencia reside la amplitud de la libertad del ser humano para desobedecer”* (José Antonio Pérez: 1994; 74).

2.3 Acomodación de la objeción de Conciencia en los Códigos Deontológicos

Si la objeción de conciencia como hecho individual de la ciudadanía está alejado del principio de legalidad y su regulación siempre resultará ineficiente e innecesaria, entiendo como he indicado antes, que si debe fijarse el derecho a la objeción de forma expresa. Ésta acomodación de la **objeción de conciencia “profesional”** debe recogerse en los respectivos Códigos Deontológicos.

En el lenguaje corriente ética y deontología tienen significados parecidos, pero no idénticos, si la ética es la parte de la filosofía que trata de la moral⁹ (**anexo I**) y de las obligaciones de los seres humanos, la deontología *“es la ciencia de los deberes, es*

decir, intenta establecer las normas concretas para ejercer una profesión, en nuestro caso, la profesión del trabajo social” (Emilia Alonso et al: 2010, 67). Si los códigos establecen un marco de *“regulación de los principios éticos y criterios profesionales por los que se habrá de regir la profesión”* como indica el preámbulo del código de trabajo social, la objeción de conciencia debe figurar entre éstos.

Además, hay que añadir que si como consecuencia de la libertad de conciencia un/a ciudadano/a al ejercer su derecho a la objeción de conciencia puede llevar a ser rechazado por parte de la sociedad y del propio sistema, habrá que sumar en el caso de la objeción de conciencia profesional el rechazo que tal actitud puede generar dentro de los compañeros/as de profesión.

De ahí que sea necesaria la inclusión en los códigos de la objeción de conciencia y sin embargo no en todas las profesiones se sigue la misma pauta, observando divergencias entre ellas (**Ver anexo II**).

No obstante, aunque los códigos recojan este derecho, no implica que se reciba una protección jurídica que exonere al profesional de una sanción determinada. Cuando un profesional alega objeción de conciencia, su decisión inequívoca e individual llevará, seguramente, aparejada la sanción por el incumplimiento de la norma... si no estuviera contemplada la posibilidad de objeción en la misma. Tal vez se trate también de que los colegios profesionales velen por incluir en la normativa las

notas

7. Sentencia del Tribunal Constitucional 15/1982, de 23 de abril.

8. Sentencia del TC 160/1987, de 27 de octubre; Sentencia TC 161/1987, de 27 de octubre.

9. Ver comentario de **Natividad de la Red** en el Anexo I.

situaciones en las que es posible contemplar la objeción.

Los Colegios Profesionales y los Consejos Generales poco podrán hacer ante casos como éstos¹⁰, pues aunque los códigos reconozcan la posibilidad de que sus profesionales se declaren objetores ante un determinado supuesto, eso no supone un derecho que puedan alegar frente a ningún tribunal salvo para dejar constancia que entre los principios éticos y criterios profesionales de su profesión, figura la posibilidad de declararse objetor.

2.4 Diferencia de la objeción de conciencia con otras causas de abstención.

Hay que diferenciar también, la objeción de conciencia de las posibles causas de abstención ante un determinado caso por parte de las/los profesionales del trabajo social.

Crear que ante cualquier supuesto de confrontación se puede invocar la objeción de conciencia es absurdo. De hecho, no hay un solo caso de objeción de conciencia en la jurisprudencia española desde la implantación de los Servicios Sociales¹¹ (**anexo III**).

Si creemos que ante cualquier confrontación podemos derivar el caso a un compañero/a de la manera más favorable para el usuario/a tal y como marca el artículo 19 del Código Deontológico alegando objeción de conciencia, estamos cayendo en un tremendo error.

Pongamos el siguiente ejemplo: un trabajador/a social de base acaba de sufrir un complicado proceso de divorcio

del que ha tenido que recuperarse, o bien, ha sufrido las mismas dolencias o abusos que su posible cliente. Como profesional considera que no puede intervenir en un supuesto similar alegando motivos éticos y transfiere dicho caso a un compañero. En estos supuestos se produce una **afectación del profesional** que le impide desarrollar su trabajo de tal manera que no puede aplicar sus conocimientos y técnicas de forma objetiva tal y como marca el Código Deontológico (art 8), pero en ningún caso supone un supuesto de objeción de conciencia.

Si el/la trabajador/a social de base tiene que realizar un informe social a un familiar, o a un amigo íntimo, no puede invocar la objeción de conciencia, puesto que estaremos en todo caso ante un **conflicto de intereses**. Ese profesional está influenciado por un interés secundario de tipo personal, por lo que derivará el caso pero en ningún caso alegando su derecho a la objeción de conciencia.

También podemos encontrar que se den como causas de abstención a la hora de realizar una intervención la llamada **amistad íntima o enemistad manifiesta** del trabajador/a social con los usuarios¹². En estos supuestos podría considerarse que el trabajador/a social, en base a los parámetros de imparcialidad, no reúne los criterios necesarios para realizar una intervención atendiendo al principio de calidad y en todo caso no cumplirá con el artículo 11 del Código Ético de la FITWS:

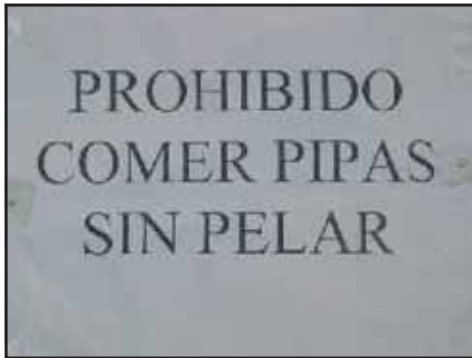
“Los trabajadores sociales deben estar preparados para dar cuenta de sus decisiones basadas en consideraciones éticas, y a asumir la responsabilidad de sus elecciones y actuaciones”.

Todos estas figuras análogas, no entran dentro de los supuestos de objeción de

conciencia, ya que siempre es necesario que se den los siguientes elementos (Ortega Gutiérrez: 1999; 110):

- La existencia de una norma que afecte a creencias religiosas, ideológicas o morales.
- La existencia de una voluntad inequívoca de no cumplimiento por parte del individuo.
- La ausencia de normas que puedan solventar el conflicto.

2.5 Fundamentación de la objeción: La estupidez de la norma



Cartel en el Estadio de La Romareda (Zaragoza)

¿Por qué desobedecer a la norma?

El ser humano nace libre, capaz de gobernarse a sí mismo y sin embargo hace una restricción de esa libertad en base a un pacto social que le permita, mediante la asociación, la pervivencia. A través de esta idea nació el concepto de Estado: *“El pacto de cada hombre con los demás, en forma tal como si cada uno dijera a todos: autorizo y transfiero a este hombre o asamblea de hombres mi derecho de gobernarme a mi*

mismo, con la condición de que vosotros transferiréis a él vuestro derecho y autorizaréis todos sus actos de la misma manera. Hecho esto, la multitud así única en una persona se denomina Estado” (Thomas Hobbes; 1987; 146).

La visión pesimista que tenía Hobbes del ser humano, nacía de la desconfianza y el miedo: *“los pactos que no descansan sobre la espada, no son más que palabras sin fuerza para proteger al hombre”* (Thomas Hobbes; 1987; 143). Frente a esta idea desoladora, surge de nuevo en el siglo XX la fuerza creadora del individuo frente a la indiferencia de lo masivo, la esperanza en el ser humano: *“La convivencia pacífica de todos los hombres se funda ante todo en la confianza mutua, y sólo en segundo lugar en instituciones tales como la Ley y la policía”* (Albert Einstein; 2009, 89) y la percepción de que el Estado no siempre lleva razón: *“el Estado debe ser nuestro servidor, y no nosotros esclavos del Estado. Este principio es negado por el Estado cuando nos obliga a hacer el servicio militar o a participar en una guerra”* (Albert Einstein; 2009, 68). De hecho, en la actualidad, la crisis financiera mundial ha puesto en evidencia la fragilidad del Estado de Bienestar, rebautizado como Estado de Malestar, que ya ni siquiera puede garantizar la seguridad social, las pensiones y otros logros conseguidos desde la implantación de los servicios sociales: *“se atreven a decirnos que el Estado ya no puede garantizar los costes de*

10. Poco o mucho, como se indica más adelante respecto de la actitud del entonces colegio de Asistentes Sociales de Bizkaia ante la prestación social sustitutoria.

11. Ver comentario de Gustavo García Herrero en Anexo III.

12. Imaginemos el supuesto de un/a usuario/a que amenaza reiteradamente a su trabajador/a social. Podría considerarse que es enemistad manifiesta, pero no es así. Las amenazas son un delito contra la libertad recogidas en el código penal Art. 169 a 171 del Código Penal, por lo que el trabajador/a social podrá denunciarlas como tal ante los tribunales.

estas medidas ciudadanas. Pero ¿cómo puede ser que actualmente no haya suficiente dinero para mantener y prolongar estas conquistas cuando la producción de riqueza ha aumentado considerablemente desde la Liberación, un periodo en el que Europa estaba en ruina?" (Stéphane Hessel: 2011; 25).

Podemos afirmar con rotundidad, que desde la creación del Estado Moderno, e incluso desde el principio de los tiempos el hombre (aquí no me atrevería a utilizar el lenguaje de género) ha realizado normas de todo tipo. La mayoría han mejorado a la Sociedad en general sin lugar a dudas, sin embargo muchas han demostrado ser injustas, intolerantes, insolidarias y en definitiva estúpidas. De hecho la decadencia de una sociedad se puede medir por la estupidez de sus leyes. (ver anexo IV) Pablo Lucas Murillo de la Cueva (2008), antiguo Magistrado del Tribunal Supremo dice:

"no obstante, cabe dentro de lo posible que las Cortes Generales lleguen a aprobar leyes que, sin merecer tachas de inconstitucionalidad, se aparten tanto de la conciencia social que resulte imposible exigir su cumplimiento. No será la primera vez que no se aplican o caen en desuso, textos legales o, incluso, constitucionales. Naturalmente el problema estriba en que las sanciones que se impongan hasta que cobren estado estas circunstancias. Pero tales situaciones deberá ser el propio legislador el que resuelva de qué manera hay que tratarlas y, en su defecto, los tribunales buscarán la forma de hacer justicia" .

Dicen que el primer paso es reconocerlo.

En algunos foros se habla de **la norma perversa**. Aquella que nadie cumple porque su desempeño es totalmente inviable. Aún la propia autoridad realiza un relajamiento a la hora de obligar el cumplimiento de la misma. El Estado entonces, puede

coger una cabeza de turco para imponerle una sanción ejemplarizante¹³.

Debido a la existencia de esta clase de normas se justifica la opción que tiene cada persona de desobedecer porque en definitiva lo que está demostrando esta persona al aceptar el castigo por no cumplir una norma que atenta contra su conciencia es su respeto por la ley.

Comprobada la existencia de estas normas: ¿que hacer ante una norma estúpida? Parece evidente que la desobediencia es la consecuencia lógica. Sin embargo, no siempre es fácil, ya que para ello hay que ser muy valiente¹⁴: *"el valiente es aquel que mantiene su integridad al mismo tiempo que supera el temor al rechazo del grupo al que pertenece."* (Salcedo Megales 2011. 137).

3. Tipos de objeción de conciencia

3.1 Las objeciones de conciencia

A lo largo del tiempo se han dado muchos casos de objeción de conciencia tanto en nuestro ordenamiento como a nivel internacional. De hecho, algunos autores han pasado a referirse a esta figura como: **las objeciones de conciencia** en plural.

Si esta figura se basa en las convicciones más arraigadas de las personas, es lógico pensar que tendrá en cada caso una manifestación diferente. Existirán pues, tantos tipos de objeción de conciencia religiosa como religiones existen, tantas objeciones de carácter ideológico como ideologías

haya y tantas objeciones morales como dicho concepto pueda entenderse en cada individuo.

La objeción como manifestación inequívoca de la voluntad y afirmación de la propia conciencia respecto del mundo está por encima de las limitaciones ideológicas y políticas. Una figura que puede darse tanto en una persona conservadora como en una persona liberal, demuestra que el plano ideológico o político queda supeditado al moral, al de la propia conciencia del ser humano. Estos son algunos ejemplos:

- Se desestimó el recurso de amparo a una universitaria que se niega a cursar la **asignatura de derecho canónico** al considerar que se vulneraba su derecho a la libertad religiosa e ideológica del artículo 16 de la CE. Tras un largo proceso judicial de recursos y apelaciones el asunto llegó al Tribunal Constitucional que en su sentencia 359/1985 (AUTO) establecía que:

En este sentido, cabría debatir la existencia de inconstitucionalidad por violación del derecho a la libertad religiosa si los Poderes Públicos impusieran a un no creyente el estudio del contenido ideológico, filosófico o dogmático de una determinada confesión. Cabría entonces indagar si esa imposición se hiciera con carácter apologetico o con fines de adoctrinamiento. Muy distinto es el supuesto de hecho que ahora nos ocupa. El Derecho Canónico, en cuanto asignatura basada en la explicación e interpretación de un corpus iuris, como es el Código de Derecho Canónico, no es por su misma naturaleza una disciplina de contenido ideológico, con independencia de que se base en un sustrato dogmático o confesional, cual es la doctrina de la Iglesia Católica. De hecho, muchas disciplinas jurídicas se centran en el estudio de textos legales y teorías jurídicas cuyo sustrato ideológico es identificable.



Jura de bandera en Colmenar Viejo. 1975.
Pilar San José Sánchez.

- Una persona **indica la ausencia laboral en las jornadas del sábado por creencias religiosas (sabbath judío)**, la Sentencia del Tribunal Constitucional 19/1985 de 13 de febrero falló:

Aunque es evidente que el respeto a los derechos fundamentales y libertades públicas garantizados por la Constitución es un componente esencial del orden público, y que, en consecuencia, han de tenerse por nulas las

notas

13. Se han dado casos como el de Thomas-Rasset y la patronal de la discográfica de Estados Unidos, condenada a pagar 1,5 millones de dólares de multa por descargar 24 canciones. El País. Barcelona. 04/11/2010 http://www.elpais.com/articulo/tecnologia/millones/dolares/multa/descargar/24/canciones/elpeputec/20101104elpeputec_1/tes Fecha consulta: 31/05/11

14. Lo afirma un hipócrita que se libró de la mili solicitando prórrogas por estudios en vez de objetar.

estipulaciones contradichas incompatibles con este respeto, no se sigue de ahí, de modo alguno, que la invocación de estos derechos o libertades puede ser utilizada por una de las partes contratantes para imponer a la otra las modificaciones de la redacción contractual que considere oportunas.

- Una persona invocó la objeción de conciencia en participar **una mesa electoral** (por extensión como miembro de un jurado, considerándose ambos deberes cívicos) la sentencia de 17 de Abril de 1995 consideró que participar en una mesa electoral no suponía una confrontación con ninguna creencia religiosa y que en todo caso el incumplimiento de dicha obligación afecta al orden público establecido por la ley (sentencia de 15 de octubre de 1993).

- Un miembro de la policía nacional **niega a participar en un desfile de una procesión** religiosa. El Tribunal Constitucional en su sentencia 154/2002 de 18 de Julio otorgó el amparo a esta persona. Constatando que quedaba sobradamente justificada su negativa a participar en dicha procesión y a rendir tributo a una creencia religiosa que no profesaba. Sin embargo al no dispensarle de participar en el desfile una sentencia de Tribunal Supremo de Justicia Andaluz confirmaron su obligatoriedad lesionando el derecho de libertad religiosa del artículo 16 de la CE.

- La sentencia 101/2004 de 2 de junio del TC, otorgaba el amparo a unos padres que se negaban a realizar una **transfusión de sangre a sus hijos** por ser testigos de Jehová. Ya que sus convicciones religiosas no se opusieron en ningún momento a que se ejercitara sobre el menor *“la acción tutelar del poder público para su salvaguarda”*. Pues se invocaba la protección jurídica del menor aún cuando se negase a recibir tal transfusión en caso de correr peligro su vida.

Estos son algunos, pero hay muchos más: el farmacéutico que se niega a dar la **píldora postcoital** (STC 23 de mayo de 2005), el juramento o promesa de los cargos públicos a jurar **la constitución** (ST 101/1983), y los ya clásicos respecto a **la objeción fiscal** (autos de 28 de junio de 1990 y de 1 de marzo de 1993 que consideran que el pago de un tributo no afecta a la libertad ideológica) y los relativos al **aborto**.

3.2 Las clases de objeción de conciencia en el ordenamiento y su posible incidencia en el trabajo social:

3.2.1 Los Servicios Sociales: la prestación social sustitutoria

Tras la publicación de la antigua Ley 48/84 del 26 de diciembre sobre la Objeción de Conciencia y de la Prestación Social Sustitutoria, la Oficina para la Prestación de Objetores de Conciencia trató de colocar en el ámbito de los servicios sociales a los objetores de conciencia. En concreto su art 6.2 c) establecía dónde: *“En lo Servicios Sociales, y en particular, los que afecten a acción comunitaria familiar, protección de menores y adolescentes, tercera edad, minusválidos, minorías étnicas, prevención de la delincuencia y reinserción social de alcohólicos, toxicómanos y ex reclusos”*.

Amnistía Internacional indicó que el encarcelamiento de los objetores eran encarcelamientos de presos de conciencia. Desde distintos ámbitos se hizo un llamamiento para realizar un posicionamiento de los Servicios Sociales ante esta situación donde se vulneraban los derechos humanos y era denunciado por una organización neutra libre de todo partidismo posible.

Se produjo con esta ley un gran deterioro de los derechos de los objetores, discriminatoria incluso con las posiciones europeas, ya que debían pasar por el tribunal examinador del Consejo Nacional de la Objeción de Conciencia para probar esas "convicciones personales profundas", cuando en Alemania desde 1977 se había eliminado el trámite de cualquier tribunal, reconociéndose la objeción sólo con solicitarlo. De hecho, se había reducido el servicio civil mientras que en España la duración de la prestación social era incrementada con respecto de la mili entre el 50 y el 100% a determinar por el gobierno. Esta ley es un ejemplo claro de la técnica de la flexibilización del derecho que proponen algunos autores: el Estado es el que determina el cupo aceptable de personas que pueden objetar ante una norma adversa. Para ello configuran una opción al no cumplimiento de la norma, todo un mecanismo disuasorio para los entonces llamados a filas.

Así se inventaron la **prestación social sustitutoria** (como no servían a la patria aprendiendo a luchar, debían realizar un trabajo por el bien común) e integraron a los disidentes en los servicios sociales. Mano de obra gratuita como si fueran voluntarios pero sin las ventajas de los voluntarios: los objetores no tenían motivación vocacional, ni su labor era voluntaria sino obligatoria.

Si partimos de que una política social en Servicios Sociales debe dotarse de una "perspectiva emancipadora de la persona que busque la promoción integral de sus derechos humanos, civiles, políticos y económicos. Lo contrario sería condenarse al parcheo asistencialista" (Sainz de Rozas: 1989; 79) el cumplimiento de esta ley suponía que la prestación social sustitutoria por parte de los Servicios Sociales admitía una acep-

tación de la violación de los derechos humanos denunciados por Amnistía Internacional. 20.000 objetores de conciencia hicieron un llamamiento para el posicionamiento de los/las profesionales que trabajaban dentro del ámbito de los servicios sociales¹⁵, se dio entonces la circunstancia de que los objetores solicitaban la objeción a quienes tenían que cumplir la ley.

Comenzó entonces a realizarse, sobre todo en el País Vasco, un movimiento para no emplear a objetores en el campo de los servicios sociales, entre los que destacamos la denuncia del Colegio de Asistentes Sociales de Bizkaia. Fue el principio del fin y la supresión de una norma legal pero no justa.

3.2.2 Salud: la ley del aborto

Tradicionalmente la objeción de conciencia ha estado muy relacionada con el ámbito sanitario y en concreto con el supuesto del aborto. De un tiempo a esta parte, se observa un crecimiento en la inquietud de los/las profesionales que invocan su derecho a la objeción de conciencia respecto a la **Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo**.

Ya en el Preámbulo se indica: *Asimismo se recoge la objeción de conciencia de los profesionales sanitarios directamente implicados en la interrupción voluntaria del embarazo, que será articulado en un desarrollo futuro de la Ley.*

notas 15. La objeción de conciencia como acto de la voluntad individual no permite que se lleve a cabo por personas jurídicas. No pueden realizarla instituciones.

Deja por tanto la regulación de la misma a un supuesto Reglamento que desarrolle la Ley.

Como ya he expresado, entiendo que es absurdo tratar de cercar el derecho a la objeción de conciencia a unos pocos supuestos. No obstante, entiendo que la Ley no hace más que recoger la preocupación que genera este tema concreto, donde se mezclan cuestiones tan profundas como la vida y la muerte, la libertad de conciencia y el ejercicio profesional, las creencias religiosas y el derecho de la persona, la libertad de conciencia y los usos deontológicos.

Este choque de derechos hace necesario que el legislador se sienta en la obligación de recoger la realidad social y jurídica en una norma. Como es inevitable la coexistencia de los mismos es necesario regularlo, sin embargo, la invocación de la objeción de conciencia en el ámbito sanitario es engañoso, pues lo que pretende la norma es circunscribir a los sujetos que pueden plantear dicha objeción, tal y como en su día se hizo con la mal llamada Ley de Objeción de Conciencia. Así, en el **artículo 19.2 de la Ley** se especifica que:

Los profesionales sanitarios directamente implicados en la interrupción voluntaria del embarazo tendrán el derecho de ejercer la objeción de conciencia sin que el acceso y la calidad asistencial de la prestación puedan resultar menoscabados por el ejercicio de la objeción de conciencia. El rechazo o la negativa a realizar la intervención de interrupción del embarazo por razones de conciencia es una decisión siempre individual del personal sanitario directamente implicado en la realización de la interrupción voluntaria del embarazo, que debe manifestarse anticipadamente y por escrito. En todo caso los profesionales sanitarios dispensarán tratamiento y atención médica

adecuados a las mujeres que lo precisen antes y después de haberse sometido a una intervención de interrupción del embarazo.

De este artículo se desprenden los siguientes puntos¹⁶:

La norma reconoce el derecho de objeción de conciencia a los profesionales sanitarios, dejando fuera de la invocación del mismo al personal no sanitario. Es decir: personal sanitario entendido como tal por la *Ley de Ordenación de Profesionales Sanitarias*, de la cual los/las trabajadores/as sociales fueron excluidos.

Del mismo modo, especifica que sólo a aquel personal que esté directamente implicado en la **intervención directa de la interrupción**¹⁷. La elaboración de un informe social, aun siendo positivo, quedaría fuera de la responsabilidad de realizar el aborto.

La objeción tiene que plantearse por **escrito y de manera anticipada**.

Por lo tanto la norma sólo ampara a los médicos/as, anestelistas, personal de enfermería, auxiliares de clínica y estudiantes en prácticas que realicen de **manera directa la intervención abortiva**. El personal de dirección y administración, de mantenimiento y los/las trabajadores/as sociales quedan fuera a la hora de poder invocar la objeción de conciencia.

En mi opinión, si la realización de un informe social a una menor para que aborte, supone una quiebra con la conciencia del trabajador/a social, éste/a podrá en todo momento invocar la objeción de conciencia de no realización de dicha intervención (aunque mi ideología y convicciones difieran de la suya), y en todo caso deberá prepararse para recibir la correspondiente sanción.

3.2.3 Educación: la Educación para la Ciudadanía y el velo islámico

En este supuesto, la representación legal viene derivada de la patria potestad de los padres sobre sus hijos, quienes no tienen formada todavía una conciencia individual plena, que es el objetivo de la educación: “*el pleno desarrollo de la personalidad humana*” (27.2 CE). Los padres, como responsables de la educación que quieren transmitir a sus hijos, deciden el modelo educativo que consideran más adecuado para sus vástagos.

La asignatura de la Educación para la Ciudadanía ha causado grandes desacuerdos entre el Gobierno y la Conferencia Episcopal, quien solicitó a los padres que realizaran cualquier método legítimo para oponerse a la enseñanza de esta asignatura. De hecho hicieron un llamamiento a la objeción de conciencia. Esta posición fue controvertida y hubo quien llegó a decir que la Conferencia Episcopal: “*está llevando a familias a posiciones extremas pretendiendo apoyar una imposible objeción de conciencia, que les puede producir daños irreparables en la formación y en los títulos académicos de sus hijos*” (Peces Barba 2008).

El tribunal supremo se pronunció en varias sentencias considerando que la Educación para la Ciudadanía es ajustada a derecho y rechazando las objeciones de conciencia presentadas por los interesados¹⁸.

Otro supuesto que se ha dado dentro del ámbito educativo es el del uso del velo islámico. En los centros públicos el uso del velo por parte de los alumnos/as no supone limitar la libertad religiosa de los demás y en los centros privados también debe permitirse. Diferente es el uso de los profesores/as de un centro privado que utilicen el velo. Los centros privados al tener un

ideario educativo que sus profesores/as se comprometen a respetar tienen prohibido la utilización del velo¹⁹.

Estos dos supuestos pueden estar alejados de la labor que pueda realizar el trabajador/a social. Pero si los profesionales del trabajo social dentro del ámbito escolar son aquellos que colaboran con otros profesionales para favorecer el desarrollo integral de los alumnos²⁰, ¿qué actitud tendrían que tomar ante una medida como la que se ha llevado a cabo en la Quest Academy de Croydon (Londres) donde ningún alumno/a puede abrazarse o “chocarse los cinco” para evitar malos entendidos, acosos, mala conducta y peleas²¹.

notas

16. Siguiendo el razonamiento de la actual Asesora del Consejo General: Esther Goñi Juaneda.

17. El Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Málaga negó la petición de un médico de familia del Centro de Salud de la localidad de Antequera de manifestar su objeción de conciencia ante el aborto, para ser excluido de las tareas de información y derivación de mujeres al considerar que no realizaba una intervención directa de la interrupción, por lo tanto, aunque se consiguiera la tradicional petición de que los/las profesionales de este ámbito sean reconocidos como profesionales sanitarios, no podrían tampoco invocar la objeción de conciencia según la norma, pues no participan directamente de la interrupción del embarazo.

18. Sentencias 11 febrero 2009: Recurso N° 905/2008. Recurso N° 948/2008. Recurso N° 949/2008.

19. Hay que tener en cuenta que el Tribunal Europeo de Derechos Humanos en el caso de Dahlab contra Suiza de 15 de enero de 2001 mantuvo las sanciones a una profesora que se negó a quitarse el velo para dar clase.

20. Instrucciones de 26 de Febrero de 1990 de la Dirección General de Renovación Pedagógica establecían el funcionamiento de los Departamentos de Orientación de los centros de Educación Especial (CEE).

21. Diario Qué. Martes 31 de mayo de 2011. www.que.es/curiosas

3.2.4 Justicia: el ámbito penitenciario

El tratamiento social implica que el trabajador/a social penitenciaria/o debe encargarse de la preparación, desde el punto de vista social, de la libertad de los reclusos. Debe motivar al recluso para que participe en el programa para la reinserción.

Para ello el trabajador/a social utiliza el “Casework” escogiendo el momento idóneo para la resolución de los problemas del recluso, siempre que éste haya admitido la existencia de estos problemas y de que exista una motivación para resolverlos. Partiendo de esta base, analizaremos el siguiente caso:

Recientemente, tras la muerte de Bin Laden, una entrevista al director de la CIA, Leon Panetta, revelaba:

P- “¿Los brutales interrogatorios en la cárcel de Guántanamo han sido la clave para acabar con la vida de Osama bin Laden?

R- Es un poco difícil decir si se ha debido a una única fuente de información. Pero parece claro que con algunos de los detenidos se usaron técnicas de interrogatorio coercitivas como el ahogamiento simulado.

Estas declaraciones han sido el reconocimiento del director de la CIA, Leon Panetta, de que algunas de las pistas que condujeron hasta la casa de Abbottabad en Pakistán donde se escondía Bin Laden fueron obtenidas mediante los polémicos métodos de tortura prohibidos por Barack Obama cuando llegó al poder”.

De hecho el Telegraph continuaba:

“El camino que condujo hasta Bin Laden comenzó con los ahogamientos simulados”, ha declarado esta semana el congresista republi-

cano neoyorquino, Peter King, según recoge el diario The Telegraph,. “Esta técnica es un imperativo moral que salva vidas”²².

Así que hemos vuelto a los tiempos de Maquiavelo: “*el fin justifica los medios*”. Guantánamo es un verdadero campo de concentración en pleno siglo XXI. Una prisión militar para la “*detención, tratamiento y enjuiciamiento de ciertos extranjeros en la guerra contra el terrorismo*” que están extendidas por todo el mundo, donde vienen realizándose desde 2002 métodos de tortura como los ahogamientos simulados o waterboarding, el aislamiento, el agotamiento físico mediante la privación de sueño, la humillación sexual o “lap dance”, las posiciones de estrés y el asfixiamiento.

Este tipo de prisiones no tienen justificación legal o civil alguna, y evidentemente no existen o no deberían existir en una sociedad civilizada puesto que atentan contra los principios básicos de la Declaración de los Derechos Humanos y los propios principios del trabajo social. Se basan en métodos de imposición de fuerza que se rigen por tribunales militares. Su justificación está fuera de toda duda. Mi pregunta sería la siguiente: ¿habría espacio para la intervención social o para el trabajo social penitenciario en este tipo de prisiones? La respuesta es clara, y ante la posibilidad de centros o leyes que fomenten estas tropelías no cabe otra actuación que la desobediencia profesional masiva.

Conclusiones. Entonces: ¿realidad o sueño?

Me gustaría acabar este artículo de opinión con la siguiente reflexión:

“Es una pregunta antigua. ¿Cómo debe comportarse el hombre si el Estado lo obliga a cier-



Acampados en Sol (2011). Óscar Cebolla Bueno.

tas acciones, si la sociedad espera de él cierta actitud que su conciencia considera injusta?

La respuesta es fácil: dependes por completo de la sociedad en que vives. Así que debes someterse a sus leyes. No tienes responsabilidad por esas acciones, cumplidas bajo coacción irresistible.

Basta decirlo con tanta claridad para comprender cuánto choca una interpretación de este tipo con la conciencia de rectitud. La coacción exterior puede atenuar en cierto grado la responsabilidad del individuo, pero nunca lo disculpará del todo. Esta interpretación es la que ha primado en los procesos de Nüremberg.” (Einstein: 2009, 18).

El genial científico lo dejaba bien claro: aunque intentes escudarte ante la imposición de una norma injusta por parte del Estado, la aplicación de la misma y sus consecuencias son responsabilidad moral de quien las lleva a cabo. Muchos nazis invocaron esta “coacción irresistible” por parte del Estado en los juicios de Nüremberg, pero moralmente no podían salvarse de los actos que habían cometido. Somos los únicos responsables de mantener nuestra conciencia límpida.

Si desde el trabajo social se busca la flexibilidad del derecho, para quedar protegidos por la normas, convirtiendo las objeciones de conciencia en opciones de conciencia, diré que entonces la objeción de conciencia en el trabajo social es un sueño.

Por el contrario, si el/la trabajador/a social se enfrentase a una situación que contradiga sus más fuertes convicciones éticas desde el ámbito profesional y choque con la obligatoriedad del cumplimiento de una norma de forma voluntaria, consciente de que seguramente sea sancionado a causa de esas mismas consideraciones éticas, les diré que la objeción de conciencia es tan real en la profesión, como ya lo demuestran los/las 4.051 trabajadores/as sociales de España y Latinoamérica que han firmado el Manifiesto del Trabajo Social ante la crisis:

“nada es inamovible. Quienes pretendan hacernos creer que las dinámicas sociales, económicas o políticas son una cuestión en manos del mercantilismo, o de otras intocables estructuras de poder, están despreciando a la sociedad en su conjunto y a cada uno de nosotros y nosotras de manera individual.... Hoy en Zaragoza, en este XI Congreso, manifestamos nuestro compromiso para aportar: ... nuestra denuncia e insumisión ante cualquier decisión que signifique el recorte de derechos sociales o económicos”.

Así que se proclama la insumisión ante los recortes sociales, es decir: la rebeldía, la desobediencia, la insubordinación ante el recorte injustificado promovido por políticas o normas estúpidas. Entonces, siguiendo esta afirmación, la desobediencia civil en trabajo social es una realidad.

notas 22. (The Telegraph . By Toby Harnden, Washington 8:00AM BST 04 May 2011. <http://www.telegraph.co.uk/news/worldnews/al-qaeda/8491509/Osama-bin-Laden-killed-CIA-admits-waterboarding-yielded-vital-information.html> Fecha de consulta: 20/05/11).

Bibliografía:

ACINAS, Juan Claudio (1990) *Sobre los límites de la desobediencia civil*. Sistema. Nº97 julio 1990 p. 102

ALONSO Emilia; BASSETS Josefina; PLANS, Montserrat; RUBIOL, Gloria (2010) *El Consejo Asesor de Ética Profesional*. Monográfico colegio oficial de diplomados en trabajo social y asistentes sociales de Catalunya. Barcelona.

ANTONIO PEREZ, José (1994) *Manual Práctico para la Desobediencia Civil*. Pamiela. Pamplona-Iruña.

EINSTEIN, Albert (2009) *Mi visión del Mundo*. Fabula Tusquets Editores. Barcelona.

HESSEL, Stéphane (2011) *¡Indignaos!*. Destino. Barcelona.

HOBBS, Thomas (1987) *Del Ciudadano y Leviatán*. Tecnos. Quinta edición. Madrid.

JIMENEZ DE PARGA, (2008) *Reflexiones en torno a la objeción de conciencia*. En Actas seminario Objeción de conciencia y desobediencia civil. Ciudadanía y Valores Fundación. www.funciva.org/publicaciones/objecion_y_desobediencia_civil.pdf

MARTIN SANCHEZ, Isidoro. GONZALEZ SANCHEZ, M et al. *Algunas cuestiones controvertidas del ejercicio del derecho fundamental de libertad religiosa en España*. Fundación Universitaria Española. Pag: 233-273. Madrid.

MURILLO DE LA CUEVA (2008) *Objeción de conciencia y desobediencia civil*. En Actas seminario Objeción de conciencia y desobediencia civil. Ciudadanía y Valores Fun-

dación. www.funciva.org/publicaciones/objecion_y_desobediencia_civil.pdf

MURILLO DE LA CUEVA, Pablo (2008) *Objeción de conciencia y desobediencia civil*, En actas de objeción de conciencia y desobediencia civil. Fundación Ciudadanía y valores. Madrid. Disponible en: www.funciva.org/publicaciones/objecion_y_desobediencia_civil.pdf

ORTEGA GUTIÉRREZ , David (1999) *La objeción de conciencia en el ámbito sanitario*. Revista de derecho Político, nº45 pag 105-147. UNED. Madrid.

PECES BARBA (2008), *Carta a los profesores*. Revista Idea La Mancha Nº6. Consejería de educación junta de comunidades de castilla la mancha.

SALCEDO MEGALES, Damián (2011) *Valentía y reconciliación en el ámbito del trabajo social*. Servicios Sociales y Política Social Nº 93. pag 131-144. Consejo General del Trabajo Social. Madrid.

SAINZ DE ROZAS BEDIALAUNETA, Rafael (1988) *Los servicios Sociales ante la ley de objeción de conciencia*. Zerbitzuan. Girarte Zerbitzuetarako aldizkaria. Revista de servicios sociales nº6. Pag 79-88. Centro de Documentación del Gobierno Vasco.

SORIANO, Ramón (1987) *La objeción de conciencia: significado, fundamentos jurídicos y positivación en el ordenamiento jurídico español*. Revista de Estudios Políticos Nº58. Nueva época. Alicante.

THOREAU, H.D (1849) *Vida sin principios. Desobediencia civil y otros escritos*. Zero. Edición 1985. Madrid.

ANEXO I

Breve diferenciación entre Ética y Moral por Natividad de la Red

El uso de la palabra Ética y la palabra Moral está sujeto a diversos convencionalismos que cada autor, época o corriente filosófica utilizan de diversas maneras. Pero para poder distinguirlos será necesario nombrar las características de cada una de estas palabras así como sus semejanzas y diferencias:

1. Características de la Moral. La Moral es el hecho real que encontramos en todas las sociedades, es un conjunto de normas a saber que se transmiten de generación en generación, evolucionan a lo largo del tiempo y poseen fuertes diferencias con respecto a las normas de otra sociedad y de otra época histórica, estas normas se utilizan para orientar la conducta de los integrantes de esa sociedad.

2. Características de la Ética. Es el hecho real que se da en la mentalidad de algunas personas, es un conjunto de normas a saber, principios y razones que un sujeto ha realizado y establecido como una *línea directriz* de su propia conducta.

3. Semejanzas entre Ética y Moral. Los puntos en los que confluyen son los siguientes: En los dos casos se trata de normas, percepciones, deber ser. La Moral es un conjunto de normas que una sociedad se encarga de transmitir de generación en generación y la Ética es un conjunto de normas que un sujeto ha esclarecido y adoptado en su propia mentalidad.

4. Diferencias entre Ética y Moral:

- La Moral tiene una base social, es un conjunto de normas establecidas en el seno de una sociedad y como tal, ejerce una influencia muy poderosa en la conducta de cada uno de sus integrantes. En cambio la Ética surge como tal en la interioridad de una persona, como resultado de su propia reflexión y su propia elección.
- Una segunda diferencia es que la Moral es un conjunto de normas que actúan en la conducta desde el exterior o desde el inconsciente. En cambio la Ética influye en la conducta de una persona pero desde su misma conciencia y voluntad.

Para saber más sobre esta diferenciación ver: <http://www.monografias.com/trabajos6/etic/etic.shtml#dife>.

Fecha Consulta: 05/10/11

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA DE LA REGULACIÓN DE LA OBJECCIÓN DE CONCIENCIA EN DIVERSOS CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS

CÓDIGO DEONTOLÓGICO	ARTÍCULO
Médicos	Art.18 de la Guía de Ética Médica Europea y el Código de Ética y Deontología Médicas en su Art. 27.1, <i>“Es conforme a la ética que el médico, en razón de sus convicciones personales, se niegue a intervenir en procesos de reproducción o en casos de interrupción de la gestación o abortos.</i>
Enfermería	Art.22. <i>La objeción de conciencia el art.61.1 de la Constitución, tiene en el ejercicio de su profesión, el derecho a la objeción de conciencia que deberá ser debidamente explicitado, ante cada caso concreto. Los colegios velaran para que ningún enfermero pueda sufrir discriminación o perjuicio a causa del uso de ese derecho.</i>
Abogados	No se contempla. En el artículo 13.3 del Código deontológico de la abogacía se establece: <i>En cuanto a la relación del abogado con su cliente el Abogado tendrá plena libertad para aceptar o rechazar el asunto en que se solicite su intervención, sin necesidad de justificar su decisión.</i>
Psicólogos	No se contempla, al menos de modo expreso. De forma difusa se indica en su artículo 24: <i>El/la Psicólogo/a debe rechazar llevar a cabo la prestación de sus servicios cuando haya certeza de que puedan ser mal utilizados o utilizados en contra de los legítimos intereses de las personas, los grupos, las instituciones y las comunidades.</i>
Educadores	No se contempla.
Trabajadores Sociales	No se contempla, al menos de modo expreso. El artículo 42 del código indica: <i>“el ejercicio de la profesión del/la diplomado/a en trabajo social/asistente social debe basarse siempre en los fundamentos científicos y éticos del trabajo social”.</i> No se establece como principio.
código Ética FITS	El artículo 4.2 de la FITS, sin nombrar la objeción de conciencia es bastante claro en cuanto a la obligación de los trabajadores/as sociales en relación a la justicia social: <i>Oponerse a las políticas y acciones injustas- Los trabajadores sociales tienen el deber de llamar la atención de sus empleadores, legisladores, políticos y de la sociedad en general sobre aquellas situaciones en las que los recursos son inadecuados o cuando la distribución de recursos, políticas y prácticas son opresivas, injustas o perjudiciales.</i>

(Fuente: elaboración propia)

ANEXO III

Comentario de Gustavo García Herrero

Creo que valdría la pena analizar porqué en un sector potencialmente tan sensible a la objeción, no se ha producido ni una sola objeción. A mí me resulta preocupante ya que me sugiere, como hipótesis:

a) la preponderancia del profesional frente al usuario, que hace innecesario objetar: cada profesional actúa como considera conveniente en cada situación, sin miedo a que la persona usuaria pueda llevar a cabo una reclamación efectiva frente a su actuación.

b) la falta de un marco normativo para nuestra actuación (y no me refiero sólo a leyes o normas administrativas, sino también a protocolos profesionales de intervención, técnicamente consensuados). A falta de norma, no hay nada a lo que objetar y, de nuevo, cada profesional actúa con su propio criterio en cada situación.

Ello me lleva a pensar que estemos poniendo el carro antes que los bueyes; y que quizás tengamos que preocuparnos primero por reglamentar o protocolizar determinadas intervenciones, en beneficio de las personas usuarias y, sólo en ese marco, tendría sentido contemplar las circunstancias o motivos y las condiciones en las que un profesional pueda alegar objeción de conciencia.

Ante la falta de normas específicas que nos obliguen en el ámbito de la intervención social, los profesionales no necesitamos recurrir a la objeción de conciencia: pode-

mos actuar como consideremos oportuno, en cada intervención, sin que ello suponga la opción personal, atrevida y arriesgada, de oponernos a una norma. Quizás por eso nos sea tan fácil sacar pecho: apenas arriesgamos nada.

Ahora bien, si queremos mostrar ese atrevimiento que supone la opción personal “contracorriente”, ocasiones tenemos de hacerlo; porque, si bien apenas existe norma que incumplir, si que nos encontramos con frecuencia con prácticas institucionales o con “órdenes” de nuestros superiores jerárquicos o responsables institucionales, que nos impiden o dificultan adoptar determinadas decisiones que, como profesionales, éticamente deberíamos considerar. Me refiero a la decisión de poner en conocimiento de un juzgado o de la fiscalía determinados comportamientos que consideramos de riesgo para personas vulnerables. Tales situaciones son muy frecuentes en el ámbito de las personas en situación de dependencia, pero ¿cuántos trabajadores/as sociales han puesto en conocimiento de un juzgado alguna de estas situaciones? Quizás encontremos quienes lo hayan hecho a través de su institución pero, cuando la institución no tramita esa denuncia como consideramos que debería hacer, ¿somos capaces de “objetar” contra el procedimiento que nos marca nuestra institución o contra la expresa “orden” de uno de nuestros superiores jerárquicos, y acudir nosotros/as mismos/as al juzgado? El interés de la persona vulnerable en riesgo, es mayor, sin duda, que la lealtad y el deber de obediencia a la institución; pero, que duda cabe: una decisión así conlleva riesgos, muchos riesgos ¿cuántos trabajadores/as sociales se han enfrentado a algo así?.

Otro tanto podríamos decir en situaciones que afectan a personas con enfermedad

mental o discapacidades, no suficientemente protegidas, o cuando se da una discrepancia que consideramos “de fondo”, con lo que decide otro profesional, pongamos un médico o un psiquiatra forense. O cuando se trata de informar de situaciones de riesgo por violencia de género o por desatención de menores. En muchos de estos casos, nuestra institución puede ser un obstáculo para que cumplamos éticamente con nuestro deber profesional; no podemos ampararnos en ello para considerar que, con informar a nuestros superiores, ya hemos cumplido, y que la responsabilidad esta ya en ellos. Considero que, en ningún caso, informar a nuestros superiores nos libera del deber ético de intentar por todos los medios proteger ese interés de una persona vulnerable, cuando consideramos que hay circunstancias o situaciones que lo ponen en grave riesgo. Incluso si ello conlleva incumplir decisiones o prácticas institucionales que nos afectan. Con todos sus riesgos. Eso es objetar; de todas todas.

Y también cuando se trata de denunciar o enfrentarse a situaciones de carácter general, como la denuncia de determinadas prácticas de organizaciones que, por afán desmedido de lucro o por su carácter sectario (o ambas cosas), están poniendo en riesgo el bienestar de personas especialmente vulnerables, como es el caso de establecimientos residenciales semiclandestinos. También en estos casos el imperativo ético nos debe llevar a la denuncia, evidentemente contando antes que nada con nuestra propia institución. Pero si ello no funciona, valdrían todos los argumentos antes expuestos para “objetar” y asumir el riesgo de una intervención individual directa ante el juzgado (o, en su caso, ante la opinión pública), rompiendo la disciplina institucional; cueste lo que cueste. Eso es objetar.

ANEXO IV

Relación de Algunas Leyes Estúpidas

- 1) Si nos remontamos al principio de los tiempos, encontramos en Mesopotamia el **Código de Hammurabi**. Conocida más tarde como la Ley del Talión, que influyó en numerosas ordenaciones de la Edad Media y cuya máxima más famosa era: ojo por ojo y diente por diente. *“Ojo por ojo y el mundo quedará ciego”*, dijo Gandhi.
- 2) En 1850 el congreso la Unión, promulgó la **Ley de Esclavos Fugitivos**, que requería que los ciudadanos ayudasen a recuperar los esclavos huidos, negándoles el derecho a juicio. Emerson escribía en su diario: *“Esta sucia Ley se ha promulgado, en pleno siglo XIX por gentes que saben leer y escribir. ¡Por Dios que no la obedeceré!”*.
- 3) En 1919 en EE.UU. entra en vigor la 18ª. enmienda de la Constitución a partir del de la iniciativa de la congresista Andrew Volstead por la cual son prohibidas las bebidas alcohólicas, bajo la llamada Ley Seca, la medida que se prolongará hasta 1933 tendrá como efecto un espectacular auge de los grupos mafiosos ligados al comercio clandestino del licor, lo cual motivará numerosas polémicas mientras se extiende la corrupción entre quienes deben combatirlos. La prohibición se hizo efectiva en todo el territorio nacional el 16 de enero de 1920. Una ley que consiguió lo contrario a lo que pretendía: aumentar notablemente el crimen organizado y sus ganancias.
- 4) Si avanzamos un poco más en la historia tenemos el fabuloso **Decreto del in-**

endio del Reichstag, norma emitida el 28 de febrero de 1933 por el Presidente de Alemania por presión del Canciller: Adolf Hitler. Esta ley ejemplar, tenía sólo seis artículos, el primero venía a decir: queda suspendido *“hasta nuevo aviso”* el ejercicio del derecho a la libertad de expresión, la libertad de prensa, la libertad individual de la persona, la libertad de asociación, la libertad de reunión y el secreto de las comunicaciones, y se permitía a las autoridades practicar toda clase de tropelías en beneficio del pueblo Alemán. Una maravilla normativa, de redacción bastante clara y contenido preciso. Una norma en la que no existían problemas de interpretación.

5) Aquí en España también tenemos lo nuestro: **Ley de Vagos y Maleantes de 4 de Agosto de 1933**, aprobada por mayoría absoluta en la II República para tratar a los vagabundos, gitanos, proxenetas y cualquiera que fuera antisocial. Esta ley de Vagos y Maleantes fue modificada el 15 de junio de 1954 por el régimen franquista para incluir también en el saco a los homosexuales.

6) **Ley Patriótica / USA PATRIOT ACT, de 26 de octubre de 2001**. Promulgada mayoritariamente durante el mandato de Bush tras los atentados del 11S. Ley que restringe las garantías y libertades que la Constitución ofrecía a sus ciudadanos. Así, entre otras lindezas, mediante esta ley la CIA y otros organismos gubernamentales pueden obtener datos de cualquier registro público o privado: desde los libros que leemos en las bibliotecas, hasta cualquier transacción financiera, actividades en las redes, conversaciones telefónicas. En esta misma línea el FBI puede realizar registros o escuchas para obtener evidencias terroristas sin tener que probar que existe dicha evidencia terrorista. Es decir, cuando les de la gana. No sé por qué, pero esta ley me da cierto tufillo a la del decreto del incendio del Reichstag. Lejos de derogar esta ley, la Administración de Obama la ha mantenido, demostrando una vez más que hay seguidores de las leyes *“idiotas”* en todas las ideologías políticas.

Portal Europa



El voluntariado en Portugal: un progreso, un desafío¹

Cristina Louro
M^a Dulce Simões

Resumen

Este artículo versa sobre el Voluntariado en Portugal, considerado como un modo activo para formar parte de los grandes desafíos que ocurrieron en la pasada década, aquellos introducidos por la celebración de los Años Europeos e Internacionales de Voluntariado. La calificación de los voluntarios esta alcanzando una habilidad poderosa, en cuanto al desarrollo individual y comunitario. El espíritu emprendedor, la creatividad y el fortalecimiento refuerzan y promueven todas las iniciativas, en concreto en la mayor parte de actividades demandadas para voluntarios y en el método de los actos estructurales de la dirección de voluntariado. Las nuevas tendencias sobre el voluntariado muestran que los nuevos perfiles y los diferentes problemas requieren la adopción de una presencia más cualificada en la sociedad.

Palabras clave

Voluntariado, Creatividad, Emprendimiento, Formación y cualificación, Socios estratégicos/partenariado.

Abstract

This article is based on the theme of Volunteering in Portugal, being this activity considered as an active way to make part of the big challenges occurring in the last decade, namely those introduced by the celebrations of the European and International Years of Volunteering. The qualification of the volunteers is getting a powerful skill, regarding the individual and the community development. Entrepreneurship, creativity and empowerment strengthen and foster all the initiatives, namely in most demanding activities for volunteers and in the way the volunteering management structure acts. The new trends on volunteering show that new profiles and different issues require the adoption of a more qualified presence in the society.

Key words

Volunteering, Creativity, Entrepreneurship, Training and Qualification, Strategic Partnership.

Autores



Cristina Louro

Licenciada en Servicio Social y en Sociología.
Vicepresidenta nacional de Cruz Roja Portuguesa. Área Social, Emergencia Social y Voluntariado.
clouro@cruzvermelha.pt



M^a Dulce Simões

Licenciada en Lengua y Literatura Modernas.
Coordinadora Central de Voluntariado de la Cruz Roja Portuguesa.
dsimoes@cruzvermelha.pt

notas

1. Traducción realizada por Maura Cabral (Erasmus de Trabajo social. Universidad de Vigo), Lucia Rodriguez Núñez (Universidad de Vigo) y Carmen Verde Diego (Titular de Trabajo social. Universidad de Vigo).

El voluntariado en Portugal: un progreso, un desafío

1. Marco teórico

Este artículo constituye una reflexión sobre el progreso del Voluntariado en Portugal, limitándose nuestro estudio al periodo de la última década comprendida entre 2001 -Año Internacional de los Voluntarios- y 2011 -Año Europeo del Voluntariado-, o con más rigor, Año europeo de las actividades de voluntariado que promuevan una ciudadanía activa y, simultáneamente, 10º aniversario del Año Internacional de los Voluntarios. Estos periodos producen ambientes favorables al debate y a la participación de los ciudadanos/as en torno a un tema que ya es parte de las agendas políticas y de la vida cotidiana de muchos de nosotros/as.

Las organizaciones promotoras de voluntariado, de las cuales destacamos la Cruz Roja Portuguesa por ser nuestro objeto de estudio muy próximo al de esta institución, vienen intentado a lo largo de estos últimos años acompañar el ritmo de los desafíos que exigen respuestas cada vez más innovadoras y sostenibles.

En la actual coyuntura de nuestra sociedad del conocimiento, la proliferación de medios y las formas de acceso a la información son tan rápidos y abundantes que en ninguna otra época como en la presente fue tan difícil seleccionar, objetivamente, los factores desencadenantes esenciales que pueden transformar el mundo en un lugar mejor para vivir y en el que las personas y las comunidades sean menos vulnerables.

2. ¿Más o mejores voluntarios?

Hay una corriente, apoyada en criterios de observación empírica, que nos sugiere

que la causa del voluntariado está ganando más adeptos en Portugal impulsada por la divulgación de las actividades y por el dinamismo de las organizaciones. Sin embargo, por una cuestión de rigor, esta deducción tendrá que ser validada, por ejemplo, a través de una interrogante: ¿más o mejores voluntarios? Este es un tema que queda abierto para futuros trabajos.

En un momento en el que Portugal se encuentra ante serias dificultades económicas y financieras, el voluntariado no puede ser visto como un mero paliativo en el alivio del desasosiego sino por el contrario como un valor añadido en el reparto de competencias y en la transferencia de habilidades esenciales junto a los grupos más vulnerables, como por ejemplo: familias con dificultades económicas y materiales, ancianos en situación de aislamiento y carencia económica, personas con deficiencia, desempleados, enfermos crónicos, etc. y atender a nuevos frentes porque tanto los problemas como los nuevos perfiles del voluntariado exigen mayor destreza por parte de las organizaciones según se deduce de los estudios que se encuentran en curso y cuyos resultados finales serán presentados en 2012, en especial según los resultados de las encuestas llevadas a cabo por varias organizaciones y por la propia Comisión de Acompañamiento del AEV-2011, a nivel nacional.

La información que consta en el informe de actividades y del Plan del Consejo Nacional para la Promoción del Voluntariado (en adelante CNPV) que en Portugal representa al Voluntariado, identifica las propuestas, objetivos y resultados incluidos en los programas de celebración de los años europeos y mundiales (2001 y 2011) dedicados al tema del Voluntariado.

3. ¿De qué forma el 2001, “Año Internacional de los Voluntarios” constituyó el pilar de un gran cambio en el paradigma del voluntariado en Portugal?

Citando el marco referencial del CNPV: *“La Asamblea General de las Naciones Unidas, a través de su resolución 52/17 del 20 de Noviembre de 1997, proclamó el año 2001 como Año Internacional de los Voluntarios, siendo los Estados miembros invitados a colaborar en la celebración del AIV”.*

Portugal, como miembro de la ONU, en respuesta a esta invitación internacional se sumó a esta iniciativa. Para la consecución de estos objetivos el Gobierno creó, a través de la Resolución 54/2000 de 3 de mayo de 2000, la *Comisión Nacional para el Año Internacional de los Voluntarios* (en adelante CNAIV) destinada a concebir y ejecutar el programa de actividades con el fin de rubricar el Año Internacional de los Voluntarios de acuerdo con los objetivos generales definidos en la mencionada Resolución y de los que destacamos:

1º Objetivo: contribuir para la elaboración de un plan nacional de promoción y divulgación del trabajo voluntario.

Resultados:

Se publicó el Informe de Actividades de la CNAIV una contribución para la *Elaboración de Plan Nacional de Promoción y Divulgación del Voluntariado*. Esta contribución fue producto del análisis y el diagnóstico obtenido en el transcurso de las actividades desarrolladas a lo largo de aquel año y su posterior reflexión. El Plan “tiene como objetivo general la promoción del volun-

tariado, en todas las localidades y en las diferentes áreas, su aportación para la prevención y solución efectivas, en especial, de los problemas de los que se ocupa. Las líneas de acción estratégica presentadas inciden en la motivación, a través de la visibilidad y la renovación, en las actividades de expansión, en el sentido territorial y sectorial, y en particular en la identidad del voluntariado. El Plan presenta como actividades básicas: la cualificación; la organización y la representación; la dinamización local; la confluencia entre la oferta y la demanda de voluntarios; y los principios de relación con el Estado. Además aparecen definidas las prioridades para cada una de estas líneas de acción.

2º Objetivo: proponer medidas que permitan profundizar en el conocimiento sobre los voluntarios portugueses.

Resultados:

Ante la necesidad de sistematización de datos a nivel nacional sobre la caracterización específica de los voluntarios y del voluntariado, la CNAIV definió áreas que permitieran reunir la información indispensable para la formulación de estrategias promotoras del voluntariado en Portugal. En este sentido, se llevaron a cabo y se publicaron los siguientes estudios y ensayos:

Estudio de Caracterización del Voluntariado en Portugal. Este es el principal estudio desarrollado en el ámbito del *Programa de Actividades* de la CNAIV y cuya realización estuvo a cargo del *Instituto de Ciencias Sociales de la Universidad de Lisboa*. La caracterización del voluntariado, a nivel nacional, fue asumida como un estudio global de la caracterización de la acción del voluntariado y de las áreas en que éste es ejercido, del perfil de los voluntarios, de las relaciones entre estos y con las organizaciones en las

que están incluidos, así como del análisis de otros datos.

Estudio de Opinión sobre Voluntariado. La imagen y la opinión pública sobre el voluntariado fue recogida en una encuesta de opinión realizada por muestreo por el *Centro de Encuestas y Opinión de la Universidad Católica* bajo el patrocinio de la CNAIV.

Caracterización de grupos de voluntarios ancianos. Por su particular peculiaridad en el caso portugués, se consideró pertinente una caracterización más pormenorizada del voluntariado ejercido por voluntarios ancianos, intentando trazar su perfil y áreas de acción predominantes, con especial incidencia en las condiciones que pueden motivar a estas personas a ser voluntarias.

Caracterización de la implicación de empresas y sus trabajadores en actividades/iniciativas de voluntariado y Estudio sobre la puesta en valor de competencias adquiridas en actividades de voluntario en los "currículos" en los procesos de selección profesional.

Análisis de la contribución de la Educación para la motivación y formación de los jóvenes para el voluntariado. La Dra. Maria Amélia Mendonça realizó el estudio titulado "El Voluntariado en el Curriculum de la Enseñanza Secundaria" (edición de la CNAIV) cuyo objeto era el análisis de las aportaciones de la Educación en la motivación y formación de los jóvenes para el voluntariado, en el ámbito del Programa de la CNAIV.

3º Objetivo: identificar los medios y las formas adecuadas para que un número cada vez mayor de personas se interese por la realización de trabajo voluntario.

Resultados:

Del programa de la CNAIV se subraya, fundamentalmente, la promoción del

voluntariado, especialmente, la divulgación del AIV por todo el país, la sensibilización de la población en general y el reconocimiento de la acción de los voluntarios, evidenciando ejemplos de buenas prácticas.

El Congreso del *Año Internacional de los Voluntarios*, realizado al final de ese año, pretendió promover el encuentro entre los voluntarios/as, estimular la reflexión crítica en torno a esta temática evaluando el Año y las acciones que lo marcaron, y esbozar las tendencias y líneas de actuación para el futuro. Las conclusiones obtenidas del Congreso están publicadas en un informe de actividades de la CNAIV.

4º Objetivo: contribuir a la implementación de un sistema de información con vistas a la creación de una red de comunicación e intercambio de ejemplos y "buenas prácticas" de los voluntarios y crear un espacio web que difunda una amplia información.

Resultados:

Durante el 2001 estuvo activo un espacio web con informaciones sobre las actividades de la CNAIV, los eventos que se realizaban y la legislación sobre voluntariado. Se activó una *Línea Verde* telefónica gratuita para dar respuesta a las peticiones de información general sobre voluntariado y sobre el AIV.

También se elaboró por parte de la CNAIV una encuesta para recopilar datos sobre las organizaciones de voluntarios teniendo en mente la sistematización de referencias sobre las organizaciones que acogen voluntarios, la divulgación del AIV y la promoción de una red de intercambio de informaciones y buenas prácticas en el ámbito del *Año Internacional de los Voluntarios*.

5º Objetivo: Promover la colaboración con las escuelas y con las universidades, teniendo en mente el estudio y el desarrollo de proyectos y programas que incentiven el voluntariado joven.

Resultados:

Se firmó un protocolo de colaboración con universidades en el ámbito de la investigación sobre el voluntariado durante el año 2001 y se llevaron a cabo varias actividades en las escuelas.

Como se puede deducir, todos los instrumentos generados y los resultados obtenidos han sido utilizados a lo largo de estos últimos años por diferentes agentes: organizaciones promotoras de voluntariado, voluntarios y beneficiarios. (El informe completo se encuentra disponible en: <http://www.voluntariado.pt/>).

4. 2011: “Año Europeo del Voluntariado”

La Comisión Europea empezó el *Año Europeo del Voluntariado* de 2011 con el slogan “¡Se Voluntario! Eso hace la diferencia” y con los siguientes cuatro objetivos principales:

1. Reducir los obstáculos al voluntariado en la Unión Europea.
2. Ofrecer medios a las organizaciones de voluntarios y mejorar la calidad del voluntariado.
3. Recompensar y reconocer el trabajo voluntario.
4. Sensibilizar a las personas sobre el valor y la importancia del voluntariado.

Es de subrayar que un estudio del *Eurobarómetro* realizado en Mayo de 2010 reveló que 3 en cada 10 europeos afirman desarrollar actividades de carácter voluntario. La Comisión Europea incentiva y ayuda los jóvenes a participar en actividades de voluntariado a través del *Servicio Voluntario Europeo*. Se han programado varias acciones que serán promovidas en el transcurso del *Año Europeo del Voluntariado* (en adelante AEV) y de los que se destacan los siguientes desde la Unión Europea:

- El Viaje AEV 2011: los voluntarios visitarán los países de la Unión Europea durante un año para presentar su trabajo y contactar con los dirigentes políticos y con el público en cada etapa del viaje.

- La Red AEV 2011: 27 reporteros voluntarios de la red van a seguir el trabajo de 54 organizaciones con voluntarios y van a producir informes audio, videos y documentos escritos que serán transmitidos por los medios de comunicación. Al final del año, el sumario de los informes será compilado en un documento de calidad para difusión del año europeo y del viaje.

- Conferencias temáticas: Se ofrecerán cuatro conferencias durante el 2011 dónde se abordarán cuestiones clave relacionadas con el voluntario: el 8 de Enero en Budapest, “El reconocimiento del voluntariado”; en Mayo y Junio, “Exaltación de los voluntarios y de su valiosa contribución”; y en Diciembre “Conferencia de clausura sobre los desafíos futuros”.

El sitio web oficial del Año Europeo del Voluntariado: www.europa.eu/volunteering ofrece información actualizada sobre todo ello.

En Portugal, la entidad coordinadora del AEV-2011 es el *Consejo Nacional para la pro-*

moción del voluntariado cuya web oficial es: <http://www.voluntariado.pt/>, la misma web que en 2001 puso a disposición mucha información sobre el *I Congreso Portugués del Voluntariado* celebrado en Lisboa el 4-5 de Diciembre bajo la temática “Voluntariado, la fuerza del cambio”.

La periodista Fernanda Freitas, Presidenta de AEV-2011 en Portugal, declaró en una entrevista: “*Es importante sensibilizar (...) El gran objetivo [del Año Europeo del Voluntariado] es que 10 millones de portugueses entren en contacto con la palabra “voluntariado”, desechen prejuicios y entiendan que cualquier persona puede ser voluntaria.*” (AMI NOTÍCIAS, 2011:9).

5. ¿Quién es el voluntario portugués?

En un estudio realizado en 2010 por la *Universidad Católica* en colaboración con los Bancos de alimentos y ENTRAJUDA (www.entrajuda.pt) relativo al perfil de los voluntarios portugueses se han obtenido las siguientes conclusiones:

- El 39,8% de los voluntarios llegan a las organizaciones a través de familiares y amigos;
- El 50% tienen como motivación la buena voluntad y el 33,7% la realización/satisfacción personal;
- El 78,4% son voluntarios estables que colaboran con las organizaciones por lo menos una vez a la semana.
- El 56,8 de las organizaciones disponen de entre una y diez mujeres voluntarias y el 56,6% tiene entre uno y diez hombres voluntarios;

- El 56,5% de los voluntarios tienen edades superiores a los 56 años y el 41,6% ya están jubilados;

- El 10,9% son estudiantes; el 28,1% tienen una actividad profesional y el 7,3% están desempleados.

Hoy en día, más allá de las organizaciones dónde el voluntariado puede ser ejercido existen varios ayuntamientos y bancos locales de voluntariado, dónde cualquier persona interesada puede inscribirse para hacer voluntariado de acuerdo con su área de residencia.

Se constata, de igual modo, un creciente interés por el voluntariado “en grupo” de todo tipo: grupos de funcionarios, grupos de estudiantes, grupos profesionales y grupos de redes familiares. Sin embargo, aunque algunas de las actividades del voluntariado sean las mismas a lo largo del tiempo, otros desafíos tendrán que ser explorados desde las organizaciones.

Un ejemplo relativamente reciente está relacionado con el aumento considerable del número de adhesiones al voluntariado *on-line* realizado sin salir de casa, vía Internet, en el que las organizaciones son incentivadas a ofrecer oportunidades a aquellas personas que por cualquier razón puedan tener dificultades para salir de su domicilio sea por problemas de horario, sea por movilidad, por ejemplo.

La Bolsa del Voluntariado, una plataforma digital disponible *on-line*, registra un número creciente de inscripciones demostrando que esta capacidad de dar, sin esperar recibir nada a cambio, puede tener un impacto muy positivo en términos profesionales y personales, necesitando de una operatividad ágil y eficiente.

El Estado, por sí sólo, no puede soportar toda la estructura de apoyo; también es necesario que exista implicación por parte de diferentes socios: las iniciativas empresariales, los ciudadanos/as, las organizaciones o las asociaciones privadas de solidaridad social.

De igual modo fue creada, por iniciativa de varias organizaciones identificadas con el voluntariado, una estructura nacional: la *Confederación Portuguesa del Voluntariado* que congrega varias tipologías de voluntariado en los que la sociedad civil tiende hacia la corresponsabilidad en la categorización de los conceptos y en la aproximación a las comunidades.

De acuerdo con los estudios presentados por la Asociación GRACE (GRACE, 2006), la elaboración de un proyecto de voluntariado empresarial varía conforme a la identidad cultural de cada organización, su área de actividad, estrategia y forma de actuación. No existe, por ello, un único modelo en compartimentos estanco para la materialización de un proyecto de voluntariado empresarial.

Las economías de los servicios no generan los recursos indispensables para la sostenibilidad del desarrollo en un contexto de aumento de las desigualdades y de agravamiento de las diferencias sociales (MARTINS, 2011:7).

"Las organizaciones del sector de la economía social, realizan la acción social por vía de la economía social, distinguiéndose de este modo de las organizaciones de Economía Solidaria que realizan la acción social a través del mero consumo de bienes" (LEMOS, 2011:21). Este mismo autor considera en el mismo trabajo: *"Braudel, el historiador escribió un día '¡El futuro no se prevé, se prepara!' y George Schaeen, el primer Presidente de Accenture, es-*

cribió que 'la mejor forma de prevenir el futuro es crearlo'" (LEMOS, 2011: 23).

Nos gustaría añadir que, en base a nuestro trabajo y de acuerdo con la investigación que llevamos a cabo, sólo continuando un trabajo conjunto con un socio sólido será posible crear ambientes propicios al ejercicio del voluntariado, desde una perspectiva de desarrollo de actitudes proactivas generadoras de medios y soluciones participativas con las comunidades.

Asimismo en un estudio sobre el voluntariado en la UE encomendado a GHK por la *Comisión europea-Dirección General de Educación y Cultura*, y publicado en 2010 se resaltan datos comparativos de los Estados miembros respecto de las variables analizadas, ofreciendo información relevante para el análisis detallado de las características de cada país (GHK, 2010).

Un aspecto a tratar en próximos estudios tiene que ver con la constatación de que la participación en actividades de voluntariado, en términos globales, revela cifras diferentes cuando el análisis es hecho de forma individual. Esta discrepancia entra en una zona de respuestas inexistentes o poco claras.

No obstante, en relación a Portugal, este estudio apunta como "relativamente bajo" el nivel de voluntariado siendo las variantes: "muy alto", "alto", "medio alto", "relativamente bajo" y "bajo". Creemos que, al final del presente año, y de acuerdo con las tendencias y registro de participación a través de la divulgación de las actividades y el rechazo de algunos prejuicios sobre el voluntariado, las estadísticas serán más satisfactorias.

El mismo estudio analiza la adscripción del voluntariado a partir de sus motiva-

ciones, presenta una revisión legislativa, identifica las fuentes de financiación, recrea la dimensión cultural y económica del voluntariado y presenta las conclusiones en clave de desafíos y oportunidades para el voluntariado:

Principales desafíos: involucrar a los voluntarios, proliferación de organizaciones, desequilibrio entre la oferta y la demanda respecto de la diversidad de actividades, cualificación, revisión del marco jurídico, falta de acompañamiento e información, financiación sostenible, riesgo de instrumentalización del sector de voluntariado, falta de reconocimiento, percepciones y prejuicios, ausencia de una estrategia clara y política fragmentadas.

Principales oportunidades: mejorar el marco legal del voluntariado, medidas de apoyo a los voluntarios dentro de las organizaciones, aumento del reconocimiento del área del voluntariado, reconocimiento de las competencias y experiencia, recogida de datos e investigación, financiación sostenible y desarrollo de estrategias para el voluntariado a nivel nacional.

Este estudio lanza un conjunto de propuestas y recomendaciones para ser trabajadas durante el año 2011, *Año Europeo del Voluntariado*.

6. La Cruz Roja, identidad de voluntarios

La Cruz Roja es la mayor organización humanitaria internacional. Actúa en el terreno directamente con las poblaciones a partir de un diagnóstico local de necesidades en las áreas de la salud, la acción social, las emergencias, la enseñanza, la formación y la cooperación internacional.

Su símbolo transmite valores de credibilidad e integridad.

La lógica de intervención de la Cruz Roja, a nivel nacional e internacional, se basa en la prevención que permite una reducción, o incluso evita, situaciones catastróficas sea a nivel individual, sea a nivel colectivo.

La Cruz Roja, al promover el espíritu del voluntariado, invita a las personas de todas las edades a ser uno de los que “hace la diferencia” en el mundo, a ser parte de la solución, a nivel local y global, y también a mostrar el poder de su acción para lograr un mundo mejor. Como ejemplo, tenemos la Cruz Roja Juventud que lleva a cabo programas y proyectos con objeto de mantener y aumentar la divulgación de la CVP en el seno de la juventud, tales como: la prevención del abuso de consumo de alcohol (*Copas, quien decide eres tú*), la prevención del cáncer de piel (*Verano con superprotección*), la promoción de hábitos alimentarios saludables (*Saltando y jugando descubres como alimentarte*), y la lucha contra el fracaso escolar (*“Pintar el sábado”, “El Lápiz” y “Niños del Barrio”*).

La Cruz Roja portuguesa tiene en una fase de inicio un nuevo proyecto de voluntariado denominado “Portugal+ Feliz”, en el que el emprendimiento será una de sus vertientes dinamizadoras. Las personas necesitan mejorar sus competencias personales y sociales, pues sólo a través de ese proceso podrán ser ayudadas y podrán salir de sus habituales circuitos de dependencia. Si alguien hubiera perdido sus competencias sociales tendría grandes dificultades para mejorar sus competencias profesionales. Estos casos están muy presentes en situaciones de insuficiente escolarización, desempleo de larga duración, familias desestructuradas. Sería imposible llevar a cabo esa iniciativa sin la participación activa del voluntariado, bien

por la exigencia de todo el proceso, bien por el número de acompañamientos necesarios en las familias que serán apoyadas.

En la Cruz Roja portuguesa se está implementando igualmente un programa de apoyo a la población penitenciaria y a sus familias que exige un voluntario cualificado que, además de las actividades previamente programadas y establecidas por la *Dirección General de los Servicios Penitenciarios*, tenga como objetivo una preparación efectiva del recluso en su reintegración en la vida activa a través de la formación en competencias personales y profesionales que le permitan un regreso estable y compensatorio a la libertad previniendo la reincidencia.

En el ámbito del 2011, *Año Europeo del Voluntariado* y 10º aniversario del Año Internacional de los Voluntarios, la *Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja*, lanzó varias iniciativas de entre las cuales se destaca un informe que evalúa y reconoce el valor económico y social del voluntariado ante cuestiones humanitarias. Este estudio, responsabilidad de una auditoria externa, cuantifica la relación entre el número de voluntarios en todo el mundo y las áreas específicas de actuación.

Los/as voluntarios/as ayudan a fortalecer las comunidades adquiriendo competencias y desarrollando lazos sociales. Más allá del valor económico atribuible, el valor humano del trabajo voluntario, parte no cuantificable, es reconocido como la dimensión más importante de esta actividad.

7. Gestión del voluntariado

La gestión del voluntariado debe, cada vez más, seguir principios orientadores que le



Elaboración propia a partir de la adaptación de *The values of volunteers (2010)*, IFRC, Ginebra²

permitan innovar y mejorar respetando el derecho a la dignidad humana y a los derechos fundamentales de los destinatarios de su misión.

La selección del perfil, adecuado a la actividad a desarrollar, debe hacerse con buenos criterios teniendo siendo presente que la disponibilidad tendrá que ser un compromiso así como la obediencia a los principios de las organizaciones y a los respectivos Códigos de Conducta de los que destacamos el de la Cruz Roja portuguesa.

Después de adecuar convenientemente el perfil a la actividad, ésta tiene que ser ejercida de forma coherente de acuerdo con los deberes trazados, siendo requisitos muy exigibles el cumplimiento de los horarios y de las responsabilidades.

En Portugal, se registra un aumento de la eficacia en la adecuación entre entidades promotoras de voluntariado y la cuestión de la formación del voluntariado. En este

2. Traducción del texto del cuadro: "El voluntariado está en el corazón del desarrollo de la comunidad. El voluntariado promueve la confianza y la reciprocidad. Alienta la práctica de una ciudadanía activa y proporciona a las personas un espacio comunitario en el que pueden aprender a asumir sus responsabilidades, participando de forma cívica. Es un excelente promotor del desarrollo político, social y económico".

sentido han aparecido varias publicaciones que destacan la excelente relación existente entre las Instituciones Universitarias y las diferentes organizaciones promotoras del voluntariado. Ello en parte por el empeño del *Consejo Nacional para la promoción del Voluntariado* y todas las iniciativas que durante el año 2011, estuvieron orientadas y monitorizadas por la *Comisión Nacional de acompañamiento de las Actividades de Voluntariado*, de acuerdo a la legislación producida a tal efecto (Ley n° 61/2010).

El seguimiento de la calidad de los contenidos, de las metodologías utilizadas, del elenco de instrumentos y herramientas disponibles es efectuada por cada una de las instituciones que se responsabilizan de ello en base a la aplicación de la Ley n° 71/98. Una formación permanente actualizada garantiza la calidad.

Es necesario reforzar una “supervisión” a nivel nacional y regional, sobre lo que debe ser entendido como una formación general del voluntariado, una vez que las organizaciones concurren en competencia, dirigidas por las mejores prácticas, existiendo todavía un largo camino que recorrer en relación al entendimiento de todos los actores de este compromiso.

La formulación en módulos y/o por créditos constituyó una motivación para la “carrera” del voluntario. Esa posibilidad puede ser vista como un incentivo permitiendo, una vez más, mantener altos niveles de implicación de las organizaciones y una motivación generadora de nuevas ideas y campos de actuación.

Sin embargo, dado que el término *profesionalización* puede ser mal aceptado, por riesgo de entrar en colisión con los *profesionales remunerados*, optamos por uti-

lizar la “*cualificación del voluntariado*”. Esto significa que para cualquier tarea que el voluntario vaya a desempeñar, debe estar preparado con rigor, por lo que los gestores del voluntariado tendrán que estar permanentemente atentos a las necesidades de formación inicial y continua de los voluntarios posibilitando una actualización de sus conocimientos.

Esto traerá grandes beneficios en las actividades compartidas entre los profesionales remunerados y los voluntarios, bien en los trabajos en pareja o bien cuando se proceda a una continuidad de la actividad que apenas se basa en el trabajo del voluntario. Por ejemplo, un voluntario que intervenga con un paciente de Alzheimer ejercerá su actividad con mucha mayor satisfacción personal y técnica, constituyendo una plusvalía para sí mismo pero también para los beneficiarios de ese auxilio y, en consecuencia, para todo el grupo social más próximo: familia, amigos, comunidad en general.

Existen ciclos formativos dirigidos a dirigentes gestores y al del voluntariado, a los propios voluntarios, jóvenes y de otras edades, desde una perspectiva intergeneracional habiéndose dado asimismo un reconocimiento del voluntariado a través de actos institucionales y públicos que permiten un “*refreshment*” de la propia dinámica del voluntariado y una sensibilización para esta causa.

Estas herramientas de formación van a capacitar localmente a las comunidades desde una perspectiva de “empoderamiento” (auto-capacitación) de los protagonistas y de los beneficiarios de los proyectos. Crece el número de solicitudes por parte de las comunidades, en un esfuerzo por aumentar sus capacidades de resiliencia y disminuir sus vulnerabilidades.

El ejercicio del voluntariado presupone asumir un compromiso. Para eso, el voluntario tiene que conocer los estatutos de la organización y las normas que rigen su trabajo. Además de los requisitos básicos y esenciales para un buen desempeño, tendrá que estar permanentemente en sintonía con aquello que le sea solicitado y ser responsable y solidario.

8. Voluntariado empresarial

“Un conjunto de acciones realizadas por una empresa o cualquier forma de apoyo o incentivo de esas empresas que tenga por objetivo la implicación de sus colaboradores poniendo a su disposición tiempo y competencias para acciones voluntarias en la comunidad”. El voluntariado de competencias se caracteriza por ser la expresión de una transferencia de competencias y conocimiento entre las organizaciones (GRACE: 2006).

Todos los candidatos, independientemente del área donde vayan a desarrollar su actividad, son sometidos a un proceso de selección y formación para integrarse en la actividad conociendo la filosofía y los principios fundamentales de la organización, así como todas las áreas de intervención: emergencia, salud y desarrollo humano, promoción y educación para la salud, actividades de desarrollo personal, educación y cultura. Esto se realiza teniendo en cuenta las franjas de edades más jóvenes y desde una perspectiva intergeneracional.

No obstante, el desarrollo del voluntariado empresarial y el trabajo que ha desarrollado a estas alturas, al ser una vertiente más reciente aún no ha podido ofrecer elementos que permitan una mediación de impacto de las iniciativas, ya que sus experiencias han sido muy puntuales y con mayor pre-

ponderancia a nivel de campañas. En este sentido, hemos pensado desarrollar a medio plazo *partenariados* que nos permitan prolongar esa colaboración. Esta apertura al ámbito empresarial es una experiencia relativamente reciente y de acuerdo con nuestras orientaciones estratégicas tendrá sentido implementar, monitorizar y evaluar con más detalle. Dada la pertinencia de esta colaboración se han establecido partenariados con entidades representativas de este sector, existiendo ya obras de referencia que nos ayudan a mejorar nuestro camino en este sentido.

Hoy los grandes empleadores privilegian las llamadas *soft skills*. Ellos exigen competencias como: capacidad emprendedora, experiencia de vida, voluntario o hasta la práctica de deportes que pueden dictar el futuro de cualquier recién licenciado. El Voluntariado, por ejemplo, es sinónimo de espíritu de misión, adaptación y apertura a nuevas realidades, teniendo igualmente que integrar los conceptos de diversidad y diálogo intercultural.

La nota más característica del emprendimiento social pasa esencialmente por la capacidad de transformar para ganar más sin que la medida de la ganancia sea solamente el lucro sino también la creación de valor social para la comunidad promoviendo el empleo, disminuyendo la exclusión social y el conflicto y aumentando el valor del apoyo y los beneficios de la comunidad.

Recientemente las autoridades gubernamentales anunciaron medidas para incentivar a los jóvenes a desarrollar acciones de voluntariado, estando prevista una revisión legislativa que pueda, por ejemplo, reducir la edad mínima de los 18 años a los 16 años, de forma que se permita el acceso al seguro social del voluntario.

Siendo el voluntariado considerado uno de los pilares de la economía social, es necesario asegurar un encuadre de esta actividad en los nuevos escenarios. Esta adecuación a las exigencias sociales y económicas presentes implica una mejor articulación intergeneracional, animando a los más jóvenes a desarrollar acciones de ayuda mutua que les permitan ser verdaderos agentes de cambio. De la mezcla del dinamismo de los más jóvenes y las experiencias de los más mayores resultará una sociedad más equilibrada.

Cuando un joven siente que el tiempo que dedica al voluntariado es debidamente reconocido pudiendo ser incluso un factor importante en su evolución académica y en su inserción en la vida profesional, su motivación mantendrá un alto nivel de desempeño, otorgándose valor a si mismo y a la comunidad con quien comparte esa donación de tiempo, talento y energía.

En todo el país surgen proyectos relacionados con el concepto del emprendimiento para la resolución de problemas de la vida y de la comunidad. Se hace un diagnóstico y un análisis de los problemas que están presentes en un determinado lugar y se planifica cual es la mejor solución. Cuando se trata de una comunidad envejecida, con necesidades específicas, hay que lanzar varios proyectos que vayan al encuentro de sus necesidades. Podemos citar varios ejemplos: aldeas dispersas con mayores aislados (proyectos de voluntariado de proximidad); comunidades urbanas en las que los mayores necesitan espacios para mantener su autonomía física y psicológica (academias y clubes de mayores, apoyo domiciliario integrado, etc.); menores con problemas de fracaso escolar (apoyo escolar, explicaciones, acompañamiento de actividades de animación que permitan además la implicación de la familia cuando existe).

Citando a Martin Luther King, activista norte-americano (1929-1968) *"La cuestión más persistente y urgente de la vida es: Qué estas haciendo por los demás?"* Con esta inquietud, la sociedad civil impulsa el cambio de actitud: nuevas ideas o nuevas aplicaciones de ideas existentes en la respuesta a las necesidades sociales a través de respuestas movilizadas de varios sectores -privados y organizaciones sin ánimo de lucro- y los propios usuarios creando innegable valor social (VASCONCELOS: 2011).

El término "emprendedor" surgió en Francia allá por los siglos XVII-XVIII. En francés significa: *aquel que se compromete con un trabajo o con una actividad específica y relevante*. Desde entonces el término ha sido básicamente utilizado con una mirada meramente economicista, con un fuerte enfoque en la creación de valor económico y exploración de oportunidades de mercado.

Por otro lado, el emprendedor social, según Gregory Dees (1998), *"es una subclase de emprendedores. Son emprendedores con una misión social. Los empresarios tienen una función de agentes de cambio en el sector social"*.

El emprendimiento, en especial el femenino, al encaminar y apoyar a las mujeres para una actividad emprendedora podrá minimizar, de forma creativa y eficaz, situaciones de desempleo, contribuyendo a:

- Oportunidades de rendimiento,
- Descubrimiento de talentos,
- Cambio de paradigmas,
- Innovación y creación de una nueva cultura de desarrollo local, actuando con las instituciones locales en la promoción de cambios sociales y económicos.

Los cambios económicos propician un cambio personal y social de grandes proporciones, pues conlleva nuevas expectativas de vida, transformaciones personales, sociales, en las relaciones familiares, así como nuevas dinámicas locales.

Además de las responsabilidades que el voluntario asume no podemos olvidar que el 2010 ha sido el *Año europeo de lucha contra la pobreza y la exclusión social* (considerado como un diagnóstico), y el año 2011, el *Año Europeo del Voluntariado* (quizás, la respuesta) estando programado el 2012 como el *Año del Envejecimiento Activo* (éste ya como posibilidad de ser la sostenibilidad). Se han lanzado las bases para que los cambios preconizados e iniciados anteriormente sean activados, dinamizados y mantenidos desde una perspectiva que se desea cada vez más sostenible para que las fechas no sean meros pretextos para eventos de impacto visual sin consistencia de compromiso.

Con este trabajo de análisis de algunas de las características del desarrollo del voluntariado en Portugal creemos que pueden surgir otras aportaciones inspirando razones y causas, en un momento de transformación y crecimiento del propio concepto de "solidaridad" en el que el ejercicio de una ciudadanía activa es, cada vez más, asumido por el voluntariado. Su acción asume un papel cada vez más activo en las transformaciones que se espera hagan avanzar la historia del ser humano y que al ser leídas por las generaciones venideras sea sentida con los ingredientes de la inquietud y del inconformismo, mezclados con la esperanza ante la indiferencia de las actitudes pasivas del hombre del siglo XXI.

Concluyendo, nos gustaría citar a Bono Vox, miembro de la banda U2 y un gran defensor de las causas humanitarias: "Cuando se escri-

ba la historia de esta época, será bueno que en ella se cuente que hicimos todo lo que fue posible y que eso fue más de lo que se imaginaba".

Bibliografía:

DEES, Gregory (1998): *(O Significado de Empreendedorismo Social)*. Universidade de Stanford,

DELICADO, Ana, ALMEIDA, Ana e FERRÃO, João (2002): *Caracterização do Voluntariado em Portugal*, Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, CNAIV, Lisboa.

ENTREVISTA A FERNANDA FREITAS (2011): *A consciência social está hoje mais desperta*. Revista AMI Notícias (2011). Estratégia 2020, IFRC, Ginebra.

GHK (2010): *Estudo sobre o Voluntariado na União Europeia*. Versión electrónica disponible en: <http://www.ghkint.com/>

GRACE/Instituto Ethos (2006): *Como implementar Projectos de Voluntariado Empresarial*, Lisboa.

LE MOS, Manuel: *As Misericórdias e o Terceiro Sector – Uma oportunidade de Mudança*, Cidade Solidária-Revista da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Revista Semestral (2011, Año XIII, nº 26), pp.20-23.

MARTINS, Guilherme d'Oliveira (2011): *Responsabilidade social como urgência*, Cidade Solidária-Revista da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Revista Semestral (Año XIII, nº 26), pp.6-9.

MONTEIRO, Sandra Cáceres (2011): *Quero ser voluntária*, Revista Luxwoman (Mayo 2011), pp.138-144.

VASCONCELOS, Diogo (2011): Artículo incluido en Impulso Positivo (Ene-Feb, 2011), p.10.

LEGISLACIÓN

Decreto-Ley nº389/99 de 30 de Septiembre – Reglamenta la Ley nº71/98, de 3 de Noviembre.

Ley nº71/98, de 3 de Noviembre. Bases del marco jurídico del voluntariado.

Resolución del Consejo de Ministros nº62/2010 de 25 de Agosto de 2010. Diário da República nº 165/10 - I Série. Lisboa.

Páginas web recomendadas:

<http://www.bolsadovoluntariado.pt>
Bolsa del Voluntariado. (consultado el 10-09-2011; 18.20)

<http://www.convoluntariado.pt>
Espacio web de la Confederación Portuguesa do Voluntariado.

EUA. Versión adaptada en:
<http://www.ua.pt/ieua/PageText.aspx?id=5794>.

<http://www.igfse.pt/news.asp?startAt=1&categoryID=304&newsID=2114>

<http://www.parceirosvoluntarios.org.br/Componentes/textos/TextosVJ.asp?txTx=17&iRnd=0,14218%D8>

The Value of volunteers (2010): IFRC, Ginebra.
<http://www.ifrc.org/Global/Publications/volunteers/IFRC-Value%20of%20Volunteers%20Report-EN-LR.pdf>

<http://www.ua.pt/PageText.aspx?id5794>
(consultado el 31-08-2011; 11.15)

<http://www.voluntariado.pt/>
Espacio web del Consejo Nacional para la Promoción del Voluntariado (CNPV)

Comentario y reseñas



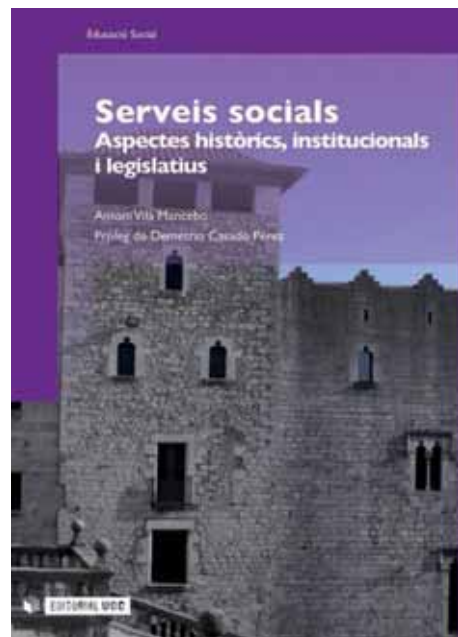
Antoni Vilà Mancebo
Serveis socials. Aspectes històrics, institucionals i legislatius
Manuais, 180
304 pàgs.
ISBN: 978-84-9788-976-6

Sinopsis

Los servicios sociales han ido adquiriendo gran trascendencia para los ciudadanos y también para los profesionales que practican la intervención social, ya que constituyen una de las formas de este tipo de intervención. Por ello, los mencionados profesionales necesitan un conocimiento profundo de este sector, desde los diferentes puntos de vista-técnico, jurídico, organizativo, financiero, gestión, etc.. - para poder utilizar adecuadamente las prestaciones y actuaciones en su práctica profesional.

Esta obra pretende facilitar a los interesados en el ámbito social los elementos que faciliten el conocimiento sobre los antecedentes, la evolución y la situación actual de los servicios sociales en España y especialmente en Catalunya, así como la adquisición de las competencias básicas para que dispongan de los conocimientos necesarios para el diseño y la ejecución de las intervenciones individuales y colectivas en este sistema, y para el desarrollo de otras tareas profesionales.

Antonio Vilá Mancebo es Licenciado en Derecho (UB) y doctor en Pedagogía (UdG). Profesor en la Universidad de Girona. Los servicios sociales han sido una de las principales ocupaciones del autor, primero en tareas funcionariales en Madrid y



después en Barcelona y Girona. Es autor, entre otros, los siguientes libros: (2004) Els serveis socials. Una visió històrica; (2003) Marc històric dels serveis locals a Catalunya (amb Glòria Rubiol); (1994) Crònica de una lucha por la igualdad (Coord.); (1999) Perspectives de l'acció voluntària (Coord. juntament amb F. Toralba); Tendencias de la nueva legislación de los Servicios Sociales (2009).

Ignacio Sotelo

El Estado social.

Antecedentes, origen, desarrollo y declive.

Editorial Trotta y Fundación

Alfonso Martín Escudero.

Madrid, 2010.

ISBN: 13: 978-84-9879-143-3

El libro objeto de esta reseña es un texto perfecto para todos aquellos y aquellas que estén interesados en profundizar en el estudio del concepto de Estado social.

El autor es conocido, entre otras cosas, por ser catedrático de Ciencias Políticas en la Universidad Libre de Berlín y por ser un asiduo articulista del diario El País.

El Estado Social, se beneficia claramente de estas dos facetas de su biografía que acaban reflejándose en el texto. De hecho se aprecia con claridad el vasto conocimiento de las referencias culturales e históricas de Centroeuropa, que en general son bastante ajenas a la formación y culturas más extendidas en nuestro país. Nos encontramos, además, ante un texto que, pese a la densidad de su contenido, destaca por un lenguaje accesible y esmerado.

El lector no encontrará en este libro un manual universitario sobre el Bienestar Social y, aunque tiene algunas de sus características, tampoco un ensayo más de los que se suelen encontrar en las librerías sobre temas de actualidad.

Desde una perspectiva puramente formal el libro se divide en tres partes claramente diferenciadas y un epílogo.

En la primera parte el libro recoge un repaso del origen filosófico de los conceptos de Estado y más en concreto de Estado Social. Hace un repaso a las ideas de los grandes pensadores de los siglos XVIII y XIX, que están en el origen del debate de la Modernidad y, en concreto, en torno a los conceptos de Estado, sociedad, libertad, igualdad y justicia, entre otros. Igualmente en



esta primera parte hace un repaso a los conceptos filosóficos de nación y Estado nacional, así como los conceptos de Estado de derecho y Estado democrático y la aparición en este contexto del concepto de Estado Social.

En la segunda parte realiza un repaso al origen y desarrollo del Estado social en la práctica histórica. Destaca la profundidad que presenta respecto de la experiencia nacional de Alemania de la que recoge un detallado resumen del Estado Social creado bajo el gobierno del canciller Bismark y, posteriormente, los contenidos de la Constitución de la República de Weimar en el periodo de entreguerras. También resul-

ta significativo el capítulo completo que dedica a desentrañar las aportaciones de Keynes y Beveridge así como los planteamientos puestos en marcha por el partido laborista británico tras la segunda guerra mundial.

Para finalizar ese capítulo hace un breve recorrido por el desarrollo histórico del Estado Social tras la segunda guerra mundial, centrándose especialmente en las dos naciones señaladas anteriormente (aunque no exclusivamente)

En la tercera realiza una análisis del Estado Social desde la aparición de la crisis

de los años 70 que marcan el declive del mismo, un declive que viene marcado y acompañado por los problemas de la globalización, la transformación del valor del Estado en nuestro momento histórico, la aparición de migraciones masivas y la evolución del concepto de sociedad y de sus relaciones con el Estado. Por último el epílogo intenta desentrañar los rasgos del futuro que se nos avecina.

¡En fin!, el libro ofrece una amplia variedad de contenidos y un análisis agudo del asunto tratado que bien merecen el esfuerzo de su lectura.

BLOG

Espacio de reflexión sobre los servicios sociales

Enlace al blog:

<http://espacioservisoci.blogspot.com>



El autor del blog es Joaquín Santos Martí, Diplomado en Trabajo Social y Licenciado en Filología Hispánica.

El blog pretende ser un espacio de reflexión y puesta en conocimiento de diferentes recursos y materiales que puedan tener alguna relación con el ámbito de los servicios sociales y la política social desde una perspectiva muy interdisciplinar.

Las entradas comentan libros, artículos, películas, videos que puedan tener alguna relación con las materias señaladas, incorporan un breve comentario, algún fragmento del libro que puede resultar destacado e incorpora algunos enlaces a páginas web, videos, documentos que pueden ampliar la información sobre el documento comentado.

Gustavo García Herrero

Curiosocial



NOTICIA:

"En el Estado, como en una familia, no puede haber recortes en las necesidades más básicas... se empieza a recortar por otra cosa que no es precisamente el bienestar básico de la ciudadanía (...) En un Estado Democrático de Derecho no es verdad que nada sea gratuito,

donde todo se paga con nuestros impuestos (...) Antes de la crisis había cinco millones de personas atendidas en Servicios Sociales, y ahora hay ocho millones, ya que muchas personas de la clase media están siendo afectadas por el proceso..." Frases de Patrocinio las Heras, extraídas del programa SALVADOS. RECORTES. 18/09/11

Viñeta: Óscar Cebolla Bueno.



Comentario

Es la palabra de moda: RECORTES. Puede conjugarse actualmente en todos sus tiempos, presentes, pasados y futuros y con todos los pronombres, del singular y del plural; pero siempre en modo reflexivo, claro: a mi me recortan, a vosotros os han recortado, a ellos les van a recortar...

Pero lo sorprendente es la cantidad de eufemismos que es capaz de sugerir a nuestros responsables políticos, tanto a nivel local como autonómico o estatal. Así por ejemplo, resulta destacable escuchar a un consejero del ramo llamar "ajustes técnicos" cuando se recorta un pastón el presupuesto de la Dependencia y se reduce en varios miles las personas beneficiarias. Incluso "problemas de grabación de datos" o "problemas del sistema de información" se

suelen utilizar como sinónimo sublimado de "recortes".

Por cierto, esto es lo que dice Wikipedia que es eufemismo: "es una palabra o expresión políticamente aceptable o menos ofensiva que sustituye a otra palabra de mal gusto o tabú, que puede ofender o sugerir algo no placentero o peyorativo al oyente. Se produce cuando se pretende usar palabras inofensivas o expresiones para desorientar, evadimos, o evitar hacernos conscientes de una realidad cruda y desagradable (...) Son comunes en la política para camuflar o hacer que suenen más naturales las políticas impopulares, o reducir el impacto al comunicar una crisis económica". Pues eso: cuando a los recortes se les llama "ajustes técnicos".

CYRANO Y MENGANO

Beijing corre tras la Certificación de Trabajadores Sociales:

La mayoría de los trabajadores sociales en Beijing son voluntarios y la ciudad está tratando de aumentar el número de trabajadores sociales certificados, de acuerdo con un artículo del diario *China Daily*.

Sólo 4.235 de los más de 30.000 trabajadores sociales de la ciudad -un 14 por ciento- están cualificados, según el artículo. El gobierno municipal quiere impulsar este número a 30 por ciento en 2020.

En China, el rápido crecimiento económico y los males sociales que han acompañado este auge, ha aumentado la demanda de trabajadores sociales. En China no tienen trabajadores sociales hasta la década de 1980 y las regulaciones de las profesiones no se establecieron hasta 2006. Página web Publicado por G. Wright el 09/01/11 • En la Categoría: MediaWatch Sociak Worker Speak.

Comentario

Por fin nos hacen caso, aunque sea en el otro extremo del planeta: “1 x 3.000”, pide desde hace años un clásico eslogan colegial del trabajo social. Un/a trabajador/a social por cada 3.000 habitantes. Pues en Pekin (¡qué difícil es escribir Beijing!) resulta que ya han superado, de lejos, esa anhelada cifra, y andan por un/a trabajador/a social por cada 650 habitantes. O, si quieres otro dato para el mapa de servicios sociales de la capital del nuevo coloso mundial, dos trabajadores/as sociales por cada kilómetro cuadrado. Que nos hemos documentado... Así los pekinenses/as no tendrán que esperar tanto como aquí para solicitar una



ayuda de “ulgente” necesidad o para que se elabore el PIA a honorable progenitor.

Lástima que sólo el 14 % de esos 30.000 colegas estén cualificados, osea, que solo esos tienen título de trabajador/a social. Eso baja la ratio a 1 x 4.000. Pero las autoridades están empeñadas, dicen, en llegar al 30 % de cualificaciones, y entonces, en el año 2020, habrán rebajado el objetivo de 1 x 2.000. En fin, que están en ello. Y que menos mal que en algún lugar del planea hacen caso a nuestras reivindicaciones. Menos mal...

CYRANO Y MENGANO

Presentación de artículos

indicaciones generales

1. Los artículos han de ser inéditos.

2. El Comité Editorial podrá entender oportuna la publicación de textos que hayan sido publicados en el extranjero.

2. Los artículos para el Dossier no excederán de 25 folios, los artículos para la Sección Libre de 20 y los artículos para la sección de Interés Profesional tendrán una extensión máxima de 12 folios, incluidos cuadros y referencias bibliográficas. (Letra Arial 12, el folio tendrá en torno a las 30 líneas por folio, 70 caracteres por línea y márgenes de 3 cm.).

3. Las citas de autores se incluirán en el texto señalado apellido del autor/a con mayúsculas, año, dos puntos y página del libro al que se haga referencia. Asimismo se han de incluir las fuentes de procedencia de los cuadros, gráficos, tablas y mapas que se incluyan adecuadamente numerados.

4. Las referencias bibliográficas se pondrán al final del texto, siguiendo el orden alfabético. Solo se recogerán los/las autores expresamente citados en el texto. Si el autor del artículo lo considera oportuno podrá recoger bibliografía recomendada. No exceder de diez referencias bibliográficas. Se presentará en el formato siguiente:

a) Libros: Apellido/s del autor/a en mayúscula, nombre del autor/es en minúscula; año de publicación entre paréntesis seguido seguido de dos puntos; título del libro subrayado o en cursiva; Editorial; lugar de publicación.

b) Revistas: Apellido/s del autor en mayúscula, el nombre en minúscula; año de publicación entre paréntesis seguido de dos puntos; título del artículo entre comillas;

título de la Revista subrayado o en cursiva; número de la Revista; intervalo de páginas que comprende dicho artículo; Editorial; lugar de publicación.

c) Páginas Web: Apellido/s del autor/a en mayúsculas, el nombre en minúscula; fecha de consulta entre paréntesis; título del artículo o documento en cursiva o subrayado.

d) Referencia legislativa: Documento; ley orgánica, decreto ley, orden, número y fecha de publicación.

5. Los artículos irán precedidos de un breve resumen en español e inglés que no exceda de las 10 líneas. Se indicarán las “palabras clave”, también en español e inglés (no más de 5) para facilitar la identificación informática. Se incluirá un breve currículum vitae del autor/a que no supere las 8 líneas. En él se incluirán: teléfono de contacto, correo electrónico y postal.

6. Los comentarios de libros tendrán una extensión máxima de 60 líneas (70 caracteres/línea), especificándose el autor, título, editorial, lugar, fecha de publicación de la obra e ISBN, así como apellidos, nombre y correo electrónico de quien realiza la reseña.

7. Los artículos se enviarán a la dirección electrónica de la revista:

E-mail: revista@cgtrabajosocial.es

Últimas Revistas publicadas

2000

- Nº 49: CALIDAD (I)
- Nº 50: CALIDAD (II)
- Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)
- Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)

2001

- Nº 53: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN
- Nº 54: ENFOQUES Y ORIENTACIONES DE LA POLÍTICA SOCIAL
- Nº 55: LA INTERVENCIÓN SOCIAL ANTE LOS PROCESOS DE EXCLUSIÓN
- Nº 56: HABITAT Y CONVIVENCIA

2002

- Nº 57: EL MÉTODO: ITINERARIOS PARA LA ACCIÓN (I)
- Nº 58: EL MÉTODO: ITINERARIOS PARA LA ACCIÓN (II)
- Nº 59: NUEVAS TECNOLOGÍAS
- Nº 60: FAMILIA: POLÍTICAS Y SERVICIOS (I)

2003

- Nº 61: FAMILIA: POLÍTICAS Y SERVICIOS (II)
- Nº 62: DISCAPACIDAD
- Nº 63: DESARROLLO Y TRABAJO SOCIAL
- Nº 64: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (I)

2004

- Nº 65: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (II)
- Nº 66: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (I)
- Nº 67: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (II)
- Nº 68: APRENDIZAJE Y FORMACIÓN (I)

2005

- Nº 69: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (I)
- Nº 70: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (II)
- Nº 71: APRENDIZAJE Y FORMACIÓN (II)
- Nº 72: LA PROTECCIÓN SOCIAL A LA DEPENDENCIA (I)

2006

- Nº 73: LA PROTECCIÓN SOCIAL A LA DEPENDENCIA (II)
- Nº 74: INTERVENCIÓN SOCIAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA
- Nº 75: VIOLENCIA: CONTEXTOS E INTERVENCIÓN SOCIAL (I)
- Nº 76: VIOLENCIA: CONTEXTOS E INTERVENCIÓN SOCIAL (II)

2007

- Nº 77: INSERCIÓN LABORAL
- Nº 78: INSERCIÓN LABORAL (II)
- Nº 79: COMPORTAMIENTOS Y CONSUMOS ADICTIVOS
- Nº 80: AYUDA MUTUA

2008

- Nº 81: VIEJAS Y NUEVAS POBREZAS
- Nº 82: LA RELACIÓN PROFESIONAL
- Nº 83: INSTRUMENTOS DE VALORACIÓN Y PROGRAMACIÓN
- Nº 84: MOVIMIENTOS MIGRATORIOS (I)

2009

- Nº 85: MOVIMIENTOS MIGRATORIOS (II)
- Nº 86: MIRADAS AL TRABAJO SOCIAL
- Nº 87: INTERVENCIÓN SOCIAL CON ADOLESCENTES
- Nº 88: SIMBOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

2010

- Nº 89: NUEVAS OPORTUNIDADES DEL TRABAJO SOCIAL
- Nº 90: INFANCIA Y FAMILIA
- Nº 91: REPENSANDO LA DIMENSIÓN COMUNITARIA
- Nº 92: COMUNICACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

2011

- Nº 93: CRISIS
- Nº 94: INTERVENCIÓN SOCIAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS SOCIALES II
- Nº 95: VOLUNTARIADO

Próximos números:

- Nº 96: EDUCACIÓN SUPERIOR EN TRABAJO SOCIAL: GRADO Y POSTGRADO

Publicaciones del Consejo

SERIE LIBROS

El trabajo social Sanitario

Dolors Colom i Masfret
Siglo XXI/Consejo General
Madrid, 2008
ISBN: 978-84-323-1359-2
Nº Páginas: 377
Precio: 26 €

Diagnóstico Social

Mary E. Richmond
Siglo XXI/Consejo General
Madrid, 2008 (2ª edición)
ISBN 978-84-323-1225-0
Nº Páginas: 640
Precio: 25 €

Manual Práctico para poder elaborar proyectos sociales

Gustavo García Herrero y
José Manuel Ramírez
Siglo XXI/Consejo General
Segunda edición. Madrid, 2009
ISBN: 84-323-1257-6
Nº páginas: 233
Precio: 20 €

SERIE TEXTOS UNIVERSITARIOS

Ley de promoción de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia

Gustavo García Herrero y
José Manuel Ramírez Navarro
Certeza/Consejo General
Madrid, 2008
ISBN: 978-84-96219-64-9
Nº páginas: 253
Precio: 22 €

Homosexualidad y trabajo social: herramientas para la reflexión e intervención profesional

Ángel Luis Maroto Sáez
Siglo XXI/Consejo General
Madrid, 2006
ISBN: 84-323-1265-7
Nº páginas: 400
Precio: 18 €

Intervención metodológica en el trabajo social

José María Morán Carrillo
Ana María Gómez Pérez
Certeza/Consejo General
Madrid, 2004
ISBN: 84-96219-05-4
Nº páginas: 148
Precio: 10 €

El protagonismo de la organización colegial en el desarrollo del trabajo social en España

Manuel Gil Parejo
Siglo XXI/Consejo General
Madrid, 2004
ISBN: 84-96219-05-4
Nº páginas: 148
Precio: 10 €

La historia de las ideas en el trabajo social

Haluk Soydan
Traducción: Cándida Acero
Tirant lo blanch/Consejo General
Madrid, 2004
ISBN: 84-8442-966-0
Nº páginas: 228
Precio: 19,50 €

Imagen y comunicación en temas sociales

Gustavo G^a Herrero y José M. Ramírez
Certeza/Consejo General
Madrid, 2001
ISBN: 84-88269-66-8
Nº páginas: 232
Precio: 27 €

Trabajando con familias.

Teoría y práctica

Elisa Pérez de Ayala Moreno Santa María
Certeza/Consejo General
Madrid, 2001
ISBN: 84-88269-40-4
Nº páginas: 369
Precio: 17,43 €

SERIE DOCUMENTOS

Informe social y programa individual de atención (PIA)

Redactora: M^a Jesús Brezmes Nieto
Consejo General de Colegios Oficiales de trabajo social
Madrid, 2007
Nº páginas: 113
ISBN: 978-8442-966-0
Precio: 6 €

Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en trabajo social

Consejo General de Colegios Oficiales de trabajo social
Madrid, 2009
Nº páginas: 24
Segunda edición.
Precio: 3 €

Forma de pago. Enviar:

Transferencia a Banco Popular:
C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid.
C.C.C.:
0075-0126-93-0601284373

Servicios Sociales y Política Social

Boletín de Suscripción año 2011

(n° 93, 94, 95 y 96)

Tarifa anual:

- | | | | | |
|---|---------|---|-------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> Colegiados/as o estudiantes* | 35,50 € | } | Gastos de envío** | 2,50 € |
| <input type="checkbox"/> Resto | 43,00 € | | | |
| <input type="checkbox"/> Extranjero | 50,50 € | | | |

* Aportar fotocopia acreditativa.

** Por cada suscripción realizada después del 30 de Abril de 2010

Suscripción

NOMBRE Y APELLIDOS:	
DOMICILIO:	
C.P.:	CIUDAD:
PROVINCIA:	N.I.F.:
TELÉFONO:	E-MAIL:

Forma de pago:

- Transferencia a Banco Popular C.C.C.: 0075 - 0126 - 93 - 0601284373 (Adjuntar comprobante).
- Recibo domiciliado en Banco o Caja de Ahorros:

Banco:

Titular de la cuenta:

Entidad			Oficina		DC		N° de cuenta													

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista "Servicios Sociales y Política Social" del Consejo General de DTS.

En _____ a _____ de _____ de 2011

Firma:

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley 15/1999 por el que se regula el derecho de información en la recogida de los datos, se le informa de los siguientes extremos:

- Los datos de carácter personal que sean recabados de Ud. son incorporados a un fichero automatizado, denominado REVISTA, cuyo responsable es el Consejo General de CODTS Y AASS.
- La recogida de datos tiene como finalidad la gestión, publicación y envío de la Revista, Servicios Sociales y Política Social a sus suscriptores profesionales y entidades que desarrollan su actividad en el campo de la intervención social.
- La información facilitada y/o el resultado de su tratamiento tiene como destinatarios, además del propio responsable del fichero, los gestores del envío postal.

En todo caso tiene Ud. derecho a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, determinados por la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

A efectos de ejercitar los derechos mencionados, puede Ud. dirigirse por escrito al responsable del fichero, en la siguiente dirección:

Consejo General CODTS y AASS
San Roque, 4
28004 Madrid
Teléfonos: 91 541 57 76/77
Fax: 91 521 06 93
consejo@cgtrabajosocial.es

