

Voluntariado y Trabajo Social

PILAR GÓMEZ OLAVE
ELENA MIELGO MARTÍNEZ

El «ayúdanos a ayudar» o el «hazte socio, harás bien», son sólo algunas de las más conocidas expresiones con que desde los medios de comunicación diversas organizaciones tratan de promover actualmente la acción voluntaria en el bienestar social. Y, más allá de sus intereses particulares en la captación del voluntariado, manifiestan la existencia de un creciente interés de las organizaciones públicas y privadas por la acción del voluntariado en el campo del trabajo y los servicios sociales.

El voluntariado social está superando ampliamente los límites de las instituciones religiosas, que en otro tiempo fueron su refugio principal y casi exclusivo, para extenderse a todos los campos del trabajo y la acción social en nuestras sociedades actuales, y lo está haciendo con una fuerza y amplitud renovada. En todos los países de Europa, y con ellos España, Comunidades Autónomas y Municipios, organismos públicos y privados están promoviendo y fomentando el cuerpo del voluntariado. Actualmente una mayoría de profesionales del trabajo social no entenderían ya su labor sin el apoyo y la colaboración de un buen número de personas que participen como voluntariado social.

Si en las últimas décadas el trabajo social se caracterizó por sus esfuerzos en la metodología, la planificación y la programación técnica, estamos hoy asistiendo a lo que podríamos denominar la década del voluntariado. Los años ochenta quizás pasen a la historia del trabajo social siendo caracterizados por un creciente interés teórico en publicaciones y propuestas sobre el tema del voluntariado, y al tiempo un renovado interés práctico en la captación, organización, formación y regulación del voluntariado.

Estos son los temas que, junto con la relación entre el voluntariado y los profesionales del trabajo social, nos proponemos presentar, aunque sólo sea de forma somera y esquemática, en esta contribución sobre el voluntariado y el trabajo social.

CONTEXTO SOCIAL: CRISIS DEL ESTADO DE BIENESTAR Y VOLUNTARIADO

El aumento e importancia del voluntariado en el campo de la acción social suele asimilarse tradicionalmente a las épocas de crisis económicas

y sociales, y es ya un tópico el relacionar el reciente estallido de interés por la acción voluntaria con la crisis económica y social de los últimos años y el progresivo desmantelamiento del estado de bienestar que amenaza el futuro de nuestras sociedades.

En este contexto puede resultar pertinente el resaltar algunos de los factores que configuran el transfondo social donde surge el voluntariado actual y permiten entender y explicar algunas de sus características principales. Nos referimos a los cambios socioeconómicos y los cambios socioculturales que perfilan el horizonte social de estos últimos años.

Por una parte la multiplicación de viejas necesidades y la aparición de nuevas que afectan a sectores cada día mayoritarios entre la oblación de las sociedades occidentales: situaciones ampliadas de clásicas y nuevas pobrezas y marginaciones, desempleo, ampliación de tiempo libre, nuevas demandas de participación y mejora de la calidad de vida, resurgir de la «sociedad civil», etc. Constituyen todos ellos algunos de los elementos que con desconocida urgencia configuran problemas sociales y demandan una creciente acción del voluntariado en no pocos lugares, espacios, sectores y situaciones sociales.

Por otra parte asistimos a la producción de no pocos cambios socioculturales. Frente a las décadas pasadas en las que primaba la adhesión a principios universales y visiones sistémicas y totalizantes sobre modelos de sociedad, la sensibilidad actual parece no ir fácilmente por los compromisos trascendentales ni las adhesiones militantes en los compromisos políticos y sociales. Han decaído los entusiasmos y las grandes movilizaciones sociales tras los ideales políticos y las transformaciones de nuestra sociedad. Se acostumbra a hablar de la «desertización de lo social», o del fin de las utopías y los modelos sociales alternativos. Cuando menos parece cierto que las alternativas de cambio estructural de la sociedad no hechizan la conciencia de una buena parte de los ciudadanos. Puede ser este desencanto el que hace surgir en algunas personas la substitución de los «compromisos» por las «solidaridades», de los grandes compromisos por los pequeños compromisos: el privilegiar las ayudas concretas y eficaces a corto plazo, realizadas en el ámbito de las relaciones sociales cortas, cálidas y directas, la ayuda social a nivel de barrio o grupo social necesitado.

Se ha hablado de que estos cambios socioculturales conduzcan a un neoindividualismo narcisista, a un individualismo de segunda generación por contraposición con el individualismo liberal precedente. No obstante, frente a ello el voluntariado y su actual revitalización pueden manifestar el florecimiento de una nueva y distinta conciencia de ciudadanía social, un refuerzo del entramado social de solidaridades basado en el individuo que, sin militancia explícita y aún con la desconfianza en los proyectos universalistas, busca la participación y asume su propia responsabilidad en incrementar el bienestar y la calidad de la vida en la comunidad concreta donde vive.

Las interpretaciones de esta creciente importancia del voluntariado no son, obviamente, uniformes. No hay duda de estar ante un fenómeno multidimensional, con motivaciones, objetivos e intereses bien variados. Variedad que le aboca a enfrentarse a no pocos peligros de manipulación interesada, según sea la interpretación que de él se haga, y según las perspectivas ideológicas desde donde se observe y la utilización y enfoque que se promueva. No faltan quienes bajo la óptica liberal y la exaltación de la «sociedad civil» enfrentada al Estado, de forma abierta o solapada parecen encontrar en el voluntariado un cauce más para justificar el recorte de los presupuestos sociales o la vía para la progresiva privatización de la acción y los servicios sociales públicos, pensando que la finalidad del voluntariado es absorber las tareas del Estado de Bienestar.

Creemos que no es ésta ni la finalidad ni la función primordial del voluntariado y que la visión de la acción voluntaria como suplencia sólo lleva a una manipulación bastarda e interesada. El voluntariado, a nuestro juicio, ni puede llegar a suponer una sustitución ni una disminución del Estado de Bienestar ni un recorte de sus gastos. Antes bien, surge de una creciente demanda de participación procedente de la base social y busca no la sustitución sino el incremento progresivo del bienestar y la intensificación de la calidad de vida, potenciando el desarrollo de la comunidad y despertándola a nuevas necesidades y formas de acción social.

MARCO CONCEPTUAL: POR UNA DEFINICION DEL VOLUNTARIADO

Desde esta perspectiva es claro que el voluntariado social no es una forma mitigada de suplir los servicios sociales, ni de reducir los puestos de los profesionales del trabajo social, ni es mano de obra barata que enriquezca o implemente su acción.

Es difícil, por otra parte, el definir con precisión una actividad que se desarrolla en los más diversos campos del bienestar y el trabajo social y en la que se calcula que colaboran actualmente más de 16 millones en la Europa comunitaria. Más difícil todavía cuando en algunas mentalidades, desconocedoras del voluntariado actual, todavía subsiste la imagen de la beneficencia, el paternalismo o el militatismo que en otro tiempo pudo comportar.

Con el intento de ofrecer algunos rasgos que puedan configurar el marco conceptual de la definición del voluntariado, nos permitimos el presentar tres definiciones bien conocidas y difundidas.

«Aquellas personas que libremente prestan la propia actividad, sin remuneración alguna, en organizaciones públicas o voluntarias comprometidas en las diversas actividades del sistema de bienestar» (Enciclopedia del Trabajo Social, 1977).

«Personas que ofrecen un tiempo de trabajo gratuito y se comprometen establemente en la prestación de servicios sociales» (Ugo Ascoli).

«Personas que se comprometen de una manera desinteresada, y de forma no contractual, a poner sus capacidades y su tiempo libre al servicio de la comunidad» (Caritas-Madrid).

Hacemos referencia de forma intencionada a estas tres definiciones, entre otras muchas, que se repiten por la mayoría de las publicaciones actuales sobre los temas del voluntariado, por cuanto creemos que pueden enriquecerse mutuamente y cada una de ellas resalta algún elemento nuevo. De alguna forma en estas tres están todas las características propias que, en nuestra opinión, señalan el concepto de voluntariado social:

Gratuidad: No sólo son personas que trabajan en régimen de donación gratuita, sin interés ni ánimo de lucro, sino que realizan su acción voluntaria sin que ésta sea ni exclusiva ni primordialmente en beneficio de quien la desarrolla, como pueda ser el caso de quien está en la realización de unas prácticas.

Marco organizacional: Cuando hablamos de voluntariado no nos referimos a personas que de forma individual desarrolla una labor de ayuda social «por libre», sino de aquellas que lo hacen desde el marco de una organización, con independencia del grado de institucionalización o reconocimiento público o privado que tenga.

Compromiso estable: No puede ser considerado voluntario social quien no se compromete en alguna actividad o tiempo con cierta estabilidad, aunque su tiempo de trabajo o acción sea reducida.

Acción que repercuta en el bienestar de la comunidad: No es voluntario social el trabajo de la persona cuyo objetivo sea exclusivamente la militancia o el proselitismo de la propia organización, y cuya acción no repercuta directa o indirectamente en la mejora de la calidad de vida y los servicios sociales de la comunidad en que se desarrolla su tarea.

VOLUNTARIADO Y TRABAJO SOCIAL

El voluntariado y su acción constituye el origen del trabajo social actual. Hasta la aparición del trabajo social profesional la atención a las necesidades sociales fue realizada fundamentalmente por el personal benévolo y voluntario. La acción voluntaria constituye así la larga prehistoria de los cien años de historia profesionalizada de aquella función social que realizaba el voluntariado.

Una de las razones de la creación de la primera Escuela de Trabajo Social fue justamente la existencia de una gran masa de voluntarios que sentían la necesidad de organización, coordinación y método racional de trabajo; de profesionalización en suma. La historia del trabajo social se ha encargado de construir, cambiar y perfeccionar su aparato conceptual

y teórico, así como sus métodos y técnicas, canalizando el buen hacer profesional.

Pero ha sido esta historia y la progresiva complejidad que requería un trabajo técnico y profesionalizado, quien ha ido creando distancias crecientes entre los dos sectores, profesionales y voluntariado, cuando no desplazamientos y mutuas reticencias en no pocas instituciones. No es difícil encontrar todavía en algunos sectores profesionales y en algunas instituciones suspicacias frente a los programas de formación del voluntariado por verlos con visos de futuras competencias.

Así se dan frecuentes incompresiones mutuas entre el voluntariado, que no acepta a veces que para realizar ciertas tareas hace falta una cualificación técnica y piensa que puede suplirse con el voluntarismo espontaneista; y profesionales que perciben tras el personal voluntario la intromisión o invasión extraña en su actividad laboral, minusvalorando su acción en consecuencia y reduciendo su tarea a labores humanísticas, administrativas o irrelevantes.

Pero más allá de estas comprensibles y marginales reticencias, es manifiesto el campo de colaboración mutua. Es claro que el voluntariado no va a suplir a los profesionales ni disminuir los necesarios servicios sociales, sino que constituye un gran potencial que puede reforzar la acción del profesional, animarla y ampliar su repercusión. No hace mucho tiempo la Directora del Departamento de Servicios Sociales de Alemania Federal se expresaba así: «Estoy convencida que la sociedad moderna se dará cuenta de que cada vez hacen falta más trabajadores sociales profesionales. Por otra parte, estoy igualmente convencida de que los trabajadores sociales serán incapaces de trabajar racionalmente si renuncian a la participación de los grupos voluntarios».

La Carta Europea para los Voluntarios asegura que «tanto los voluntarios como los trabajadores retribuidos son indispensables... lo importante es que cada uno reconozca la contribución del otro... los voluntarios y los trabajadores profesionales deben ser capaces de contribuir desde su propia especificidad, posición y posibilidades, lo que incluye el respeto mutuo por los sistemas e intereses de trabajo de cada grupo».

Como toda relación de colaboración y complementariedad exige una buena dosis de conocimiento, aceptación, diálogo y respeto mutuo. Y de forma prioritaria que el voluntariado no sea considerado como un mero elemento pasivo, sino que se le lleve a participar progresivamente en las decisiones, planificaciones y evaluaciones de forma que se vean implicados en el conjunto de la acción social, aún cuando ello comporte no pocos márgenes de fricción con los profesionales.

Con todo y a pesar de esta declaración teórica, fácilmente asumible, de complementariedad, las relaciones mutuas no están siempre caracterizadas por la fluidez en la comunicación, la coordinación y la colaboración en el trabajo cotidiano. La complementariedad necesita una clarificación de los objetivos y funciones del voluntariado, exige el establecimiento de

un programa que intensifique la formación de éste, y requiere finalmente la existencia de una normativa de regulación jurídica y social de este colectivo del voluntariado. Objetivos, formación y regulación que veremos a continuación.

OBJETIVOS Y FUNCIONES SOCIALES DEL VOLUNTARIADO

El objetivo del trabajo del voluntariado social, al igual que el del profesional no es otro que el desarrollo comunitario y la mejora de la calidad de vida en una sociedad de bienestar, lo cual comporta la satisfacción de las necesidades y demandas de los diversos sectores de la población y la progresiva transformación de la sociedad en una línea de mayor humanización.

El voluntariado se constituye así como una forma privilegiada de participación social en la vida de la comunidad, y no sólo cuenta con su propia participación, sino que estimula y potencia una participación más amplia por parte de los sectores y grupos en quien repercute su acción voluntaria. El informe gubernamental británico en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente en 1981 se afirmaba que «el voluntariado es cada vez más la actividad de una pequeña minoría practicada en favor de la mayoría... en la actualidad se ha convertido para la mayoría en el medio natural para participar en la vida de la comunidad, sea mediante la adhesión a asociaciones especializadas, mediante la actividad directa o de otras múltiples formas».

El sistematizar todas las funciones que ha de desarrollar la participación del voluntariado en aquellos objetivos, y dada la tipología tan diversa y clases del voluntariado, la gama de campos y sectores donde participa, así como las múltiples motivaciones que los sustentan y la variedad de organizaciones donde colabora, superaría los objetivos de este trabajo. No obstante, sí que quisieramos mencionar algunas de las que consideramos funciones principales que puede y debe cumplir el colectivo de personas que trabajan como voluntariado social:

1. Voluntariado y Servicios Sociales: El voluntariado participa y/u ofrece una actividad asistencial en el sentido más amplio, bien sea en servicios sociales primarios o especializados, cumpliendo así una función solidaria ya sea de prevención, animación, promoción, ayuda o integración social de personas en estado de necesidad, pudiendo constituir servicios de forma complementaria, innovadora o suplementaria donde no llegan los servicios sociales públicos.

2. Mediación entre servicios sociales profesionales y población con necesidades: Los estudios sobre pobreza y marginación realizados con motivo de los últimos programas de lucha contra la pobreza en la Comunidad Europea, han mostrado la existencia de un foso infranqueable que con frecuencia se da entre los servicios sociales profesionales y la población

con necesidades. A veces por exceso de burocratización, por falta de información otras, o por simple distancia social entre los profesionales y las personas necesitadas, el resultado es la existencia de una barrera infranqueable. El voluntariado que vive la proximidad de las necesidades y su entorno ha de tener como función primordial el constituirse como una mediación de acercamiento entre unos y otros, mediación a través de la que se posibilite el acercamiento de la población a los servicios y la desburocratización, flexibilización y humanización de estos.

3. Control y crítica de los servicios institucionalizados: Con la mayor frecuencia los individuos para quienes están destinados fundamentalmente los servicios sociales constituyen los sectores más desposeídos de toda capacidad de reivindicación y presión social, constituyen colectivos «socialmente débiles y sin voz». El voluntariado ha de desarrollar, gracias a su sensibilidad social, una función de tutela y defensa —«advocacy»— de aquellos colectivos y sus causas.

4. Función de innovación: El voluntariado, menos capacitado técnicamente, pero más próximo en general a los contextos sociales en que lleva a cabo su acción a poca capacidad crítica y creativa que tenga, puede ser el detonador que prevea y resalte nuevas necesidades sociales. Históricamente ha desarrollado con frecuencia una función de pionerismo en la acción social innovadora y la atención a sectores y demandas hasta entonces no consideradas como necesidades sociales, o ha abierto nuevas alternativas sociales a situaciones de injusticia.

FORMACION DEL VOLUNTARIADO

Las principales instituciones que trabajan con la colaboración del voluntariado social han dado prioridad en los últimos años a los departamentos y programas de formación del voluntariado. Este hecho no constituye una simple moda o una referencia anecdótica. Todas ellas han tomado progresivamente una clara conciencia de que el voluntariado si se pretende que no sea reducido a la pasividad o las tareas más irrelevantes dentro de la institución, requiere un proceso de formación, cualificación y adiestramiento que le capacite para colaborar plenamente en los objetivos de la institución con su acción voluntaria.

El personal que busca y solicita el participar en la acción social como voluntario o colaborador, viene motivado por distintas razones, con cualificaciones previas bien dispares y, aún cuando pueda tener una alta preparación en su profesión y especialización, si pretendemos que supere un trabajo guiado exclusivamente por un voluntarismo espontaneista, personalista e intuitivo, precisa el paso por un programa de formación, que necesariamente ha de ofrecerle la organización en cuyo contexto va a desarrollar su labor.

La formación del voluntariado no se refiere sólo a la capacitación y

adiestramiento concreto para el trabajo especializado que ha de desarrollar o en el que ha de participar, sino también y de forma previa se trata de una formación que:

— introduzca al conocimiento y análisis crítico de la realidad social que formente su sensibilidad social.

— desarrolle capacidades y métodos de participación, así como formas de trabajo en equipo.

— Impulse unas actitudes de diálogo y comprensión que le lleven a trabajar no sólo «para» las personas, ofreciendo e imponiendo soluciones hechas, sino que le permitan para trabajar «con» las personas, animando en ellas la búsqueda de soluciones propias y adecuadas.

La necesidad de una regulación o normativa jurídica que rijan la figura y los derechos y deberes de las personas que trabajan como voluntarios sociales no existe todavía ni en nuestro país, ni en los países de nuestro contexto geográfico más próximo. Pero constituye una de las demandas más notorias y explícitas que se han formulado en diversas conferencias y congresos habidos sobre el tema del voluntariado actual. Entretanto, se suelen manejar diversas «cartas» y declaraciones de congresos o asociaciones de voluntarios («Carta Europea para los Voluntarios» de Volunterupa. Proyecto de Estatuto Jurídico para el Voluntariado» Barcelona 1981, etc.).

Se trata de documentos que van delimitando y clarificando el campo de la normativa de regulación y manifestando su necesidad actual, y de las que previsiblemente ha de inspirarse la regulación oficial cuando se realice. Por ello, parece oportuno el mencionar algunos de los derechos y deberes que con mayor frecuencia aparecen reflejados:

a) *Derechos:*

- Reconocimiento social y moral del valor de su trabajo realizado en favor de los demás sin contraprestación económica alguna.

- Acreditación suficiente por parte de la entidad para la que trabaja ante los beneficiarios.

- Formación suficiente por parte de la entidad con quien colabora, que le capacite suficientemente para el trabajo que de él se espera.

- Reconocimiento de los derechos que se desprendan de los Estatutos de la Entidad para quien trabaja y participación en los asuntos que le conciernan.

Prestación del servicio en la zona más próxima a su lugar de residencia o trabajo, a fin de facilitar un mejor conocimiento del contexto de las necesidades y no agravar la prestación voluntaria.

- No interferencia de su acción voluntaria ni en sus obligaciones principales ni en su vida privada.

- Respeto del tiempo y la actividad con la que se ha comprometido, de forma que no se sienta manipulado.

- Compensación oportuna de los gastos que la prestación última voluntaria le ocasione.

- Perfeccionamiento personal. Aunque no sea la pretensión última que el trabajo que realiza y la formación que recibe contribuya a su perfeccionamiento humano y profesional.
- Respeto de su libertad, dignidad y creencias, así como trato igualitario en la organización.

b) *Deberes:*

- Aceptación de los Estatutos de la Entidad en la que trabaja y cumplimiento de los principios por ella establecidos.
- Actuación diligente, no individual, disciplinada y solitaria.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos con la Entidad del Voluntariado.
- Lealtad a la Entidad en la que colabora, sin desacreditarla o utilizarla para fines propios.
- Rechazo de todo tipo de contraprestación económica o favor personal.

Tanto los derechos como los deberes podrían multiplicarse hasta la minuciosidad. En los derechos creemos conveniente el defender que el trabajo voluntario no comporte riesgos para la vida de la persona, y en todo caso parece conveniente que este tipo de prestación voluntaria llegue a estar protegido por algún seguro especial que cubra todos los posibles riesgos. Con todo nos parecen suficientes derechos y deberes los mencionados como indicadores de la previsible futura regulación pública que ayude a clarificar la figura y la labor del voluntariado social.

BIBLIOGRAFIA

- CABRA DE LUNA, Miguel Angel «Aspectos Jurídicos del Voluntariado en los Servicios Sociales». Policopiado, 1988.
- C.E.E.: *Carta Europea para los Voluntarios. Consejo de Europa*. Strasbourg, 1986.
- BEVERIDGE, Lord.: *Voluntary Action. Areport on Methodos of Social Advance*. George Allen Unwin Ltd. London, 1948.
- GRACIAMARIA, Dente: *Il Problema Giuridico; Legitimazione no, Promozione si*. Franco Angeli, 1987. P. 400.
- JOAN ROVIRA, I FORNS: «Contribución de las Entidades no Lucrativas al Bienestar Social». *Documentación Social*, n.º 71. Abril-Junio 1988. Págs. 175-182. Madrid.
- UGO ASCOLI: «Voluntariado y público del "Welfare": Potencialidad y límites de una cooperación». *Documentación Social*, n.º 71. Abril-junio 1988. Págs. 183-202. Madrid.
- «Plataforma para la Acción del Voluntariado en España». *Estado de Bienestar y Acción Voluntaria*. Documento n.º 2. Madrid 1988. Págs. 89-96.
- «Estado de Bienestar y Acción Voluntaria». *Revista Española de Investigación Sociológicas-REIS* n. 38. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, 1987. Págs. 119-162.